服务范围：PETCT：全保（放射源除外）；ECT：全保；CT：全保，含常规备件（球管、探测器、高压发生器除外）、（含预防性保养耗材，不包含再安装及所需备品备件、第三方产品及其劳务）。

服务要求：

1、保证合同期内开机率达到95%；按照一年365日计算，每年累计因设备故障原因停机不超过18个日历日，除甲方或不可抗力造成原因外，每增加一天，保修期限延长2周；

2、在国内具备远程网络维修诊断系统，提早发现故障并预警，减少设备宕机时间；

3、合同期每年进行预防性保养（含预防性保养耗材）；保养后提供保养报告；

4、提供服务在线管理平台，实现在线报修，维修进度及设备运行状况查看功能，提供远程服务工具包4套；

5、投标供应商在服务期内针对本机型的设备，供应商需配备具有完成本项目服务能力的维保工程师；具备客户服务专线电话，24小时×365天有专人接听；接到用户报修通知响应时间：2小时内电话响应；到达现场时间：≤24小时；

6、具备充足备件供应保障能力，核心备件能够提供原厂产品（球管、探测器、高压油箱、机架运行控制板），在国内设有零备件仓库。

7、备件供应要及时、充足。如发生备件损坏需要提供备件时，供应商须保证必须是原厂未拆封并检验合格的零备件，并保证更换的备件达到设备的正常运行标准要求，不会给设备带来安全隐患。如因提供不合法不合规或来路不明的零备件而引起的相关损失及法律责任由投标供应商自行承担。

8、保证在维保期内具有经校正的所维修保修保养设备的专业维修工具、仪器，并提供需校正的工具仪器的校正记录文件。

9、提供技术支撑服务：提供4M医用显示器2套，配套云端病例库，病例库内病例数量≥1000个并集成同品牌PACS浏览器，提供二类医疗器械注册证书。

服务时间：自签订合同之日起三年。

服务标准：服务报告：每次保养、维修后，投标供应商以邮件或Email或现场汇报的形式为采购人提供服务报告。