

附件 1：阜外华中心血管病医院内镜系统维保服务项目采购需求

技术要求

（一）服务内容

保障内镜系统使用科室开展接收检查申请、出具影像及报告、审核等业务。

（二）服务要求

1、★服务期内，根据甲方管理要求，为甲方指定的第三方的业务开发提供必要的技术支持，免费提供相应的数据接口和程序接口服务，不再额外收取接口费用；

2、满足软件开发实施要求，保证系统的长期不间断的稳定运行，提供系统全面的技术支持服务。定期收集、分析用户在内镜系统日常使用过程中反馈的问题，并提供相应的问题解决方案、应用培训计划等；

3、提供软硬件巡检服务，乙方在项目服务期内至少每月安排专业维护工程师对整个项目的软硬件进行一次全面巡检，进行预防性维护，在巡检完成后三天内递交信息中心巡检报告，巡检报告内容包含但不限于：①服务器内存、硬盘运行情况，②数据库数据情况，③使用科室软硬件运行情况，④发现问题的解决方案、解决情况。并加盖公司业务章；

4、提供 7×24 小时的热线电话支持，责任工程师的移动电话全年 7x24 小时保持畅通。如果用户使用的系统出现技术故障，无论是软件、硬件或是网络，都可以通过热线电话的到支持与帮助；

5、★乙方应指定至少一名专职工程师提供维保服务，并提供专职工程师的姓名、联系电话，协助甲方工程师的日常问题解决，根据甲方需要做到随叫随到配合甲方工作；

6、#报修维护服务内容包括但不限于系统软件安装及设置；系统软件恢复；系统影像采集卡的故障修复，包括脚踏开关、连接线缆等；提供其他与现行内镜系统相关的故障及问题的技术支持。

7、#根据甲方需求基于现有系统功能模块提供免费的功能修改、维护、实施，保证系统功能模块能满足使用以及管理部门需求，如专职工程师无法解决相关问题，应由专职工程师协调更高级别工程师，在规定时间内完成问题的处理；

8、乙方保证按甲方要求积极响应并配合甲方日常及其他重要工作，且严格遵守甲方医院规章制度及科室管理制度，如有违反按规章制度处理；

9、服务响应标准：

一般使用类问题：不多于 10 分钟内响应。

系统 BUG 类问题：一般故障问题第二个日历日解决，严重故障不超过第三个日历日内解决。

宕机类重大事故：不超过 2 小时解决。

非工作日响应要求：全年内电话 7 天*24 小时响应，本地维护工程师在 30 分钟内到达现场进行处理，确保系统正常运行。

10、服务期限：自合同签订生效之日起，为期三年。