

附件 2：阜外华中心血管病医院医疗影像系统（PACS 系统）维保服务项目采购需求

一、服务内容

维保内容	产品描述	数量
软件维保服务	医疗影像管理系统（PACS/RIS 系统）	1 套
	医学影像临床浏览系统	100 套

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 PACS 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，并提供巡检报告；
- （4）提供 7×24 小时的电话支持，驻场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，都可以通过电话得到支持与帮助；
- （5）乙方应指定至少一名专职工程师提供驻场服务，工程师姓名：xxx，电话：xxx，协助甲方工程师的日常问题解决，非工作日内根据甲方需要做到随叫随到配合甲方工作；
- （6）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，如驻场工程师无法解决相关问题，应有驻场工程师协调更高级别工程师，在规定时效内完成问题的处理；
- （7）乙方保证按甲方要求积极响应并配合甲方工作，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；
- （8）如医院有新增设备需要接入系统，服务期内乙方需免费提供 3 次设备接入服务；

(9) 按照医院要求，免费配合医院各类评审工作，使用科室重大活动相关配合工作；

(10) 配合医院 PACS 系统存储升级以及其他相关网络及硬件问题排查等工作；

(11) 服务响应标准：

①一般使用类问题：不多于 10 分钟内响应。

②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。

③宕机类重大事故：不超过 2 小时解决。

④非工作日响应要求：全年内电话 7 天*24 小时响应，驻场工程师在 30 分钟内到达现场进行处理，确保系统正常运行。