

技术标准和服务要求

一、技术要求

（一）维保项目清单

序号	名称	数量	单位	规格型号及生产厂家
1	PACS 系统 维保	1	套	心医影像存储传输系统软件 V1.0；心医国际数字医疗系统（大连）有限公司
2	排队叫号 系统	1	套	心医影像存储传输系统软件 V1.0；心医国际数字医疗系统（大连）有限公司
3	服务器	2	台	2288H V5；超聚变数字技术有限公司
4	存储设备	1	台	2200 v3；华为技术有限公司
5	数据交换机	1	台	华为 S6735S-S24X6C；
6	4M 显示单元	2	台	JUSHA-C42E；南京巨鲨显示科技有限公司
7	2M 显示单元	4	台	JUSHA-M260；南京巨鲨显示科技有限公司
8	HIS 系统 接口服务	1	套	用于维护医院 HIS 系统相关数据接口，主要为 HIS 系统患者主索引检查预约、检查申请、检查报告、项目计价等数据读取和回传写入。
9	上门巡检	2	次	每年度不少于 2 次

（二）维保内容

服务项目	项目说明
业务数据维护	核对业务数据
现有系统安装、调试	模块安装、调试
现有系统故障解决	解决现有系统正常操作下出现的故障，保证正常运行
现有系统功能调整	合理范围内，“现有系统”在用版本已有功能调整
现有系统报表调整	合理范围内，“现有系统”在用版本已有报表调整
甲方维护人员指导培训	对甲方维护人员针对常见问题的指导、培训
维护记录、文档	按照规范的服务流程，提供相应的服务报告

（三）样品要求（若没有，可不写）

（四）实施人员要求（若没有，可不写）

（五）生产及安装调试等要求

中标方提供安装、调试。

（六）供货、安装周期及交货地点要求

1. 合同生效后，中标方在服务期内提供维修服务。
2. 中标方提供设备的各项技术性能指标必须达到合同和技术文件规定的要求。
3. 交货地点：甘肃省酒泉市肃州区。

二、维保内容和服务标准

在维保合同期内提供以上软硬件及其配套服务的上门巡检、技术维保、管理维护等相关服务，提供现有系统运行维护服务，为其制作年度系统建设规划建议，提供 PACS 系统建设建议，辅助业务科室完成项目内相关培训操作，协助医院制定与执行医院影像信息化建设统一规范及规章制度。

（一）维保内容

1. 软件运维服务：

（1）BUG 修复

软件系统使用过程中所发现的 BUG 问题，供应商需立刻响应与处理，对于软件存在的可复现的 BUG 问题，在与采购人确认修复时间后在约定的时间之内完成修改。

（2）功能完善

功能完善是指在不改变系统技术架构和数据结构的前提下，对系统已有功能进行适应性修改和完善，该次功能完善不包括合同范围外功能，具体时间和内容可双方协商

（3）软件更新

供应商需定期优化软件功能和性能，根据采购人实际情况，对客户系统进行升级，更新不包括合同范围外功能，更新具体时间可双方协商。

（4）安全维护

供应商需遵守采购人制定的安全规则及安全策略，程序若需优化改进，经双方协商确认后系统进行升级与调整。

2. 接口运维服务：

(1) 接口技术保障

供应商需提供技术支持以保障系统范围现有接口的稳定运行,在合同期内需自行提供、完善、维护、升级 PACS 系统与医院 HIS 系统、云胶片系统、智慧医院电子报告单等系统交互数据的数据接口,包含但不仅限于患者索引、检查预约、检查排队叫号、检查报告、电子报告单、云胶片等业务。

(2) 提供接口解决方案

由于第三方导致现有接口运行不畅,供应商提供接口解决方案并积极配合采购人进行调整(新增接口或对现有接口进行变更,需双方进行沟通协商)。

3. 指导与咨询服务:

(1) 系统流程、功能操作指导

在使用以及维护过程中遇到系统流程不熟悉或系统功能不会操作时,供应商需提供相应的指导与咨询,并及时回答提出的问题。

(2) 软件问题查看与指导

在使用以及维护过程中,遇到软件系统的相关合同模块约定的功能问题时,供应商需及时处理并答复提出的问题。

4. 定期巡检服务:

(1) 服务器巡检

供应商定期(每半年)对服务器进行巡检,对现有服务器运行状态进行评估,并反馈评估情况。内容包括:评估服务器数据库备份是否正常,日志文件是否在合理范围内;巡检

数据库服务(含实例、含表空间)是否处于正常状态和范围，并对风险项给出提示;对数据库告警日志进行检查分析。

(2) 提供合理化建议

针对日常运维问题，以及巡检过程中发现的问题，供应商应及时向采购人提供业务流程，使用方法，改进措施等合理化建议。

5. 其他:

(1) 供应商需遵守采购人保密规定，在所有日常维护期间严格保障信息安全。

(2) 在维保期内提供软件日常维护服务，保证采购人能够正常使用 PACS 系统所提供的所有功能。承诺所提供的服务在现有系统上进行，保证系统数据的延续性和有效性。

(二) 服务标准

1. 在线支持服务

(1) 在接到报修后，供应商需提供电话支援或远程网络技术支持，解答疑问，协助进行分析和修复故障;通过远程连接方式，协助进行即时诊断、系统故障判断，制定维护方案，系统修复等工作。主要机制如下:

(2) 供应商需设立 7*24 小时的技术支持。在服务期内，提供不限时间、不限数量的技术支持，帮助采购人快速、有效地解决问题;

(3) 当系统出现问题时，供应商需第一时间响应，并提供解决方案。

2. 现场支持服务

在接到报修后，供应商需根据问题的严重级别，在相应的响应时间内解决问题，如果该问题不能远程解决，供应商需提供相应的现场服务，即派遣供应商认证合格的专业工程师或原厂培训的特约技术支持提供快速优质的现场服务。

3. 响应时间及应急维护时间安排

为了更好地提供服务，现将系统问题分为以下不同的严重级别。在收到报修后，供应商应根据问题的严重级别，在以下相应的响应时间内首先通过电话或网络帮助采购人解决问题，如果该问题不能远程解决，则需提供现场服务。

（1）问题等级划分

紧急	系统完全瘫痪，导致医院整体流程中断，主要指：服务器系统故障，数据不可访问等。
高	系统正常运行，不影响医院整体流程，但某些主要功能出现问题，主要流程受到影响，严重影响科室工作
中	系统正常运行，医院科室流程正常，某个或某些功能出现问题
低	系统正常运行，医院科室流程正常，某个小功能偶尔工作不正常。

（2）响应时间

问题等级/ 响应方式	电话	网络	现场
---------------	----	----	----

紧急	30 分钟内	30 分钟内	36 小时内
高	30 分钟内	30 分钟内	72 小时内
中	30 分钟内	60 分钟内	\
低	30 分钟内	60 分钟内	\

三、服务要求

（一）售后质保培训等要求

1. 免费质保期为项目验收之日起 1 年内，超过 1 年后质保由双方另行约定。

2. 项目实施期间或实施结束后，供应商需对相关使用者进行免费的技术操作培训。

3. 供应商提供项目维保期间，需设立 7*24 小时的技术支持，项目软硬件设备、仪器、系统等因故障、损坏等原因影响业务运行的，需在 30 分钟内提供电话指导服务，协助排查故障问题；1 小时内无法自行解决的，供应商需应根据问题的严重级别，委派技术人员在故障发生规定时间内，提供上门服务。

4. 本项目实施方在合同期内需自行提供、完善、维护、升级 PACS 系统与医院 HIS 系统、云胶片系统、智慧医院电子报告单等交互数据的数据接口，包含但不仅限于患者索引、检查预约、检查排队叫号、检查报告、电子报告单、云胶片等业务。

（二）保密要求

甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，甲乙双方均有保密义务。

（三）报价要求

人民币 7 万元（含税）。

（四）其他项目个性化要求

报价企业应当具备服务履约能力，在履约环节不得转包和违法分包，一经发现存在转包和违法分包行为，转包和违法分包的相关企业均将受到相关处罚。

四、投标（报价）人资质要求

（一）资质要求

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件。
2. 具备有独立承担民事责任的能力；
3. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
6. 参加政府采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录；
7. 法律、行政法规规定的其他条件。

（二）投标人需准备资料要求（若没有，可不写）

五、验收、付款及其他内容

（一）验收方式

项目服务到期后，由供应商提交书面验收申请，甲方成

立项目验收小组，由组成员现场核查验收并形成书面验收报告。

（二）付款方式

项目合同到期后进行一次审核结算，支付相关款项，无质保金。（涉及项目预付款和质保金的在此一并明确）

（三）现场踏勘等信息（若没有，可不写）

（四）其他信息