技术参数

**一、项目维保技术要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **具体性能与参数要求** |
| 1.维护范围 | 1.1★PACS； |
| 2.维护要求 | ★2.1日常故障处理：一般信息系统故障处理；（1）操作性错误导致数据出错的修正；（2）院内日常报表维护；（3）系统bug的处理（4）系统的操作指导，必要时现场培训； |
| ▲2.2系统重新安装：更换电脑或系统重装后，免费指导信息科人员安装系统环境和系统软件，确保系统能正常运行，如信息科人员在指导下仍不能完成，必须远程配合完成安装，必要时，48小时内到现场完成安装； |
| ▲2.3软件问题修复：免费进行软件系统潜在问题的修复； |
| 2.4软件适应性修改：在软件需求不改变原有工作和业务流程的基础上，免费对软件进行小范围修改； |
| 2.6定期巡检：每年至少进行2次上门巡检，了解科室运行情况，收集科室需求，并提交书面巡检报告，同时提出解决方案。需求一般免费升级处理，如涉及新增功能或工作量较大，则双方另行协商费用； |
| 2.7 技术支持：软件服务方对医院定制日常维护人员进行技术支持及培训，以保证医院人员能对信息系统进行日常简单维护，并对后续新增软件与现有软件之间的顺利衔接和交接提供技术支持和建议； |
| 2.8能对PACS工作站服务端进行安装、维护，对工作站的客户端进行安装、维护； |
| 2.9保证达到系统正常运行率≥98%，或年故障时间不超过10天（每超过一天保修期顺延3天），若故障时间超过10天，付款顺延1个月。 |
| 3.系统现有问题处理 | ▲现有问题处理：（1）配合完成检查电子申请单数据对接，申请单优化 |
| （2）配合完成报告格式修改 |
| （3）病人检查报告确认后由检查系统将报告内容反馈给EMR系统，请求由PACS系统触发，在病历页面点击查看按钮，可以调阅PACS提供的报告连接查看报告内容 |
| 4.接口 | ▲4.1 免费提供三台设备（超声、放射、内镜）接口，如超过数量时，接口费用不能高于现阶段收费标准。▲4.2服务期内如需与第三方系统对接，免费提供试图方式，其他方式协商处理。 |
| （“★”和 “▲”参数请在“技术指标参数响应偏离表”中标注对应支撑材料页码） |
| 备注： 1、带“★”符号项目为必须满足指标，若出现一项负偏离，则视为废标 ，需逐条说明具体理由；  2、带“▲”符号项目为重要指标；3、其他项目为一般指标；4、设备配置清单在报价书-交货清单中响应即可。 |

### 二、售后服务

（1）现场服务与服务回访

维保期内，中标人提供7×24小时电话和网络远程技术支持（节假日安排人员电话或远程值班），紧急故障响应时间为远程响应30分钟内，2小时内解决问题，如不能解决，4小时内给出解决方案，必要情况下，48小时内到现场，费用由乙方承担；非紧急情况下，不需要修改软件的2个工作日内答复，4个工作日内解决；需要修改软件的，3个工作日内答复，定期完成。故障排除后，应在7天内进行服务回访，听取院方意见，确保故障隐患彻底解决。如未在规定响应时间内解决问题所产生的损失由中标方全额赔偿。若遇重大事故，且中标商未及时处理，甲方有权解除合同。

维护期限内，技术参数要求范围内的所有内容均有中标方解决，不得收取任何费用。

（2）系统新开发部分的接口及源代码归医院及开发商共有。

（3）培训：根据院方需求，能对电子病历、PACS、LIS、体检系统院方管理人员进行培训，培训内容由院方规定；

（4）其他

①投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

②一年维保合同到期后，甲方满意乙方服务的情况下，甲方可与乙方签定下一年维保合同，由乙方继续为甲方服务。若甲方不满意乙方的服务，甲方可单方面终止乙方继续为甲方服务。

③其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

### 三、专利权和保密要求

报价方应保证使用方在使用该货物或其任何一部分时，不受第三方侵权指控。同时，报价方不得向第三方泄露报价方提供的技术文件等资料。