**凯里市第一人民医院**

**PACS (影像系统)维保方案**

##

## 项目服务需求

### （一）PACS维保服务

**1.系统维护**

本项目是针对医院已建设运行的PACS (影像系统)提供维护服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分类** | **系统** | **备注** |
| 业务系统 | PACS影像平台软件 |  |
| 接口 | PACS现有接口 |  |

**2.服务内容**

协助医院查找、排除系统的软件故障，并对系统运行过程中出现的程序故障和错误及时进行修正和软件流程调整，具体服务内容及标准如下。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** | **备注** |
| 1 | 电话/网络支持 | 7\*24小时 | 响应时间：30分钟 |
| 2 | 现场服务 | I级故障，7\*24小时；II、III级故障，5\*8小时 | I级：系统宕机II级：性能故障III级：单点故障 |
| 第二工作日上门 | 第二工作日上门 |
| 3 | 系统正常运转时间 | >97% | 系统正常运转时间>97% |
| 4 | 法定节假日技术支持值班 | 电话/网络远程值守 | 每逢节假日提前进行例行巡检和数据备份，安排工程师提供假日系统运行技术支持。 |
| 5 | 重要时刻专人值守服务 | 每年1次 | 重要时刻(如政府部门检查、三甲评审等)技术专家现场配合与支持服务。超出约定次数的，需额外支付相应人力和差旅费用（产生费用由双方按实际情况协商支付）。 |
| 6 | 系统保养维护 | 每年1次 | 高级技术工程师医院现场系统健康检查及性能优化。包括操作系统、数据库和程序软件的安全检查和性能优化。 |
| 7 | 技术支持服务 | 保修期内 | 由于硬件损坏需进行PACS硬件替换，或增加存储设备进行扩容，乙方提供技术支持。 |
| 8 | 第三方系统软件 | 保修期内 | PACS相关的第三方工具软件维护及故障排除支持服务（数据库、操作系统等、集群软件等）。 |
| 9 | 其他服务 | 保修期内 | 配合医院完成PACS相关电子病历等级评审及安全等保漏洞整改 |

### （二）服务要求及知识产权

1.合作方提供7\*24\*365小时服务，提供年度系统运行质量报告。

2.定期与医院工作人员讨论系统运行中存在的问题以及解决方法，针对运维中发现的问题，提供最新软件解决方案，以保证方案的先进性、正确性和可行性。

3.按照医院要求，提供软件维保记录，并整理成文档向医院移交。

4.合作方工程师需严格遵守医院所有规章制度，服从工作安排；签订信息安全保密协议，并严格按照协议条款执行。

5.系统中的任何资料、数据等的知识产权均归医院所有**，**未经医院允许，合作方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用医院拥有的知识产权及其他技术文档，以及合作方因未遵守医院和科室的相关规章制度而引发的核心系统故障、造成的数据丢失和数据泄密等损失时，医院有权追究法律责任。

### （三）服务质量要求

1.合作方的维保服务未能达到项目的服务标准视为项目年度考核不达标。

2．年度考核不达标扣除项目合同年金额的40%。