**放射、内镜PACS系统维保服务和技术要求**

1. 甲方委托乙方对甲方目前使用的全院PACS系统提供支持维护工作,不包含升级服务和加点服务。
2. 甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作。
3. 当甲方全院PACS系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方维护工程师，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
4. 因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并视为问题登记处理关闭的统一并唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在工作底稿中反映，工作底稿的维护更新甲乙双方均须指定专人负责。
5. 甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。
6. 甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的包括但不限于互联网联接等设备。
7. 乙方工程师在进行系统维护前应进行严格的测试，确认无误后交予甲方工程师进行二次测试，确认无误后由甲方信息管理中心对乙方提供的服务方案进行签字确认。
8. 系统维护过程中，甲乙双方工程师应同时在场。对系统故障中出现的问题，乙方须及时进行处理并做好善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合,并对乙方的维护报告签字确认。
9. 甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行确认，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。
10. 甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以确认。
11. 乙方每次维护工作完成，经由甲方人员确认通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作。
12. 乙方确认为甲方提供以下的服务方式及服务内容：
	* + 全年内电话7天\*24小时响应，远程保证5天\*8小时/周全年的服务响应。班外时间（含节假日）出现故障，电话/远程无法解决，本地维护工程师应在6小时内到达现场进行处理。
		+ 每**季度**维护工程师会进行一次现场巡检。
		+ 蓝网PACS产品的日常数据检查维护及各系统接口维护。
		+ 蓝网PACS产品的报表维护。
		+ 由操作人员使用不当引起的系统故障处理。
		+ 对蓝网PACS产品运行中出现的其他问题进行远程或现场的支持维护。
		+ 针对乙方公司产品相关的系统硬件配件，乙方按照硬件原厂保修约定为准，乙方对系统硬件的保修时间从系统首次验收时间算起。对于升级项目，若系统升级前相关硬件已超出保修期，则系统升级后，则硬件不在保修范围内。
		+ 针对甲方现场出现的问题，经甲乙双方协商，将问题分为：简单、中等难度、复杂、紧急四个级别。简单问题应在3个工作日内修改完成；中等难度问题应在7工作日内修改完成；复杂问题原则上10个工作日内修改完成，有特殊情况应及时反馈与甲方，共同讨论问题的修改计划；紧急问题应立刻进行修改，在最短时间内提供升级包。若乙方暂不能满足甲方需求，需以书面形式通知甲方。
13. 甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。
14. 基本服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类别** | **服务内容** |
| 1 | 服务报告类 | 乙方结合甲方现场实际环境，制定并提供产品运行指导书和操作文档； |
| 2 | 乙方需制定符合甲方现场环境的产品维护方案，形成文档，并提交甲方审核确认； |
| 3 | 乙方每季度向甲方提供用户报告，报告内容包括服务器运行状态、数据库运行状态分析、蓝网产品运行状态分析等内容； |
| 4 | 乙方按照甲方的要求，提供甲方需要的相关产品运行或维护报告（涉及产品设计开发、数据库设计等方面的文档除外）； |
| 5 | 服务器管理及维护 | 服务器登录用户、用户权限及密码管理； |
| 6 | 服务器CPU运行状态监控； |
| 7 | 服务器内存占用量状态监控； |
| 8 | 服务器系统盘容量监控及预警； |
| 9 | 服务器数据盘容量监控及预警； |
| 10 | 服务器系统日志分析； |
| 11 | 服务器防火墙、病毒防范管理； |
| 12 | 服务器操作系统更新补丁安装及风险评估； |
| 13 | 服务器磁盘使用增量及可用空间状态监控； |
| 14 | 数据库管理及维护 | SQL数据库登录用户、用户权限及密码管理； |
| 15 | SQL服务占用服务器内存及CPU数据收集分析； |
| 16 | SQL数据库运行内存监控； |
| 17 | SQL数据库运行内存设置及检查； |
| 18 | 蓝网科技产品运行基础数据及业务数据增量监控； |
| 19 | 蓝网科技产品运行数据库备份管理（自动备份与手动备份）； |
| 20 | 蓝网科技产品业务数据库手动异地备份管理； |
| 21 | SQL数据库维护计划之自动删除备份任务功能监控； |
| 22 | SQL数据库文件增长方式及日志文件增量监控； |
| 23 | SQL代理服务运行状态监控； |
| 24 | SQL Server更新补丁安装及风险评估； |
| 25 | 产品服务端程序管理及维护 | 服务端运行程序文件异地备份； |
| 26 | 服务端文件升级管理，并有完整的文件更新记录； |
| 27 | 服务端基本参数设置检查核对； |
| 28 | 服务端各子服务运行方式、日志级别定期检查； |
| 29 | 服务端加密狗授权及权限管理； |
| 30 | 服务端数据管理脚本目录script、error文件夹定期检查； |
| 31 | 服务端容灾配置方案部署及检查； |
| 32 | 服务端电子申请单及检查报告归档功能检查； |
| 33 | 服务端第三方DICOM设备管理及维护； |
| 34 | 服务端各业务数据库对应关系及连通情况检查； |
| 35 | 服务端各子服务日志收集及日志分析，解决报错问题； |
| 36 | 服务端临床发布网关运行状态监控及日志分析； |
| 37 | 产品客户端程序管理及维护 | 客户端登记叫号、诊断工作站程序备份； |
| 38 | 客户端程序功能授权分配管理； |
| 39 | 客户端程序本地参数设置检查、程序运行日志级别检查； |
| 40 | 客户端程序日志分析，解决日志报错问题； |
| 41 | 客户端报告单模板调整更新； |
| 42 | 客户端叫号小票、申请单格式调整； |
| 43 | 客户端叫号、报告默认打印机设置管理； |
| 44 | 客户端程序ImageCache目录定期清理； |
| 45 | 客户端文件上传管理，定期检查客户端文件是否正常上传，对未上传成功的文件手动上传并查找原因解决； |
| 46 | 客户端叫号系统队列管理及维护； |
| 47 | 客户端程序登记默认值设置，登记界面布局调整及与HIS系统信息对应设置； |
| 48 | 客户端程序运行过程中发现的bug的修复和完善，采取优先处理原则； |
| 49 | 数据接口类 | 蓝网产品与现有第三方产品数据交互接口基本功能检查，接口日志分析； |
| 50 | 蓝网产品与现有第三方产品接口BUG免费修正处理； |
| 51 | 蓝网产品与现有第三方产品接口简单功能调整和完善管理（接口的修改不影响业务主流程）； |
| 52 | 蓝网产品与现有第三方产品数据交互接口功能完善，结合医院工作流程，改进和完善数据交互接口（可能会影响主业务流程）； |
| 53 | 技术支持及培训类 | 乙方为甲方指定责任工程师，负责乙方产品的维护，需求收集及bug处理，及不定期的电话和现场服务，作为接口工程师； |
| 54 | 与医院科室主任进行交流，了解医院需求和意见，协助医院信息化建设； |
| 55 | 对客户进行回访，同时对客户进行技术培训和产品新功能讲解； |
| 56 | 协助科室医生修改和完善知识库模版，让检查报告术语更加专业和规范化； |
| 57 | 蓝网400客服专员电话回访、记录使用情况和收集客户意见，对回访中收集的问题及时反馈工程师优先处理； |
| 58 | 对医院信息科及业务科室管理人员进行技术培训，以便他们掌握产品的基本维护，迅速解决系统故障； |
| 59 | 全年提供电话技术支持服务，客户可以通过400电话进行技术咨询及产品故障报修； |

**评分标准**

| 评标项目 | 评标分值 | 评标方法描述 |
| --- | --- | --- |
| **技术部分评分** | 52 | 供应商需根据本项目服务需求特点，提供整体方案：1、方案合理，内容详细，措施完善，可行性强，能完全满足项目服务要求，得8-10分；2、方案较合理，内容较详细，措施合理，可行性较好，能基本满足服务要求，得4-7分；3、方案内容有遗漏，措施欠合理，可行性较差，得1-3分。根据供应商对招标文件“技术和服务要求”中【评分项】一般技术和服务要求的响应情况进行评分：14个【评分项】全部无偏离或优于的得42分， 每一项负偏离扣3分,扣完为止。 |
| **商务部分评分PB** | 18 | 根据供应商的售后服务、技术支持能力、维护费用与承诺优劣进行综合比较评价：1、售后服务保障体系及措施完善，技术支持能力强，服务响应快，响应程度高或优于采购需求的，得4-6分。2、售后服务保障体系及措施较好，技术支持能力较强，服务响应较快，满足采购需求，得2-3分。3、售后服务保障体系及措施基本符合招标要求，但技术支持能力和服务响应速度较差或一般，得0-1分。根据投标人2019年以来同类业绩经验评分：投标人每提供一个类似业绩合同项目得2分，满分6分。供应商通过ISO9001质量管理体系认证，ISO13485医疗器械质量管理体系认证，ISO27001信息安全管理体系认证，ISO20000信息技术服务管理体系认证，每提供1个得2分，满分6分。 |
| **报价部分评分** | 30 | 价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价／最后磋商报价）×价格权值×30。因落实政府采购优惠政策需进行价格扣除的，以扣除后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。 |