|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 |
| 1 | PACS软件技术支持服务 | 电话/网络/现场7\*24小时服务支持，服务响应时间30分钟，保证系统正常运转时间≥99%。 |
| 节前例行设备巡检和数据备份，工程师提供假日系统运行值守。 |
| 每年2次高级技术工程师系统健康检查及性能优化。包括操作系统、数据库和PACS软件的安全检查和性能优化。巡检完成向医院提交系统运行质量报告，内容包括：总结系统运行状况，分析系统运行出现的重点问题，并给出整改或预防方案。 |
| 每年2次高级应用工程师（临床应用专家）现场回访与PACS软件高级后处理功能应用培训。 |
| 重要时刻（如政府部门检查、三甲评审等）技术专家现场值守技术支持。 |
| 质保期内，新增放射影像检查设备PACS系统接入和调试。 |
| 质保期内，免费提供业务所需的接口开发和功能更新各1次，并为之服务提供开发计划，接口方案或新功能的操作使用说明书等。 |
| PACS相关的第三方工具软件维护及故障排除服务，包括数据库、操作系统、集群软件等。PACS相关的硬件设备变更所需的软件配置维护服务。 |
| 每年4次数据中心季度巡查服务，包括硬件状态、系统负载、系统性能、系统进程、数据安全、存储空间、病毒防护等，排查及预警系统风险。 |
| 2 | PACS硬件质保服务 | 1、PACS系统IBM M3850X5 服务器2台；  2、RIS系统IBM M3650M4 服务器2台；  3、Broker IBM M3650M4 服务器2台；  4、WEB IBM M3650M4服务器1台；  5、叫号IBM M3650M4服务器1台；  6、EMC VNX5500存储1台；  7、EMC200存储交换机1台；  8、Catalyst 3750交换机2台；  9、Catalyst 6513交换机2台；  10、Catalyst 2960-S交换机1台； |
| 3 | 机房整改服务 | 1、PACS机房环境整改，包括网络线缆的重新梳理、标记、排布和规整等；  2、机房设备和网络链路的测试链接和维护资料整理。 |
| 4 | 驻场工程师服务 | 1、驻场工程师由医院信息中心或放射科负责考勤，按医院劳动纪律上下班；  2、现场及时提供PACS软件客户端安装及维护（包括系统安装，系统还原，系统更新，常用软件安装）；  3、现场及时进行PACS软件客户端基础应用指导；  4、现场及时进行PACS软件客户端相关硬件（包括计算机、报告打印机、条码打印机、高拍仪等）的管理维护；  5、管理和联络PACS系统相关第三方技服厂商，为PACS正常运维提供总体协调。  6、按照公司计划执行PACS服务器软硬件监控，保障服务器系统的稳定运行。  7、每日执行历史数据恢复直至完成，每周向医院和维护组通告恢复进度及执行情况。初步预计恢复操作时间为1年，具体计划在恢复操作执行一周后与院方书面确认。 |
| 5 | PACS软件授权 | 维保协议一次签约三年， 公司每年新增提供10套软件授权许可，三年共计30套，用于支持医院诊断业务的扩充。 |