**技术要求**

**一、项目概述**

1、项目维护目标

。服务是产品生命的延续，针对中国医学科学院肿瘤医院PACS系统，我们总体服务目标是：在保障PACS系统稳定运行和数据安全的前提下，定期收集、分析用户在PACS系统日常使用过程中反馈的问题，并提供相应的问题解决方案、应用培训计划和系统升级方案，以运维促应用，进而提高PACS系统的应用效果。确保医院PACS软件运维正常运行，保障PACS系统的数字化存储，以及影像科信息的共享的正常运行，保障业务系统连续性不小于95%

2、项目维护规模

中国医学科学院肿瘤医院的Philips Vue PACS/RIS系统，实现了整体院区放射科内部的数字化工作流程，连接了放射科各类DICOM影像设备，实现了DICOM影像的统一传输、集中归档与管理，并面向临床实现了统一发布。

2、项目维护周期

本项目维护周期为2022年9月1日至2023年8月31日

**二、运维要求**

**（一）维保运维总体要求**

1、为中国医学科学院肿瘤医院的PACS系统提供7\*24小时电话/网络技术服务支持，确保PACS系统全年正常运转时间>95%。

2、在法定节假日为中国医学科学院肿瘤医院的PACS系统提供假日值班服务，每逢节假日提前通知科室假日值班计划，安排一、二线工程师提供假日系统电话/网络远程值守技术支持，确保节假日PACS系统运行安全。

3、定期提供PACS数据中心系统健康检查及性能优化服务。高级工程师在医院现场进行系统安全检查和性能优化，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、病毒防护等负载和数据安全检查，确保PACS系统运行稳定、安全受控和运行高效。

5、为医院新增影像设备PACS网络接入提供服务，为PACS相关的第三方工具软件维护及故障排除服务（如数据库、操作系统、集群软件等）。

6、综合应用问题反馈和服务事件分析，提供应用培训和系统升级方案，以运维促应用，以应用促发展。搜集整理针对中国医学科学院肿瘤医院PACS系统的问题反馈和解决方案，分析其系统运行中出现的重点问题和期望的整改意见，并订制其个性化的应用培训、软件整改和升级方案，延长PACS软件的生命周期，提升其应用效果，进而提升中国医学科学院肿瘤医院影像业务整体工作、管理效率。

**（二）维保运维详细要求**

1. 提供原厂维修保养服务，服务内容为Philips Vue PACS/RIS系统。
2. 提供电话/网络支持：投标人须提供7\*24小时支持，响应时间在60分钟以内。
3. 提供现场服务：I、II级故障，7\*24小时；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）；正常营业时间，8小时上门；
4. 保障系统正常运转时间 >95%
5. 提供法定节假日值班：每逢节假日提前通知科室假日值班计划，节前进行例行设备巡检和数据备份，安排工程师提供假日系统运行技术支持。
6. 提供重要时刻专人值守服务：每年1人次重要时刻（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，额外支付相应人力和差旅费用。
7. 提供服务沟通会议：每年1次，以便于更好了解招标人需求
8. 提供高级应用培训：每年1次，高级应用工程师现场回访与应用培训
9. 提供系统保养维护：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。
10. 提供系统运行质量报告：每年1次，总结回顾系统运行状况，分析系统运行出现的重点问题和服务质量问题，并给出整改方案。
11. 在维保期间需要配置合格团队，至少包含经过认证的高级工程师1人、PMP项目经理3-5人、HL7认证工程师2人供医院挑选符合医院需求的人员配置。
12. 提供不少于一名驻场工程师进行现场维护。