维保内容：

1、服务期内确保医院现有PACS系统、RIS系统正常使用及运行，并根据医院的需求，进行系统维护和功能扩展。包含：针对机器生成的Dicom图像，提供可靠的读取、调阅、调窗、测量等功能。

2、需要具备医院本项目维护内容的核心技术，并能够根据医院要求进行维护和功能需求的增加、修改。

3、在维护过程中，必须遵守不侵犯第三方公司版权的规定。

具体服务要求

1.维保服务范围

对医院所有电脑终端上运行的影像信息系统进行运维服务，确保以上信息系统稳定正常运行，满足日常业务中产生的信息系统相关的合理需求，包括但不限于软件小版本升级，数据维护。具体包括但不限于如下内容：

（1）院内所有使用PACS/RIS系统的科室、门诊、病房及管理部门等，包括但不限于放射、CT、磁共振等科室；

（2）系统软件及模块的自动、现场更新；

（3）图像采集故障解决、修改或完善应用期间发现的软件缺陷，确保系统正常运行；

（4）对平台接口及第三方接口进行日常维护和管理，如果接入PACS/RIS系统的其他系统数据出现问题，应及时配合查找问题并处理问题；

（5）提供对现有报表的维护及提供医院要求的新报表服务；

（6）指导以及培训临床工作人员软件操作使用等。

（7）服务期内无偿配合院方因新增设备、服务器硬件更新换代或者损坏等情况下的数据迁移及服务器端应用配置等。

2.运维人员要求

维护团队人员的配置：至少由1名维护、1名集成、1名研发人员组成不少于3人的服务团队，熟悉医院现有PACS/RIS配置情况，其中至少一人负责系统的用户沟通、日常维护、功能实施等技术工作，（提供人员配置清单及相关证明材料并加盖供应商公章）

3.运维服务内容

（1）日常维护

定期对数据库的磁盘空间使用情况、数据的增长情况进行监控和管理；定期检查数据库备份是否正常；定期检查系统所有功能模块的运行情况是否正常；按用户需求对系统报表进行维护；通过远程或前往现场处理用户遇到的系统问题或系统故障，运维人员需密切关注维保相关微信群的信息，且保持电话7×24小时响应，保障系统问题的及时解决。

具体工作描述如下：

确保服务器所有服务运行正常

确保服务器各分区已用空间在95%以下

确保服务器数据库备份正常，日志文件不超过10G

确保服务器主备机之间的数据同步正常

检查服务器的Pending队列，确保传输正常

查看服务器的Error日志，及时处理可能出现的故障情况

查看服务器App日志，及时处理可能出现的故障情况

（2）数据维护

因医院操作不当或其他原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如患者信息、检查所见及结论、病历图像等）或造成患者数据出现错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），响应人需协助医院系统维护人员恢复或修正数据。系统灾难发生时，成交人需立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

（3）BUG修改服务

根据医院的实际应用需求，对维保项目中的软件系统持续改善，改善方式包括BUG修改。

（4）培训要求

①负责对医院相关使用人员进行系统的培训与指导，培训对象包括但不限于医生、护士等院方工作人员。

②负责对医院管理人员提供不少于两次免费的系统维护免费培训。培训对象将根据医院的实际需要进行安排。培训内容包括系统使用、系统日常维护、中间件维护等方面的内容。

（5）定时巡检

提供每季度进行至少一次现场巡检，巡检内容包括但不限于对应用软件的软件环境进行检查。如：及时发现系统隐患保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告。报告内容包含巡检结果以及巡检建议，并由信息部门签字确认。注：该检查必须提前告知医院并经医院的许可。

4.服务响应时间

（1）在维护期内，运维服务团队（正常工作日8：00-18：00），软件故障响应时间不超过30分钟，到达故障现场时间不超过24小时；非工作时间内，软件故障响应时间不超过1小时，到达故障现场时间不超过24小时。如遇驻场人员不能解决的问题，响应人还须安排更高级别维护人员提供在线或者到现场处理，一般故障问题两日内解决，严重故障问题在3个工作日内解决。

5.其他服务标准及要求

（1）响应医院要求的政策接口修改、新增需求，第三方系统的接口改造需求。对于单次不超过3个人天的服务，及服务期内，总量不超过8个人天的服务要求，不另外收取费用。超过8个人天的服务要求，双方可另行协商费用。

（2）规范要求

确保系统应符合《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》三级要求。系统设计必须符合国家有关信息安全方面的法律、法规要求，具备应急处理预案，保证系统稳定运行，满足医院7×24小时服务要求。

（3）对接要求

确保系统与医院的数字签名认证系统正确对接，实现合法的电子签名，以及相关文书的无纸化归档。相关对接费用由成交人承担。