**影像系统维保需求**

**一、供应商参加本次政府采购活动应具备下列条件：**

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
6. 法律、行政法规规定的其他条件；
7. 根据采购项目提出的特殊条件：
   1. 供应商单位及其现任法定代表人、主要负责人不得具有行贿犯罪记录。
   2. 本项目不接受联合体投标。

**招标项目技术、商务及其他要求**

**1.项目概述**

对医院现使用的影像系统（含放射信息管理系统、超声信息管理系统、内镜信息管理系统），以及相关各种扩展的应用及相关接口进行常规维护，保障现有影像系统正常运行，解决现有系统功能在运行过程中遇到的问题。

**2.** **项目清单要求及价格**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称及内容 | 数量/单位 | 单价 | 总价 |
| 1 | 影像系统维保服务 | 3年 |  |  |

**注：进口产品不可参与投标**

**3.技术要求**

**3.1.整体要求**

**技术要求：**

1. 影像系统维保服务为整体维保方案，维保涉及系统运行的服务器、操作系统、系统运行所需数据库、存储等相关均包含在本次维护中。
2. 影像系统维保服务需包含但不限于目前医院已上线的各系统功能模块，以满足医院对影像系统维保服务的需求。
3. 按照医院要求，每年为影像系统进行不少于2次个性化修改（单次修改工作量不高于3个工作日）每年修改的2次功能开发，供应商不再单独收取与三方系统接口费用、软件开发费用、系统部署费用、维保期内维护费用等。
4. 影像系统维保服务维护包含但不限于下列接口：HIS、医院集成平台、临床预约系统、排队叫号系统、电子病历系统等，与第三方系统之间具体的接口及维护费用由供应商自行负责，与前述各方协商及支付。
5. 供应商因为系统BUG查找、功能二次开发、与三方接口对接或调整、修改功能模块等需要源码的 ，供应商需自行与原系统开发商协商处理（含如因此产生相关费用及费用支付等问题），医院不单独提供及支付除维保费外的任何费用。

**3.2 服务及技术要求：**

1、伴随医院发展，本次维保项目需在医院就影像系统相关已上线功能提出新功能需求后，供应商针对性对相关新个性化功能模块进行二次开发。提供承诺函。

2、供应商需针对现有功能模块如因第三方系统调整后的适应性功能模块二次开发。提供承诺函。

3、技术咨询：针对医院日常及特定问题的解答，包括但不限于系统日常使用中的问题，系统相关配置技术问题，系统更新、扩展、优化问题。

4、定期检查：1） 每季度对服务器及服务器安全性进行检查，对整个服务器的运行效率、安全性、网络及空间利用率等进行综合效果评估，并根据评估结果作出相应调整。2）每季度对数据库及系统日志进行分析，对整个系统技术性能、系统运行的综合效果进行评价，并作出相应调整或整改建议。

5、能熟练安装、配置、优化Oracle、SqlServer等数据库，并对现在系统运行所涉及的核心生产系统数据库配置及运行情况提出合理化优化建议。提供承诺函。

6、能熟练安装、配置、优化Oracle、SqlServer数据库，并对现在运行的核心生产系统数据库配置及运行情况提出合理化优化建议。提供承诺函。

7、熟悉各种网络架构配置及功能，合理配置云服务器及与院内前置机的网络链接，保证云服务器网络稳定。

8、软件系统更新：对系统以及现有软件功能可能存在的BUG进行修补、优化、更新。

9、系统升级前，提供详细的软件升级测试服务，并向医院出具升级测试说明。

10、系统升级过程中，安排工程师到医院现场执行升级过程，保障医院升级期间平稳过渡。

11、系统漏洞安全要求：本系统相关漏洞、操作系统漏洞、数据库漏洞均由中标商负责修复。提供承诺函。

12、供应商需承诺，在临床预约系统上线时，能根据医院需求，对系统进行临床预约系统适应性改造，直至达到医院要求。

13、系统性能优化：不定期的对系统进行优化，提高系统性能。

14、供应商对医院《影像系统》在同一版本子系统内提供免费升级服务，按医院对功能需求的升级不限次数。

15、供应商保证系统无故障使用率达到99%（按照一年365天×24 小时计算），故障每持续达到一天，供应商承诺为医院顺延一月保修期；提供承诺函。

16、维护响应时间：提供全年7\*24小时的免费维修服务热线支持，初次响应时间≤30分钟，现场响应时间≤2小时；提供承诺函。

17、具备远程服务，能够通过电话、邮件等方式让客户享受远程维修技术支持；

18、供应商在四川省内有维保服务机构或承诺在中标后1个月内建立四川省维保服务机构，具有2名及以上常驻成都具有专业能力的工程师；

19、提供7\*24小时高级技术工程师远程技术支持，提供高级专业的客户经理与医院进行产品优化、流程改造、问题反馈及处理提供实时帮助。提供承诺函。

20、当医院业务扩展需要，供应商配合做好与其他软件系统的数据接口连接工作、软件基础平台及应用平台的更新及相关功能模块的添加工作，供应商按照医院需求。提供承诺函。

21、产品发生严重BUG问题时，研发人员应在问题发生1小时内介入查找并解决问题。提供承诺函。

**3.2服务要求**

3.3.1、产品制造厂家或供应商设立的维保服务机构网点清单、服务电话和维修人员名单（加盖公章）；

3.3.2、维保方案：

方案科学全面，能够针对本项目需求出具深度细化的维保服务内容，维保服务流程科学标准，具有合理的巡检及问题处理机制

3.3.3、免费培训：说明培训内容及培训的时间、地点、目标。

3.3.4、维修服务，接到故障电话后，30分钟响应，如2小时还未处理，则赶赴现场处理。

3.3.5、服务期内的服务承诺。

**3.3其他要求**

1. 本项目为服务包干制，请各服务商实地自行实地踏勘、测量，严格按照上述要求，确保服务达到医院要求，否则，由此造成的争议或纠纷，一律由服务商自行负责，服务商的谈判报价为综合服务包干价。
2. 服务质量要求：供应商应及时掌握系统相关情况，充分与医院沟通，了解医院新需求、服务满意度等。同时建立完善的项目文档管理，包括但不限于巡检记录表、故障记录表、故障处理总结报告、系统运行情况分析报告、系统测试报告、应急演练评估报告、应急演练总结报告等，并及时提交医院。