## 附件三

## 项目需求

1. **服务范围：**甲方的GE PACS系统
2. **服务要求**
3. 每年至少四次高级工程师到现场巡检
4. 对医院系统的运行情况提供性能优化和数据迁移整体解决方案、应用软件的日常数据检查维护及各系统接口维护
5. 对操作人员使用不当引起的系统故障处理
6. 对应用软件存在的潜在性错误进行修改，以版本升级形式完成
7. 本地化需求的修改，并及时合并到公共版本
8. 对应用软件运行中出现的其他问题进行远程或现场的支持维护

（7） 电话服务质量跟踪：跟踪服务情况，每季度提交服务跟踪报告

（8） 将院方需求分为：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院方，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

（9） 建立完整规范的维护记录，每月一次汇总，此记录作为维护工作量计算的依据

（10） 系统BUG应立即响应，一周内修改测试完毕，新增需求应24小时内响应，15天内修改测试完毕

为了更好地为客户提供服务，将系统问题分为以下不同的严重级别：

|  |  |
| --- | --- |
| 紧急 | 系统完全瘫痪，导致医院整体流程中断。  主要指：服务器系统故障，数据不可访问等。 |
| 高 | 系统正常运行，不影响医院整体流程，但某些主要功能出现问题。  主要指：科室主要流程受到影响，工作站软件出现频繁死机，严重影响科室工作。 |
| 中 | 系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某些功能出现问题。 |
| 低 | 系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某个小功能偶尔工作不正常。 |

响应时间：

根据问题的严重级别，首先通过电话和或网络帮助解决问题，如果不能远程解决将提供现场服务，不同的响应方式应在以下时限内解决相应级别的问题。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 响应方式 | 紧急 | 高 | 中 | 低 |
| 电话 | ３０分钟内 | ６０分钟内 | ２小时内 | ２４小时内 |
| 网络（如果有） | ３０分钟内 | ６０分钟内 | ２小时内 | ２４小时内 |
| 现场（如果必要） | ６小时内 | １２小时内 | ４８小时内 | ７２小时内 |

1. **服务期限：1年。**

**四、服务标准：**提高系统可靠性、稳定性，使系统保持或恢复其良好的工作状态，所有维护保修行为均须流程化、规范化，要求服务内容明确，操作步骤标准，保证设备和系统的安全稳定。

**五、人员配备要求：无**

**六、考核标准：**1.乙方若没有依照合同约定内容履行维保职责，需按合同总价的1%向甲方支付违约金或经双方协商后通过延长维保期来抵偿。

2.乙方接到甲方的故障报修电话，未在规定的时间到达现场或提供电话支持服务；或虽然到达现场或提供电话支持服务但仍然无法排除故障的，导致系统瘫痪每出现一次乙方应支付甲方违约金2,000元。