PACS系统运维服务项目服务需求文件

为保障中心PACS系统的核心功能系统及其功能模块的正常运行和使用，保证系统运行的正确性、通畅性、精准性，拟征集符合条件的供应商对PACS系统开展运维服务。服务期限1年。

**一、服务内容**

1.中国康复研究中心PACS/RIS 系统运行维护的各项相关工作，保障系统的正常运行，对医院提供全面的技术支持，包括预约登记模块、HIS接口模块、数据库系统、诊断报告、报告智能调度模块、影像浏览、WORKLIST服务、DICOMSTORAGE服务等日常维护，实现信息系统的安全、稳定、高效运行，支持医院业务、管理及各项工作的开展。

2.对现有系统进行性能优化，确保运行在最佳状态（包括系统内存的优化、系统参数的优化、系统空间和数据文件的优化、系统对象（表和索引）的优化）。

3.\*优化报告智能调度系统规则，使之更适应科室需求。

4.增加申请单扫描功能，并满足报告模块查看扫描的申请单图片，以便诊断医师了解病史、临床诊断等相关信息。

5.增加结构化报告功能，支持结构化录入和检查参数录入。

6.保障我院检查检验结果互认-检查（影像）互认接口系统的有效运行。

7.保障PACS系统影像浏览器MRP、MIP等三维功能有效运行。

8.保障PACS系统与自助胶片打印系统接口有效运行。

9.\*保障SYNAPSE系统的有效运行，兼容院内win10 win7 64位操作系统，满足医学影像科和临床科室调阅整体报告和检查图像的要求。要求完全兼容现有PACS系统的服务器平台。

10.每季度至少提供一次系统巡检，巡检要求包括对软件的功能、性能、安全、稳定性以及兼容性进行全面的检查和测试。

11.维护工程师拥有该系统 2 年以上开发经验，具有较强业务能力，熟悉我院 PACS 系统，能够现场解决问题。

12.维护工程师严格遵守我院各项规章制度，不泄露院方保密信息。

13.业务数据维护：核对业务数据,包括数据字典的维护，后台修改数据。

14.现有软件系统安装、调试：模块安装、调试。

15.现有软件系统故障解决：解决现有系统正常操作下出现的故障，保证正常运行。

16.现有软件系统功能调整：合理范围内，“现有软件系统”在用版本已有功能调整。

二、服务要求

1、投标人成立独立项目组，确定项目经理，负责项目整体管理，且项目实施服务过程中不得更换项目经理。

2、在服务期间，要求提供7\*24小时技术支持服务。

3、遇到PACS系统宕机、核心硬件设备损坏或软件系统运行故障等紧急情况时以及数据库出现故障，导致不能正常工作，须在接到故障维护请求后20分钟内作出响应，有需要的情况下必须到现场；  
 4、指派服务工程师负责巡检，1年4次巡检（每季度至少一次现场巡检），在巡检后5天内提供经过分析的详细报告；

5、日常的巡检服务、非重大故障的技术处理，采取电话支持、邮件支持、远程接入等多种远程支持服务方式。

**三、比选评分标准**

采用综合评分法对各个提交报价的供应商进行评审，评分因素及权值如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 项目 | 分数 | 标准 |
| 一、商务部分 | 企业履约能力 | 9 | 1、具备医学影像信息管理系统计算机软件著作权登记证书得5分，没有不得分；  2、具备放射信息管理系统计算机软件著作权登记证书得4分，没有不得分； |
| 类似业绩 | 6 | 投标人的相关产品或服务在医疗机构中有运维案例的，每一家得2分，最多6分。 |
| 二、价格部分 | 价格部分 | 40 | 在规定范围内：按最低价格最高分原则。  价格得分=评选基准价/实际报价\*价格权重\*100 (满足比选要求且价格最低的报价为评选基准价)。 |
| 三、技术部分 | 服务要求 | 20 | 按采购服务需求中要求评审。服务指标全部满足招标要求的为20分，其中有1项“\*”号条款不满足的，扣3分；有1项其他条款不满足的，扣1分；扣完为止，最低得分0分。 |
| 技术方案 | 15 | 根据供应商提供技术方案水平的完整性、科学性、合理性进行综合评审依据综合得分：  1、完全满足采购需求得15分；  2、技术方案相对完整、相对科学合理基本满足采购需求，得10分；  3、技术方案一般、科学性合理性一般，不能满足采购需求，得5分；  4、未提供技术方案的得0分。 |
| 售后服务 | 10 | 根据供应商的售后服务承诺、维护响应计划、维修服务能⼒进⾏评分,包括售后服务安排的合理性、具体的售  后服务内容、故障响应时间、响应⽅式等⽅⾯进行综合评价：  1、提供的售后服务方案较为合理，符合用户实际需求，服务内容较为详实、响应及时、售后服务人员资质较为齐全，得10分；  2、提供的售后服务方案较为一般，基本满足用户采购需求，得6分；  3、方案内容不完全符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得2分；  4、未提供售后服务方案的得0分。 |