附件一：pacs系统维保服务技术和服务要求

### 项目基本要求

1. 维保服务电话支持：在福州市本地有售后服务机构，提供7\*24小时工作时间响应处理用户的咨询，反映问题。同时将会提供专职的维保服务工程师电话的供在工作时间进行拨打，反应问题。同时须提供专职的售后服务工程师电话供院方反映问题。同时须根据实际需要不定期派遣技术支持工程师对医院新PACS相关设备采购及其他事宜进行技术支持咨询服务。

2. 远程协助与支持：在维保服务热线的电话无法解决的情况下，提供专职维保服务工程师将会同时将利用远程连接解决问题，以达到及时、快速的目的。

3. 现场服务以及技术支持：客服服务人员须根据用户问题严重性与紧急性情况进行及时响应，必要时须派遣专职售后 服务工程师到达现场提供技术服务。需求处理时间：采购人需求提出后，两个工作日内售后服务人员对新建需求进行客服分析（调研并做出分析响应），进行分配，与采购方及技术人员确认计划完成时间。

4. 巡检服务：维护期内安排维保服务工程师上门回访和巡检，并提供系统巡检服务。须建立项目巡检档案。系统检测的内容包括如下几个方面：系统安全性测试、系统功能性测试、系统运行日志查询等。对采购人自购硬件发生故障或使用产生的问题，须提供协助解决，须派出售后服务工程师协助采购人排查解决故障以保障系统正常运行。

5. 协助采购人各系统与软件系统接口的维护。

6. 每季度提供1次新员工PACS系统操作使用培训服务。

7. 维保期间须对PACS系统相关的数据库进行维护，如涉及到历史数据迁移投标人须完成该服务，包括但不限于PACS内的患者历史数据、完整影像数据等。

### 报价要求

本次项目市场调研参与方应提供完全满足本技术服务内容要求的产品，并按项目的方式进行报价。