

## Pinnacle 计划系统维保技术参数

| 序号  | 参数规格                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 设备维保服务范围                                                                                                  |
| 1.1 | Pinnacle SmartEnterprise 系统（以下简称 SE 系统）服务器集群，包括两个 Oracle X4-2 服务器，及其配套设备（UPS 及设备运行必须的外设和配件）               |
| 1.2 | Pinnacle SE 系统应用服务器，包括两个 Oracle X4-2 计算服务器，及其配套设备（UPS 及设备运行必须的外设和配件）                                      |
| 1.3 | EMC 磁盘阵列存储服务器                                                                                             |
| 1.4 | Pinnacle 远程登录客户端，包括 8 个苹果迷你主机及显示器                                                                         |
| 1.5 | Pinnacle 应用软件及数据库软件                                                                                       |
| 2   | 设备维保服务要求                                                                                                  |
| 2.1 | 服务期内的工程师维修费、差旅费、更换备件费、运输费、税费等因维修服务所产生的费用均涵盖于中标价中。软件系统维修若涉及重新授权的费用，也应包含在投标报价中。                             |
| 2.2 | 在合同期内保证设备 98% 的开机率（按 365 日计算，停机时间不能超过 7 天）。开机率低于 98% 的，每超过一天则保修期顺延两天。达不到开机率，严重影响临床工作，采购方有权终止合同并要求中标人赔偿损失。 |
| 2.3 | 全天候服务电话：提供报修电话，要求本地有维修工程师、提供维修人员联系方式。在保修服务期内提供 24 小时技术电话支持（24 小时×365 天）。                                  |
| 2.4 | 响应要求：在保修服务期内不分节假日，接到现场报修电话后，立即响应。在 4-6 小时内派工程师到现场实施维修，维修时间不限节假日；维修备件在确认后 48 小时内送达维修现场。                    |
| 2.5 | 设备故障维修时，所更换的配件必须为原厂或正规渠道的合规备件，与系统型号匹配，确保机器在维修后保持系统稳定性。所需配件由中标人提供，更换配件过程中所产生相关费用由中标人负责。                    |
| 2.6 | 为院方完成技术服务的负责人，是在 Pinnacle 治疗计划系统售后服务方面有长期实践经验的高级工程师。                                                      |
| 2.7 | 根据医院设备情况制定周期性设备保养计划，每年提供一次保养服务，一般情况下保养服务内容包括：机器清洁、硬件检测、垃圾文件清理、数据库完整性检测等。                                  |
| 2.8 | 每次保养结束后，提供详细的保养清单（设备安全检查，性能检查），并对设备的潜在故障加以排除，为设备的安全可靠运行，提供建议。                                             |
| 3   | 备件方案                                                                                                      |
| 3.1 | 服务期内提供相关设备所有零部件免费维修和更换，同时，免费包含所有备件并免费提供维修或更换服务。确立零部件需求后，中标方将在 48 小时内送货。                                   |
| 3.2 | 中标方需对下列易损备件进行现货储备，包括：X4-2 服务器主板、服务器 SAS 硬盘、电源模块、CPU 及内存条。                                                 |
| 3.3 | 中标方要承诺在保修期内，如遇到无能为力解决机器故障、未履行维修义务或履行义务未符合要求的，采购人有权聘请第三方（含生产厂家）维修解决，维修费用以及零配件更换费用等所有费用，均由中标方承担。            |

|     |                                  |
|-----|----------------------------------|
|     |                                  |
| 4   | 远程维修支持                           |
| 4.1 | 电话支持：通过工程师电话支持，解决小故障，使设备得到最快的修复。 |
| 4.2 | 网络远程支持：通过互联网远程支持，尽速处理软件故障。       |
|     |                                  |