**海南医科大学第二附属医院乌石分院**

**国家传染病智能监测预警前置软件运维服务**

**项目需求书**

# **一、项目需求**

1.本项目报价应包括：维护期内系统的养护、检测、用户培训、故障排除、数据库及软件服务巡检、技术支持等工作所需费用、税费等在内的全部费用。

2.成交报价人不得以任何方式转包或分包本项目。

3.本次采购的系统维护期限为五年，价格为实际中标价格。

# **二、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **项目预算** | **备注** |
| 1 | 海南医科大学第二附属医院乌石分院国家传染病智能监测预警前置软件运维服务项目 | 5年 |  | 本次建设内容为海南医科大学第二附属医院乌石分院国家传染病智能监测预警前置软件运维服务项目。维护期限从合同签订之日起计算五年。 |

# **三、项目基本要求**

（一）服务要求：

1.中标人须保障软件的正常运行，响应院方需求，确保软件的正常使用。

2.采购人向中标人提供的有关数据资料均视为采购人的商业秘密，中标人不得向任何第三方泄露。

（二）服务方式：

1.远程电话支持：具有全国客服热线，提供7×24小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

2.远程技术支持服务：有条件进行远程，将通过远程工具第一时间解决故障问题，保证系统运行。

3.现场服务：若远程维护无法解决故障问题，投标人应立即派遣技术人员到使用现场解决问题，并对系统进行系统保障的服务。

（三）联机服务：

1.故障维护：配合院方解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

2.软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，负责维护并及时改进，同时向院方提供软件维护说明。

3.系统升级服务：须与国家端前置软件功能保持同步。

4.数据迁移、备份和恢复服务：如采购人需要，提供数据迁移、备份和恢复服务。

5.用户培训：每年至少提供2次用户培训，培训对象为院方的医生、技术工程师、业务科室的关键用户。同时向院方提供功能使用说明。

6.定时巡检：经院方许可，每季度至少进行一次定期现场巡检，除定期的巡检之外，根据实际情况提供重大的节假日（包括但不限于五一、十一、春节、元旦等）、会议等事件之前的健康检查工作，对院方应用软件的软硬件环境进行检查，发现影响系统稳定运行的隐患因素并及时排除。向院方出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

7.系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向院方提供软件建设建议方案。

8.维护期内，投标人必须提供7\*24小时技术支持热线电话（固话，手机）。当发生故障时，自报障时起算，30分钟内响应，一般故障应于2小时内解决，严重故障应于24小时内解决。如技术服务人员非现场不能排除故障，必须保证12小时内到达现场进行故障排除。如院方因需求修改要求工程师现场维护的，应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经院方批准后，遵照方案、时间表及本合同约定执行。

9.文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

10.维护期内所发生的一切费用包括系统技术支持、系统维护或升级、人员交通、差旅服务等全部费用均由中标人承担，采购人不再另行付费。维护期过后，中标人需提供终身有偿维保服务，该有偿维保服务由甲乙双方基于海南省相关政府部门出台的运维标准（不高于原则）另行商定和签定。

（四）技术支持服务

1.提供技术支持服务，形式上包括电话技术支持服务、现场支持服务、现场驻场支持服务。

2.中标人提供及时有效的技术支持：对于采购人在实际使用中所发生各类问题和疑问，中标人随时帮助用户了解由中标人提供的产品或服务所引发的运行异常情况的原因，并提供及时的技术支持和资料帮助。

3.现场技术支持，中标人根据使用方的实际技术服务支持需要，制定详细的服务支持计划并在实施前与用户沟通。

4.通过线上、远程等方式提供技术支持，及时在群里解答相关人员的问题。

5.提供重大变更现场支持服务。在项目保修期内，当用户需要对设备或软件进行相应变更时，中标人派遣工程师提供现场支持，协助用户做好重大变更的技术支持和规划工作，并做好重大变更后的技术支持保障工作。具体问题双方协商解决：如设备搬迁、系统改造与升级、设备扩容、与设备相关的其他重大变更。

# **四、采购项目商务要求**

1. 服务地点：采购人（用户）所在地。

2. 维护期限：自合同签订之日起五年。

3 付款方式：

合同生效后，中标人向采购人书面提交付款申请，并提供履约承诺函，凭中标人提供的正式有效的含税发票，采购人办理相关手续后，支付合同总额的100%。

维护期内，若中标人未按照合同约定提供及时有效的服务，采购人有权追回所有向中标人支付的款项并追究中标人责任。

4.投标人必须满足第三项项目基本要求全部内容。