**海南医科大学第二附属医院**

**国家传染病智能监测预警前置软件运维服务采购项目**

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、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、税费等在内的全包费用。

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 | 国家传染病智能监测预警前置软件运维服务采购项目 | 5年 |  | 本次运维内容为总院国家传染病智能监测预警前置软件运维服务。维护期限从合同签订之日起计算五年 |

**三、项目基本要求**

1.服务要求：

保障软件的正常运行，响应院方需求，确保软件的正常使用。

1. 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问题，投标人应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。

3.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）用户培训：负责用户培训，培训对象为院方的医生、护士、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。

（4）定时巡检：经院方许可，每季度进行一次定期现场巡检，对院方应用软件的软硬件环境进行检查，发现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。

（5）需求的更新：须与国家端前置软件功能保持同步。

（7）客户回应承诺：

在维护期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以响应，共同协商解决方案。

若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在4小时到达院方指定现场。工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求12小时内排除故障。

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。

（8）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）。

**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：

维护期每满一年，达到支付条件后，中标人向采购人书面提出阶段付款申请，采购人根据中标人提供的有效发票，分批次支付项目款项。本项目金额共分五次支付，每年考核合格并达到支付条件后，付款20%。

4.投标人必须全部满足第三项项目基本要求内容。