**建设要求**

1、投标人所投产品必须为自主研发产品，投标人提供软件著作权等证明，著作权人需为投标人。

2、投标人应根据招标要求提供完整的系统建设方案，且所有平台功能模块必须采用先进的技术构件。

3、投标人应提供具有合法知识产权的系统应用软件，以及为满足招标方实际应用需求所必须的应用软件维护、基础数据准备、人员培训、售后服务、技术支持等内容。

**软件质保服务要求**

1、提供的产品维护期为3年，自系统验收合格之日起计算。在维护期内，提供系统技术支持、系统维护和定期巡检。维护期结束后，每年的服务费按照软件成交价格不高于8%收取。在维保期内，以上所有模块及接口扩充增加的相关费用包含在投标报价中。

2、在维护期内，提供7/24小时技术支持，30分钟内给予响应，2小时内给与响应措施；12小时内无法解决的，24小时内安排工程师到现场给予解决，指定工程师提供专门服务。

3、提供应用软件版本升级、功能维护、咨询和用户提出的不超过合同范围的功能修改。还包括增强软件性能、提高软件运行效率而需要进行的维护；以及使应用软件适应硬件和软件环境的变化而修改软件等维护。

4、应提供预防性服务，在服务的过程中，保证每半年至少巡检一次，并为用户出具巡检报告。

5、每年提供不低于2次系统巡检，不限次数的现场维护。

6、定期跟踪。产品验收完成后公司定期通过电话跟踪使用情况，及时了解存在的问题，并随时给予解决。必要时提供技术人员到现场解决问题。并定期派遣技术人员了解产品的运行情况，听取意见和建议，解决存在的问题。

7、电话咨询。供应商向客户提供7×24小时(即每周7天工作日)的技术咨询服务。

8、现场维护技术服务。对于电话不能解决的问题，需公司将安排经验丰富的工程师到现场进行维护。

9、远程协助维护。及时响应需求，通过远程协助方式来访问用户系统，确定产生问题的原因。

10、项目验收必须提交的文档成果包括但不限于：系统需求文档、系统设计文档、系统测试报告、培训资料、软件使用操作手册、项目验收报告等。

**其他要求**

1、系统需按照国家信息系统“三级等保”认证要求开发，保障每条数据的信息和隐私安全；

2、限于医院本部和北区，在产品质保期3年内，须按院方要求增加科内软件站点，相关费用包含在投标报价中；

3、厂商对维保期内可能产生软件改造费用需按照每人每日为单位进行单独报价，不高于现行相关行业标准。（此报价不计入投标总价）

4、需把原有合理用血系统的所有数据完整的导入新系统并可实现数据正常使用

5、支持甲方电子病历、互联互通、智慧医院等相关评级，相关费用包含在投标报价中；

6、系统实施及质保期内，应根据甲方个性化临床及管理需求予以修改功能，相关费用包含在投标报价中；

7、系统实施及质保期内，应根据甲方收到的政策性文件及项目建设要求进行修改，并保证甲方顺利通过验收，相关费用包含在投标报价中；

8、系统实施及质保期内，乙方需按甲方要求对接甲方相关系统，并承担与第三方系统对接时产生的所有费用（包括接口、视图等所有可能方式），相关费用包含在投标报价中；

9、乙方应提供承诺函，承诺在甲方需要时提供软件代码、数据库等相关知识产权；提供与系统服务相匹配的操作系统、中间件、数据库正版授权（提供相关正版软件许可；若为开源产品，需提供符合GPL协议的商业许可）。

10、合同维保期满后，新一期维保费每年不超过原合同金额的8%；

11、 相关数据须在医院服务器上存储，不经院方允许，公司方不得以任何方式泄漏、转让、转移给第三方，也不得以任何形式对外公布和使用（包括科研、教学、宣传等）；

**维保要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | 自然日7\*24小时 |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | 自然日7\*24小时 |
| 电话支持 | 电话支持 | 自然日7\*24小时 |
| 季度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | 每季度1次  |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态（包括服务器巡检、数据库巡检等） | 经甲方许可，乙方每季度进行一次定期现场巡检，对甲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。乙方向甲方出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。 |
| 现场服务 | 系统出现问题，当远程不能解决时，提供上门服务（接到通知后2小时内到达现场，到场4小时内无法修理时应更换替代备件，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过1个工作日。） | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务报修记录。乙方指定一位工程师主要负责甲方的维护工作。 |
| 需求的更新 | 院方提出一些合理的功能修改要求，若当前软件本身能够解决的，乙方将予以解决；省级或省级以上相关政策文件改动，软件需配合院方进行适当修改。 | 超出当前软件功能或服务范围的，修改工作量小于（含）7日的，应能及时修改，相关费用包含在投标报价中；大于7日的，依照医院信息化服务采购制度规定的流程进行办理。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障 | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录。 |
| 系统版本升级 | 在维保期内将系统升级到最新稳定版本 | 服务期内免费，服务结束后乙方需向甲方提供升级功能列表，并就新功能培训相关人员。 |
| 服务器及数据库迁移 | 由于运行环境变更引起的系统迁移服务 | 相关费用包含在投标报价中 |
| 数据备份、恢复 | 与院方共同制定双方认可的备份策略，并形成文档；定期进行数据恢复及恢复验证演练。 |  |
| 应急演练 | 每年做一次常见问题应急演练，并形成过程文档 |  |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供系统的使用培训与指导，同时向甲方提供新功能使用说明，相关费用包含在投标报价中。 | 每年1次 |