**区域放射影像系统和B超影像共享系统软件维护服务项目**

**参数公告**

1．服务对象：采购方及其下属4家市属医院、15家基层医疗机构。

2．服务范围：围绕采购方需求，配合采购方及其下属4家市属医院15家基层医疗单位区域放射影像系统和B超影像共享系统运行和保障，为采购方及其下属4家市属医院15家基层医疗单位区域放射影像系统和B超影像共享系统软件提供全面的可靠的维护保养服务。

3.日常运维服务工作

1）做好区域放射影像系统和B超影像共享系统的日常维护，保证软件系统的正常运行，并做好维护记录。

2）做好区域放射影像系统和B超影像共享系统及数据库的运行例检，瘫痪时的抢修，确保信息系统的平稳运行。

3）做好对采购方及其下属单位信息技术人员的继续培训工作。

4）做好采购方及其下属单位数据的安全保密工作，不私自调用采购方及其下属单位数据做与业务不相干的工作；不在正式库上进行数据测试。

5）完成定期的数据管理工作及日常的系统更新和升级工作。

6）定期了解各应用系统的问题，定期轮流在各个应用点收集使用者问题与意见，并建立文档，及时答复采购方有关人员。

7）重要问题及时与开发工程师沟通并寻求解决方法。涉及需要修改软件重大问题的解决周期小于4周。

8）提供7×24小时不间断的在线、电子邮件、电话技术、实时远程联机服务，提供7×24小时远程在线诊断和故障排除服务，提供产品咨询和补救支持，包括有关正确使用软件的建议，解决问题的建议和操作方法,以及解释软件产品技术文档的信息，解决各类突发问题。

9）对错误性、程序本身的Bug并影响业务流程的需求的修改和因业务需要对已有模块功能的完善和调整（不包含重大业务流程改造）。其中Bug型需求不限数量，且响应时间不超过1个工作日，改善型需求投标人响应时间不超过3个工作日。

10）提供维护性技术资料，掌握所维护软件的一些预防性措施、获得最新的软件产品知识等。

11）提供产品更新通知服务，确保用户免费获得小版本更新的升级软件产品（如1.3版升级至1.5版），同时包括新版本安装说明、新增功能说明与使用文档等。

12）对重大的技术问题，投标人技术支持部门应协调组织技术专家小组进行会诊，以确保系统的正常运行。

13）所有服务，均在采购方的统一安排下开展。

14）定期整理用户意见反馈内容并提供书面资料。

4.服务要求和承诺

（1）服务技术要求

区域放射影像系统和B超影像共享系统软件维护需围绕嵊州市卫生健康局的需求，以卫生信息化的发展目标和需求为导向，配合嵊州市卫生健康局及其下属基层医疗单位的运营和业务流程，为嵊州市卫生健康局及其下属基层医疗单位对应软件提供全面的随需而变的个性化服务。

（2）服务质量要求

投标人应根据嵊州市卫生健康局及其下属单位的实际情况制定运维服务相应工作流程与工作制度,并严格执行。

（3）数据库安全承诺

对信息系统的数据安全进行管理，并对有关业务数据采取保密措施，投标人须承诺不以任何形式泄漏采购方的任何数据资料。

（4）信息安全承诺保障

投标人承诺严格把控运维人员安全风险及系统安全风险，对系统进行安全监测和巡检。及时修复系统存在的各类安全漏洞。在政府重要活动、会议召开期间对系统进行7\*24小时严密监控，一旦发现问题，要求在第一时间内关停或恢复正常服务，并尽可能的消除影响。投标人承担因系统本身漏洞所引发的信息安全事件而带来的相关法律责任。

合同约定运维期内如发生重大信息安全事件，如被悬挂反动标语、赌博色情、数据泄漏等安全事件采购人保留追诉投标人连带法律责任的权力。

5.付款方式

合同签订后一个月内全额支付。

6.维护服务期限

合同签订之日起一年。