**采购文件**

**项目名称：**

**伦理申报与审查系统维保服务**

**（2024-2025）**

**采购人：中山大学附属肿瘤医院**

**时间： 2024年12月**

**第一部分 用户需求**

**说明：**

**标注“★”的条款为评标时重要条款不允许偏离，不满足者将作为无效响应。**

**标注“▲”的条款为评标时重要评分指标，不满足者将会被严重扣分，不作为无效响应条款。**

## 一、项目总体情况

 提供伦理申报与审查系统及其接口的维保服务。

## 二、需求列表

# 服务的范围和内容

（一）安排[ 1 ]名工程师提供专人服务，并提供一支专业团队为医院提供专业服务保障。

（二）运维服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工作事项 | 服务内容 |
| 1 | 维保服务内容 | 1、提供一年系统运行维护服务(**服务期限自合同签订起一年期**)。2、bug修复和因bug导致的数据修复；3、电话咨询，系统应用培训；4、远程故障诊断，故障排除，如因软件原因， 乙方负责修复和故障排除；5、季度系统远程维护（院方提供VPN支持），包括网络安全审核、数据库备份确认等；6、现有软件功能升级，包括bug修复、性能优化、及其它乙方针对软件的标准升级功能等。7、乙方提供系统日常使用操作的技术支持，保证GCP管理平台的正常运行，每月进行一次系统巡检、维护。1） 提供：7\*8小时，专人电话支持、邮件、远程协助技术支持2） 提供5\*8小时，安排专人、专线，重要工作任务期间进行专项技术支持；（业务、技术指导）3） 紧急问题，8小时内响应解决，重大问题,24小时内响应，必要时上门解决8.按照甲方要求，及时进行系统安全漏洞的整改。 |

# 服务标准和要求

乙方的服务工作必须同时达到以下标准和要求：

（一）在合同期间，乙方应保证运维人员稳定，除离职外，不能进行人员调整，如果有因离职引起的调整，须提前告知甲方并经甲方确认。

（二）乙方应保证运维技术人员在乙方公司已任职满一年，乙方管理人员须在乙方公司已任职满三年。

（三）乙方应提供专业支持团队，在运维人员支持和配合下完成部分专职运维人员无法解决的问题和需求。

（四）乙方负责本合同项下软件系统运行的稳定性，及时排除故障，确保系统在最优化的状态下正常运行，并提供必要的软件升级服务。

（五）甲方发现软件质量或性能与合同要求不符时，乙方应在收到通知后在甲方规定期限内修改和完善。乙方逾期未响应或处理，视为乙方违约。

（六）乙方应提供[ 1 ]名专业、稳定的维护工程师提供运维服务，提供合同约定的技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告，并定期汇总编制运维工作报告。

（七）乙方应提供7\*24小时的响应服务，非现场服务时间，故障响应时间不超过[ 0.5 ]小时，并于[ 2 ]小时内到达现场及更换有缺陷的设备或部件、排除故障；若故障不能在[ 8 ]小时内排除，须书面提供故障的解决方案，并报使用科室和管理部门审批同意后，在限期内解决。若乙方逾期未响应或解决故障，视为乙方违约一次。

（八）对于节假日无特殊要求现场服务时，乙方应提供以下3种服务方式：在线服务，通过即时通信工具（如QQ、微信、邮件等）为用户提供提交问题、查询问题、解决问题的服务；电话服务，通过电话为甲方解决问题的服务；远程服务，通过堡垒机远程连接对甲方的系统进行远程调试并解决问题的服务。

（九）乙方应确保在每年度内因软件系统造成宕机次数少于 3次且每次宕机恢复时间≤30分钟。否则，每多于1次或30分钟，视为乙方违约一次。

（十）乙方应确保在每年度内因软件系统造成部门级业务影响次数少于3次且每次恢复时间≤60分钟。否则，每多于1次或60分钟，视为乙方违约一次。

（十一）乙方每违约一次，延长项目软件部分的免费维保期30天。若每年度内类似违约三次或以上，视为乙方重大违约。同时，甲方拥有因乙方违约而采取必要措施的权利（包括但不限于使用项目的源代码维护、委托第三方进行处理且其风险和费用将由乙方承担或在项目尚未支付乙方款项中扣除）。

（十二）按医院信息系统管理要求对[中山大学附属肿瘤医院伦理申报与审查平台]进行升级和版本管理。

（十三）包括[ 中山大学附属肿瘤医院伦理申报与审查平台]现有功能及接口的日常维护、培训服务等。

（十四）为应对偶发事件，在工作较繁忙时，临时增派资源，以确保上述系统的正常运行。

# 第二部分 报价文件

**伦理申报与审查系统维保服务（2024-2025）项目**

**一、报价一览表**

|  |
| --- |
| 报价一览表【人民币：元】 |
|  | 采购项目名称 | 数量 | 单位 | 单价 | 总价 |
| 1 | 维保服务 | 1 | 年 |  |  |
| *备注* |  |
| 合计 |  |

注：报价有效期90天。

供应商名称（盖单位公章）：

法定代表人（签字或签字章）：

被授权人（签字或签字章）：

 日期：