**其他要求：**

1. 交付周期要求
按照约定的服务周期,交付本项目招标文件中的服务内容。
2. 技术支持及运维服务要求

投标人需要为项目单位提供技术支持服务，技术支持包括但不限于以下内容：

1.7×24小时远程支持：投标人应提供7×24小时服务热线、邮件、传真等方式的远程技术支持服务，同时项目负责人应保持24小时手机畅通。用以接听用户的咨询、保障等电话。支持范围包括问题提交、问题现场指导、分析和排除以及使用中遇到的技术问题的咨询等。

2.用户维护资料：投标人应对于线路、设备进行特殊标记，以保证相关维护资料的准确性，建立详细、完备的线路资料档案和网络运行档案。

3.重点通信保障：定期或按需为招标方提供重点链路通信保障，保证招标方确定的重点线路在重要运行时期的零中断。重保期不应产生任何额外费用。

4.故障处理：投标人应承诺在所提供的网络链路和系统硬件发生故障时15分钟内通过用户选定的通讯方式及时通知用户。在出现故障时30分钟内给出故障判断报告。如需现场服务的，应在1小时内到达现场，并及时向用户单位通告故障处理进展情况。电路系统故障应在90分钟内排除，传输设备损坏等故障应在4小时内除。对于超时解决的故障、重复出现的故障、多条线路同时故障以及招标方认为需要出具《故障报告》的故障，投标人应分析故障原因，告知故障处理过程，提出改进建议和措施，并应在故障处理完毕3个工作日内提供《超时故障分析报告》。

5.应急保障：投标人应建立完善的应急机制和应急预案满足业务持续性要求，防止业务中断，减少关键通信和设备不受重大失误或者灾难事故的影响。并针对紧急情况制定应急服务预案。

6.提供对系统设备的定期巡检服务：巡检内容应至少包含机房环境检查、设备运行状态检查、网络链路质量检查、系统功能性能检查等内容，要求巡检每天安排6次，各个节点均需采取现场巡检的方式，并形成巡检报告留作备案。

7.提供重要保障日的现场保障服务：当接到用户的现场保障要求后，需提前制订保障方案和风险应急预案，提前对系统进行检查，排除故障隐患，保障期间需能够根据客户需求做到24小时值班，对系统运行状态进行不间断监控。

1. 其他有关要求

1.投标人工作人员在进行机房维护的相关操作时，应当遵守项目单位的相关运行维护规定，并在事前征得项目单位同意；

2.投标人保证在运维服务过程中完成后提供完整、详细、准确的文档资料、管理维护手册等必须提供的项目文档。

3.合同服务期以外的服务标准不得低于中标人本次投标中承诺的服务标准，服务费用标准不高于本次投标报价，本条款不受合同期限限制，在合同结束后继续有效。

4.投标人保证满足采购人对于合同违约（机房租赁服务中断、网络通信服务中断等）赔偿责任、履约延误赔偿责任、保密等要求；投标人保证机房在设计或实施上不存在任何重大的缺陷，既使机房已经验收或超过合同服务期，也不会因此导致项目单位的硬件故障、系统瘫痪、数据丢失等情形；投标人保证在免费维护期后，对由于项目产品在设计或编制上存在的内在的、潜在的缺陷，仍提供持续的免费服务；投标人应始终保护项目单位的系统和其它财产不会因为投标人故意、过失的行为或疏忽而受到毁坏、损害或造成损失，否则，投标人应赔偿因此给项目单位（招标方）造成的损失。

5.项目服务过程中所收集、产生的所有与本项目相关文档、资料，包括文字、图片、表格、数字等各种形式所属权均归属采购人，投标人有义务对所涉及到的内容保密，应按照要求签署保密协议。投标人不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容。

1. 产品供货要求
2. 投标人提供的产品在升级、扩展时不应改变整个系统的结构、通信方式、管理模式，不应破坏应用软件的正常工作环境。
3. 投标人提供的产品应符合开放性标准，并能与满足相同标准的同类产品兼容集成。
4. 投标人提供的产品若具有固有的设计缺陷，则不能因超过质保期而解除投标人对该产品应承担的修复和更换责任。
5. 投标人和原产品制造厂家有义务向招标方主动提供合同供货范围内的软件免费升级和修补版本，并协助招标方进行软件更新。如果该软件具有固有缺陷，则修复这 种缺陷是投标人不可推卸的责任和义务，投标人应免费修复。
6. 投标人在服务有效期内，需提供包括但不限于软件的运行状况和健康检查服务；系统性能和状态的检查和分析服务；预防性维护和健康检查服务，对系统或设备进行预防性检查，以确保系统或设备处于良好的工作状态；软件安装、变更、升级等服务（不限次数和环境）；数据备份与恢复服务；性能诊断和性能调优服务，及时 解决软件在运行中出现的异常；故障排除服务；定期对软件进行巡检服务，包括系统健康检查；按招标方要求，定期提供软件运行及维护工作总结报告。
7. 在租赁期结束前，需由原产品制造厂家和招标方进行一次全面检查，任何缺陷由中标人负责免费维修，在修理之后，中标人应将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给招标方，报告一式两份。
8. 服务团队要求

投标人需提供本次项目服务方案，包括项目人员名单（驻场人员日常工作由招标方指定，未经招标方同意，中标方不得更换人员。若驻场人员不能有效响应招标方工作要求，自招标方提出更换要求日起3日内中标方需更换人员。）及角色分工、项目服务计划、项目变更管理方案以及项目风险管理方案等。投标人应承诺提供现场实施服务，办公场地由投标人自行解决。

1. 项目经理：具有3年以上的云平台建设和集成经验，具有信息化总体规划能力，有良好的沟通能力、耐性和综合素质，不少于1人。
2. 驻场服务：本项目服务期内需提供7×24小时数据中心的运维有人值守服务，至少提供5名本项目专职长期驻场工程师，未经招标方同意，中标人不得更换人员。若驻场人员不能有效完成招标方工作要求，自招标方提出更换要求日起3日内中标方需更换人员。
3. 项目验收标准与要求
4. 验收合格要求

验收合格的条件包含但不限于以下要求：

1. 应满足技术规范文件章节包含的标准规范条款要求。
2. 完成招标文件中的服务内容，所有服务功能和性能满足招标技术要求。
3. 应满足合同约定的技术条款要求。
4. 功能测试和性能测试验收时出现的问题已被解决。
5. 验收相关材料 中标方须负责整理并提供以下验收材料，包括但不限于：项目服务方案、项目合同、项目服务总结、项目招标相关文档、本次服务内容相关文档。
6. 知识产权要求

投标人须保证招标方对投标人所提供的软硬件、文档资料及相关授权享有合法的使用权。

投标人须保证招标方在使用过程中不受到第三方关于侵犯专利权等知识产权的指控。任何第三方如果提出指控，投标人须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。

1. 保密要求

中标方(含项目组所有成员)必须对项目技术文件以及由招标方提供的所有内部资料、技术文档、系统架构、拓扑结构、技术参数、部署方式、性能特性、数据和信息予以保密。中标方必须与招标方签订保密协议并严格遵守，未经招标方书面许可，中标方不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容。

1. 运维服务要求

运维服务为黑龙江省医疗保障信息平台建设项目专享云数据中心所有软硬件的（除应用系统软件外）运维服务工作，包含但不限于数据中心A、全省医保骨干专网、定 点医药机构接入机房端网络、国家医保局接入机房端网络及所有与黑龙江省医疗保障局信息平台直接接入相关的机房端网络等软硬件设备、链路、机房的运维工作。

1. 投标人应提供租赁期内的免费运维与质保服务，服务期满后的售后服务方式、费用，招标方根据需要，经双方协商后，签订相关售后服务合同。
2. 本项目服务期内需提供7×24小时数据中心的运维有人值守服务，包括但不限于热线支持服务，现场值守服务，现场巡检服务、故障处理服务，应急处理服务，系统调优服务，行为审计服务、运维报告服务、安全保密服务、招标方交代其他信息化相关服务等。
3. 投标人应提供运维客服响应方案，提供7×24小时的响应服务，保证在任何时候都能及时处理故障。
4. 投标人应提供后端运维支撑方案，包括运维响应流程、响应时效、负责机构、技术专家、运维人员，运维流程应该建立统一电话热线进行唯一入口，由接线员进行相应调度和事件记录。
5. 运维队伍由一线支持队伍（热线支持组、现场值守组）、二线支持队伍（技术支持组）、运维保障组三部分组成。

一线支持队伍包括热线支持组与现场值守组。一线支持组作为医保信息平台运维服务的一线队伍，通过统一的服务热线受理来自服务对象的各类请求与事件，记录并分派合适的技术支持人员处理，并向服务对象确认处理情况；现场值守组是通过应用监控、日常管理、现场巡检、故障处置、重要时刻保障以及故障管理库管理等方式，通过三班倒的方式为业务提供7×24小时的现场值守服务。

二线支持队伍主要是技术支持小组，负责处理由一线上报的需求、请求与故障，提供故障处理、应急处理、系统调优等服务。

运维保障组主要提供资产盘点、安全保障、知识积累、内外部培训等方面的保障性服务，确保运维服务的安全稳定高效角色人员配置。

1. 所有与项目相关的日常运维、设备调试及优化、故障处理、软件改造、系统安全等均由中标方全权负责，如出现问题导致业务无法办理，由中标方承担相应损失。
2. 其他要求
3. 项目实施时接受招标方不定期检查，按月提供巡检和维护记录。
4. 当国家政策法规有新的变更或采购人有新的需求或国家医疗保障局对于应用系统有新要求时，而招标文件又未包括或不符合时，中标方应按照新需求或者新变更执行，费用不变；对于招标方尚未有标准的，而招标文件又未提及的部分，中标方应提出标准，经招标方确认后执行。
5. 中标人应确保其技术的可行性以及所提供服务和产品的完整性，若出现由于中标人所提供的服务和产品不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由中标人及时无偿补足，并负全部责任。
6. 中标方要严格遵守招标方在服务过程中的各项规章制度和管理办法，包括但不限于处罚机制，不定期专家论证机制。
7. 为了保证项目服务质量，招标方有权不定期组织专家针对项目服务质量差的中标方进行技术、管理、服务、人员等方面的能力论证，一周内连续两次针对同一中标方的同一技术难题或者同一管理等问题进行能力论证，中标方仍然不能解决或者整改的，招标方有权帮助中标方聘请第三方相关公司介入给予解决，费用由中标方承担。