

技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 21,000.00

采购包最高限价(元): 21,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C16070300 软件运维服务	0A 系 统维 保服 务	1.00 (项)	21,000.00	软件 和信 息技 术服 务业	否	否	否	否	否

采购包 2:

采购包预算金额(元): 50,000.00

采购包最高限价(元): 50,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产
----	--------	------	----------	---------	------	----------	------------	--------------	--------------	---------------

									购节能产品	购环境标志产品
1	C16070300 软件运维服务	合理用药维保服务	1.00 (项)	84,000.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

采购包 5:

采购包预算金额(元): 92,600.00

采购包最高限价(元): 92,600.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C16070300 软件运维服务	个人数字证书维护服务	1.00 (项)	92,600.00	软件和信息技术服务业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准:

采购包 1: 否

采购包 2: 否

采购包 3: 否

采购包 4: 否

采购包 5: 否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
----	------	----------	------	------	------

1	OA系统维保服务	1.00(项)	21,000.00	总价	无
---	----------	---------	-----------	----	---

采购包 2:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	PACS系统软件维保服务	1.00(项)	50,000.00	总价	无

采购包 3:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	中医智能云系统及国医名师智能辅助诊疗系统维护	1.00(项)	184,000.00	总价	无

采购包 4:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	合理用药维保服务	1.00(项)	84,000.00	总价	无

采购包 5:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	个人数字证书维护服务	1.00(项)	92,600.00	总价	无

★注: 本采购包涉及采购货物的, 供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品, 不能指向唯一产品的, 应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品:

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 3:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 4:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 5:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注: 涉及核心产品的, 具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品:

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 3:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 4:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 5:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 3:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 4:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 5:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 3:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 4:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 5:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 2:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 3:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 4:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

采购包 5:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

2. 技术要求

采购包 1:

标的名称：0A 系统维保服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1	★	项目服务详细内容	1. 咨询服务 通过电话、电子邮箱、网络远程、QQ 方式提供 7×24 小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

			<p>2. 日常维护 配合医院解决由于网络、服务器、计算机、操作系统原因导致软件无法正常运行的问题。软件公司负责维护，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具维护报告，包含问题的原因、解决办法以及改进建议。对软件运行过程中新发现的软件错误，软件公司负责及时维护改进并通知医院，并提供软件维护说明。</p> <p>3. 采购人培训 由成交供应商负责组织培训(包括软件升级更新后造成软件操作变化的使用培训。培训对象包括医生、护士和信息科工程师，并提供新功能使用说明。)并承担后期系统采购人的远程操作指导工作。</p> <p>4. 定时巡检 按采购人要求完成系统按季度巡检任务，提供系统巡检报告。按要求记录运维问题清单。</p> <p>5. 系统故障响应及处理 应提供 7*24 小时响应和技术支持。1 小时内通过电话或网络远程响应，远程无法解决时，24 小时内到现场解决故障，解决故障时间不超过 48 小时。</p> <p>6. 项目人员及工作要求 系统维护人员（至少 1 名）应具有软件运维经验 1 年以上。 根据项目要求，项目人员应提供 7*24 小时响应和技术支持。</p> <p>7. 安全服务 根据采购人要求提供补丁安装服务，保障系统安全。</p> <p>8. 数据维护 提供数据恢复服务，对采购人操作不当或其它原因导致基础数据错误或数据丢失，协助医院系统维护人员进行及时调整或恢复。</p> <p>9. 供应商在运维服务期满需按照服务工作内容向采购人提交《运维总结报告》（纸质版 2 份，电子文档 1 份），重点描述和分析出现的技术问题和服务质量问题。</p>
--	--	--	---

采购包 2:

标的名称: PACS 系统软件维保服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1	★	服务内容	一、项目详细内容

(一) 维护模块

- 1、医学影像归档与传输系统软件 V3.7
- 2、图文报告系统软件 V1.0
- 3、预约登记系统 V1.0

(二) 运维服务范围:

本运维项目为采购人在使用的 PACS 系统软件的科室(具体为:放射科、胃镜室)。

运维服务内容:

服务内容	具体内容
数据库维护巡检	PACS 软件数据库维护巡检 2 次/年。需提供维护巡检报告内容。
程序维护巡检	PACS 软件应用程序维护巡检 2 次/年。需提供维护巡检报告内容。
远程支持服务	提供 7*24 小时服务响应。
现场服务	对电话或远程技术服务不能解决的问题提供现场技术支持服务; 提供现场巡检服务 2 次, 并提供巡检报告
培训、回访服务	根据采购人要求进行不低于 1 次/年回访服务, 做好信息管理统计处等科室需求沟通和培训工作, 培训服务不低于 1 次/年。
年度服务报告	按照采购人要求提供年度服务报告。

(三) 运维服务响应及要求

1、运维服务方式

(1) 现场支持: 根据采购人要求, 对于日常出现积累的软件问题进行现场维护解决, 对不能及时处理的问题按照采购人要求在 48 小时内处理解决;

(2) 远程维护: 提供 7*24 小时热线。确定一人专职负责: 客户热线、远程电话、网络支持。通过微信、QQ、邮件方式, 对采购人反映问题 1 小时内进行回复处理。

(3) 应急支持: 建立突发事故应急响应机制, 30 分钟内与采购人协调沟通, 及时在软硬件基础支撑恢复正常的情况下恢复软件的正常运行。

(4) 回访服务: 为配合医院工作开展, 提供对放射科、信息管理统计处等科室 1 年不低于 1 次的回访服务。

(5) 培训: 由成交供应商负责组织培训并承担后期系统采购人的远程操作指导工作。

2、维保服务技术人员

(1) 为保障运维服务的质量, 供应商需安排

		<p>专职一人服务，不得随意调换。若因不可抗力需要更换运维服务技术人员的，需经采购人书面同意，并承诺更换后人员经验水平不低于原有人员。</p> <p>(2) 运维服务供应商安排的技术人员要求均为供应商正式员工，对医院 PACS 系统的技术路线、业务流程、数据理解业务技术知识掌握熟练，能在业务上与医院使用部门人员无障碍沟通。</p> <p>(四) 其他要求</p> <p>供应商在运维服务期满需按照服务工作内容向采购人提交运维成果文档(纸质版 2 份，电子文档 1 份)，至少包含数据维护巡检报告、程序维护巡检报告、年度服务报告。</p>
--	--	---

采购包 3:

标的名称: 中医智能云系统及国医名师智能辅助诊疗系统维护

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标														
1	★	服务内容	<p>一、项目详细内容</p> <p>(一) 服务内容</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务内容</th> <th>具体内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>数据库维护巡检</td> <td>进行日常维护、巡检。主要巡检服务器 CPU、内存、磁盘空间使用率，数据库可用性。数据质量控制、监测各外连系统接口和模块状态、处理系统突发应急事件、数据库常规备份。</td> </tr> <tr> <td>软件系统服务</td> <td>软件系统的相关补丁升级和维护工作。</td> </tr> <tr> <td>技术支持服务</td> <td>对各医院相关工作人员的软件操作中遇到的问题进行解答，处理 BUG、对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员需求进行指导。</td> </tr> <tr> <td>应急响应</td> <td>医院应急演练、攻防演练等应急响应，配合采购人进行信息系统安全等级保护测评及整改工作。</td> </tr> <tr> <td>培训、回访服务</td> <td>为配合医院工作开展，提供对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员回访服务和培训服务。</td> </tr> <tr> <td>巡检报告</td> <td>提供一年不少于四次的系统巡检服务和系统维护。查看并记录 CPU、内存、磁盘、网络指标是否正常，每季度出具巡检报告。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(二) 服务标准</p> <p>1、运维服务方式</p> <p>(1) 现场支持: 根据采购人要求，对于日常出现积累的软件问题进行现场维护解决，对不能及</p>	服务内容	具体内容	数据库维护巡检	进行日常维护、巡检。主要巡检服务器 CPU、内存、磁盘空间使用率，数据库可用性。数据质量控制、监测各外连系统接口和模块状态、处理系统突发应急事件、数据库常规备份。	软件系统服务	软件系统的相关补丁升级和维护工作。	技术支持服务	对各医院相关工作人员的软件操作中遇到的问题进行解答，处理 BUG、对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员需求进行指导。	应急响应	医院应急演练、攻防演练等应急响应，配合采购人进行信息系统安全等级保护测评及整改工作。	培训、回访服务	为配合医院工作开展，提供对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员回访服务和培训服务。	巡检报告	提供一年不少于四次的系统巡检服务和系统维护。查看并记录 CPU、内存、磁盘、网络指标是否正常，每季度出具巡检报告。
服务内容	具体内容																
数据库维护巡检	进行日常维护、巡检。主要巡检服务器 CPU、内存、磁盘空间使用率，数据库可用性。数据质量控制、监测各外连系统接口和模块状态、处理系统突发应急事件、数据库常规备份。																
软件系统服务	软件系统的相关补丁升级和维护工作。																
技术支持服务	对各医院相关工作人员的软件操作中遇到的问题进行解答，处理 BUG、对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员需求进行指导。																
应急响应	医院应急演练、攻防演练等应急响应，配合采购人进行信息系统安全等级保护测评及整改工作。																
培训、回访服务	为配合医院工作开展，提供对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员回访服务和培训服务。																
巡检报告	提供一年不少于四次的系统巡检服务和系统维护。查看并记录 CPU、内存、磁盘、网络指标是否正常，每季度出具巡检报告。																

		<p>时处理解决的问题按照采购人要求在 48 小时内处理解决；</p> <p>(2) 远程维护：提供 7*24 小时热线。确定不少于一人专职负责：客户热线、远程电话、网络支持。通过微信、QQ、邮件方式，对采购人反映的问题 1 小时内进行回复处理。</p> <p>(3) 应急支持：建立突发事故应急响应机制，30 分钟内与采购人协调沟通，及时在软硬件基础支撑恢复正常的情况下恢复软件的正常运行。</p> <p>(4) 培训、回访服务：为配合医院工作开展，提供对运维服务范围内各单位相关系统管理维护人员不低于 2 次/年的回访服务，不低于 1 次/年的培训服务。</p> <p>2、维保服务人员</p> <p>(1) 为保障运维服务的质量，供应商需安排专业的服务团队（至少包含项目负责人 1 名、系统维护人员 1 名）7×24 小时服务响应。未经采购人同意，不得随意更换。若因不可抗力需要更换运维服务技术人员的，需经采购人书面同意，并承诺更换后人员经验水平不低于原有人员。</p> <p>(2) 运维服务供应商安排的技术人员要求均为供应商正式员工，对中医智能云系统及国医名师智能辅助诊疗系统的技术路线、业务流程、数据理解业务技术知识掌握熟练，能在业务上与医院使用部门人员无障碍沟通。</p> <p>3、其他要求</p> <p>供应商在每季度需按照服务工作内容向采购人提交运维成果文档（纸质版 2 份，电子文档 1 份），运维成果文档至少包含系统巡检服务内容和系统维护记录形成的巡检报告。</p> <p>运维期内，提供技术配合与接口对接支持（除了 his 系统的整体更新迭代所产生的接口对接之外），采购人不再单独支付费用。</p>
--	--	--

采购包 4:

标的名称: 合理用药维保服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标						
1	★	技术要求	<p>一、项目详细内容</p> <p>(一) 本次需维护的产品:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>系统</th> <th>模块</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>合理用药系统</td> <td>1、合理用药监测系统 V4. 3; 2、PASS 药师审方干预系统 V1. 3;</td> </tr> </tbody> </table>	序号	系统	模块	1	合理用药系统	1、合理用药监测系统 V4. 3; 2、PASS 药师审方干预系统 V1. 3;
序号	系统	模块							
1	合理用药系统	1、合理用药监测系统 V4. 3; 2、PASS 药师审方干预系统 V1. 3;							

- 3、PASS 临床药学管理系统 V3.0;
- 4、合理用药信息支持系统网络版 V3.4;
- 5、健康助手系统 V2.0。

(二) 项目服务要求

1、运维服务范围:

本运维项目覆盖采购人在使用的合理用药系统。

2、运维服务内容:

服务内容	具体内容
数据维护更新	为医院在用的合理用药监测系统、PASS 药师审方干预系统、美康健康助手系统和 PASS 临床药学管理系统提供 2 次/年的数据维护服务。
程序维护更新	为医院在用的合理用药监测系统、PASS 药师审方干预系统、美康健康助手系统和 PASS 临床药学管理系统提供 2 次/年程序维护和更新。
文档支持	提供与采购人项目实施相关的产品文档资料供采购人查询。(即采购人在项目核查,数据平台、反统方等系统建设等工作中,需要对接的不涉及知识产权和商业秘密的有关文档资料。)
远程支持服务	为保障产品稳定运行,对采购人反馈的产品使用相关问题进行及时响应和分析,对远程无法解决的问题,需安排客服工程师到现场进行处理;
现场服务	提供 1 次/年的现场巡检调优服务,服务内容包括服务器环境检查和调优、产品使用培训及集中答疑,现场服务完成后向客户提交现场巡检报告;
培训、回访服务	提供电话回访服务,了解产品使用、维保问题解决情况方面的采购人体验,不低于 4 次/年;对因系统升级或程序更新需提供培训服务,培训服务一年不低于 1 次/年。
年度服务报告	按照采购人要求提供年度服务报告。

(三) 运维服务响应及要求

1、运维服务方式

(1) 现场支持: 根据采购人要求,对于日常出现积累的软件问题进行现场维护解决,对不能及时处理的问题按照采购人要求在 48 小时内处理解决;

(2) 远程维护: 提供 7*24 小时热线。确定不少于一人专职负责,客户热线、远程电话、网络支持。

		<p>通过微信、QQ、邮件方式，对采购人反应问题 1 小时内进行回复处理。</p> <p>(3) 应急支持：建立突发事故应急响应机制，30 分钟内与采购人协调沟通，及时在软硬件基础支撑恢复正常的环境下恢复软件的正常运行。</p> <p>2、维保服务人员</p> <p>(1) 为保障运维服务的质量，供应商需安排专业的服务团队（至少包含项目负责人 1 名、系统维护人员 1 名）7×24 小时服务响应，未经采购人同意，不得随意更换。若因不可抗力需要更换运维服务技术人员的，需经采购人书面同意，并承诺更换后人员经验水平不低于原有人员。</p> <p>(2) 运维服务供应商安排的技术人员要求均为供应商正式员工，对医院合理用药系统的技术路线、业务流程、数据理解等业务技术知识掌握熟练，能在业务上与医院使用部门人员无障碍沟通。</p> <p>3、其他要求</p> <p>供应商在运维服务期满需按照服务工作内容向采购人提交运维成果文档(纸质版 2 份，电子文档 1 份)，至少包含数据维护更新报告、程序维护更新报告、巡检报告、年度服务报告等。</p>
--	--	--

采购包 5:

标的名称: 个人数字证书维护服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1	★	技术要求	<p>一、项目详细内容</p> <p>1、标示个人采购人网络身份；</p> <p>2、证书格式标准遵循 x. 509v3 标准；</p> <p>3、支持自定义证书扩展域管理；</p> <p>4、证书包含一年有效期；</p> <p>5、与医院现有的电子认证服务体系无缝衔接，实现院内医务人员电子签名。（供应商需单独提供承诺函）</p>

3. 服务要求

3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他服务要求	1、 供应商应针对本次运维服务制定总体实施方案，内容包括：

			<p>①运维总体思路、②实施计划（至少包括巡检和维护计划）、③人员配置及管理、④针对各项运维对象的工作流程、⑤服务质量保障措施、⑥保密管理措施。</p> <p>2、供应商应针对本次运维服务制定应急预案，内容包括：①应急小组及职责；②紧急事件预防措施；③维护人员临时缺岗应对措施及不合格服务人员更换机制；④紧急事件响应时间及处理流程；⑤维护服务工具保障；⑥运维故障处理支撑能力；⑦事后调查分析。</p> <p>3、供应商具有类似项目履约业绩。</p> <p>4、供应商为本项目配置服务团队。</p>
2	★	付款进度安排（因系统格式原因，本项目付款进度安排以此为准）	<p>(1) 合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 40.00%。</p> <p>(2) 项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 60.00%。</p>

采购包 2:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他服务要求	<p>1、 供应商应针对本次运维服务制定总体实施方案，内容包括：①运维总体思路、②实施计划（至少包括巡检和维护计划）、③人员配置及管理、④针对各项运维对象的工作流程、⑤服务质量保障措施、⑥保密管理措施。</p> <p>2、 供应商应针对本次运维服务制定应急预案，内容包括：①应急小组及职责；②紧急事件预防措施；③维护人员临时缺岗应对措施及不合格服务人员更换机制；④紧急事件响应时间及处理流程；⑤维护服务工具保障；⑥运维故障处理支撑能力；⑦事后调查分析。</p> <p>3、 供应商具有类似项目履约业绩。</p> <p>4、 供应商为本项目配置服务团队。</p>
2	★	付款进度安排（因系统格式原因，本项目付款进度安排以此为准）	<p>(1) 合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 40.00%。</p> <p>(2) 项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 60.00%。</p>

采购包 3:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他服务要求	<p>1、 供应商应针对本次运维服务制定总体实施方案，内容包括：①运维总体思路、②实施计划（至少包括巡检和维护计划）、③人员配置及管理、④针对各项运维对象的工作流程、⑤服务质量</p>

			<p>保障措施、⑥保密管理措施。</p> <p>2、供应商应针对本次运维服务制定应急预案，内容包括：①应急小组及职责；②紧急事件预防措施；③维护人员临时缺岗应对措施及不合格服务人员更换机制；④紧急事件响应时间及处理流程；⑤维护服务工具保障；⑥运维故障处理支撑能力；⑦事后调查分析。</p> <p>3、供应商具有类似项目履约业绩。</p> <p>4、供应商为本项目配置服务团队。</p>
2	★	付款进度安排 (因系统格式原因,本项目付款进度安排以此为准)	<p>(1) 合同签订并生效,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的40.00%。</p> <p>(2) 项目完成服务工作,并通过采购人验收后,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的60.00%。</p>

采购包 4:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他服务要求	<p>1、 供应商应针对本次运维服务制定总体实施方案,内容包括:①运维总体思路、②实施计划(至少包括巡检和维护计划)、③人员配置及管理、④针对各项运维对象的工作流程、⑤服务质量保障措施、⑥保密管理措施。</p> <p>2、 供应商应针对本次运维服务制定应急预案,内容包括:①应急小组及职责;②紧急事件预防措施;③维护人员临时缺岗应对措施及不合格服务人员更换机制;④紧急事件响应时间及处理流程;⑤维护服务工具保障;⑥运维故障处理支撑能力;⑦事后调查分析。</p> <p>3、 供应商具有类似项目履约业绩。</p> <p>4、 供应商为本项目配置服务团队。</p>
2	★	付款进度安排 (因系统格式原因,本项目付款进度安排以此为准)	<p>(1) 合同签订并生效,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的40.00%。</p> <p>(2) 项目完成服务工作,并通过采购人验收后,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的60.00%。</p>

采购包 5:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他服务要求	<p>1、 供应商应针对本次运维服务制定总体实施方案,内容包括:①项目组织与管理、②人员组织安排、③项目进度控制、④项目实施计划、⑤服务质量保障措施、⑥运行维护措施。</p> <p>2、 供应商应针对本次运维服务制定应急预案,内容包括:①应急小组及职责;②紧急事件预防措施;③紧急事件响应时间及</p>

			<p>处理流程；④运维故障处理支撑能力；⑤应急报告流程。</p> <p>3、供应商具有类似项目履约业绩。</p> <p>4、供应商为本项目配置服务团队。</p>
2	★	付款进度安排 (因系统格式原因,本项目付款进度安排以此为准)	<p>(1) 合同签订并生效,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的40.00%。</p> <p>(2) 项目完成服务工作,并通过采购人验收后,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起10个工作日内,支付合同总金额的60.00%。</p>

3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期3年,合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和办法	履约验收主体由采购人组织,采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)等政府采购相关法律法规的要求进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	<p>1、合同签订并生效,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起14日内,支付合同总金额的40.00%</p> <p>2、项目完成服务工作,并通过采购人验收后,采购人收到中标供应商开具的发票,达到付款条件起14日内,支付合同总金额的60.00%</p>
6	★	违约责任与解决争议的方法	<p>(1) 违约责任条款: ①如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害,包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等,成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。②成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或合同规定的,每出现一次违约(合同涉及“日期”和“天数”的,每逾期一天或少一天,视为一次违约),供应商须向采购人支付合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改,出现违约3次及以上或未按采购人要求整改的,采购人有权无条件解除合同并要求供应商退还已收取的费用。③采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的,则每日按未付款金额的1‰向供应商偿付违约金,但累计违约金总额不超过未付款总额的1%。④合同签订后,若供应商存在违法违规行为的,采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。(2) 争议管辖: 在执行合同中发生的或与合同有关的争端,双方应通过友好协商解决,经协商在30天内不能达成协议时,应选择以下第2种解决方式: ①提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁; ②向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼,诉讼产生相应的费用应由败诉方负担; 在法院审理和仲裁期间,除有争</p>

			议部分外，合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。
--	--	--	------------------------------

采购包 2:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期 3 年，合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和办法	履约验收主体由采购人组织，采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	1、合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 40.00% 2、项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 60.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	（1）违约责任条款： ①如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 ②成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付合同总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除合同并要求供应商退还已收取的费用。 ③采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的 1‰向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的 1%。 ④合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。（2）争议管辖： 在执行合同中发生的或与合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，应选择以下第 2 种解决方式： ①提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁； ②向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担； 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

采购包 3:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期 3 年，合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点

3	★	验收、交付标准和方法	履约验收主体由采购人组织，采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	1、合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的40.00% 2、项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的60.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	（1）违约责任条款：①如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。②成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付合同总价1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约3次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除合同并要求供应商退还已收取的费用。③采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的1‰向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的1%。④合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。（2）争议管辖：在执行合同中发生的或与合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应选择以下第2种解决方式：①提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁；②向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担；在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

采购包 4:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期3年，合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和方法	履约验收主体由采购人组织，采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	1、合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的40.00% 2、项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额

			的 60.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	<p>(1) 违约责任条款： ①如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 ②成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付合同总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除合同并要求供应商退还已收取的费用。 ③采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的 1%向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的 1%。 ④合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。 (2) 争议管辖： 在执行合同中发生的或与合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，应选择以下第 2 种解决方式： ①提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁； ②向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担； 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。</p>

采购包 5:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	服务期 3 年，合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点
3	★	验收、交付标准和方法	履约验收主体由采购人组织，采购人按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）等政府采购相关法律法规的要求进行验收。
4	★	支付方式	分期付款
5		付款进度安排	<p>1、合同签订并生效，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 40.00%</p> <p>2、项目完成服务工作，并通过采购人验收后，采购人收到中标供应商开具的发票，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 60.00%</p>
6	★	违约责任与解决争议的方法	<p>(1) 违约责任条款： ①如因成交供应商在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 ②成交供应商提供的服务不符合采购文件、响应文件或合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付</p>

			<p>合同总价 1%的违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除合同并要求供应商退还已收取的费用。③采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的 1%向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的 1%。④合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已获得的全部费用。（2）争议管辖：在执行合同中发生的或与合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，应选择以下第 2 种解决方式：①提交成都仲裁委员会依照其现行有效的仲裁规则进行仲裁；②向采购人所在地有管辖权的法院提起诉讼，诉讼产生相应的费用应由败诉方负担；在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。</p>
--	--	--	--

4. 其他要求

采购包 1:

以上技术服务要求，如遇新政策或新国家行业标准的，统一按新政策及标准执行。

采购包 2:

以上技术服务要求，如遇新政策或新国家行业标准的，统一按新政策及标准执行。

采购包 3:

以上技术服务要求，如遇新政策或新国家行业标准的，统一按新政策及标准执行。

采购包 4:

以上技术服务要求，如遇新政策或新国家行业标准的，统一按新政策及标准执行。

采购包 5:

以上技术服务要求，如遇新政策或新国家行业标准的，统一按新政策及标准执行。