

主要标的信息（中标后将公示）

投标人全称：东软集团股份有限公司

货物类	服务类
名称：/ 品牌（如有）：/ 规格型号：/ 数量：/ 单价：/	名称：扬州市医疗保障局全省统一医保信息系统运维管理采购项目 服务范围： 1、运行服务类。提供本市医保应用系统的运行服务，确保本市应用系统现有功能、接口和服务能满足实际工作需要，及时改正系统使用过程中的缺陷。 2、应用拓展类。根据实际需求，按照相关技术要求和标准规范，在规定时间内对本市医保应用系统进行应用拓展，并纳入统一运维管理。 3、应用保障类。包括但不限于如下内容： （1）提供相关技术及业务咨询，根据工作需要，统筹安排和组织开展技术培训和应用培训。 （2）协助开展网络故障排查、性能评估与调优等相关基础设施环境的维保工作，提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。 （3）根据需求的变化，对有关软件不涉及到软件架构的问题及时调整、更新、升级。 （4）重保服务：遇重要业务上线、重要节假日、重大活动开展等重要时间节点，根据现场重大保障服务要求，提前制定保障方案和风险应急预案，提供 24 小时无间断服务，确保系统稳定运行、系统故障及时排解。 （5）应急保障：建立完善的应急机制和应急预案以满足业务持续性要求，确保系统稳定运行、系统故障及时排解。 服务要求： （一）运维服务人员要求 本项目运维服务由远程服务和驻场服务组成，其中驻场运维工程师不少于 6 名。人员应具备以下条件： 1、驻场运维工程师应为投标人及其全资子公司、控股子公司正式员工，驻场人员发生变动的应提前一个月书面告知采购人，中标人不得将运维服务转包（分包）给第三方公司或采用劳务派遣形式聘用第三方公司职工参与驻场运维。 2、运维项目负责人需对国家医保信息平台架构有一定的了解，具有较强的组织协调和独立完成服务项目管理工作能力；其他人员需具备良好的沟通能力与文字表达能力。 3、驻场人员必须自觉遵守扬州市医疗保障局的各项规章制度，必须维护本单位声誉和形象，严格遵守网络安全、信息安全的相关要求。 4、驻场人员实行 5×8 小时工作制。严格上班工作时间，不得迟到早退。 5、驻场人员必须明确工作职责，端正工作态度。对待工作认真负责，服从采购单位管理，杜绝敷衍了事。 6、驻场人员不得利用工作时间及本单位的设备、业务关系从事与本单位业务无关的活动。 7、驻场人员必须爱护本单位财产，不得有意损坏本单位财产或将本单位财产挪作私人用途。 8、驻场人员上班时间不得接待与业务无关的人员。 9、驻场人员应保持工作环境整洁，物品及桌椅摆放整齐有序，严禁杂乱，并安排值日打扫卫生。 （二）驻场人员作息要求 工作日：按照扬州市医疗保障局安排的作息时间表（9：00-12：30，14：00-18：00）。 节假日：至少安排 1 名技术工程师市内值班，根据项目需要现场值班或加班。 （三）服务时间要求

正常工作时间：现场服务，及时响应。
非工作时间：提供 7×24 小时不关机响应。

（四）故障定义及响应时间要求

一级：属于普通问题。表现为系统运行效率降低、用户体验较差等现象。

二级：属于较严重问题。表现为系统运行效率明显下降、数据出现误差等现象。

三级：属于严重问题。其具体现象为：表现为系统运行出现间断、数据严重失真或缺失等现象。

四级：属于紧急问题。表现为因系统自身故障导致系统停止运行、数据丢失现象。

服务时间：合同履约期限，一年。

服务标准：

服务年度内 计划内达成率（%）		特别关注类问题 延期时间（天）		采购人经办机构整 体满意度		采购人信息部门 整体满意度	
达成率水平	得分 标准	延期程度	评分 标准	满意度	评分 标准	成效	评分 标准
达成率≥90%	+2	10≥延期>0	-1	非常满意	+10	好	+5
90%>达成率≥80%	0	20≥延期>10	-2	比较满意	+5	一般	0
80%>达成率≥70%	-2	30≥延期>20	-3	一般	0	差	-2
70%>达成率≥60%	-5	60≥延期>30	-5	不满意	-5	很差	-4
达成率<60%	-10	延期≥60	-10	非常不满意	-10	非常差	-6