2024年云上妇幼平台运维服务参数

**说明：本章中“★”的条款为本项目的实质性要求条款，供应商应全部满足，否则其投标文件作无效处理。未标识符号的条款为一般参数条款。**

**一、项目预算及清单**

1、项目预算：35万,最高限价：35万

2、项目清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 云上妇幼平台运维服务 | 年 | 1 | 无 |

**二、项目概述**

在省卫生健康委妇幼处领导下，委托省妇幼保健院组织国家“云上妇幼”远程医疗平台（四川省，后文简称“妇幼远程医疗平台”）2024年度运行维护。平台包括基本业务功能、扩展业务功能、系统管理功能和数据交换共享功能。其中基本业务功能包括远程培训、远程会诊指导、线上转诊等；扩展业务功能包括平台运行管理，以及远程影像诊断（超声诊断远程指导、阴道镜检查远程指导、腹腔镜手术远程指导）等其他功能；系统管理功能包括用户管理、角色管理、机构管理、科室管理、签约管理、字典管理、权限管理、日志管理等；数据交换共享功能包括平台结构规范等。妇幼远程医疗平台经过近3年的运行，系统在不断完善和成熟，为四川省妇幼卫生事业做出了应有的贡献。为了更好支持全省各级妇幼保健机构、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心开展妇幼远程培训、线上转诊、远程指导等工作，促进妇幼健康优质医疗资源下沉基层，提出对妇幼远程医疗平台维护需求。

**三、技术参数要求**

**（一）技术服务要求**

★1.1维护遵循标准和文件

妇幼远程医疗平台维护遵循以下标准及行业管理文件。凡是注日期的标准及文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的标准及文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20988-2007 信息系统灾难恢复规范

GB/T 21028-2007 信息安全技术 服务器安全技术要求

GB/T 25063-2010 信息安全技术 服务器安全评测要求

GB/T22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求

GB/T39786-2021 信息安全技术信息系统密码应用基本要求

GB/T35273-2020 信息安全技术个人信息安全规范

WS 370-2012 卫生信息基本数据集编制规范

WS/T529-2016 远程医疗信息系统基本功能规范

《省级“云上妇幼”远程医疗平台基本功能和技术指南（2022 版）》（中疾控妇孕便函〔2022〕33 号）

《省级“云上妇幼”远程医疗平台接口规范（2023版）》（中疾控妇孕便函〔2023〕36 号）

《国家“云上妇幼”远程医疗平台接口规范》

《国家“云上妇幼”远程医疗平台信息共享与业务协同实施方案》

《中华人民共和国网络安全法》（中华人民共和国主席令第53号）

计算机信息网络国际联网安全保护管理办法（公安部令第33号）

计算机信息网络国际联网管理暂行规定（中华人民共和国国务院令第218号）

计算机信息系统国际联网保密管理规定（国保发[1999]10号）

中华人民共和国保守国家秘密法（中华人民共和国主席令第28号）

中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例（中华人民共和国国务院令 147 号）

★1.2维护内容

四川省妇幼远程医疗平台内《远程培训》《远程会诊指导》《线上转诊》《平台运行管理》《超声诊断远程指导》《阴道镜检查远程指导》《腹腔镜手术远程指导》《系统管理功能》《数据交换共享功能》等相关业务模块。

1.3维护功能

保障四川省妇幼远程医疗平台正常运行，包括但不限于以下：

（1）云主机与云资源配套服务

云主机与云资源服务应保障平台日常使用，原则上配置不得低于平台首次建设标准。提供云主机8台或以上，每台云主机 CPU4 核同时运行内存8G及以上，合计云存储量8TB及以上，云网宽带总出口100M及以上。

1.支持操作系统备份，数据库备份功能；

2.支持 Linux KVM，VMWare，微软 HyperV 的数据格式；

3.内置 CDM 功能，数据副本管理功能，支持手动方式挂载任意快照，可以提供数据分析、测试、开发等应用环境，支持快照的快照。

4.支持内容分发网络（CDN）、提升系统访问速度，支持页面加速、音视频加速、文件下载服务和 APP 加速服务。

5.本项目提供的“内容分发网络”具备公安部颁发的信息系统安全等级保护备案证明，且不低于3级。

（2）平台基础运维及安全保障服务

①对1.2 维护内容中涉及的业务模块及对应的手机APP进行日常功能维护、软件功能完善与优化服务。

★②提供软件在使用过程中所需要的与相关国家级、省级、市级各种系统的数据接口服务，包括平台接口免费开放和系统对接相关技术支持工作（提供承诺函并加盖公章）。

★③提供平台安全保障服务，至少包括但不限于以下安全服务：网站安全防护、云主机安全、漏洞扫描、数据保密服务、云备份、云堡垒机、Web应用防火墙、抗DDoS服务、下一代防火墙、数据库审计、日志审计等（提供承诺函并加盖公章）。

★④每月至少提供一次平台安全巡检报告，重大节假日需配合院方做好行安全防护、安全巡检等工作。

★（3）直播与会议服务

①提供直播、点播和远程指导/会议的端口、流量和存储服务，视频清晰度达到标清及以上，视频分辨率不少于720p。

②保障每日不少于20场不同规模的直播或远程指导/会议同时、流畅进行。

1.4维护要求

（1）服务项目：

①日常维护，根据要求进行非功能性软件修改，日常故障的排除并定期巡检，确保软件的正常运行。

②软件用户（包括采购人和各市州所有授权用户）在使用过程中出现的技术问题解答和培训。

（2）技术服务：

①根据需要，免费提供成都市范围内不限次数的现场技术支持服务。

②对软件用户（包括采购人和各市州所有授权用户）提供不少于五次的四川省内其他地市（州）现场技术支持服务或培训。

③对软件用户（包括采购人和各市州所有授权用户）提供7\*24小时网络/电话答疑以及远程技术支持服务。

★④至少每半年组织一次维护工作汇报（提供承诺函并加盖公章）。

⑤按要求提供软件的使用和常见问题的培训等相关指导服务。

（3）数据安全：

★①合同期间，投标人严格控制并采取必要措施对采购人系统中所有数据、系统源代码及其他专有信息、内部管理和其他商业秘密及资料进行保密，负有保密义务，不得对外泄露。涉密人员范围：包括但不限于本合同相关的技术服务人员、工作人员、管理人员（提供承诺函并加盖公章）。

★②为系统数据库提供数据安全服务的技术支持，定期对数据库进行备份保障数据安全性及完整性，如遇数据丢失能及时解决数据还原（提供承诺函并加盖公章）。

★③对系统进行数据加密和系统留痕功能（提供承诺函并加盖公章）。

★④每两周对数据库安全进行专业测试并记录在案，如遇故障，2日内解决。

（4）其他：

①投标人检测为非软件问题，需及时与采购人信息部门技术员共同解决。

②对采购人提出的小范围程序修改，投标人需在三天内做出答复并确定完成时间。

③投标人原则上要派遣熟悉系统情况的工程师进行现场服务。采购人有权要求投标人更换工程师。

（5）服务流程

①投标人在接到采购人提出的程序报错和故障信息后，都须在2天内进行处理，并由投标人专人登记，每季度向采购人提交书面报告。

②投标人在接到采购人的授权用户提出的非程序故障，而可能涉及到的管理需求变更，由投标人专人登记后，两周内向采购人提交书面报告，由采购人签字确认修改后，投标人统一修改并及时发布。

**★四、商务要求**

**4.1合同履行期限（服务期限）：**合同签订生效之日起1年。

**4.2服务地点：**采购人指定地点。

**4.3履约保证金：**

4.3.1 金额：中标金额的10%，由采购人收取。服务年限到期后，且服务质量满意度考核验收通过，采购人无息退还。

4.3.2 交款方式：支票、汇票、本票或者金融机构出具的保函等非现金形式提交（包括网银转账、电汇等方式）。不接受以现金及个人名义汇款缴纳的履约保证金。

4.3.3 交款要求：转款户名必须与供应商名称一致，不接受其它方式缴纳。

4.3.4 交款时间：中标通知书发放后，采购合同签订前。

**4.4付款方法和条件：**服务合同签订生效后60日内，采购人向投标人支付合同总金额的100%；支付前投标人向采购人提供等额增值税发票。

**4.5报价要求：**本次报价包含完成本项目的所有费用，包含咨询服务、方案制定、开发测试、部署实施、培训、税费等费用，采购人不再额外支付任何费用。

**4.6验收标准**

4.6.1验收组织方式：自行验收。

4.6.2履约验收标准：中标人与采购人将严格按照《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）的要求进行验收。

4.6.3其他：以招标文件技术参数及要求和相关行业标准为准。

**4.7其他要求**

4.7.1服务期内，如果因中标单位原因造成招标人违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，招标人有权对中标单位进行以下处理：1.要求中标单位承担招标人实际损失；2.同时，每发生一次，要求中标单位承担中标金额的5%的违约金；情节严重的，每次中标单位需承担中标金额的10%的违约金。中标单位承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由中标单位补足。

4.7.2中标单位在维护过程中涉及到接触数据（不限于修改、下载、增加、删除、查询等）需在采购人指定地点实施现场服务。

4.7.3中标单位未经采购人同意，运维人员未经授权禁止私自拷入、拷出数据。

4.7.4原则上严禁外来的移动设备接入。确有接入需求，需先提交申请并经省妇幼保健院审批同意后，在省妇幼保健院网络安全管理员的监督下开展。

4.7.5每月28日前形成设备巡检报告和安全运营报告（提供承诺函并加盖公章）。

4.7.6中标单位应开展备份数据恢复试验，每半年至少开展1次，以确保备份数据的安全可用可靠。

4.7.7中标单位使用的服务器及数据库的账号权限，包括政务云VPN登录账号、各服务器、数据库管理员账号或口令，每三个月更换一次密码或口令。

4.7.8 服务期间，如果因乙方原因造成信息数据泄露、违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，甲方有权对乙方进行以下处理：1.要求乙方承担甲方实际损失；2.同时，每发生一次，要求乙方承担成交金额的5%的违约金；情节严重的，每次乙方需承担成交金额的10%的违约金。乙方承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由乙方补足。

**五、评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素 | 分值 | 评分标准 | 备注 |
| 1 | 价格 | 10分 | 满足招标文件要求且投标价格最低的有效投标报价为评标基准价，其投标人的报价分为10分。其他投标人的报价分按以下公式计算：报价得分=(评标基准价／投标报价)×分值。 | 共同评分因素 |
| 2 | 技术参数要求 | 32分 | 完全符合招标文件“技术服务及商务要求”没有负偏离得32分。未标识符号的为一般条款，每有一条负偏离的扣2分，扣完为止。  注：以条款最后一个序号层级进行计数（例如：“1.3 （2） ①”则“①”为计数条款。） | 技术评分因素 |
| 3 | 投标人综合实力 | 24分 | 1.自2021年1月1日至今(以合同签订时间为准)，投标人每提供1个信息系统维护项目业绩得3分，最多得9分。提供合同（协议）复印件并加盖投标人公章。  2.投标人每提供1个业主单位出具的类似意见表或类似评价表且评价为满意或优秀或类似评价的得3分，最多得6分。提供复印件加盖投标人公章。注：同一业主单位出具的多份意见（或评价）表不重复计分。  3.投标人类似产品经过相关安全评测的得5分（提供相关安全评测备案证书并加盖投标人公章）。  4.投标人提供运维服务工具，运维工具包含运维工作量实时查询统计得4分（提供相关截图并加盖公章）。 | 共同评分因素 |
| 4 | 服务方案 | 25分 | 投标人提供的服务方案包含：①对云上妇幼各系统业务流程、数据关联的理解和认识；②运维方案（包括分工、响应等）；③对云上妇幼平台提出重点、难点问题并提出解决方案；④培训方案；⑤服务人员设置方案，以上5项共25分，每有一项内容缺失或与本项目无关（无关指描述中存在使用其他项目或其他采购人或与本项目无关的内容）扣5分，25分扣完为止。以上5项，每一项中每有1处存在内容缺陷扣2.5分，每项关于内容缺陷最多扣5分，该项扣完为止。【内容缺陷是指：内容描述有歧义、有错别字、前后矛盾、涉及的规范及标准错误、存在不适用项目实际情况的情形、不可能实现的夸大情形】 | 共同评分因素 |
| 5 | 售后服务 | 9分 | 投标人提供的售后服务方案包含：①信息安全保障措施；②安全管理制度；③紧急情况应急预案，以上3项共9分，每有一项内容缺失或与本项目无关（无关指描述中存在使用其他项目或其他采购人或与本项目无关的内容）扣3分，9分扣完为止。以上3项，每一项中每有1处存在内容缺陷扣1.5分，每项关于内容缺陷最多扣3分，该项扣完为止。【内容缺陷是指：内容描述有歧义、有错别字、前后矛盾、涉及的规范及标准错误、存在不适用项目实际情况的情形、不可能实现的夸大情形】 | 共同评分因素 |