附件1：

采购需求

一、项目背景

根据省委、省政府“一改两为五做到”决策部署，为充分发挥“互联网+医保”优势，让数据多跑路，让群众少跑腿，通过信息化手段提高医保部门的管理效能，为参保群众提供方便快捷的医保服务，进一步提高参保群众慢特病申请办理的便利性，2022年2月，《安徽省医保局关于印发改作风办实事优环境十条措施的通知》（皖医保秘〔2022〕9号）中明确提出，2022年要推进门诊慢特病申报、鉴定“网上办”，着力解决群众“办证难”的问题。

2022年12月安徽省医疗保障局通过公开招标方式，基于国家（安徽省）医疗保障信息平台现有的公共服务子系统建设了医保门诊慢特病网上鉴定功能模块，并在淮南市完成了全域上线应用。项目招标方案中针对售后服务及运维工作明确提出，“项目验收后，为保障各市应用，根据各市需要，成交供应商至少为每市提供1名工程师驻场，市级驻场人员所需费用由各市医保局与成交供应商协商确定”。

二、驻场服务内容

驻场人员提供包括但不限于以下服务：

**1、运行服务类。**提供安徽省医疗保障信息平台医保门诊慢特病网上鉴定系统（以下简称“本系统”）在淮南市的运行服务，确保本系统现有功能、接口和服务能满足采购人实际工作需要，及时改正系统使用过程中的缺陷。

**2、应用拓展类。**根据采购人的实际需求，按着相关技术要求和标准规范，在规定时间节点内对本系统进行应用拓展开发，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.向采购人（含县医保部门）提供技术咨询。并根据工作需要，在采购人的统筹安排和组织下开展技术培训和应用培训。

2.协助项目建设单位开展网络故障排查、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.重保服务：遇重要业务上线、重要节庆日、重大活动开展等重要时间节点，根据项目建设单位的现场重大保障服务要求，投标人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。

4.应急保障：投标人应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。

5.驻场人数要求：投标人承诺至少提供1名工程师驻场服务。

三、服务响应要求

故障定义及响应时间要求如下：

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。根据上述故障级别， 投标人及驻场人员提供的服务响应要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **电话响应时限** | **人员到场时限** | **故障解决时限** |
| 四级 | 5 分钟 | 2 小时 | 8 小时 |
| 三级 | 5 分钟 | 2小时 | 8 小时 |
| 二级 | 5分钟 | 2 小时 | 12小时 |
| 一级 | 5 分钟 | 2小时 | 12小时 |

在驻场服务期内，投标人承诺实时监测系统运行状态，提供灵活多样的有效运维方式（包括但不限于驻场、远程服务、专用服务电话等），提供7\*24 小时的响应服务，保证在任何时候采购人工作人员都能及时与投标人的服务人员取得联系。如遇投标人驻场人员无法解决的问题或采购人认为需要，投标人的技术人员必须在规定时间内赶到现场提供支持。

四、其他要求

1、付款方式：合同签订后在合同、担保措施生效以及具备实施条件后5个工作日内支付合同金额的70%作为预付款，余款在年度维护期结束后7个工作日内支付。

2、投标供应商须根据采购内容和要求，报出投标总价。投标报价为完成本次招标项目的全部费用价格，其组成包括但不限于人员工资、管理费、办公费、设备使用费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、劳动保险费、合同工期内的风险费用等为完成本次招投标项目所发生的一切费用。成交人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通及投标人为完成本项目售后服务所发生的一切费用等。

3、投标人必须保证其提供的证明材料真实性、合法性，原件备查，若发现提供虚假材料谋取中标、成交的，经查实将上报监督管理部门按规定处理，由此产生的一切责任均由成交人自行承担。