**中英文网站维护项目需求**

1. **服务内容**

**为保证系统运行稳定，广东省人民医院拟采购下列信息系统的维护服务（日常维护、修改调整、系统集成）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息系统名称** | **服务期限** | **备注** |
| **1** | 中英文网站 | **一年** |  |

1. **日常维护：**
2. 稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。
3. 系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误，在1个工作日完成修复。
4. 系统数据修复：系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。在5个工作日完成修复。
5. 系统漏洞修复：对安全扫描发现的安全漏洞，按甲方要求配合完成漏洞修复。
6. **修改调整：**
7. 软件升级：乙方出于对软件不断改进开发的新版本，在服务期内提供免费软件实施及培训等相关升级服务，乙方保证在发布新版本系统后1个月内，完成在甲方的升级，保证用户使用公司最新版本软件程序。乙方定期对提交给甲方的版本进行管理，至少半年提交新版源代码并提交相关说明文档。
8. 功能改进：在不超出本项目功能模块范围内的本地化功能改进需求，乙方须根据甲方要求按时完成。
9. 系统接口：提供对第三方开放系统数据接口，服务期内增加接口不再收取任何费用；自甲方提出需求到验收通过最长不可超过3个月。
10. 以上情况由甲方向乙方提出需求申请后，乙方应按甲方要求满足业务的连续性以及政策性要求，在与甲方充分沟通协商一致后拟定工作计划并按计划执行。如乙方未按照约定计划拖延时间或不按计划执行则属违约，需承担响应违约责任并赔偿甲方因此造成的损失。
11. **完善性调整：**
12. 支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。
13. 在系统结构允许的范围内，根据甲方管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改，执行和实施信息系统软件升级。
14. 配合甲方将中英文网站通过年度等保三级，对等保测评发现的问题须无条件整改，取得备案回执。
15. **适应性调整：**

维护期内，信息系统的应适应支撑系统软件（包括服务器端、客户端），如操作系统、数据库系统、浏览器等发生改变而做相应的调整。

1. **第三方软件接口开发**

维护期内，对维护范围内的系统、在系统结构允许范围内，甲方购买的第三方软件、设备需要与所维护的信息系统集成或对接时，负责完成相应的接口开发工作。

**二、服务方式**

1. 乙方成立专门的项目组开展工作，指派专人负责，按时完成工作内容。
2. 以现场服务为主，其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

**三、服务响应要求**

**1、日常维护响应：**

1. 工作期间（正常工作日8：00-18：00），信息系统故障响应时间不超过0.5小时，到达现场时间不超过4小时；
2. 非工作期间，信息系统故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过8小时。
3. 乙方应提出故障解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。

**2、修改调整、系统集成响应：**双方根据修改调整的内容友好协商。

**3、乙方应作出无推诿承诺：**即乙方在收到甲方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。