**上海市医疗保障反欺诈大数据应用监管子系统建设项目-大数据反欺诈主题监管**

**采购需求**

上海市医疗保险事业管理中心

**目 录**

**[一、项目概况 1](#_Toc193890456)**

[(一)项目背景 1](#_Toc193890457)

[(二)建设目标 2](#_Toc193890458)

**[二、项目建设要求 3](#_Toc193890459)**

[(一)总体要求 3](#_Toc193890460)

[1.技术要求 3](#_Toc193890461)

[2.性能要求 4](#_Toc193890462)

[(二)项目建设内容要求 4](#_Toc193890463)

[(三)商业密码应用需求 13](#_Toc193890467)

[(四)项目部署要求 13](#_Toc193890468)

**[三、项目实施、培训、售后服务等要求 14](#_Toc193890469)**

[(一)项目实施要求 14](#_Toc193890470)

[(二)项目工期要求 14](#_Toc193890471)

[(三)项目团队及驻场人员要求 15](#_Toc193890472)

[(四)项目培训要求 17](#_Toc193890473)

[(五)项目验收要求 18](#_Toc193890474)

[(六)售后服务要求 19](#_Toc193890475)

[(七)应急响应要求 20](#_Toc193890476)

[(八)供应商综合能力要求 20](#_Toc193890477)

[(九)等级保护要求 20](#_Toc193890478)

[(十)技术文件要求 20](#_Toc193890479)

[(十一)知识产权及保密要求 21](#_Toc193890480)

# 一、项目概况

## (一)项目背景

医保基金是人民群众的救命钱，医保基金安全是重大的民生问题，关系到社会的安定稳定和人民群众的切身利益。党中央、国务院高度重视医疗保障基金监管工作。习近平总书记多次强调和批示要坚决查处骗保行为，勿使医保基金成为新的“唐僧肉”，任由骗取，要加强医保监管。近年来，欺诈骗保屡禁不止，如华夏时报报道：“由于医药代表篡改肿瘤患者基因监测报告，天津一医院骗保超1亿元”，哈尔滨查处了四家药店涉及资金2个多亿。今年6月13日，上海市公安局也通报了打击欺诈骗保专项行动情况，查处涉案药品20余吨。国家医疗保障局持续开展打击欺诈骗保专项整治工作，高压态势日渐巩固，部门综合监管更加有力，长效机制逐渐健全。但医保治理具有长期性、复杂性，部分领域违法违规问题仍然较为突出，基金监管总体形势依然严峻复杂，部分骗保行为由台前转入幕后，手段更隐蔽，造假更专业，查处难度进一步加大，需持续重拳出击、猛药去疴。

2023年5月国家医疗保障局发布《关于开展医保反欺诈大数据应用监管试点工作的通知》（医保函[2023]20号）文件，要求以数据监管为抓手，破解医保基金监管工作中欺诈骗保行为发现慢、发现难、锁定难的问题，有效提升基金监管效能和精准性，构建以数据监测分析为先导的快捷、精准、高效的基金监管新模式。分阶段分领域聚焦重点欺诈骗保行为，构建重点欺诈骗保行为数据监测模型及场景应用，逐步实现对重点领域、地区、机构、药品耗材、人员等的监管全覆盖。今年国家医保局、最高人民法院、公安部等六部委联合发文，重点针对虚假诊疗、倒卖医保药品、重点药品耗材监测、检查检验、康复理疗等领域，开展违法违规问题的专项整治，同时国家医保局、财政部等又发布了2024年医保飞行检查工作的通知，也将以上重点领域作为是飞行检查的主要内容。

上海市作为医保反欺诈大数据应用监管试点城市之一，长期以来高度重视数字化对于医保监管的赋能作用，建成了医保智能监管系统等应用支撑日常监管业务。五年来，通过日常检查、飞行检查、专项检查、举报调查等方式，对违规定点机构和违规参保个人追回医保基金近7亿元，罚款超1亿元，有效维护了基金的安全高效运行。本次市医保局拟全面贯彻落实政策要求，围绕国家医保专项整治和飞行检查重点工作，积极开展医保反欺诈大数据应用监管试点工作，在强化已有医保智能监管应用的基础上，开展反欺诈数据监测建设，结合上海医保反欺诈大数据试点的要求，推进重点领域的筛查分析和场景构建，构建有上海地方优势和特色的反欺诈应用场景，赋能非现场监管和现场监管有机结合的监管模式，推进医保基金监管能力整体跃升。

## (二)建设目标

总体建设目标：为深入贯彻党的二十大精神，创新基金监管方式，提升医保大数据应用水平，切实维护医保基金安全。按照国办发〔2023〕17号、医保函〔2023〕20号、医保办函〔2023〕58号）、医保发〔2024〕8号等文件要求，结合本市监管工作实际，依托本市医保信息平台，整合国家医保信息平台反欺诈数据和上海市医保智能监管数据等资源，开展上海市医保反欺诈数据监测建设，打磨一批符合上海实际需求的反欺诈监管场景，逐步实现全监管对象、全险种、全就医过程和多场景监管。加强和检察、公安、财政、卫生健康等部门以及纪检监察机关的工作协同力度，积极开展信息共享、案情通报、联合执法等综合监管工作，强化行刑衔接和行纪衔接，进一步提升和扩大监管实效。

大数据反欺诈主题监管建设目标：建设反欺诈数据监测专区，汇聚医保反欺诈监管相关基础数据，构建监管业务宽表、统计分析表、主题库等，为各类反欺诈监管业务提供主题数据支撑。根据反欺诈主题监管需求，进行相关疑点数据筛查和监管分析、应用，形成反欺诈大数据应用赋能闭环。

# 二、项目建设要求

## (一)总体要求

### 1.技术要求

（1）投标人提供的软件必须是企业级的解决方案，支持可分布的、可伸缩的体系结构。支持部署在国产主流的操作系统和硬件平台上，支持B/S 结构，支持云数据库、云存储、云缓存等云架构。

（2）投标人提供的软件必须是模块化设计，并且保证任何软件模块的维护和更新都不影响其它软件模块，软件具有容错能力。

（3）投标人提供的软件应具有自身故障监视和诊断能力，即软件能及时发现故障并发出告警。

（4）投标人提供的软件在不同时期软件版本必须能向下兼容，软件版本易于升级，且在升级的过程中不影响业务的性能与运行。

### 2.性能要求

（1）交互类业务

交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入、修改或删除一条记录、发布一条信息等操作。

1）平均响应时间：1秒；

2）峰值响应时间：3秒。

3）批量前台经办业务数据导入（按一次2000条评估）：平均响应时间：5秒，峰值响应时间：10秒。

（2） 查询类业务

查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，需要根据具体情况而定。

1）简单查询平均响应时间：1秒；

2）复杂查询平均响应时间：3秒。

（3） 接口服务(数据交换)

1）单条记录接口平均响应时间：1秒；

2）多条记录（100条）接口平均响应时间：3秒。

同时本项目建设要满足本市数据局重点项目规划指标要求。

## (二)项目建设内容要求

根据国家医保反欺诈大数据应用监管试点要求，结合本市监管需求，运用大数据能力建立反欺诈数据监测，开展重点领域的筛查分析。构建医疗机构主题反欺诈监管、药店主题反欺诈监管、异地就医主题反欺诈监管、重点药品/耗材主题反欺诈监管等方面监管主题，挖掘疑点线索和问题。与国家平台的数据和业务对接，实现反欺诈线索数据的互联互通，实现公安部人员亲密信息、出行信息等赋能应用；根据反欺诈数据监测管理要求以及反欺诈监管线索，对专项应用子系统中相关功能进行升级。对医保监管过程中的线索发现、调查取证、违规处理、结果应用等环节进行全景分析，形成反欺诈监管“一张网”，实现对医保基金欺诈骗保预警线索及行为特点的总体把控，为监管业务处理、监管政策制定等提供综合的、直观的数据支撑，确保基金的合理使用和监管的实效。

### 1.应用功能建设要求

| **序号** | **应用系统名称** | **功能名称** | **功能描述** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 反欺诈多主题监管 | 体检住院反欺诈监管-监管总览 | 需要包括总体指标、疑似线索分析、已核实线索分析、区域综合分析、组内综合分析、线索处置分析等。 |
|  | 体检住院反欺诈监管-疑点筛查 | 对住院数据进行计算分析，筛查出可疑的体检住院数据。 |
|  | 体检住院反欺诈监管-预警监控（分析） | 包括区域异常分析、组内单次就诊异常分析、组内单次就诊项目异常分析等。 |
|  | 体检住院反欺诈监管-预警复核 | 对基于体检住院反欺诈监管筛查出来的预警结果数据进行复核。 |
|  | 体检住院反欺诈监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 体检住院反欺诈监管-配置管理 | 包括体检住院反欺诈监管参数配置、审核范围配置、风险指标权重配置等。 |
|  | 虚假住院监管-监管总览 | 包括虚假住院总览、预警结果分析、处理结果分析等功能。 |
|  | 虚假住院监管-疑点筛查 | 对住院数据进行计算分析，筛查出可疑的虚假住院数据。 |
|  | 虚假住院监管-预警分析 | 包括预警监控、风险评定等功能。 |
|  | 虚假住院监管-预警复核 | 对基于虚假住院监管筛查出来的预警结果数据进行复核。 |
|  | 虚假住院监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 虚假住院监管-配置管理 | 包括虚假住院监管场景参数配置和审核范围配置。 |
|  | 基于随申码解析技术的门诊数据筛查应用-对接接口 | 包括代配药明细数据接口、案件预警信息接口、白名单信息接口、白名单代配明细接口、预警明细信息接口等。 |
|  | 基于随申码解析技术的门诊数据筛查应用-场景监管 | 包括全区机构地图分布、近一个月代配预警明细展示、近一个月代配药品分布排名展示、代配药机构排名展示、代配人年龄分布展示、满三次代配情况分布展示。 |
|  | 基于随申码解析技术的医疗机构场景监控 | 实现该应用部署，与市医保智能监管平台、市医保中心结算数据库及其他部反欺诈模块进行对接。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-监管总览 | 包括总体指标、疑似线索分析、已核实线索分析、区域综合分析、组内综合分析、线索处置分析等。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-疑点筛查 | 对就诊、购药数据进行计算分析，筛查出可疑的同单位同金额异常购药数据。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-预警分析 | 包括区域异常分析、组内单次就诊异常分析等。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-预警复核 | 对基于同单位同金额异常购药模型的预警结果进行复核。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 同单位同金额异常购药监管-配置管理 | 包括同单位同金额异常就医购药监管参数配置、审核范围配置、风险指标权重配置等。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-监管总览 | 包括异地就医异常总览、预警结果分析、处理结果分析等。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-疑点筛查-参保人结算地同进同出筛查 | 对住院数据进行计算分析，筛查出可疑的异地就医住院数据。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-疑点筛查-参保人住址聚集筛查 | 对参保人结算清单和异地结算数据进行分析，筛查出具有参保人住址聚集性和诊疗行为相似性的异常数据。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-预警分析 | 包括预警监控、风险评定等功能。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-预警复核 | 对基于异地就医反欺诈主题监管筛查出来的预警结果数据进行复核。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 异地就医主题反欺诈监管-配置管理 | 包括异地就医主题反欺诈监管参数配置、审核范围配置等。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-监管总览 | 包括使用医保码异地就医异常总览、预警结果分析、处理结果分析等。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-疑点筛查-医保码聚集筛查 | 对异地住院结算数据进行计算分析，筛查出参保人异地集中住院行为。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-疑点筛查-医保码异常结算识别 | 对参保人的医保码异地结算数据进行分析，筛查出可疑的医保码异地就医结算数据。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-预警分析 | 包括预警监控、风险评定等功能。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-预警复核 | 对基于使用医保码异地就医监管筛查出来的预警结果数据进行复核。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 使用医保码异地就医监管-配置管理 | 包括使用医保码异地就医监管参数配置、审核范围配置等。 |
|  | 医保药品倒卖监管-监管总览 | 包括倒卖药品总览、预警结果分析、处理结果分析等。 |
|  | 医保药品倒卖监管-疑点筛查 | 对在供应链各环节的追溯码数据进行计算分析，筛查出可疑的药品倒卖数据。 |
|  | 医保药品倒卖监管-预警分析 | 包括预警规则设定、监控预警等功能。 |
|  | 医保药品倒卖监管-预警复核 | 对基于医保药品倒卖监管筛查出来的预警结果数据进行复核。 |
|  | 医保药品倒卖监管-结果应用 | 包括监控案件管理、监管履历等功能。 |
|  | 医保药品倒卖监管-配置管理 | 包括医保药品倒卖监管参数配置、审核范围配置等。 |
|  | 反欺诈数据赋能 | 与国家平台反欺诈监测平台对接和应用-接口开发 | 实现国家平台反欺诈监测专区对接开发 |
|  | 与国家平台反欺诈监测平台对接和应用-公安数据赋能-人员亲密关系 | 与国家平台进行数据交换，实现本地对于公安部人员亲密关系信息（包括参保人的族谱和朋友关联信息）的查询和应用。 |
|  | 与国家平台反欺诈监测平台对接和应用-公安数据赋能-参保人员出行信息 | 通过与国家平台进行数据交换，实现本地对于公安部参保人出行信息的查询和应用。 |
|  | 专项应用子系统升级 | 根据反欺诈数据监测管理要求以及反欺诈监管线索，对专项应用子系统中相关功能进行升级。 |
|  | 反欺诈监管全景分析 | 业务全景分析模块 | 包括多维数据分析、智能预警结果分析、监管能力概要分析等。 |
|  | 监管全流程分析模块-监管全流程分析 | 对医保监管过程中的线索发现、调查取证、违规处理、结果应用等环节进行全程控制和管理。 |
|  | 数字化监管能力分析模块-数智模型 | 包括异常代表模型分析、多卡聚集模型分析、人卡分离模型分析、一脸多卡模型分析、异常检验模型分析、人床分离模型分析、三费预警模型分析、窗口人脸识别模型分析、药店人脸识别模型分析等。 |
|  | 数字化监管能力分析模块-监测指标 | 将监测指标分类、监测指标列表、监测指标详情进行可视化分析。 |
|  | 数字化监管能力分析模块-监控规则 | 包括监控规则节点流程、监控规则内容分析等。 |
|  | 数字化监管能力分析模块-业务知识 | 将业务知识浮窗、业务知识列表、业务知识详情进行可视化分析。 |
|  | 数字化监管应用分析模块-智能监控 | 智能监控情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 数字化监管应用分析模块-行政执法 | 行政执法情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 数字化监管应用分析模块-信用监管 | 信用监管情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 数字化监管应用分析模块-监管总览 | 监管总览情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 数字化监管应用分析模块-综合评价 | 综合评价情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 数字化监管应用分析模块-专项应用 | 专项应用情况分析，提供分类跳转链接 |
|  | 反欺诈全景分析内容配置模块 | 反欺诈全景分析内容相关配置项的内容配置功能 |
|  | 反欺诈全景分析动效模块 | 反欺诈全景分析动效组成功能 |

### 2.数据服务要求

按照《国家医疗保障局关于开展医保反欺诈大数据应用监管试点工作的通知》要求，依托上海市医保信息平台，向上对接国家医保信息平台反欺诈监测数据，横向打通与公安、卫健、民政等相关部门数据，根据反欺诈主题场景需要，开展多维度数据整合与治理，全面支撑本市医保监管应用。具体数据服务内容包括：一是数据归集清洗服务，包括数据采集接入181张结构化数据表、120亿条数据， 400万条图像或者视频非结构化数据；时空数据转换与处理1万点，数据抽取服务183张。二是数据主题域建设，包括贴源层183张表、宽表层85张宽表、汇总层150张表格、10个监管主题库。三是数据协同管理，包括数据质量检查235张、数据分类分级检查183张、数据加密脱敏192张、作业调度任务449个、数据订阅85个、数据标签170个、数据统计分析及报表185个、历史数据归档及销毁2000张表。

投标方需根据国家医保局要求，建设反欺诈数据监测专区。提供数据服务工具，汇聚医保反欺诈监管相关基础数据，构建监管业务宽表、统计分析表、主题库等，为各类反欺诈监管业务提供主题数据支撑。

### 3.其他要求

投标方需保证上海市医疗保障反欺诈大数据应用监管子系统建设项目的完整稳定运行，以及与上海市医疗保障智能监管系统（国家医保智能监控示范点建设项目）、上海市医疗保障智能监管能力提升子系统建设项目等已有系统的数据交换、业务协同。

## (三)商业密码应用要求

为满足国密使用要求，投标人需对本项目提出详细、可行的改造方案，相关改造内容包括：网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的密码应用改造，对用户身份认证机制、业务重要数据安全传输、服务器虚拟机设备日志/访问控制信息完整性、重要可执行程序签名验签、用户访问控制信息签名验签、应用系统重要数据加解密、应用系统重要数据签名验签等开发改造适配。

## (四)项目部署要求

本项目全面依托上海市电子政务云建设，包括云服务器、存储、网络等基础设施由市电子政务云统一提供。系统需依据信创要求实现，按照上海市电子政务云相关管理要求和甲方相关要求，以及项目安全及密码应用需要完成环境及应用部署。

投标人需要根据项目要求结合当前业务量的估算对本项目所需要的云资源进行设计，提供系统的详细部署方案。上海市医疗保障反欺诈大数据应用监管子系统建设项目相关资源情况如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 资源类型 | vCPU（核） | 内存(GB) | 存储数量(GB) | GPU数量 |
| 1 | 虚拟机 | 1812 | 4496 | 224500 |  |
| 2 | 训练GPU |  |  |  | 2 |

本项目根据建设实际情况进行合理分配。投标方需配合开展本项目上云部署工作。

# 三、项目实施、培训、售后服务等要求

## (一)项目实施要求

投标人在上海有固定的售后服务团队。

投标人应充分理解及考虑此次项目的建设要求及内容，提出完整且详细的项目实施、项目培训、项目管理、项目验收、售后服务方案等。

根据对项目的理解做出项目的人员配置管理计划，包括组织结构、项目负责人、组成人员及分工职责。项目经理及项目成员一旦确定原则上不得更换。

招标人有权监督和管理此项目的开发、故障排错、测试及系统验收等各项工作，投标人应接受并服从招标人和监理方、测评方的监督和管理要求。

项目建设地点在上海，投标人一旦中标后，应承担开发设备环境、开发人员的开发场地和食宿等相关内容和费用。

投标人需提供针对本项目的风险控制方案。

## (二)项目工期要求

投标人应根据建设内容，分阶段制定合理的时间进度，并且应根据招标方要求进行调整和细化。

项目总体建设周期为6个月：

合同签订之日起4个月内，完成软件开发、产品软件部署、集成和测试，启动项目试运行；

合同签订之日起6个月内，完成项目试运行和竣工验收。

## (三)项目团队及驻场人员要求

1.投标人须具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供不少于40人的项目服务团队（包括项目经理、产品经理、架构师、技术负责人、研发等），驻场人员不少于16人，投标单位的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **角色** | **主要职责** | **人员数量** | **人员要求** | **驻场要求** |
| 项目经理 | 负责项目质量和进度控制 | 1人 | 计算机相关专业本科或以上学历、信息系统项目管理师认证证书。 | 驻场 |
| 技术负责人 | 负责项目需求评估与产品设计 | 1人 | 计算机相关专业本科或以上学历、  高级系统架构设计师或同等能力水平。 | 驻场 |
| 架构师 | 负责项目整体架构 | 2人 | 本科或以上学历/学位、 高级系统架构设计师或同等能力水平 | 驻场 |
| 数据分析师 | 负责项目数据运营 | 4人 | 本科或以上学历/学位、  高级工程师职称证书、高级计算机程序设计员证书、信息系统安全专业认证证书（CISSP）、大数据分析师、软件设计师（中级） | 驻场 |
| 开发工程师 | 负责项目具体开发与实施 | 32人 | 本科以上学历，高级工程师职称证书、高级计算机程序设计员证书、信息系统安全专业认证证书（CISSP）、大数据分析师、软件设计师（中级） | 不少于8人驻场 |

2.投标人应针对本项目提供不少于10人的质保期间驻场支撑团队，投标人的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明（提供2025年依法缴纳社保费的证明）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **角色** | **主要职责** | **人员数量** | **人员要求** | **驻场要求** |
| 项目经理 | 负责项目质量和进度控制 | 1人 | 计算机相关专业本科或以上学历、信息系统项目管理师认证证书 | 驻场 |
| 技术负责人 | 负责项目需求评估与产品设计 | 1人 | 计算机相关专业本科或以上学历  高级系统架构设计师或同等能力水平 | 驻场 |
| 架构师 | 负责项目整体架构 | 1人 | 本科或以上学历/学位、 高级系统架构设计师或同等能力水平 | 驻场 |
| 数据分析师 | 负责项目数据运营 | 3人 | 本科或以上学历/学位、  高级工程师职称证书、高级计算机程序设计员证书、信息系统安全专业认证证书（CISSP）、大数据分析师、软件设计师（中级） | 驻场 |
| 运维工程师 | 负责项目运行维护 | 4人 | 本科或以上学历/学位、  高级工程师职称证书、高级计算机程序设计员证书、信息系统安全专业认证证书（CISSP）、大数据分析师、软件设计师（中级） | 驻场 |

## (四)项目培训要求

供应商应提供业务操作培训，应提供详细培训方案。

1.项目验收前提供至少1次系统操作培训。在12个月的质量保证期内，至少提供1次与项目相关的必要培训。

2.供应商需要开展分层次的人员培训工作，每次培训后应提供培训签到表、培训记录和培训报告。培训应具有培训教材、培训环境和高水平的培训讲师。

3.供应商应提供一般用户的基础操作培训和系统管理员的日常应用维护培训，确保用户对象能够掌握对应的操作技能。

## (五)项目验收要求

本项目按下述方式开展验收。

1.验收分初验和终验。

2.初验前，供应商须完成软件开发、软硬件安装和信息系统的调试等，并对本项目进行功能和运行检测，确保所有信息系统功能模块能够正常运行且已达到本项目约定的各类标准要求。供应商应以书面形式向招标方递交初验通知书。招标方应当在接到通知后的5个工作日内确定初验的具体日期，由双方按照本项目的约定完成本项目的初验。招标方有权委托第三方检测机构进行验收，对此供应商应当配合。

3.初验时，供应商须提供软件文档包括《需求规格说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《三方功能需求确认单》、《测试报告》、《用户使用手册》、《系统部署手册》等）及可安装的程序运行文件。所交付的文档与文件应当是可供自然人阅读的书面和电子文档。项目通过招标方组织的初验评审，并且所有初验材料通过验收后，视为初验通过。如有缺陷，招标方应向供应商出具书面意见，陈述需要改进的缺陷。供应商应立即严格依照招标方的书面报告中的要求改进缺陷，并再次进行初验。

4.自初验通过之日起，招标方享有供应商免费提供的30天的信息系统试运行现场驻场服务期。该期间内，供应商应当按照招标方的要求提供现场技术支持服务，解决信息系统试运行期间可能出现的各类问题，或进一步提高与完善信息系统运行水平。

5.初验通过且信息系统试运行期已经达到本项目约定的时间，经供应商确认信息系统具备正常运行条件，且信息系统通过运行测试，供应商应以书面形式通知招标方信息系统已准备就绪等待终验。

6.如果属于供应商原因致使本项目未能通过终验，供应商应当排除缺陷，直至本项目完全符合验收标准，由上述情形而产生的相关费用应由供应商自行承担。

7.如果由于招标方原因导致本项目在终验通过前出现故障或问题，供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。

8.如本项目连续3次验收未通过（含初验未通过或终验未通过），招标方有权解除项目，并有权依照本项目约定的违约条款追究供应商的违约责任。

## (六)售后服务要求

本项目从系统验收通过之日起1年内提供7\*24小时免费技术支持和售后服务。

在质量保证期内，供应商将按照售后服务的承诺提供保修和运行维护服务，如果厂商对信息系统中软、硬件设备等产品中的部分保修期超过上述期限的，则按照厂商的规定进行免费保修。

在质量保证期内，供应商负责信息系统的运行维护工作，确保信息系统安全、稳定、可靠地运行。本项目涉及的运行维护工作范围为：本项目涉及的所有新建内容。

## (七)应急响应要求

供应商对系统故障应能够实时响应，若系统发生故障，接到通知后30分钟之内响应，专业工程师2小时内到达现场。特殊故障与客户沟通协商后，按照协商的方式制定解决方案并进行处理。

具体故障级别及对应的应急响应要求如下：

一级故障：在1小时内确诊，总故障解决时间不超过4小时。

二级故障：在2小时内确诊，并在4小时内由专家到达现场确诊并解决，总故障解决时间不超过8小时；

三、四级故障：在4小时内确诊故障，总故障解决时间不超过16小时。

## (八)供应商综合能力要求

供应商具备ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书、ISO/IEC20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书、CCRC信息安全服务资质（信息系统安全集成类）证书的，则优先考虑。

## (九)等级保护要求

本项目按照信息系统网络安全等级保护三级建设。

## (十)技术文件要求

投标人提供的书面技术资料应能确保系统正常运行所需的管理、运营及维护有关的全套文件。技术文件应该全面、完整、详细。投标人提供的技术文件至少应包括：

1.系统说明文件；

2.技术手册(安装、测试、操作、维护、故障排除等)；

3.项目文档，应该包括：

（1）软件需求说明书

（2）系统总体设计说明书

（3）应用软件功能清单

4.招标人提出的其他项目验收文档。

根据招标人项目验收要求，提供全套技术文件纸介质1套以及电子文件1套。

## (十一)知识产权及保密要求

1.知识产权要求如下：

招标人拥有上海市医疗保障反欺诈大数据应用监管子系统建设项目-大数据反欺诈主题监管除第三方产品外所有工作件、交付品文档、定制软件、应用系统软件、数据资源及其他附属产品的知识产权，未经招标人许可，中标人不得用于第三方。

2.保密要求

投标人同招标人签定保密协议，保证在此次项目建设中：由招标人向投标人提供的用户需求书、图纸、技术文档等所有资料，投标人获得后，应对其保密。除非招标人同意，投标人不得以任何形式向第三方透露或将其用于本次项目以外的任何用途。全部实施及验收工作完成后，所有资料应交回招标人。中标人驻场工作人员应签订保密承诺书，承诺内容需得到招标人认可，并与合同、保密协议一并提交给招标人。