**CA电子签名认证维保服务需求**

**1.服务内容：**

1）改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；

2）软件升级服务，提供在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统版本更新升级服务；

3）优化服务，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等；

4）检查与医院系统对接的接口运行情况。

5）与其他第三方系统对接接口（包括但不限于：HIS、LIS、PACS、病理系统、移动医护系统、血液透析系统等）

**2.服务响应：**

1)两小时内对维护请求予以响应。

2)系统故障、BUG等影响系统稳定运行的问题，须在24小时之内解决。

3)其它故障解决故障率在24小时内达到80%以上，72小时内全面解除故障。

4)如需进行现场维护，工程师将在24小时内到达现场。

5)每季度至少一次的专职人员现场维护服务。

**提供优质化服务**

系统在维保期内提供软件免费升级服务同时提供专业技术人员负责本项目的实施和维护工作。

**技术后援支持**

对所提供的系统保证全面、有效、及时的技术支持和售前、售中、售后服务，提供完整的突发故障应急方案。

指定有经验的技术人员在现场负责系统的运行和维护，若系统出现问题或故障，免费进行故障处理和软件更新。

**3 .系统模块**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 数量 |
| 1 | 电子签名网关系统 |  1套 |
| 2 | 电子签章系统  | 1套 |
| 3 | 电子签章客户端系统 |  200套 |
| 4 | PDF云签系统  | 1套 |
| 5 | 数字证书管理系统  | 1套 |
| 6 | 移动安全认证系统 |  1套 |
| 7 | 数据存储安全管理系统 |  1套 |
| 8 | 数据存储安全认证系统 |  1套 |
| 9 | 时间戳系统  | 1套 |
| 10 | 证书集成中间件软件系统  | 1套 |
| 11 | 智能USBKEY系统 |  200个 |
| 12 | 个人证书服务  | 200张/年 |
| 13 | 机构证书服务  | 1张/年 |