**软件维护需求书**

**项目名称：珠海市香洲区人民医院软件维护服务招标项目**

**维护期限：一年（签订合同后维护一年）**

1. **投标人资格要求**

1、投标人须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人；

2、 投标人在广东省内有常驻的售后服务机构，提供售后服务机构人员在当地的近三个月的在职社会保险证明。（须提供营业执照复印件并加盖公章）；

注：本项目不接受联合体投标。

1. **项目需求**
2. **维护服务的信息系统或模块：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **规格型号** | **数量** |
| 1 | 运营基础管理 | UAP设计平台 | 用友医疗HRP-S-V6.3 UAP设计平台 | 1套 |
| UAP运行平台 | 用友医疗HRP-S-V6.3 UAP运行平台 | 1套 |
| 2 | 医院会计系统 | 用友医疗HRP-S-V6.3医院会计系统 | 1套 |
| 3 | 预算管理系统 | 用友医疗HRP-S-V6.3预算管理系统 | 1套 |
| 4 | 成本核算系统 | 用友医疗HRP-S-V6.3成本核算系统 | 1套 |
| 5 | 薪资及绩效管理 | 用友医疗HRP-S-V6.3薪资及绩效管理系统 | 1套 |
| 6 | 人力资源管理 | 人事工资管理 | 用友医疗HRP-S-V6.3人事工资管理系统升级 | 1套 |
| 学分管理 | 用友医疗HRP-S-V6.3学分管理 | 1套 |
| 考勤上报 | 用友医疗HRP-S-V6.3考勤上报 | 1套 |
| 7 | 资产管理 | 用友医疗HRP-S-V6.3医院资产信息管理系统 | 1套 |

1. **服务内容**
2. 服务内容说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务内容** | **服务内容介绍** | **服务方式** |
| 热线咨询 | 对自助服务无法解决的问题，通过热线支持解决用户常用的业务问题的过程 | 热线服务 |
| 登录故障 | 解决软件无法登陆服务器的故障 | 现场服务 |
| 应用故障 | 排除用户正常应用过程中的故障、确保正常运营 | 现场服务、送修服务 |
| 软件安装 | 用友软件安装 | 现场服务 |
| 补丁安装 | 根据需要为用户安装相关的软件补丁 | 现场服务 |
| 数据迁移 | 用户更换机器或网络等设备时，将数据迁移到新机器上。 | 现场服务 |
| 年度结转 | 帮助客户进行年度结转 | 现场服务 |
| 培训服务 | 维护期内的用户操作人员增加或更换时，可免费进行产品标准培训 | 安排操作员到用友培训中心进行培训 |
| 服务大会 | 通过会议，增强与用户的交流 | 定期或不定期的举办用户会议、座谈等活动 |
| 关怀服务 | 通过回访、电话沟通等方式了解用户使用状况，并根据使用状况情况给予不同的关怀 | 定期使用电话、传真、信函、邮件等方式 |

1. 定期与用户保持联系，利用电话或专用表格指导医院系统维护人员对系统的运行状态进行检查，监控数据库系统参数及性能，备份业务数据，防止异常情况的出现。
2. 系统灾难发生时，做到立即响应，必要时工程师 2 小时到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。
3. 培训用户系统管理人员，解答用户关于操作系统和数据库的疑难问题。
4. 提供软硬件升级的参考意见。
5. 无故障时，供应商每季度进行一次例检，对应用系统产生的数据进行整理与备份等，确保数据不丢失。

**（三）项目具体要求**

1. 排除信息系统软件故障，对现有软件进行日常维护，保证系统正常工作。
2. 软件工程师每季度至少例检一次，对系统进行检查。培训医院信息系统维护人员，解决基本系统故障。
3. 上述信息系统出现故障，做到立即远程响应，若系统故障严重影响系统使用时，工程师 2 小时内到达现场（特殊情况除外)
4. 整理并提供以上系统的《安装手册》《操作手册》《日常维护手册》，并在维护期内根据系统修改情况确保及时更新。
5. 对用户由于医疗政策、医院管理、业务流程变化所导致的信息系统修改需求，与用户共同设计后，予以修改实现。
6. 服务商应在现有医院信息化的基础上，不改变现有应用软件的架构及数据库进行应用系统的维护。