## 项目需求书

一、服务要求

1.维护目标

保障医院现有办公自动化系统（和诚协同办公系统V3.0）PC端及APP正常运行。

2.维护服务内容

（1）协助客户解决问题，处理用户在使用过程中的问题；

（2）做好业务数据的备份（恢复）服务；

（3）协助检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；

（4）协助定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；

（5）接受医院信息科数据维护申请，在医院的授权下及时进行数据维护处理；

（6）接受医院办公自动化系统的维护申请，对应用软件进行程序BUG修改调整等完善性修改，处理应用软件存在的问题。

3.维护周期：一年。

4.维护方式

（1）7\*24小时在线、电子邮件或电话技术支持，提供产品咨询和补救支持。包括有关正确使用软件的建议，以及解释软件产品技术文档的信息。

（2）7\*24小时实时远程联机服务解决办公自动化系统运行过程中的各类突发问题。

（3）选派具有二年以上相关开发经验的技术人员负责维护工作。在维护期间，将为医院设立技术档案，用于记录系统维护记录。

（4）对医院所发生的Bug问题，由维护工程师进行处理，让医院可随时追踪问题的处理状态，避免同类问题的重复发生。

（5）提供本项目版本的产品更新通知服务，如本项目版本的产品有升级，确保用户免费获得本项目版本更新的升级软件产品。

（6）为保证软件修改后的稳定性，在软件做了较大变更后，必须经模拟测试环境通过后，才能发布给医院。

（7）若远程无法处理系统问题的，派遣服务工程师到现场提供技术服务。

（8）在发现软件存在潜在缺陷情况下，免费提供补丁程序并提供免费安装及调试服务。

（9）建立沟通服务群（如微信或qq群），每天在沟通服务群进行解答或解决系统存在问题和需求。

二、商务要求：

1.报价要求：

（1）报价方式为整体项目包干价。

（2）报价中必须包括服务过程产生的但不限于人工、工具使用、各项税费及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用及企业利润。

（3）供应商必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，采购方将不再另行支付与本项目相关的任何费用（非本项目要求的其他内容除外）。

2.项目验收要求

（1）验收标准：验收的主要依据包括本项目响应文件、合同等。

（2）总体验收：供应商须为验收提供必需的一切条件及相关费用，服务期届满后，当项目所有工作内容完成以后，由供应商提交验收申请，采购人组织验收小组，负责对项目进行全面验收。供应商必须提供本项目的相关文档和报告，并积极配合采购人进行完工验收工作，如果验收发现与详细业务需求不符或达不到规定的要求，采购人有权提出索赔。

（3）在采购人的监督下，服务过程中的各项工作和文档，须达到需求中服务要求的标准。

3.付款方式：

（1）合同签订后由成交供应商开具服务发票，在收到发票后15个工作日内支付合同总额的50％。；

（2）维护服务满6个月，在收到发票后15个工作日内以成交供应商开具的发票支付合同总额的30％。

（3）维护服务期满，在收到发票后15个工作日内以成交供应商开具的发票支付合同总额的20％。

4.考核方式

每年进行一次项目评估，评估结果分优秀、良好、合格、不合格，考核不合格可要求更换技术人员或终止合作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项** | **明细项** | **评分内容** | **评分权重（上限）** | **最终评分** | **备注** |
| 1 | 质量水平评价（50分） | 安全合规 | 避免引起系统故障、部分功能失常等情况，不得违反实时政策要求、院内管理规定等。 | 10 分 |  |  |
| 2 | 与服务要求的一致性 | 按合同及采购方要求提供服务。 | 15 分 |  |  |
| 3 | 质量保证 | 提供的服务有效，即故障处理后不会反复出现，功能实现后不因供应商原因反复修改等。 | 25 分 |  |  |
| 4 | 响应能力评价（20分） | 服务及时性/工程进度把控能力 | 接到服务要求后及时相应，快速安排工作进行处理。 | 10 分 |  |  |
| 5 | 故障或应急检修完成的效率 | 及时完成故障处理及功能需求更新。 | 10 分 |  |  |
| 6 | 服务能力评价（15分） | 文档记录详实 | 在服务过程中准确记录时间、事件经过、处理方法及对接人员，以便事后进行查验。如资料未能按约定的时间提交，即扣2分。 | 5 分 |  |  |
| 7 | 沟通协调有效 | 在服务过程中积极进行沟通与协调，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 8 | 服务态度良好 | 在服务过程中态度友好，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 9 | 履约合作评价（15分） | 合同签订的即时性 | 及时跟进合同签订，提供发票及支付凭证等材料。 | 5 分 |  |  |
| 10 | 合同履约的全面性 | 合同内的各项工作要求均有效实现。 | 10 分 |  |  |
| 合计 | | | | 100分 |  |  |

考核平均分大于等于80分的，优；考核平均分小于80分且大于等于70分的，良；考核平均分小于70分且大于等于60分的，合格；考核平均分小于60分的，不合格。

5.其它要求

（1）供应商应当保证给采购方的本项目技术服务是供应商本项目软件产品最成熟、稳定的维护服务。

（2）供应商完成技术服务工作的形式：保障本项技术软件系统正常运行与使用。

（3）培训要求：至少提供2名受训人员进行维护和保养等的技术培训，供应商提供详细的培训计划、培训内容及列明培训时间、地点。因培训发生的所有费用应包含在报价总报价内。

6.保密条款

（1）供应商必须严格保守对因本合同项下的服务从采购人所获取的信息秘密，在未取得采购人书面同意的情况下，不得以任何形式向第三方披露。在依法必须披露的情况下，供应商应当立即通知采购人，除非按照法律规定或生效命令不得为之。

（2）保密义务不因合同履行完毕或解除而终止，除非保密信息已经对外披露或者公众所知。

三、响应文件需提供供应商资格材料、标的服务的方案、响应需求的承诺函以及相关参数的佐证材料。