

采购需求

一、用友财务软件维护方案

（一）概况

因采购人财务科目前使用的是用友 HRP 财务系统，对该系统的维护需要具备专业的技能和相关的服务体系支撑。

★（二）日常维护要求

用友财务软件运行维护服务。

配套产品的供应提供联系渠道服务。

行业凭证、行业报表公式设置服务。

版本升级时，软件功能的修改或增加优先考虑。

网络服务：包括服务指南、在线技术支持、在线培训、用友认证、客户关系处理、E-mail 群发、服务论坛等栏。

资讯服务：向客户介绍使用用友软件过程中可能遇到的问题和用友产品应用技巧，提升客户的用友软件应用水平，加强与客户的交流。

客户交流大会：增进客户与业界专家、客户与客户之间的交流，进一步提高客户的用友软件应用水平。

现场支持服务：到场解决用友财务软件使用中的一切问题。

数据修复服务：在用友产品使用过程中由于某种原因导致数据出现问题时，帮助修复数据的服务。

专职客户服务代表 24 小时响应：在医院提出现场维护服务请求后，确认在电话、远程不能解决的情况下，提供 1 小时响应，24 小时到达南充市中心医院指定现场进行技术支持和维护

（三）服务时间

维保服务期为一年。

二、LIS 软件维保方案

★（一）问题咨询服务

主要处理：软件产品缺陷、操作问题、系统问题、产品功能答疑；以及采购人需求和对软件产品的改进建议。

★（二）现场技术服务

技术服务人员提供到采购人现场解决问题的服务。接到采购人要求，一般情况下 24 小时内响应。

1. 咨询服务和远程联络解决不了的问题。
2. 现场实施服务。

3. 现场技术指导。
4. 采购人提出的现场服务。

★（三）软件升级服务

提供软件系统的免费升级，提供软件系统的补丁下载和升级服务。

（四）服务时间

维保服务期为一年。

三、手麻系统维保方案

★（一）问题咨询服务

主要处理：软件产品缺陷、操作问题、系统问题、产品功能答疑；以及采购人需求和对软件产品的改进建议。

★（二）现场技术服务

技术服务人员提供到采购人现场解决问题的服务。接到采购人要求，一般情况下 24 小时内响应。

1. 咨询服务和远程联络解决不了的问题。
2. 现场实施服务。
3. 现场技术指导。
4. 采购人提出的现场服务。

★（三）软件升级服务

提供软件系统的免费升级，提供软件系统的补丁下载和升级服务。

（四）服务时间

维保服务期为一年。

四、PACS 系统软件维保方案

提供系统管理的全面的技术支持和维护服务。具体维护内容和方式如下：

★（一）对委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

★（二）向采购人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

★（三）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受采购人的监督。

★（四）国家法律、法规所规定由供应商承担的其它责任。

★（五）驻场工程师在场支持，乙方将提供驻场工程师 5*8 工作日现场服务；

★（六）远程技术支持服务，供应商提供给采购人非工作时段全年 24 小时远程支持服务，如果远程服务无法支持，将通知现场驻场工程师及时到现场处理。

以上若干种维护服务内容并不是相互割裂、互不相关的，而是相互渗透、紧密结合成为完整统一的支持维护体系。

（七）服务时间

维保服务期为一年。

五、双向转诊系统维保方案

（一）问题咨询服务

★主要处理：软件产品缺陷、操作问题、系统问题、产品功能答疑；以及采购人需求和对软件产品的改进建议。

★（二）现场技术服务

技术服务人员提供到采购人现场解决问题的服务。接到采购人要求，一般情况下 24 小时内响应。

1. 咨询服务和远程联络解决不了的问题。
2. 现场实施服务。
3. 现场技术指导。
4. 采购人提出的现场服务。

★（三）软件升级服务

提供软件系统的免费升级，提供软件系统的补丁下载和升级服务。

（四）提供医院开展住培工作所需的医院信息系统间的数据对接服务和医院同上级管理部门（主要指省级和国家级）的信息系统的数据对接、数据维护服务。

（五）服务时间

维保服务期为一年。

六、体检软件维保方案

（一）维护服务内容

- ★1. 健康体检系统正常使用维护。
- ★2. 系统无法正常启动。
- ★3. 系统操作培训指导。
- ★4. 合理报表修改、制作。
- ★5. 指引单、条码的格式调整、优化。
- ★6. 体检报告、团检报告格式的修改、优化。
- ★7. 已有系统接口无法正常运行，快速帮助解决问题。
- ★8. 已有亚健康设备接口无法正常运行。
- ★9. 日常操作不当维护指导。
- ★10. 系统 bug 的修补。
- ★11. 其他在软件系统功能范围内导致无法正常使用的情况。

（二）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. 提供 24 小时咨询服务电话及指定专门售后服务专员，上述信息系统出现故障，做到 15 分钟内远程响应，若系统故障严重影响系统使用时，工程师 24 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，不改变现有应用程序的架构及数据库进行应用系统的维护。

（三）服务时间

维保服务期为一年。

七、儿童早期发展信息管理系统维保方案

（一）维保方式：远程及现场相结合

（二）应急处理：在得到故障报告后，在 30 分钟内对故障做出响应，并提供应急方案，如需要应在 24 小时内派出维护人员到现场处理。

（三）维护内容清单

★1. 儿童档案：

- 1.1 基本信息；
- 1.2 出生信息；
- 1.3 今日门诊；
- 1.4 用户管理；
- 1.5 模板定制。

★2. 常规检查：

- 2.1 体格检查；
- 2.2 体检预约；
- 2.3 检查记录；
- 2.4 开立项目；
- 2.5 公共模板。

★3. 儿童心理行为测评：

- 3.1 智力测评；
- 3.2 心理测评；
- 3.3 气质评估；

★4. 院外管理:

- 4.1 预约确认;
- 4.2 体检通知;
- 4.3 活动通知;
- 4.4 退订管理;
- 4.5 支持共享;
- 4.6 线上交流。

★5. 专项检查:

- 5.1 口腔保健;
- 5.2 耳鼻喉检查;
- 5.3 眼保健操;
- 5.4 视力筛查;
- 5.5 听力筛查;
- 5.6 其他;
- 5.7 专用模板。

★6. 专案管理:

- 6.1 高危儿管理;
- 6.2 异常情况管理;
- 6.3 其他;
- 6.4 体弱儿管理。

★7. 统计报表:

- 7.1 早产儿统计;
- 7.2 儿童评价统计;
- 7.3 高危儿统计;
- 7.4 病例创建统计;
- 7.5 新生儿统计;
- 7.6 诊断统计。

★8. 线上家长端:

- 8.1 医院管理;
- 8.2 就诊服务;
- 8.3 测评信息;
- 8.4 项目预约;
- 8.5 儿早活动;
- 8.6 体检报告;

- 8.7 儿早课堂；
- 8.8 科室介绍；
- 8.9 在线答疑；
- 8.10 个人中心；
- 8.11 分享。
- 9. 必知。
- 10. 分诊叫号。

（四）服务时间

维保服务期为一年。

八、住院医师规范化培训系统维保服务

（一）提供 1 年不限次数的软件系统维修、用户数据维护服务，服务方式包括但不限于电话技术支持、网络在线技术支持、网络远程技术服务、技术人员上门服务。

服务响应时间标准为：

1. 电话和网络在线技术支持在收到用户售后服务需求反馈后即时提供。
2. 网络远程技术服务在电话技术支持和网络在线技术支持不能处理时 2 个小时内启动，24 小时内完成当次服务。
3. 技术人员上门服务在网络远程服务 24 小时内判定不能完成当次服务时启动，技术人员应在服务启动后 1 个工作日内上门进行服务，3 个工作日内不能完成当次服务的，提供备用系统供用户使用，直至系统恢复。

（二）提供每年 4 次（含）以上的系统更新服务。

更新标准为：

1. 去除老旧学习内容及不再适合当前医学标准的考核内容。
2. 增加新的学习内容和新的考核内容。
3. 软件内所有内容及软件本身知识产权授权链无瑕疵，若产生知识产权纠纷，由重庆远秋科技股份有限公司自行负责。

★（三）提供产品升级换代更新服务，升级更新的标准为：

1. 国家出台了新的有关住培工作的文件、通知等，需要对系统做相应升级更新的，应予以支持。
2. 省级管理机构出台了新的管理要求或工作要求，需要对系统做相应升级更新的，应予以支持。
3. 本院工作流程变更、医院科室变更等相应情况有变化，需要对系统做相应升级更新的，应予以支持。
4. 住培管理工作流程共性的流程变更或考评机制变更的，需要对系统做相应

升级更新的，应予以支持。

5. 由于电子信息产业发展所导致的计算机操作系统升级变更，需要对系统做相应升级更新的，应予以支持。

6. 由于移动通讯设备（通常指手机）技术发展，所导致的移动通讯设备操作系统（通常指 iOS 系统和安卓系统）升级变更，需要对系统的 APP 作相应升级更新的，应予以支持。

7. 由于网络安全技术发展所导致的，需要对系统做相应网络安全技术升级更新的，应予以支持。

★（四）提供每年四次的上门服务，包含使用培训（1 个工作日）、需求了解、情况沟通等服务。使用培训培训主要针对每年医院新招收的住培医师进行系统使用培训。遇意外情况可分为两次进行培训，每次 0.5 个工作日。

（五）服务时间
维保服务期为三年。

注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，