

连州市医疗收费电子票据管理系统 购买运维服务项目功能需求

第一部分 项目概述

一、项目名称：连州市医疗收费电子票据管理系统购买运维服务项目

二、采购数量：1 项。

三、服务年限：自合同签订之日起 36 个月。

四、付款方式：

本项目招投标完成后以双方签定合同确定最终费用。付款方式采用分期付款，按三年三期无息支付。

第1期：合同签订之日起自合同签订之日起30天内支付第一笔款项。中标人需向采购人提供等额有效正规发票，并经采购人审核无误后30天内，采购人申请支付合同总金额三分之一给中标人。

第2期：自合同签订之日起第二个自然年的次月支付第二笔款项。中标人向采购人提供等额有效正规发票，并经采购人审核无误后30天内，采购人申请支付合同总金额三分之一给中标人。如在上一个运维期内存在扣款的情况，以扣款后的实际金额进行支付。

第3期：合同结束后30天内支付第三笔款项。中标人向采购人提供等额有效正规发票并经采购人审核无误后30天

内，采购人申请支付合同总金额三分之一给中标人。如在上一个运维期内存在扣款的情况，以扣款后的实际金额进行支付。

(1) 中标人凭以下有效文件与采购人结算：①采购合同；②中标人开具的正式发票；③中标通知书；④验收报告等采购人要求的其他相关结算资料。

(2) 因采购人使用的是财政资金，按照前款规定的付款时间，采购人在收到中标人发票后向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

五、报价要求

(一) 投标人的投标报价须以人民币为单位。

(二) 投标总金额包括中标方设计、二次开发、测试、安装、随机零配件、标配工具、运输保险、调试、培训、质保期服务、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。

第二部分 服务要求

服务期内提供基本维护服务，包括定期巡检、故障处理、远程维护及采购人咨询服务，协助采购人处理系统相关事务，解决系统故障，保证系统运行正常。

(一) 系统运行环境检查

每季度对系统的运行环境进行检查，及时提出调优和故

障预防建议。检查内容包括但不限于以下：

编号	服务内容	服务标准
1	检查系统是否能够正常登陆和显示。	1次/季度
2	检查系统页面各功能操作是否顺畅。	1次/季度
3	检查系统后台是否正常。	1次/季度
4	检查系统接口是否正常。	1次/季度
5	检查数据库电子票据系统用户表空间是否足够（使用率均少于90%）。	1次/季度
6	检查数据库系统表空间是否足够（使用率均少于90%）。	1次/季度
7	检查数据空间是否足够。	1次/季度
8	检查服务器硬盘空间是否足够（使用率要少于90%）。	1次/季度
9	检查系统日志是否正常。	1次/季度
10	根据巡检结果，提出改进建议。	1次/季度

（二）系统业务功能检查

保证采购人所属各单位业务能正常开展，需要对系统业务功能进行全面检查。检查内容包括但不限于以下：

编号	服务内容	服务标准
1	检查系统基础信息管理功能是否正常。	1次/季度
2	检查系统医疗票据管理功能是否正常。	1次/季度
3	检查系统医疗票据开具功能是否正常。	1次/季度
4	检查系统医疗票据存档功能是否正常。	1次/季度
5	检查系统医疗票据交付功能是否正常。	1次/季度
6	检查系统综合报表查询功能是否正常。	1次/季度
7	检查系统管理功能是否正常。	1次/季度

（三）解答采购人疑问

要求提供7×24小时的技术服务支持保障，确保系统正常稳定运行。系统在出现故障时，在接到通知后，工作日09:00-18:00期间1小时内响应，如不能电话或远程解决问题的，工程师在24小时内必须到达现场处理。

对采购人在使用系统过程中遇到的问题，通过但不限于以下（如热线电话、邮件等）方式进行及时解决。

1. 热线电话要求

编号	服务内容	服务标准
1	要求开通服务热线电话，采购人所有系统使用用户在系统使用过程中遇到任何问题，可以通过热线电话得到支持和帮助。	按需
2	要求提供处理并答复常见的、可即时响应的问题。	按需
3	对于无法及时答复的，但影响采购人业务需要紧急解决的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，要求在 24 小时内答复并解决问题。	按需
4	对于无法及时答复的，但不影响采购人业务的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，要求在 48 小时内答复并解决问题。	按需

2. 邮件服务要求

编号	服务内容	服务标准
1	要求开通电子邮件服务，所有系统使用人员在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过电子邮件得到网上支持和帮助。	按需

（四）运维开发团队后端支持

对于巡检人员在维护过程遇到不能解决的问题，巡检人员将通过电话、网络等各种实时通信方式，及时与运维开发团队进行沟通解决。服务内容包括但不限于以下：

编号	服务内容	服务标准
1	巡检人员遇到一些特殊的状况，未能自行解决，要求能及时通过远程进行沟通解决。	按需

编号	服务内容	服务标准
2	对于系统出现问题，要求能进行代码修复。	按需
3	对于软件运行中出现缓慢的情况，提供性能优化服务，如软件方面无法再优化，则提出相应优化建议方案给采购方。	按需

（五）业务单位回访及答疑

要求主动回访采购人，定期对采购人系统使用情况进行总结，提交服务总结报告。检查内容包括但不限于以下：

编号	服务内容	服务标准
1	要求主动回访采购人使用人员，询问对软件产品的建议和系统使用操作建议。	≥1次/年
2	根据回访结果，对于系统使用建议、其他业务需求、项目需求等问题，进行总结并形成《服务总结报告》，制定改进措施反馈给采购人。	≥1次/年

（六）满意度调查

通过对采购人的满意度调查，可以获取采购人对软件系统和维护服务的需求和评价，了解软件和服务在哪些方面亟待改进，有针对性的采取改进措施。调查内容包括但不限于以下：

编号	服务内容	服务标准
1	采用电话或微信方式对采购人进行满意度调查。	≥1次/年

（七）售后服务

1. 系统灾难恢复。每年至少完成一次应急演练，至少进行一次数据恢复验证，保障备份数据的可用性。

2. 巡检要求。每年巡检次数≥2次，并出具巡检报告给采购人，巡检方式不限于线上、现场等方式。每次巡检前必

须向采购人提出申请，巡检结束后要出具巡检报告（双方签名盖章为准），并及时向采购人反馈系统情况，有特殊情况必须立即解决。

3. 培训要求。每年至少提供一次使用部门培训服务。

（八）其他要求

中标人应保证本项目所涉及的相关技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由中标人承担。