**计财处微信公众号运维服务项目需求**

# 项目名称

项目名称：计财处微信公众号运维服务项目。

# 服务内容

维护服务如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 信息系统名称 | 服务期限 |
| 1 | 计财处微信公众号 | 合同签订起一年 |

维护系统功能如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能说明 |
| 1 | 用户绑定 | 提供用户注册功能。 |
| 2 | 杂费缴纳 | 实现进修生培训费/住宿费、办班学员培训费、病理切片押金、补打报告/补片、IC卡押金、收据复印费、病案复印费（病案科）、结账组复印费、急诊科病历费的收取。 |
| 3 | 已缴费查询 | 查询患者已缴纳的费用记录 |
| 4 | 自动对账 | 支持设置规则对微信端缴费记录和商户号收费记录进行核对，对于对账异常的结果根据财务科规则进行修订。 |
| 5 | 费用报表 | 支持按照多种条件查询微信端缴费记录的对账结果和费用进入的商户号信息。 |
| 6 | 费用项配置 | 对不同杂费实现和财务总账科目进行配置。 |
| 7 | 与财务系统接口 | 缴费后，将费用信息（含对应的科目信息）传递到财务系统的总账模块，实现自动账务处理 |
| 8 | 其他第三方系统接口 | 与进修生系统接口、智慧物业系统接口，实现进修生缴费、物业缴费自动对接。 |

1. **日常维护**
2. 稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。
3. 系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误，在2个工作日完成修复。
4. 系统数据修复：系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。在2个工作日完成修复。
5. 实施培训：负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。
6. **修改调整**

根据院方的要求改进或扩充信息系统使其更完善、适应环境的变化，以及与第三方软件的接口集成，并将这些修改调整加以实施、培训、后续服务。

服务商根据院方所提出的需求，对软件进行本地化修改过程中，涉及数据库表结构，视图以及存储过程的变更，需要通过院方信息部门的评审，评审通过后方可修改。

1. **完善性调整**
2. 支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。
3. 在系统结构允许的范围内，根据院方管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改，执行和实施信息系统软件升级。
4. **适应性调整**

维护期内，信息系统的应适应支撑系统软件（包括服务器端、客户端），如操作系统、数据库系统、浏览器等发生改变而做相应的调整。

1. **第三方软件接口开发**

维护期内，对维护范围内的系统、在系统结构允许范围内，院方购买的第三方软件、设备需要集成到所维护的信息系统中时，负责完成相应的接口开发工作。

1. **系统集成服务**
2. 系统维护：负责操作系统、数据库等系统平台软件的管理、监控和维护。
3. 系统安全：负责医院信息系统安全性方案的总体规划、设计和监控。
4. 数据备份：负责医院数据备份包括实时备份和系统安全性方案的设计和实施。

# 服务方式

1. 服务商成立专门的项目组开展工作，指派专人负责，按时完成工作内容。
2. 以现场服务为主，其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

# 服务时间

合同生效起12个月内；上述“修改调整”部分要求的免费维护期从需求验收合格之日算起，期限为12个月。

# 服务响应要求

1. **日常维护响应**
2. 工作期间（正常工作日8：00-18：00），信息系统故障响应时间不超过0.5小时，到达现场时间不超过1小时；
3. 非工作期间，信息系统故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时。
4. 服务商应提出故障解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。
5. **修改调整、系统集成响应：**服务商应在院方提交修改调整内容后的15天内落实交付。

若服务商未能及时进行需求响应，院方有权终止维护合同。

1. **服务商应作出无推诿承诺：**即服务商在收到院方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。
2. **提供详细的维护人员清单**

服务商应有专门的维护部门并指定固定技术力量用于信息系统维护，并向用户提供详细的维护人员清单及其联系方式。

1. **系统维护工作要求**
2. 服务商须有完整的维护记录管理，确保所有问题提出及处理有记录，有供双方共同记录反馈的简捷的操作方式，达到经双方确认真实可信，可跟踪问题解决情况，查询所有维护记录，并可作为验收依据。
3. 服务商需根据院方要求，安排维护人员使用院方项目管理平台系统中的需求管理模块和缺陷（报障）管理模块，接收院方相关报障及需求信息，并反馈相应处理信息，该维护记录可作为维保履约证明。
4. 定期（每周/每月/每季度）进行系统巡检，对系统运行的软硬件情况（尤其是数据库环境）进行监控，并出具巡检报告，针对潜在的风险应提供解决方案并实施。

# 维护服务验收

1. 验收时间：由服务商向院方申请验收，合同到期后5个工作日内院方需启动验收。
2. 验收人员：双方相关人员。
3. 验收标准

1.日常维护、系统集成的验收：服务商提供维护记录（系统错误修复、系统数据修复、系统集成）经院方审核确认后验收。

2.修改调整：完成实施30个工作日后，服务商可申请验收此修改调整。

# 合同款支付方式

(一) 服务期开始后，在收到开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的30%。

(二) 合同期满（服务时间达到100%）且通过维护验收，服务商提供完整维护服务记录及开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的70%。