**办公自动化系统维护项目需求**

1. **服务内容**

**为保证系统运行稳定，广东省人民医院拟采购下列信息系统的维护服务（日常维护、修改调整、系统集成）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息系统名称** | **服务期限** | **备注** |
| **1** | 办公自动化系统 | **一年** |  |

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1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5个工作日完成修复。
5. 系统漏洞修复：对安全扫描发现的安全漏洞，按甲方要求配合完成漏洞修复。
6. **修改调整：**

对于甲方提出的新需求（已购产品的功能优化、接口开发、表单报表设计），乙方免费安排开发人员进行调研，出具《需求确认单》中的技术评估方案及工作量估算。

如果最新标准产品补丁可满足客户需求，则免费提供客户已采购产品对应的升级补丁包或付费功能产品的报价及解决方案。

**完善性调整：**

1. 支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。
2. 在系统结构允许的范围内，根据甲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。

**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。

**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，甲方购买的第三方软件、设备需要与所维护的信息系统集成或对接时，负责完成相应的接口开发工作。

**3、具体服务内容**

1. 根据甲方职能部门需求，对医院现有表单、流程等信息进行新增或修改调整。
2. 配合甲方将办公自动化系统通过2023年等保三级，对等保测评发现的问题须无条件整改，取得备案回执。

**二、服务方式**

1. 乙方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。

**三、服务响应要求**

**1、日常维护响应：**

1. 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4小时；
2. 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8小时。
3. 乙方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。

**2、修改调整、系统集成响应：**双方根据修改调整的内容友好协商。

**3、乙方应作出无推诿承诺：**即乙方在收到甲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。