# 金蝶系统维护招标参数

**前提：本章采购需求中标注“★”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足，否则其投标文件作无效处理。未标识符号的条款为一般参数条款。**

1. **采购清单及限价**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标的名称** | **数量** | **单位** | **项目预算** | **最高限价** | **备注** |
| 金蝶系统维护 | 3 | 年 | 1.7万/年 | 1.7万/年 | 该项目一采三年，合同一年一签 |

**二、项目概述**

因需继续使用金蝶财务系统记账凭证、财务报表、薪资报表等功能模块，提出对金蝶系统维护需求。

**三、★技术参数要求**

**（一）维护方式：**

专业技术人员服务，维护方式包括但不仅限于电话、邮件、QQ、微信、远程、现场等，工作日5\*8小时制，周末及节假日电话值班，承诺提供7×24小时的软件工程师软件服务响应。

**（二）维护内容：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 服务范围 |
| 1 | 业务基础平台服务 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 2 | 金蝶财务软件系统 | 全系统运维服务及数据储存 |

**1.日常维护内容**

包括在线应答、远程协助、技术支持、故障清查、错误修改、业务变更及新增业务需求的修改、软件维护、协助提高应用等服务，具体为：

1. 在用的上述维护系统的所有BUG性问题；
2. 提供系统的日常维护，保障用户正常运行系统；
3. 优化系统流程方面的运用，合理配置用户角色及权限管理建议；
4. 提供医院职能及临床科室对系统数据提取技术支持；
5. 提供系统功能的深化运用服务；
6. 提供对不破坏系统整体性的个性化现场修改服务，如单据打印模板的设计、报表增加字段、数据库中已有的数据要求大批量数据导出、操作界面优化、能够采集到数的新报表的开发；
7. 招标人按照医院管理工作需要对医院相关工作人员进行软件的数据字典培训、业务培训等；

**2.应急响应及机制**

（1）级别一：系统瘫痪---现有的系统瘫痪，或对采购人的业务操作有重大影响。供应商必须在30分钟内指派专业工程师对问题进行响应，2小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（2）级别二：严重退化---现有系统性能令人无法接受，将对采购人的业务操作产生消级的影响。供应商必须在50分钟内指派专业工程师对问题进行响应， 4小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（3）级别三：性能的削弱---现有系统性能削弱，但采购人业务操作仍可继续。 供应商必须在1小时内指派专业工程师对问题进行响应，8小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（4）级别四：信息或援助---采购人需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。供应商必须在2小时内指派专业工程师对问题进行响应，12小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

**3.维护说明**

（1）医院金蝶系统的应用性问题；

（2）提供系统的日常维保，保障用户正常运行系统；

（3）优化系统流程方面的运用，合理配置用户角色及权限管理建议；

（4）技术人员的培训，培训内容包括：相关软件的数据字典培训、业务培训等。

**4.维护服务人员要求**

供应商指派的进行维护服务的技术人员必须具有4年以上医院信息化工作经验。技术人员变动前须与采购人进行协商确认，获得采购人认可方可变动。供应商公司指定项目协调负责人，以便双方沟通协商。

**5.其他要求**

供应商应针对本项目服务内容提供相应的项目方案。

**四、★商务要求**

（一）服务期限：合同签订生效之日起3年。

（二）服务地点：采购人指定地点

（三）付款方法和条件：

1. 按年支付。
2. 服务合同签订生效后30个工作日内，投标人向采购人提供全额增值税发票，采购人向投标人支付年度合同金额的90%；
3. 年度服务期满后支付剩余年度合同金额的10%。
4. 报价要求

本次报价包含完成本项目的所有费用，包含项目调研、咨询服务、方案制定、部署实施、培训、税费等费用，采购人不再额外支付任何费用。

1. 验收标准

（1）中标人与采购人将严格按照采购相关制度的要求进行验收。

（2）以招标文件技术参数及要求和相关行业标准为准。

5. 其他要求

（1）服务期内，如果因乙方原因造成甲方违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，甲方有权对乙方进行以下处理：①要求乙方承担甲方实际损失；②同时，每发生一次，要求乙方承担成交金额的5%的违约金；情节严重的，每次乙方需承担成交金额的10%的违约金；③乙方承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由乙方补足。

（2）其余事项以合同为准。