## OA办公系统升级改造与维护用户需求书

## 项目概况

自2010年建设并正式上线以来，OA系统为医院的日常管理和业务流程提供了重要支持。然而，随着信息技术的迅速发展和操作系统的不断升级，现有OA系统的一些功能模块已显不足，亟需进行改进和扩展，以满足现代办公的需求。本项目旨在全面升级改造OA办公自动化系统，特别是强化手机移动办公功能。我们希望将OA系统中的所有审批业务迁移至手机移动办公平台，以实现高效的管理和决策支持。通过这一改进，院领导将能够随时随地进行业务审批，从而提升工作效率，推动医院的信息化建设和管理水平的进一步提升。

改造主要内容包括：（1）功能模块改进：对现有OA系统中各个功能模块进行全面评估，识别需要改进和扩展的部分，确保满足医院日常管理和业务流程的需求。（2）移动办公平台建设：开发和完善手机移动办公功能，确保所有审批业务均可在移动设备上顺利进行，提升操作的便捷性和灵活性。（3）系统稳定性与安全性提升：加强信息系统基础平台的稳定运营，确保在基础设施出现故障时能够快速响应，及时排查和恢复业务。同时，采购专业的网络安全运维服务，保障系统的安全性和稳定性。预期实现OA系统的全面升级，提升其功能和用户体验。完成手机移动办公平台的建设，实现所有审批业务的移动化。提高院领导的工作效率，支持其高效决策。推动医院信息化建设的深入发展，提升整体管理水平。

## 需求清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 数量 | 维保期 |
| 1 | OA办公系统PC端功能改造 | 1项 | 三年 |
| 2 | OA办公系统移动端功能改造 | 1项 | 三年 |
| 3 | OA系统常规维护 | 1项 | 一年 |

## 报价要求

本次报价需对每个需求清单项进行分项报价，报价中包含所有税费。

## 功能参数要求

### PC端功能改造功能要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块名称** | **功能模块描述** |
| 1 | 升级OA系统适配常用浏览器 | IE浏览器已全面停止升级，OA系统必须升级适配常用浏览器（包含谷歌浏览器、Edge浏览器），主要功能包括：1. 升级word公文在线编辑器，实现在google和edge浏览器上能在线编辑，修改，保存word。
2. 升级所有的发文，收文，流程审批表单（流程审批表医院有一百多个审批表单），使这些表单能在google和edge浏览器上审批和办理。
3. 升级OA系统的弹出窗口，以前开发的弹出窗口在google和edge浏览器上已不支持。
4. 升级OA系统地址本，以前的地址本在google和edge浏览器上不能打开。
5. 升级附件上传模块，以前的附件上传模块在google和edge上已不能使用
6. 升级文本编辑器，包括信息发布文档编辑器，邮件文本编辑器，论坛文本编辑器等，这些编辑器在google和edge浏览器上已不能正常使用，必须重新开发。
7. 升级pdf阅读器控件，原来的pdf阅读器在google和edge浏览器上已不能正常使用
8. 升级所有表单（一共有一百多个表单）的打印呈批表，在google和edge浏览器上不能正常打开。
9. 升级OA菜单栏，原OA菜单在google和edge浏览器上不能正常打开。
 |
| 2 | 升级部门目标责任制模块 | 升级部门目标责任制模块，新增部门性质。 |
| 3 | 升级行政总值班模块 | 增加值班人员监控表，设置选择值班人员、值班人员授权代理、增加值班日志管理、新增特殊事件值班审批流程。 |
| 4 | 升级医疗值班模块 | 升级医疗值班模块 |
| 5 | 升级工程项目模块 | 升级工程项目模块 |
| 6 | 新增管理平台 | 新增管理平台 |
| 7 | 升级收文管理流程 | 升级收文管理流程，新增升级主动公开、依申请公开、内部文件功能管理 |
| 8 | 升级发文管理流程 | 升级发文管理流程，新增内部文件和公开文件功能管理 |
| 9 | 新增医疗服务项目价格申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 10 | 新增医疗服务项目价格申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 11 | 新增医院宣传片展播申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 12 | 新增医院宣传片展播申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 13 | 新增院内工作拍照需求流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 14 | 新增院内工作拍照需求申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 15 | 新增借票据审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 16 | 新增借票据审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 17 | 新增接待医药（械）代表申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 18 | 新增接待医药（械）代表申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 19 | 新增办理流产假审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 20 | 新增办理流产假审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 21 | 新增办理产假和看护假审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 22 | 新增办理产假和看护假审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 23 | 新增办理婚假审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 24 | 新增办理婚假审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 25 | 新增重大手术报告审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 26 | 新增重大手术报告审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 27 | 新增本院职工超500元检查单申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 28 | 新增本院职工超500元检查单申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 29 | 新增在院患者姓名变更申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 30 | 新增在院患者姓名变更申请流程表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 31 | 新增科研经费购置设备申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 32 | 新增科研经费购置设备申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 33 | 新增专科护士培养申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 34 | 新增专科护士培养申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 35 | 新增财务数据查询流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 36 | 新增财务数据查询申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 37 | 新增好人好事上报流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 38 | 新增好人好事上报申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 39 | 新增病人欠费备案申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 40 | 新增病人欠费备案申请申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 41 | 新增医师多点执业申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 42 | 新增医师多点执业申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 43 | 新增大量用血申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 44 | 新增大量用血申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 45 | 新增科普活动组织申请与效果反馈流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 46 | 新增科普活动组织申请与效果反馈申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 47 | 新增医院建设（装修、改造、修缮）项目申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 48 | 新增医院建设（装修、改造、修缮）项目申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 49 | 新增借用护理人员申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 50 | 新增借用护理人员申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 51 | 新增院区绿化购置申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 52 | 新增院区绿化购置申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 53 | 新增死亡医学证明管理系统用户权限申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 54 | 新增死亡医学证明管理系统用户权限申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 55 | 新增医患沟通第三方见证服务申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 56 | 新增医患沟通第三方见证服务申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 57 | 新增医学实验中心实验技术服务申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 58 | 新增医学实验中心实验技术服务申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 59 | 新增病区自备药品基数申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 60 | 新增病区自备药品基数申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 61 | 新增肿瘤处方权审批流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 62 | 新增肿瘤处方权审批申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 63 | 新增日间手术申请流程 | 添加新的流程，设置流程节点、节点名称、节点类型、节点角色、节点权限；设置节点连线、添加连线名称、连线发送范围、连线发送条件。新增流程待办、已办、已办结、退回、收回功能，设置流程办结抄送提醒功能等。 |
| 64 | 新增日间手术申请表 | 添加新的表单，设置表单样式、表单标签、表单输入文本域、表单输入时间控件、表单输入审批意见框等。设置表单数据源管理：绑定表单到相应的流程、新增表单数据源、绑定表单数据源、设置表单数据源节点权限、设置表单基础数据等。 |
| 65 | 修改工资条 | 改造工资条，根据最新工作项生成最新工资条、改造与工资管理库的接口、新建新的工资表。 |
| 66 | 对接发文控件 | 支持与新的发文编辑控件、PFD控件对接，支持主流浏览器（Edge浏览器、谷歌器等），支持线上修改留痕。 |

### 移动端功能改造功能要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  序号 |  功能模块名称 |  功能描述 |
|  | ▲企业微信PC端 | PC版企业微信能实现附件下载与上传 |
|  | ▲会议室管理 | 实现在手机上申请，审批会议室等功能。 |
|  | 增加员工编制申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 50万以下固定资产报废审批流程\_全 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 50万以上固定资产报废审批流程\_全 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 数字病案调用申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 工程概算审批流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 工程结算审核流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | ▲党办工作上报 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 用印申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 临时采购药品申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 线下采购药品备案流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 麻醉精神易制毒医疗用毒性药品采购计划流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 党委会议题呈批流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 药品替换申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 外购药品品种申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 科研经费购置设备申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 在院患者姓名变更申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 本院职工超500元检查单申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 借票据审批流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |
|  | 医疗服务项目价格申请流程 | 开发该模块移动端功能的待办读取，表单审批，待办退回，办结等功能。 |

## 项目工期要求

项目工期60天内完成系统上线运行。

## 售后服务要求

1. 免费维保
	1. 从项目总体验收合格之日（从双方代表终验签字之日起计算）起，功能改造部分提供三年免费的软件维保服务。
	2. 免费维保期结束后，软件维保费用不高于总价格的8%。
2. 系统维护与支持的具体内容如下：

（1）电话支持

对应用系统的运行、维护提供24小时的实时技术支持。以热线电话或Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在48小时内提出解决方案。需提供7X24小时内的全天服务热线。

（2）远程技术支持

当系统出现故障，需提供7X24小时的远程技术服务。

（3）现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，通过远程支持不能及时解决问题时，需要派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

（4）故障响应

7 x 24小时的实时故障响应。对于电话方式无法解决的问题或系统发生严重故障时，质保期内出现质量问题，需在接到通知后的4小时内给予响应，24小时内响应到场，48小时内完成维护（以上响应时间不含从出发到达甲方的路途时间），并承担维护的费用。

1. 定期跟踪

项目验收完毕后，需定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。必要时，需派遣技术人员去现场解决存在的问题。

1. 系统升级

提供定时或不定时巡检服务，做到有问题早发现早解决。并及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，需提供升级版本和相应的支持服务。

1. 系统安全

必须配合需求方对该软件进行安全检测时发现的安全隐患进行限期修复，在等保测评中发现的系统漏洞、安全漏洞等做整改并安全加固。

1. 服务器操作系统要求

软件系统服务器部署要求：如果部署在windows 操作系统，则需支持windows server 2016或以上版本。如果部署在linux操作系统，则要求部署在麒麟V7.0版本64位或以上版本。其他Linux系列系统，则要求不使用centOS、Redhat、Ubuntu、深度操作系统。

## 其它要求

（一）培训要求：

1、培训内容与课程要求

对系统的使用，操作，维护进行培训。培训时提供安装使用维护说明书，以确保招标人能够对系统有足够的了解和熟悉，能够独立进行系统的日常维护和管理。培训所需一切资料由服务商提供。

2、培训费用

培训过程中所发生的一切费用（含培训教材费）均包含在报价中。

（二）售后服务

1、技术服务

为确保为本项目系统稳定正常运行，需长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，质量保证期后，以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

（1）电话支持

提供对应用系统的运行、维护提供24小时的实时技术支持。以热线电话或Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在24小时内提出解决方案。需提供7X24小时内的全天服务热线，我们将及时地为您解答。

（2）远程技术支持

当系统出现故障，需提供7X24小时的远程技术服务。

（3）现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，通过远程支持不能及时解决问题时，需要派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

（4）故障响应

7 x 24小时的实时故障响应。对于电话方式无法解决的问题或系统发生严重故障时，需在接到通知后的4小时内给予响应，24小时内响应到场，48小时内完成维护（以上响应时间不含从出发到达甲方的路途时间），并承担维护的费用。

2定期跟踪

需定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。必要时，需派遣技术人员去现场解决存在的问题。

3系统升级

提供定时或不定时巡检服务，做到有问题早发现早解决。并及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，需提供升级版本和相应的支持服务。

4系统安全

必须配合需求方对该软件进行安全检测时发现的安全隐患进行限期修复，在等保测评中发现的系统漏洞、安全漏洞等做整改并安全加固。