

OA协同办公系统维保服务项目需求书

为了保障我院OA办公系统正常运行，满足持续优化的需求，在系统发生故障时能得到及时响应，需要采购OA协同办公系统维保服务。

一、服务内容

（一）维保服务提供方提供OA协同办公系统应用程序、数据库、二次开发、需求响应、BUG修改，接口变更，运行环境（操作系统、数据库）变更，网络环境、服务器变动或机房搬迁引起的移机等方面的技术实施服务及复杂OA流程制作与修改。

（二）在应用OA系统的过程中发现错误，及时反馈维保服务提供方，由维保服务提供方根据用户确认的相关错误进行修订。

（三）在服务期内，如遇同架构的软件产品有升级版本，根据用户需要，维保服务提供方应提供免费升级，并提供完善的后续服务。升级服务包括应用程序升级、数据迁移及初始化、升级培训等。

（四）维保服务提供方应每季度对系统进行不少于一次现场检查，及时解决院方的需求，并提供巡检报告及需求处理记录。维保服务提供方应定期对服务器运行情况、数据库运行及备份情况进行巡检，每周不少于一次，并做好台账记录，发现问题及时处理并反馈院方。

（五）经维保服务提供方申请，医院授权后，维保服务提供方可以通过授权的VPN登录进入OA服务器为用户解决有关系统问题。根据用户要求，维保服务提供方须现场处理问题。

以上服务内容，不限频次和数量。

二、服务方式

维保服务提供方成立专门的售后服务组（包括但不限于售后工程师、公司技术支持团队）开展工作，指派售后专人负责，按时完成工作内容。

三、服务地点与时间

（一）服务地点

中山大学附属第五医院（广东省珠海市香洲区梅华东路52号）

（二）服务响应要求

1. 维保服务提供方须保持系统维护联系人电话 7*24 小时的畅通，保证立即响应院方提出的服务要求，出现故障时立即远程响应。

2. 系统故障的响应时间：提供7×24小时技术支持热线电话（手机）。当系统发生故障时，维保服务提供方应在接到通知后30分钟内响应，如遇紧急情况，维保服务提供方须在4小时内赶到故障现场。

四、服务期限

自合同签订之日起一年

五、付款方式

合同签订后，院方向维保服务提供方支付合同总额的50%。维保服务期满，提供巡检报告、需求处理记录及巡检台账后，院方向维保服务提供方支付合同总额的50%。

中山大学附属第五医院信息工程与数据中心

2023年3月31日