

佛山市高明区人民医院 HERP 信息系统维保项目 采购需求说明

一、本项目报名方法

在本项目截止报名时间前，发送报名表（附件 2 佛山市高明区人民医院信息系统报名表）和本公告第三点所提及资料至电子邮箱 gm88882172@21cn.com，并通过电话 0757-88688809 或 88882172，与医院工作人员确认已在邮箱收到报名表为报名成功。

注意事件：1.报名截止时间以邮箱收到邮件时间为准；2.发送电子邮件后，务必要与医院工作人员联系、确认，否则可能因漏收邮件而导致报名不成功。

二、报名联系方式：

佛山市高明区人民医院信息科

采购咨询联系电话：0757-88688809 88882172

监督投诉联系电话 0757-88828698

电话接听时间为周一至周五早上 8 点至 12 点；下午 2 点半至 5 点半。

三、报名提交材料要求：

- 1、企业法人营业执照（副本）复印件。
- 2、税务登记证书（国、地税）复印件。
- 3、组织机构代码证复印件。

4、如已办理营业执照、税务登记证、组织机构代码证三证合一的企业，请提交加载法人和其他组织统一社会信用代码的营业执照复印件。

5、参会人如为法人代表，须提交报名单位法人代表证明书、法人代表第二代居民身份证复印件。参会代表如为授权代理人，须提交报名单位法人代表证明书、法人代表第二代居民身份证复印件、法人授权书及授权代理人第二代居民身份证复印件。未能通过核实的将会被取消报名资格。

7、报名单位应遵纪守法、诚信经营，近三年内（自招标公告发布之日起往前推三年）无违规违法行为或采购活动中无不良记录，报名单位须书面承诺。

四、报名其它要求：

1、参加采购单位必须响应本采购项目的全部内容和要求；预算报价包括本项目采购清单的所有内容，费用已包含一切预见或不可预见费用。

2、请严格按照本公告附件填写推介表，纸质和电子版推介表随参加投标人在投标当日自行携带入场提交。

3、本项目不接受联合体参与投标。

五、项目需求简介

为了保障该系统的稳定运行以及医院对系统的正常使用，对以下模块采购维保：

服务模式	服务范围
服务模块	业务基础平台系统 医院会计核算及财务管理系统 医院成本核算经济管理信息系统 医院预算管理系统 医院物流管理系统 医院固定资产管理系统 医院人力资源管理系统 医院资金支出控制系统

服务方案

服务模式：标准服务 1 年

服务期限：2021 年 XX 月 XX 日 至 2022 年 XX 月 XX 日

服务内容：

(1) 在线应答

电话在线服务

中标方指定技术人员将通过电话进行技术支持，协助和指导医院的技术人员确定故障原因，找出解决办法予以解决，完成该次服务。

邮件在线服务

当电话在线服务不足以解决问题或故障情况比较复杂时，医院可以通过邮件将问题描述、截图、备份压缩后数据库和环境包等资料通过邮件发送给中标方客户服务中心，技术支持人员将在收到客户邮件后予以响应反馈，进行问题的汇总、分析、排查、还原环境等工作，予以解决，反馈给客户的相关责任人员，完成该次服务。

(2) 远程协助

当电话、邮件支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，中标方客户服务中心的技术人员将在医院技术人员的协助下，通过远程登录的方式进入医院的软件客户端。中标方客户服务中心的技术人员在医院技术人员的协助下确定故障原因，找出解决的方法予以解决，完成该次服务。

(3) 客户回访

中标方客服人员定期对医院进行电话回访，或者定期现场拜访客户，对医院在软件使用过程中的常见问题进行解答。

(4) 现场技术支持

中标方派人到医院，提供包括 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的支持等服务。

(5) 修改调整

- a) 功能需求：在系统结构允许的范围内，根据医院管理和业务变化做出必要的流程变更、字典调整、报表或功能新增、调整和修改。
- b) 提供全年功能需求工作量不超过 15 人天 的功能需求修改服务(不含因系统问题导致的修改)，各需求工作量由甲乙双方共同评估、确认。
- c) 功能需求修改必须在规定的时间内完成，不能超过采购人提出

书面需求后的 60 个工作日。

(6) 定期巡检

中标方工程人员每年度对系统进行 4 次现场检查,及时解决医院的需求,并提供书面记录。

(7) 服务响应

中标方须保持系统维护联系人电话 24 小时的畅通,保证立即响应采购人提出的服务要求,出现故障时立即远程响应。

系统故障的响应时间:提供 7×24 小时技术支持热线电话(固话、手机)。当设备发生故障时,中标方应在接到维修通知后 30 分钟内响应并及时派员解决问题。如遇紧急情况,中标方须在 12 小时内赶到故障现场。

(8) 现有问题清单(包含但不仅限于以下问题)

附件：问题清单		
序号	问题描述	提出科室
1	固定资产卡片维护增加使用状态列	信息科
2	材料仓库有某台机，打印出库单时经常出现金额列显示 error	信息科
3	物流出库单增加整单金额汇总	信息科 物资仓库
4	物流系统--应付款管理--付款管理--付款单增加付款合计金额	物资仓库
5	HERP 各模块月结中的反结账功能，只能在财务科有权限	财务科
6	固定资产模块中资产处置的记账功能，只能在财务科有	财务科
7	09 奖励性绩效工资，这个方案打印不了，不能好像月度绩效工资那样按科室打印	财务科
8	09 奖励性绩效工资,科室有很多人，但有些没有的发生的，是否只打印有发生的哪些。	财务科
9	我们有个仓管员(物流的) 他的管两个院区物资入出库。两个院区分别有一台电脑 它的打印单据每天都要在打印设置那里选择一下纸张才行，一开始我以为两边的打印名不一样造成，但把两个边打印机名改成一样，两边的纸张都设一样的名字，还是每天都要选择一下，这是怎么回事呢？当时听廖工说，只要设置了一次后就会保存了，这个怎么回事？	信息科