**复旦大学附属肿瘤医院需求参数确认单**

**标的名称：延续护理系统维护服务项目**

**参数要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| / | 需求指标 | 参数范围 | 指标重要性 |
|
|
| 技术参数 | 项目建设周期及实施计划 | 本项目周期为12个月。投标供应商应在投标书中提供项目实施计划，并在中标后根据项目实际实施情况与医院一同对实施计划进行必要的调整。 | ★ |
| 软件维护对象 | 延续护理系统软件 | ★ |
| 软件维护内容 | 系统日常维护、软件功能完善及扩展性维护、云呼叫中心服务。 | ★ |
| 系统日常维护内容 | 1）检查系统运行状况。2）处理用户反映的问题。3）与用户沟通交流。4）收集用户需求。5）处理各种软件系统故障。6）按实施计划安装软件、培训用户、更新软件、系统升级等。 | ★ |
| 软件功能完善及扩展性维护 | 1）在医院使用上述软件及各模块中出现的程序错误、缺陷或功能不足而需对软件进行修改、完善性开发、调试及实施；2）根据医院业务应用调整需要、行业管理调整需要，需对上述软件及各模块功能进行完善、扩展，为此而进行的软件开发、调试及实施。 | ☆ |
| 云呼叫中心服务 | 提供项目周期内云呼叫中心服务，包括38个语音坐席服务、通话录音服务等。 |  |
| 软件维护方式 | 1）7×24小时电话支持服务，如电话支持无法排除故障，则需在2小时内抵达现场进行维护。2）常驻维护：在医院法定工作日内（含周六、日体检工作日）向医院派驻1名常驻现场的维护人员，并确保每天至少1名维护人员到达现场。 | ☆ |
| 软件维护要求 | 软件维护工作范围为上述软件维护模块被安装在复旦大学附属肿瘤医院的服务器端、工作站端软件。 | ★ |
| 服务器端软件维护工作要求 | 1）数据库定期检查维护2）数据库定时备份3）数据库故障处理及恢复 | ☆ |
| 工作站端软件维护工作要求 | 1）软件运行错误（BUG）处理与修正2）医政及行业管理等政策性修改3）医院新增功能性需求4）维护期内软件升级服务5）新增工作站软件安装 | ☆ |
| 商务参数 | 对投标人的要求 | 投标人在上海有固定的售后服务团队和软件开发中心。 | ★ |
| 对实施人员的要求 | 1）医院有权根据实施情况要求更换项目经理和实施人员。2）对投标人项目经理等级基本要求：要求投标人针对本项目成立项目小组，在投标书中提供书面名单，人员一旦得到医院确认，无特殊理由不得随意变动，其中项目经理必须具有相当资质并有同类产品三级甲等医院实施经验，且项目经理未得到医院同意的情况下不得随意更换。 | ★ |
| 其他需求（如维保、配件、配套试剂耗材） |  |  |  |
|  |  |  |
| 市场价格 |  |

\*：满足请填√，不满足请填◊。指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。