**复旦大学附属肿瘤医院**

**2025年度财务系统运维服务需求**

**服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **具体内容** |
| 持续改进 | 版本升级：通过版本升级可获得同一产品在服务生命周期内的可使用版本（仅提供软件许可，不包含升级服务） |
| 版本更新：通过版本更新可获得与产品相关的软件修正补丁、产品功能包等（仅提供软件许可或补丁，不包含更新服务） |
| 需求反馈：在软件使用中可通过在线方式即时反馈软件应用问题及功能需求、建议等 |
| 问题解析 | 故障诊断：为诊断软件故障并提供处理建议，保障软件正常使用 |
| 应用指导：指导进行软件设置、打印设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升软件应用能力 |
| 服务预约：可通过在线方式进行服务预约。按照选定的时间给予服务 |
| 知识传递 | 知识库：可通过查询检索方式在库中查阅已知问题的解决方案、行业最佳实践、业务流程、产品应用等多方面知识 |
| 在线问答：可通过在线方式进行知识问答与知识共享 |
| 在线课程：可通过在线方式学习产品视频课程，包括产品功能介绍、操作方式、应用技巧等 |
| 质量管理 | 系统监控：通过专业的检测工具主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，避免由于隐患产生严重后果，保障IT 系统稳定高效运行 |
| 应用评估：通过应用评估工具对软件应用状况进行评估，发现应用不顺畅的症结点，并生成评估报告 |
| 服务工具：可使用应用工具，如系统检测、ERP应用评估等工具 |

1. 服务提供方式及服务标准说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务方式** | **服务标准** | **服务时间** |
| 热线服务 | 周一至周日上午8:30-12:00；下午13:00-17:30提供服务 | 7\*8小时 |
| 远程服务 | 辅助服务方式，在时间地点受制约，或特别请求等情况下可灵活启用该服务 | 7\*8小时 |
| 服务预约 | 对正常工作时间有效服务预约在1小时内响应，非正常工作时间有效服务预约在4小时内响应，按与承诺的时间服务 | 7\*8小时 |
| 需求反馈 | 可随时通过在线方式即时反馈软件应用问题及功能需求。 | 7\*24小时 |
| 在线服务 | 随时通过服务中心网站、云服务平台获取在线问答、在线知识库、服务工具等相关标准支持服务 | 7\*24小时 |