**北京大学第六医院**

**财务信息一体化平台维护项目采购需求**

简介

北京大学第六医院业财融合一体化管理信息平台于2016年开始上线使用，实现了预算管理、项目库、网上报销、收费平台、收入管理、合同管理、绩效发放管理、劳务费管理、资金中心、银企互联、核算中心、统计分析、档案管理和系统设置十四个功能模块，并与财务系统、集成平台等系统集成，自动生成凭证，实现会计科目档案、项目档案、人员档案基础信息共享。

# 系统维护期

维护周期：一年

# 运维范围

业财融合一体化管理信息平台运维范围包含业务系统、数据库、中间服务、正式及测试服务器环境，与外部系统接口等。

包括但不限于以下内容：

* 业财融合一体化管理信息平台：预算管理、项目库、网上报销、收费平台、收入管理、合同管理、绩效发放管理、劳务费管理、资金中心、银企互联、核算中心、统计分析、档案管理和系统设置；
* 与其他系统接口：财务接口、系统接口、平台接口。
* 中间件：TOMCAT服务
* 数据库：MYSQL数据库
* 服务器：服务器环境，运行状况及服务器安全。

# 运维内容

包括但不限于以下内容：

* 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
* 对提出的问题查找原因并解决；
* 解决程序问题，解决程序Bug相关；
* 专人驻场服务支持；
* 应用系统与数据库运行环境、性能、作业执行情况监测；
* 在不超过运维约定总人天数前提下，根据需求提出解决方案，对系统进行改造，适应和满足我院需求的变化。

# 运维服务方案

**（1）热线支持服务**

* 服务内容：
* 7\*24小时专属运维电话支持。
* 在遇到无法解决的问题时，可以随时拨打专属运维电话。
* 可以进行产品、服务相关信息咨询；
* 可以进行服务质量意见反馈。
* 响应时间：100%电话接通率。

**（2）现场支持服务**

* 服务内容：
* 派遣工程师到达用户现场，进行查看、定位、诊断，协助进行现场故障排除，并提供预防措施和应用建议。
* 派驻专门的运维工程师，每周两天，进驻我院现场，全天提供驻场运维服务，即时解决现场提出的问题。
* 响应时间：
* 对于非驻场期间热线及远程无法解决的问题，承诺4小时内运维人员到现场解决故障，要求故障当天解决，保证每月系统非计划停机时间＜45分钟。
* 驻场期间现场专人解决问题，即时解决。

**（3）远程支持服务**

* 服务内容：
* 对于通过网上在线支持和电话热线支持无法解答的问题，通过远程工具进行问题现象查看、定位、诊断并提供解决方案。
* 网络环境支持的情况下，可以通过远程演示，指导进行应用操作。
* 响应时间：10分钟内进行电话响应，1工作小时内响应提供远程服务；

**（4）系统巡检服务**

保证系统运行的稳定性，提前发现系统运行的隐患，巡检内容主要包括：

* 系统运行日志的监控，设备内存、硬件负载、端口运行状态检查；
* 系统数据备份情况检查；
* 发现故障后第一时间内通报相关人员，并协助解决；

**（5）项目提交物**

* 提供项目月报\季报。
* 提供系统巡检记录。
* 提供《问题记录单》、《支持服务记录》、《驻场服务记录》
* 对于功能改造，提供：方案与设计文档、操作手册。
* 验收报告。