附件：

2023年南山区区域医疗卫生业务数据报表分析系统升级项目需求

1. **项目名称：**

**2023年南山区区域医疗卫生业务数据报表分析系统升级**

1. **项目服务范围**

**本项目服务对象，针对南山区区域医疗卫生业务数据报表分析系统，系统信息如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名** | **产品版本** | **目标升级版本** |
| 1 | FineReport | 10.0 | 11.0 |

**增购功能点如下所示：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 模块 | 模块功能 |
| 1 | 报表-CPT | Word报告 |
| 2 | 仪表盘-FRM | FRMBS布局 |
| 3 | 大屏-FVS | FVS大屏报表 |
| FVS页面过渡 |
| FVS三维组件－三维城市 |
| FVS三维组件－自定义模型 |
| FVS三维组件-Unity集成 |
| 4 | 移动集成 | 微信集成 |

另外提供铜卡线上技术支持1年

（报表工程师）标准版课程+FCP-报表开发工程师 认证 2 人

水球图插件

1. **项目服务内容**

**1. 服务内容要求**

1. **公共服务**

**1. 24小时在线知识库**

[https://help.fanruan.com](https://help.fanruan.com/) ，即在线帮助文档，包含完善的产品初级教程、高级教程。

**2. 技术论坛**

[https://bbs.fanruan.com](https://bbs.fanruan.com/) ，包含培训视频、各行业案例推荐、技术方案分享、番薯（帆软粉丝）交流等，帮助用户能够更快的融入帆软产品社区，获取最新、最实用的产品使用知识。

**3. 工单自助查询**

客户向帆软提交的产品需求以及版本BUG，可以在帆软官方论坛首页（ https://bbs.fanruan.com ）的“服务”菜单栏中自动查询（ [https://service.fanruan.com](https://service.fanruan.com/)），无需再次询问人工技术支持。帮助客户及时、准确地查询反馈问题的处理流程和结果。

**4. 客户交流会**

全国各地定期举办的行业IT价值峰会（垂直行业内TOP100的标杆客户交流分享）、区域巡回展会（省市区域内百强的标杆客户交流分享）、区域数据分析沙龙（区域/行业内信息化精英沙龙交流分享），均可免费参与，差旅费视情况可能需要自理。

**5. 城市课堂线下培训**

免费线下培训活动“城市课堂”覆盖全国，周期开课，时间地点可关注帆软官网（ <https://edu.fanruan.com/cityclass>）。

1. **基础售后标准包要求**
2. **人工在线咨询**
3. 在线技术支持服务：https://service.fanruan.com/，或者微信关注公众号“帆软服务号”，进入人工技术支持服务。技术支持工程师将详细沟通用户使用报表出现的相关问题，并持续跟踪直至帮助用户解决问题。工作时间为国家法定工作日上午9:00--12:00，下午13:30--17:30）。

认证说明：获取技术支持服务前需要完成企业合作认证，认证方式见文档：<https://help.fanruan.com/finereport/doc-view-4951.html> 。

1. 热线电话（4008-1188-90转2），及时解答用户疑问，如判断短时间内无法解决，将引导用户接入线上技术支持，由技术人员对接，直至帮助用户解决问题，直至帮助用户解决问题。工作时间为国家法定工作日（上午9:00--12:00，下午13:30--17:30）。
2. 电子邮件技术支持：E-mail：support@fanruan.com，可及时反馈报表相关问题。工作时间接到用户反馈，工作人员会通过邮件形式或利用其它途径联系用户，帮助、引导用户处理问题；用户在非工作时间的反馈问题，工作人员将在工作日第一时间处理。工作时间为国家法定工作日（上午9:00--12:00，下午13:30--17:30）。
3. **基础故障响应**
4. 客户发现的帆软产品当前维护版本的BUG以及暂时不支持的场景、功能，都可以向帆软进行反馈。产品BUG问题，技术支持将为用户定位BUG模块，并通过工单系统反馈到对应部门处理，将修复预期时间告知用户，待修复版本发布后，帮助用户完成BUG修复；需求类问题，技术支持将于用户详细沟通需求场景，推动产品更新迭代。
5. 当出现严重影响业务系统使用的事故时（例如：生产系统宕机无法重启恢复），我司提供7\*24紧急救援热线（4008-1188-90转2），在非工作时间紧急响应用户问题并尽快协助用户恢复生产使用。
6. 当前维护版本以帆软官方公告为准。

**版本更新指导**

**2. 服务期限**

1年。

1. **售后服务要求**
	1. 服务概述

帆软将提供专职的项目接口人，负责项目沟通，同时负责项目的运行和服务标准的实现。

帆软软件为保证客户方系统建设，以下部分将详细阐述提供的服务细节。

采取如下措施对客户方的需求进行全面深入的分析和把握：

1）与客户方IT管理部门进行定期（月/周）和不定期（突发紧急时间）的沟通，增进彼此了解；

2）合同签订初期，把握好客户方的IT规章制度与流程，了解整体IT网络环境特点；

3）建立用户档案和数据库，以便随时把握用户的最新需求。

* 1. 服务类型及内容

在客户现场提供问题诊断，问题确认，问题解决，关键问题的修复等现场服务。正式上线后一年期间，提供问题不定期出现场服务和远程技术支持服务。

1）在客户的配合下进行问题出现场服务：

在客户的地点进行现场支持；

立即响应问题，直到问题解决；

即工程师上门进行软件问题的分析、确认和解决方案确认，确保软件系统正常运行；

排除软件升级故障;

现场支持服务开始后，执行CASE流程，直到关闭CASE；

CASE入库，以便于以后查询；

根据客户需求，为特殊用户提供培训和配合；

建立完善的日志，并按时提供月报；

当客户提出软件修改时，与客户共同探讨用户需求，得到客户认可后开始着手软件的改订，同时改订的版本履历和文档都必须保存管理；（新增需求费用另计）

注：被客户确认签字之后的用户需求变更被视为需求变更。

2）客户公司将需要：

配合工程师做一些维护工作，提供必要的信息；

对有必要保护的数据进行备份工作以及恢复；

所有不在服务范围内的非标准服务，客户应该提供有效的授权文档；

所有不在合同范围内的非标准服务，客户应该提供有效使用授权文档。客户公司此前应当与帆软软件签订有效的维修合同。

* 1. 服务时效

对于本次项目，帆软软件提供一年免费的售后服务，三个月的问题出现场和远程技术支持服务。其中出现场服务，客户公司需要提供办公地点。

约定：

响应时间是指：工程师收到客户公司IT人员报修信息后，应2小时内立即响应的时间。

修复时间是指：在客户 IT人员的配合下，工程师在诊断确认故障后，提供响应到现场的时间。同时双方必须同意在由于自然因素、交通因素等不可抗拒的原因下而导致无法达到修复时间的这类情况应不属违规范围，此时双方应事先约定修复时间。

2）采取如下方案来提供技术支持：

在问题出现期间，派专职工程师在客户公司指定的场所随时待命；

在非问题出现场期间，启动远程Helpdesk服务；

工程师遵守客户公司的相关系统管理和安全制度；

我们保证7×24服务，2小时响应；

客户公司需提供工程师出现场的办公便利，包括：

出入客户公司之便利；

要求客户公司提供必要的办公环境：电话、工位、进出主要办公地点的权限等；

对提供服务的工程师有基本的尊重。

* 1. HelpDesk CASE响应流程

用户发现故障→联系客户公司IT中心→客户公司 IT创建CASE，分发给乙方支持工程师→工程师采用热线、远程、现场这3种方式的其中1种或者3种方式的混合给用户提供支持→完成支持，填写各种数据（起止时间、故障类型、程度、解决方法、用户满意度等），关闭CASE。



* 1. 服务能力

根据提供的各类服务，我们承诺出现场的工程师具备如下的能力和素质：

* 客户服务意识；
* 问题分析能力；
* 故障判断能力，熟悉各种故障诊断工具；
* 熟悉主要软件：尤其是掌握客户公司使用的软件安装以及各种相关软件和硬件维护能力；
	1. 服务响应

服务响应指：任何帆软软件有限公司组织或机构接到用户任何方式的故障服务申请后，到向用户发出有关当次故障服务申请处理安排信息的时间，而不是帆软软件有限公司工作人员开始排除当次故障的时间；

1. 故障分级
* 第一等级：网络系统或主机系统严重故障，系统瘫痪；
* 第二等级：系统严重故障，部分服务不正常，但系统仍可运行；
* 第三等级：系统个别服务不正常，但不影响整个系统运行；
* 第四等级：不影响系统正常运行的一般性故障。
1. 故障处理

针对本项目用户报障，帆软软件有限公司技术服务工程师实施服务时间为：

* 一级故障：1~2小时内响应服务,4小时内提出解决方案，并派工程师解决问题，直至故障解决；
* 二级故障：2~4小时内响应，派遣工程师专人应答，必要时派遣工程师解决，5个小时内提出解决方案，直至故障解决；
* 三级故障：24小时内响应，派遣工程师协助，必要时派遣工程师解决，24小时内提出解决方案，直至故障解决；
* 四级故障：不影响系统正常运行的一般性故障，帆软软件有限公司将通过远程网络，进行远程维护。
1. 服务流程

客户通过服务热线、公司其它电话或通过传真等方式向本公司报告故障，本公司立即指派专人进行应答；

按上述各项指标实施故障处理；

故障处理完毕后，故障原因及处理过程将以书面形式向客户做报告，同时在本公司的客户服务档案中存档。

* 1. 故障预防处理

对故障的前瞻性判断并及时采取应对措施，将显著减少故障的发生、对业务的影响，并提升用户满意度

1）预防性检查

工程师将定期进行巡检；

巡检的时间：按双方约定的时间对应。如需变更巡检频率，需要双方共同确定；

巡检项目：将由双方共同商定；

巡检报告提交：所有巡检数据归入巡检记录库，并提交季度巡检报告；

2）补丁

在获得客户公司的书面购买许可后，我们确保对客户公司所需补丁设备和软件均采用合法方式购买（或者下载），并不对任何第三方的合法权益产生负面影响；

3）升级安装

在获得客户公司的书面购买许可后，我们确保对客户公司的软件的升级采用合法方式购买（或者下载）具有合法使用权的软件，并不对任何第三方的合法权益产生负面影响。

4）软件升级

我们将按照对客户公司提出的软件升级建议和提交升级列表，在得到客户公司正式认可后，实施升级。由客户公司对升级结果进行确认。