**中国医学科学院肿瘤医院科研管理信息系统**

**财务对接与日常维护功能需求**

**一、功能需求：**

需要对科研系统进行升级，实现科研系统和财务系统的数据共享，以实现科研项目的到账、预算、报销等业务数据与财务系统交互同步。

1、将科研管理系统中项目基本信息同步至财务系统。

2、预算同步：科研管理系统中项目预算信息、预算调整、同步至财务系统（纵向+横向）。

3、將财务系统来款信息读取到科研系统，。

4、支出同步：从财务系统中抓取到账经费和支出明细，完善到科研管理系统（纵向+横向）。

5、科研系统预算执行情况监控：通过预算与支出对比，实现预算执行情况监控（纵向+横向）。

6、科研人员与财务系统人员信息实时对应：工号、姓名、部门、等关键信息。

7、科研管理系统中历史课题经费支出数据对应处理（纵向+横向）。

8、标准接口规范：视图或者中间库

**二、维护需求：**

以“维护全院科研人员科研工作顺利开展”为总体目标，对中国医学科学院肿瘤医院正在使用的科研管理系统进行运行维护，修复系统使用中的问题，辅助科研各项工作、业务顺利开展。以信息化媒介优化科研管理信息化数据管理，提升整体科研管理水平，实现线上管理，减轻全院科研人员工作量，助理全院科研人员科研发展。

1. 运维内容：

医院科研系统正在使用的以及上述功能需求中的所有功能。

2、服务概述

保障软件产品运行安全及顺畅，由厂商提供中国医学科学院肿瘤医院科研管理系统一年期维护。如因质量问题造成的无法使用，由厂商在维护期内提供免费服务，情节严重时免费进行系统恢复，恢复至最近一次稳定版本。

如因程序设计原因造成系统功能阻断、系统无法使用等情况，经由双方协商，无法修复或修复无法满足学校使用要求时，厂商免费更换新的程序或提供重新部署服务。

辅助学校日常业务开展，接通400端，为中国医学科学院肿瘤医院科研管理系统用户提供有效的个人端一对一服务。

3、服务说明

客户服务约定：

* 如无特殊约定，客户在合同签订当日起进入维护期。
* 除因不可抗因素外，公司方需严格按照合同履行维护时间。
* 维护期内，公司方需提供免费的技术及业务咨询服务。
* 公司方需根据我方使用要求，持续为院方提供必要的软件技术资料及系统操作使用帮助手册。
* 因软件产品漏洞、软件产品设计架构、软件测试等问题造成的软件产品程序错误，公司方在维护期内进行免费及时修改。
* 维护期内为中国医学科学院肿瘤医院提供系统安全顾问及安全补丁处理。
* 在接到故障通知后，公司需在24小时内针对客户问题作出响应，并及时安排工程师根据情况进行排除、维修并登记备案，并由专人持续跟进后续解决情况。
* 支持通过往来邮件、电话、传真等方式解答技术[问题](http://www.mian4.net/mianshiwenti/)。

4、服务流程要求：

* 公司方指派专人为科研管理系统运维人员；
* 客服专员跟踪服务故障处理的进度，并及时反馈给学校；
* 客户专员定期回访客户，询问故障处理后系统运行的情况，并做记录存档。

5、响应时间要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 响应方式 | 响应时间 | 响应周期 |
| 1 | 软件因软件质量问题出现的运行故障 | 互联网、电话服务 | 5\*8小时 | 1小时内 |
| 2 | 服务器或网络出现故障，协助网络中心管理人员排除故障，及时恢复科研管理系统的正常运转。 | 电话、Email或远程访问，如解决不了则现场服务。 | 5\*8小时 | 24小时内 |
| 3 | 系统功能出现故障，局部运行不正常，及时诊断和排除故障。 | 电话、Email或远程访问，如解决不了则现场服务。 | 5\*8小时 | 24小时内 |
| 4 | 系统数据出现故障，导致数据破坏或丢失时，及时启动容灾恢复应急程序，将数据恢复到最新备份状态。 | 电话、Email或远程访问，如解决不了则现场服务。 | 5\*8小时 | 24小时内 |
| 5 | 响应和解答用户提出的业务理解和系统操作上的问题 | 电话、Email或远程访问 | 5\*8小时 | 24小时内 |
| 6 | 对系统功能进行局部修改和调整 | 电话、Email或远程访问 | 5\*8小时 | 1个星期内 |
| 7 | 教育部统计系统升级 | 电话、Email或远程访问 | 每年定期 | 1个星期内 |