

附件 1：采购需求

一、项目名称：潮州市人民医院2026年信息系统（部分辅助模块）运维项目

二、建设清单

序号	业务类型	模块名称	数量	单位
1	系统模块 运维	医务管理系统售后运维	1	年
2		血透软件系统售后运维	1	年
3		客户关系回访系统售后运维	1	年
4		电子票据系统售后运维	1	年
5		排队叫号系统售后运维	1	年
6		医院感染实时监控系统售后运维	1	年
7		行政综合管理平台系统售后运维	1	年

三、服务期：1 年

四、建设内容

1. 系统模块运维

1.1 医务管理系统售后运维

1.1.1 运维原则：

事先讲计划、重承诺，事中讲规范、重控制、有反馈，事后重效率、能应急、有保障。这几个方面是相辅相成的，有了计划才能按照计划与承诺去开展相关工作，在这个过程中要体现出规范性，并有效控制各种风险，对于服务过程与结果定期进行报告和反馈；同时，整个运维工作体现出积极的效果，包括运维效率、应急与保障能力等，以确保运维工作能够满足需求，并达到预期的效果。

1.1.2 服务内容：

维护医务管理系统正常稳定的运行，确保医院业务正常开展，具体工作内容如下：

1) 软件（模块）在运行中的故障带来的排错工作，解决系统运行故障（除计算机病毒、硬件及院方人员问题外）。

2) 软件（模块）与系统软件及数据库系统适配带来的调整工作（不含系统软件及数据库的安装）。

3) 软件（模块）程序因操作失误造成的数据混乱。

4) 软件（模块）统计报表的数据核对，针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，协助进行查对或讲解说明。

5) 指导客户查明各系统不能运行的原因并解决问题（除硬件问题外）。

6) 服务不涉及到软件底层库结构的修改。

1.1.3 服务方式，应包括以下几种：

1) 热线电话

提供 7*24 服务热线，值班工程师可以实时对客户请求进行处理。

对于系统故障，客户可以直接拨打服务方提供的报修电话或 7*24 小时报修；响应时间为：工作日 2 小时，节假日 4 小时；

2) 远程服务

可以通过专线电话、网上报修、电子邮件、远程协助等得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对客户请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

3) 在线服务

可通过 QQ、微信等与服务人员交流，或通过查询相关解决方案，由服务方指定技术人员负责解决事件，并反馈信息。

4) 现场服务

提供及时有效的现场支持服务。接到通知后，1小时紧急响应。如无法通过远程或电话解决的问题，在6个小时内赶到现场，对问题及时处理。

工作人员遵守医院各项规章制度，对工作期间接触到的客户的各项资料信息或秘密等进行保密，否则追究当事人相关法律责任等。

1.2 血透软件系统售后运维

1. 项目概况

为配合临床科室使用的业务需要，提高整个系统使用的便捷性和数据的完整性，需要对现有系统进行维护。

2. 年度维护方案内容

● 服务承诺

(1) 致力于追求极高的用户体验和完备的售后服务，把客户满意作为首要标准。

(2) 致力于与采购人建立长期合作共赢的伙伴关系，将不断开发出新功能以满足客户的日益发展的需要，

(3) 进行定期的回访与交流、并提供系统的后续规划与建设方案。

(4) 提高血透数据上报省质控中心的完整性。

● 服务内容

(1) 对采购的软件，提供技术咨询、升级指导等服务工作。

(2) 提供因软件本身问题（如软件缺陷引起）引发故障的维护服务。

(3) 提供因医务人员操作错误引起的系统故障、数据错误的
数据修复。

(4) 提供同版本升级的服务。

(5) 提供医院管理员日常运行过程中的维护处理技能的培训
工作

(6) 提供不影响软件框架的个性化修改、新增统计报表的服
务。

(7) 无故障期定期巡检：在无故障报修的间隔期内，每月安
排一次巡检，检查数据备份、数据安全、运行速度等系统各方面情
况。

(8) 协助医院进行因硬件故障、网络故障、病毒感染等引起
的系统故障、数据错误的修复工作。

(9) 提高省质控平台数据的完整性和排名。

● 服务方式

需支持以下三种服务方式：

(1) 电话咨询及邮件服务

免费提供每周 7 天/每天 24 小时不间断的电话支持服务和电子
邮件技术服务，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，
及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2) 远程支持

对于电话咨询无法解决的问题，投标供应商工程师经用户授权
可通过远程登录到采购人系统进行免费的故障诊断和故障排除。

(3) 现场支持

为采购人提供及时有效的现场支持服务。接到通知后，1 小时
紧急响应。对于影响系统正常运行的严重故障（包括由系统软硬

件、数据库等原因引起的），中标供应商工程师及其它相关技术人员及时赶到现场，查找原因，提出解决方案，直至系统完全恢复正常为止。

● 响应时间

提供 7*24 小时的实时技术支持响应，提供优质服务，出现故障，在接到通知后 1 小时内响应，若无法通过邮件、电话、远程解决，则在 4 小时内派技术人员到达现场，并在 48 小时内排除故障。

1.3 客户关系回访系统售后运维

1.3.1 基础服务

根据医院实际需要，服务供应商提供信息系统的维护工作（7*24 小时），工程技术人员维护信息系统正常稳定的运行，确保医院业务正常开展，日常维护内容主要应包括：

1) 软件（模块）在运行中的故障带来的排错工作，解决系统运行故障（除计算机病毒、硬件及院方人员问题外）。

2) 软件（模块）与系统软件及数据库系统适配带来的调整工作（不含系统软件及数据库的安装）。

3) 软件（模块）程序因操作失误造成的数据混乱。

4) 软件（模块）统计报表的数据核对，针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，协助进行查对或讲解说明。

5) 指导院方查明各系统不能运行的原因并解决问题（除硬件问题外）。

6) 服务供应商的服务不涉及到软件底层库结构的修改。

1.3.2 服务方式

在维护期内，服务供应商按合同约定的工程人员根据院方提交的需求对院方已建信息系统软件的功能模块进行程序功能改造，以

及在用系统升级，数据统计、新增报表工作。具体的服务响应方式包括：

➤ 热线电话

提供 7*24 服务热线，值班工程师可以实时对医院请求进行处理。

对于系统故障，医院可以直接拨打服务方提供的报修电话或 7*24 小时报修；响应时间为：1 小时内；

➤ 远程服务

可以通过专线电话、网上报修、电子邮件、远程协助等得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对医院请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

➤ 在线服务

医院可通过 QQ、微信等与服务人员交流，或通过查询相关解决方案，由服务方指定技术人员负责解决事件，并反馈信息。

服务供应商工作人员应遵守医院各项规章制度，对工作期间接触到的医院的各项资料信息或秘密信息等进行保密，否则追究当事人相关法律责任。

1.4 电子票据系统售后运维

1、服务方式

服务期内提供 10 个工作日的上门服务（包括季度巡检），其余时间提供电话及网络远程服务。

2、服务内容

服务期内提供基本维护服务，包括定期巡检、故障处理、远程维护及用户咨询服务，协助客户处理系统相关事务，解决系统故障，保证系统运行正常。

(1)、系统运行环境检查

每季度对系统的运行环境进行检查，及时提出调优和故障预防建议。

编号	服务内容	服务标准
1	检查系统是否能够正常登陆和显示。	1次/季度
2	检查系统页面各功能操作是否顺畅。	1次/季度
3	检查系统后台是否正常。	1次/季度
4	检查系统接口是否正常。	1次/季度
5	检查数据库电子票据系统用户表空间是否足够（使用率均少于90%）。	1次/季度
6	检查数据库系统表空间是否足够（使用率均少于90%）。	1次/季度
7	检查数据备份是否正常，备份空间是否足够。	1次/季度
8	检查服务器硬盘空间是否足够（使用率要少于90%）。	1次/季度
9	检查系统日志是否正常。	1次/季度
10	根据巡检结果，提交改进建议报告。	1次/季度

(2)、系统业务功能检查

保证单位业务能正常开展，需要对系统业务功能进行全面检查。

编号	服务内容	服务标准
1	检查系统基础信息管理功能是否正常。	1次/季度
2	检查系统医疗票据管理功能是否正常。	1次/季度
3	检查系统医疗票据开具功能是否正常。	1次/季度

编号	服务内容	服务标准
4	检查系统医疗票据存档功能是否正常。	1次/季度
5	检查系统医疗票据交付功能是否正常。	1次/季度
6	检查系统综合报表查询功能是否正常。	1次/季度
7	检查系统管理功能是否正常。	1次/季度

(3)、远程解答用户疑问

对用户使用系统过程中遇到的问题，通过电话、网络、传真等各种方式及时解决。主要包括热线电话和网络服务两种方式。

热线电话

编号	服务内容	服务标准
1	在公司总部开通服务热线，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过热线电话得到支持和帮助。	及时
2	处理并答复常见的、可即时响应的问题。	及时
3	对于一时无法答复的，但影响用户业务需要紧急解决的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，24小时内答复客户。	及时
4	对于一时无法答复的，但不影响用户业务的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，48小时内答复客户。	及时
5	整理典型的问题及其解答，形成用户反馈问题电话记录文档，建立热线电话服务知识树，提交常见问题解答列表。	及时

网络服务

编号	服务内容	服务标准
----	------	------

编号	服务内容	服务标准
1	开通电子邮件服务，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过电子邮件得到网上支持和帮助。	及时
2	开通传真服务，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过传真函件得到支持和帮助。	及时

(4)、运维开发团队后端支持

对于巡检人员在维护过程遇到不能解决的问题，巡检人员将通过电话、网络等各种实时通信方式，及时与运维开发团队进行沟通解决。

编号	服务内容	服务标准
1	巡检人员遇到一些特殊的状况，未能自行解决，及时通过远程进行沟通解决。	及时
2	对于系统出现问题，进行代码修复。	及时
3	对于软件运行中出现缓慢的情况，提供性能优化服务，如软件方面无法再优化，则提出相关的优化建议方案。	及时

(5)、业务单位回访及答疑

主动回访客户，定期对客户使用系统情况进行总结，提交服务总结报告。

编号	服务内容	服务标准
1	主动回访客户和用户，询问对软件产品的建议和上线后系统操作的感受。	1次/年
2	根据回访结果，对于系统使用建议、其他业	1次/年

编号	服务内容	服务标准
	务需求、项目需求等问题，进行总结并形成《服务总结报告》，反馈至公司总部，并制定改进措施。	

(6)、满意度调查

通过对客户的满意度调查，可以获取客户对软件系统和维护服务的需求和评价，了解软件和服务在哪些方面亟待改进，从而采取针对性的改进措施。

编号	服务内容	服务标准
1	采用电话方式对客户单位进行满意度调查。	1次/年
2	填写满意度调查表，并对调查表进行汇总，把总结报告反馈给客户和公司总部，并制定改进措施。	1次/年

1.5 排队叫号系统售后运维

1.5.1 年度维护方案内容

● 服务内容

- (1) 对采购的软件，提供技术咨询、升级指导等服务工作。
- (2) 提供因软件本身问题（如软件缺陷引起）引发故障的维护服务。
- (3) 提供因医务人员操作错误引起的系统故障、数据错误的数据库修复。
- (4) 提供医院管理员日常运行过程中的维护处理技能的培训
工作
- (5) 提供不影响软件框架的个性化修改的服务。

● 服务方式

需支持以下两种服务方式：

(1) 电话咨询及邮件服务

免费提供每周 5 天/每天 8 小时不间断的电话支持服务和电子邮件技术服务，解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2) 远程支持

对于电话咨询无法解决的问题，供应商工程师经用户授权可通过远程登录到用户系统进行免费的故障诊断和故障排除。

● 响应时间

提供 5*8 小时的实时技术支持响应，提供优质服务，出现故障，在接到通知后 2 小时内响应。

1.6 医院感染实时监控系統售后运维

1.6.1 服务内容

1、 对医院感染和传染病实时监控系统进行维护，确保系统能实现医院感染病例和传染病的实时监测与上报。

2、 严格地约束技术人员，建立严格的内部管理规定，防止违规操作的发生。

3、 在维护和支持工作所接触的保密信息，对此承担保密义务，没有得到客户同意，无权复制、修改、传播院方信息。

4、 梳理和完善系统架构图，排查所有架构中可能存在的单点故障并及时进行完善。

5、 与医院信息系统相关的各类数据对接、与本系统相关的各种查询统计工作、与本系统相关的各种 BUG（现有功能的缺陷、数据错误）的修正工作。

6、若出现与医院信息系统相关的系统性故障（如：数据库问题、性能问题），供应商应及时协调技术力量及时解决，最大限度地减少系统宕机和拥塞的时间。

7、为尽量避免和减少上述系统性故障的发生，供应商应定期巡检和分析系统运行环境和状况，针对问题及时采取调优措施，防患于未然。

8、数据字典维护：如一些需要通过后台维护数据库才可实现的字典；

9、系统定义的参数调整：包括各子系统的运行参数、业务流程参数、运行模式参数等的调整；

10、由于客户不断增长的数据量的原因导致系统性能问题，供应商负责提供并实施系统运行性能优化、包括软件程序调优和废弃数据清理方案以及数据库表数据或索引组织方式的优化。

1.6.2 服务方式

1、电话维护：

非工作时间或供应商驻场人员无法直接提供帮助的情况下，医院可通过拨打供应商维护值班电话请求技术支持，供应商设有专人值班维护热线电话为甲方提供7*24小时（包括法定节假日）技术支持服务和联系方式（值班电话变更应书面通知客户）。

2、远程维护：

客户提供远程维护的环境，需要时供应商可通过远程维护方式提供技术支持

3、现场技术支持：

对于远程无法解决的重大技术问题，供应商根据需要指派专门的技术人员到客户现场协助维护。

1.6.3 处理方案

供应商售后人员接听并记录客户维护技术支持请求，1小时内给出解决方案或进行技术支持，并且由接听人向客户负责本次维护服务的全程跟踪直至维护工作结束。

1小时内提供双方认可的解决方案。供应商方做好在服务器上备份数据库计划，客户负责将服务器上的数据库备份进行异地拷贝，避免在服务器出现问题后不能将系统尽快的恢复起来。

1.7 行政综合管理平台系统售后运维

1.7.1 服务方式

1、热线支持；2、邮件与传真服务：可通过邮件和传真，接收客户提出的问题；3、在线支持：我司通过QQ或者微信接收、回答和解决客户的一些问题，保证会在2个小时内响应和初步解决客户提出的前述问题；4、远程维护：在客户允许的条件下，在客户指定的时间内，我司通过远程登录进入客户的服务器为客户解决有关问题。

1.7.2 咨询服务

(1) 技术咨询

提供系统应用、技术、二次开发等方面的咨询，对医院管理员进行应用培训，直至可以独立操作。

(2) 应用咨询

提供产品当前的、正在研发的 and 计划研发的功能咨询，但不包含应用案例分析和问题处理。

(3) 故障咨询

系统运作中的故障咨询、分析和判断，以及常规处理方法提供。

1.7.3 维护及故障处理

本项目我司提供包括 BUG 修改，对应用系统现状做出评估，预测可能出现的故障，并提出预防策略以及提高系统软件性能的优化建议。如遇到重大故障，远程无法解决时，我司会派技术人员 12 小时内到达现场提供技术服务。

1.7.4 响应时间

贵单位在应用信息管理平台的过程中发现错误，需及时地记录应用环境及操作过程，以书面（包括电子文档）的方式报告给我司，并积极地配合我司服务人员进行相关错误的确认。我司将贵单位报告的错误按如下的分类进行反馈：

问题级别	问题特征、特点	响应级别	响应时间
一级问题	系统停机或中断、数据丢失等影响到全体用户使用 影响贵单位主要领导使用的错误或功能故障 贵单位主要领导提交的功能需求实现答复	一级响应	1 小时内响应。当天根据处理问题的需要进行远程处理、电话支持或上门支持。研究解决方法并尽快解决，最长不得超过 5 个工作日。
二级问题	影响 2 个或 2 个以上用户使用的 BUG 或故障或功能设置 关键性岗位提交的需求处理答复	二级响应	2 小时内响应，2 个工作日内根据问题处理的需要，提供远程处理、电话支持或上门支持进行需求调研，并尽快修正，或提交 Service Pack。

三级问题	影响 2 个以下非关键性岗位用户使用 普通需求实现 其他未尽说明的问题	三级响应	5 小时内响应，5 个工作日内提供解决方案和原因说明。
------	---	------	-----------------------------

1.7.5 性能优化

随着数据量的急剧累积，在服务器、数据库、存贮、网络及工作站各个环节，均有可能出现瓶颈，我司将对系统进行优化，保障整体性能。

1.7.6 投诉服务

所有的服务人员要对用户态度友好，及时解决用户通过电话、电子邮件、网络等方式提出的问题，如用户对服务不满意，可拨打电话或发邮件投诉。

五、供应商资格要求

1. 供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，提交响应文件时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本扫描件。

2. 供应商需具备相关清掏资格证书。

3. 供应商未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) “失信被执行人”或“政府采购严重违法失信行为记录名单”或“重大税收违法失信主体”记录名单；不处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) “政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间；

4. 供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

附件 2：报价函格式

报 价 函

我单位对该项目的报价内容无任何异议，现附报价表如下：

采购名称	总报价（元）
潮州市人民医院2026年信息系统 （部分辅助模块）运维项目	¥
金额（大写）	拾 万 仟 佰 拾 元 角 分

注：本报价函包含服务费、人工费、材料费、管理费、采购、运输保管、安装、税金等及采购过程中未能预见的一切费用。

附：报价明细表（格式自拟）

响应供应商法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

响应供应商名称（签章）：

日期： 年 月 日