中山市第三人民医院2025-2026年医疗电子票据管理系统运维服务项目购置

用户需求书

1. **项目综述**
2. 采购项目编号：
3. 采购项目名称：中山市第三人民医院2025-2026年医疗电子票据管理系统运维服务项目
4. 采购项目预算金额（元）：￥60000.00元（￥30000.00元/年）。
5. 采购项目标的及采购限价（如投标报价超出最高采购限价，将导致投标无效）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **服务内容** | **数量** | **金额（人民币）** |
| 包组1 | 医疗电子票据管理系统运维服务项目 | 医疗电子票据管理系统维保服务 | 1项\*2年 | ￥60,000.00 |
| 签名验签服务器（用户认证服务器）TrustByte® UAS-P2维保服务 | 1台\*2年 |
| CA证书服务 | 1项\*2年 |

运维服务期：2025年1月1日至2026年12月31日，为期两年。

1. 采购项目内容及需求（采购项目技术规格、参数及要求，需要落实的政府采购政策）：
2. 简要技术要求或招标项目的性质：详见本需求书第二部分的采购项目内容；
3. 本项目不允许提供备选方案，否则将被视为无效投标。
4. 本项目不接受分包、转包，投标商有权参与各包组投标工作。
5. **技术参数及配置和服务要求：（带“★”参数为必须满足的技术要求，不满足将视为重大偏离而导致废标。带“▲”参数为重要参数，不满足将导致严重扣分，但不作为废标依据）**
6. 医疗电子票据管理系统运维服务内容

服务期：2025年1月1日至2026年12月31日，为期两年。

1. 服务期内提供基本维护服务，包括定期巡检并提供巡检报告（每季度一次）、系统故障处理、系统设置维护更新及用户咨询服务，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。
2. 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、故障预防和网络安全防护建议。

| **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，提供含改进建议的巡检报告。 | 1次/季度 |

1. 系统业务功能检查

保证单位业务能正常开展，需要每季度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 |
| 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 | 检查系统管理设置功能是否正常。 | 1次/季度 |

1. 故障处理及用户咨询

对用户使用系统过程中遇到的问题，通过电话、网络、现场等各种方式及时解决。

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 处理并答复常见的、可即时响应的问题。 | 2小时内 |
| 2 | 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小时内处理并答复客户。 | 2小时内响应，24小时内修复 |
| 3 | 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。 | 2小时内响应，24小时内回复方案，一周内解决 |

1. 签名验签服务器（用户认证服务器）维护服务内容

服务期：2025年1月1日至2026年12月31日，为期两年。

1. 维护服务期内，如在正常使用下发生非人为故障或质量问题，负责维修，包括设备维修必要零配件、运输装卸、安装调试、系统连接、和其他必要伴随设备、服务的费用、税金及实施过程中的应预见和不可预见费用等全部费用。
2. 维护服务支持

提供的7×24小时热线服务，技术支持。

维护服务期内，每季度进行一次的检修或检测，为用户提供系统故障统计分析说明，提供定期系统巡检服务，服务内容为周期保养检修、检测系统运行状况、处理使用过程中出现的问题，同时为用户的维护、管理和升级工作提供理由充分的参考依据。

接到用户的故障请求后，2小时内响应协助排查，若确实要维修维护，如24小时内不能解决问题，提供相同档次的设备予以临时使用，不影响用户的正常业务，直至故障修复。

1. CA证书服务内容

服务期：2025年1月1日至2026年12月31日，为期两年。

服务期内提供配套使用的一张CA证书服务。

1. **售后服务要求**

在服务期内需2小时内响应，24小时内维修到位，不可抗力情况除外。

1. **★报价要求**

报价应为全包价，包括系统维护、设备维修必要零配件、运输装卸、安装调试、系统连接、和其他必要伴随设备、服务的费用、税金及实施过程中的应预见和不可预见费用等全部费用。