2027年–2029年OA办公系统运行维护服务及升级改造服务项目需求

一、项目背景

天津市滨海新区中医医院办公服务平台及硬件采购项目建设于2020年8月，系统承建单位和硬件提供单位为天津市栋天信息技术有限公司，项目于2021年2月进行验收，至今已运行满5年，目前系统运行平稳，建设的功能流程有172个。硬件设备采购于2020年8月，免费维保期为3年，现已过保，目前硬件设备处于正常使用状态，为保证系统正常运行，后期需要对该硬件设备进行维护，现有硬件设备详见附件。

二、维护期限

三年，2027年1月1日至2029年12月31日。

三、采购清单及预算金额

序号	项目内容		预算单价	预算价格（每年）	服务期限	预算总价格（三年）	支付方式
1	协同办公平台运维	基础维护	/	3.9万元/年	三年	11.7万元	定额支付
		开发实施	预算费用1200元/人天	5万元/年	三年	15万元	据实支付
2	机房硬件设备搬迁服务		预算费用1200元/人次	0.24万元	一次性	0.24万元	据实支付
3	硬件设备运维		预算费用1100元/次	0.55万元/年	三年	1.65万元	据实支付
三年预算总价格合计：28.59万元							

四、采购明细

（一）协同办公平台运维

1.基础维护

序号	分项	服务内容	服务说明
1	定期巡检	项目日常巡检	每日对系统进行巡检，检查项包括：系统连通性、数据完整性等，在系统发生故障时及时修复。
		服务器定期巡检	每周对系统所在服务器进行巡检，检查项包括：服务器操作系统补丁升级情况、数据库备份情况、系统异常账号检测、杀毒按软件运行情况等，发现问题后及时修复。
2	数据备份	本地备份	每日将服务器中的程序文件以及数据库文件备份到服务器本地，保留 7 天完整的数据库备份。
		异地备份	每日将服务器中的程序文件以及数据库文件保存至滨海新区中医医院专属数据拷贝盘中。
3	数据服务	数据导出服务	1.根据用户需求，导出指定流程和指定时间内的所有的流程数据。 2.用户针对数据提出的其他导出需求。
4	技术支持服务	服务内容	针对系统已有功能的配置、用户权限、功能操作等问题进行解答及处理。
		服务方式	1.电话支持：指定技术支持工程师 7*24 小时通过电话指导用户。 2.客服答疑：微信群内由工程师 7*24 小时全程参与，以确保及时解答用户的疑问。 3.现场支持：在 7*8 小时并经过双方商议确定需要进行现场支持的情况下，委派指定技术工程师到现场提供现场支持服务。
5	系统优化服务	系统护航	当软件出现故障（BUG）而需要对系统进行修改时，我公司提供系统优化服务，在软件出现故障（BUG）发现的 2 天之内完成系统功能的适应性调整，以保证业务能正常开展。
6	数据处理服务	日常数据监控	防范和及时处理错误的流程数据，如果发现异常数据，立即通知相关业务部门。

7	分析服务	服务情况分析	每季度对运维工作情况及系统巡检情况进行汇总、分析，并出具相应报告。
8	分析服务	服务情况分析	每月 10 日前对上一个月的巡检及工作情况进行汇总、分析。
9	流程维护服务	流程干预	针对现有进行中流程提供流程干预、撤回等服务。
10	组织架构维护服务	科室及部门调整	针对院内实际情况对科室及部门进行新增部门、新增科室人员维护、注销科室、科室名称变更（在电脑端和手机端各模块中均需同步修改）
11	人员维护服务	用户账号调整	根据院内人员调整对系统中人员进行新增、注销单个用户账号并赋予相应的权限；针对单个用户调岗，调整用户归属科室及分配权限；针对单个用户账号密码找回，并重置 VPN 或 OA 密码。（在电脑端和手机端同步修改）
12	系统服务	系统重装和恢复支持	为院方提供三年不超过 6 次的系统重装和恢复支持，由技术人员通过远程辅助客户进行 OA 系统重装、迁移和恢复支持。
13	升级服务	漏洞升级服务	为院方提供泛微产品漏洞升级修复服务。

2.开发实施

根据医院实际业务需求，据实支付。

供应商在为院方开发实施服务前，需要与院方签订《用户需求确认书》，《用户需求确认书》作为开发实施服务费付款依据。

序号	内容	备注
1	一、平台功能新增建设 1.需求采集与分析：与业务部门开展流程调研，梳理现有审批链路、角色权限及业务规则，形成结构化的《用户需求确认书》。 2.功能设计与建设：基于调研结果，将业务逻辑转化为可执行的数字化流程模型，涵盖表单字段校验、条件分支路由、会签策略，节点配置、流转规则设定及权限矩阵定义等精细化配置，确保功能流程逻辑与业务诉求精准对齐。	含调研、建设、测试、部署等。

	3.测试及部署：功能建设完成后，进行单元测试及集成测试验证，最终至生产环境的全流程交付。 二、存量功能流程变更(针对已运行功能流程因管理制度调整、组织架构调整、审批规则优化等因素触发业务规则调整) 1.变更触发与影响分析：接收变更需求后，开展影响域分析，明确变更涉及的节点范围、权限矩阵及数据影响面，输出《用户需求确认书》。 2.实施调整：在平台完成表单字段、流转路由、审批规则等配置的建设或者精准调整。 3.回归测试与部署：对变更后功能流程进行功能性验证及历史数据兼容性检查，确保不影响既有在途流程；最后执行生产环境部署。	

（二）机房硬件设备搬迁服务

1.项目概述

本项目需将位于院方杭州道院区机房内的指定硬件设备（详见附件）搬迁至院方北塘院区机房，并完成设备的拆卸、重新上架、连线、加电、网络环境变更后的系统配置调整、业务系统授权变更及联调测试等工作，确保全部设备和业务系统在新环境中正常运行。

2.迁移设备

本次迁移涉及以下核心设备:

机柜及供电：标准机柜 1 个、UPS 不间断电源 1 台

计算设备：服务器 2 台

网络设备：三层交换机 1 台、防火墙 1 台、VPN 网关 1 台

3.网络环境变更及配置调整

（1）专线地址变更适配：针对内网专线 IP 地址变更情况，需全面梳理并修改所有相关设备的网络配置。

（2）业务系统重新授权：因硬件环境或 IP 地址变更导致业务系统授权失效的，需协助完成 License 重新绑定、激活及验证工作，确保业务系统功能完整可用。

（3）关联硬件配置同步：配合业务系统调整，同步完成其他关联硬件设备的参数配置或兼容性调试，消除因环境变更带来的潜在故障隐患。

4.技术服务

（1）搬迁前准备：需协助对现有配置进行全量备份，并标记所有线缆及端口。

（2）实施过程：提供技术人员协助进行设备迁移服务。

（3）迁移后验证：设备上架加电后，需提供稳定性测试及业务功能验证。

（三）硬件设备运维

医院 OA 系统硬件设备（详见附件），于 2020 年 8 月采购部署，原厂免费维保期已于 2023 年 8 月届满。为保障核心业务系统的持续稳定运行与安全合规，现需对硬件设备提供第三方硬件运维服务，具体内容包括：

1.运行状态监控与健康巡检：定期对各设备进行健康检查，提前识别潜在硬件隐患。

2.故障诊断：通过远程或现场方式对设备故障进行技术排查，确定故障原因。

3.技术建议：出具书面维修建议方案，含故障分析、维修/更换建议及配件规格参考。

4.外联协助：协助院方与原厂或第三方维修机构对接，传递技术信息、配合故障描述，但不替代院方做出维修委托决定。

5.配件更换实施：院方自行采购的替代/新增配件到货后，提供上门安装、系统配置、联调测试服务。

五、供应商资格要求

供应商须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料:

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或复印件并加盖公章。

2. 财务状况报告等相关材料: 提供近一个年度经第三方会计师事务所审计的企业财务报告复印件（应包括完整的审计报告和财务报表）或提交响应文件截止时间前近 3 个月内银行出具的资信证明复印件并加盖公章。

3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。须提供2026年至少1个月的依法缴纳税收和社会保险费的相关证明材料复印件。

4. 提交响应文件截止时间前 3 年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至提交响应文件截止时间前成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）并加盖公章。

5.本项目不接受联合体参加磋商，成交后不得分包或转包，供应商须提供《非联合体磋商声明函》并加盖公章。

六、技术要求

1.保证所提供的售后服务内容严格遵守国家法律法规及业内制度文件规定。保证提供的服务为原厂服务。

2.在项目合同期内，本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，严格遵守双方规定的保密制度，对相关保密信息予以严格保密，在未得到事先允许的情况下，不纰漏给任何其他人或机构。

3.对不同程度的故障准备不同的应急预案；并保证院方的系统业务不能长时间停顿，年平均宕机时间不得超过 8 小时。

4.具有完善的服务方案，包括物理安全、主机安全、网络安全、应用安全、数据备份与恢复，管理安全等。

5.应具有完善的项目管理经验，包括制定项目汇报的体系、项目问题管理体系等。

附件

硬件设备统计表

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	机柜	图腾 G36042	1	台
2	UPS	山特 C6KS	1	台
3	服务器	联想 SR650	2	台
4	VPN	迪普 FW1000-GM-A	1	台
5	防火墙	迪普 FW1000-GA-E	1	台
6	三层交换机	迪普 LSW3600-24GT4GP-SE	1	台