

广东医科大学顺德妇女儿童医院

(佛山市顺德区妇幼保健院)

项目需求书

项目名称: 2025 年数据库运维服务项目

2025 年 6 月

一、采购项目情况概述

目前我院通过 ORACLE CRS 群集软件创建高可用性的业务系统。由于业务有持续性要求，一旦发生故障或无法避免的灾难时，将会导致系统瘫痪或长时间不能运行，将给生产带来极大损失，并对其用户带来极大影响。因此，为了提高数据库的高可用性和安全性，可靠的数据库系统及定时的运维对我们至关重要。

拟采购 1 家符合资格条件的供应商负责提供我院以上数据库运维服务，欢迎符合要求的供应商报名参加。

二、项目采购内容

1. 项目清单

序号	项目名称	数量	单价 (元)	预算总金额 (元)	服务期
1	2025 年数据库运维服务项目	1	60000	60000	1 年, 自 2025 年 9 月 19 日至 2026 年 9 月 18 日
合计: (单位人民币元)				60000	
备注:					

三、项目实施地点:

广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）中心机房。

四、项目预算金额:

合计不超过 60000 元人民币。预算中包括但不限于税务费用、差旅费用以及完成本项目内容所需的一切费用等。

五、项目要求

1. 资质要求:

1.1 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.2 必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其它组织。

1.3 营业执照经营范围: 本项目相关的内容。具有项目服务的能力, 保证能及时对服务项目提供实施服务与建议。

1.4 在近三年的商业活动中无违法、违规、违纪、违约行为。

1.5 本项目不接受联合体参与，不接受转包、分包。

1.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目报价，一经发现按废标处理并标记为不诚信供应商。

2. 服务要求：

2.1 维保范围

系统名称	OS 平台信息	数量（项）
核心业务系统数据库维护	我院所有核心应用系统数据库	不限
系统软件	含 windows、linux、vmware 系统、NBU 备份和数据库备份等	1 项
核心业务系统数据库语句优化	含 oracle、mysql、sql server 等主流数据库语句优化，并提供合理化建议。	若干
数据库运维软件	免费使用一套数据库运维软件	1 套

2.2 服务方式

服务方式包括现场服务、网络服务、远程服务、电话服务，次数不限。

2.3 软件服务内容构成

（1）每月定期巡检：每月主动与采购人信息中心沟通巡检时间，准时进行巡检，并出具巡检报告给业务归口科室存档，对巡检中出现的问题或者可能出现的问题需要及时提醒并提出解决方案。

（2）故障排除：系统运行过程中出现功能故障时，协助查找、排除故障，并诊断出故障原因，提交解决方案并及时解决。

（3）服务器、数据库系统补丁：及时更新操作系统、数据库补丁。

（4）服务器、数据库系统资源监控：实时监控服务器资源，及时跟采购人主管工程师沟通，提出解决方案并协助实施。

（5）系统故障恢复：出现紧急情况时，需确保在半小时内启动应急服务，协助完成系统恢复，查找原因，解决问题。

（6）数据迁移及灾难恢复：如因特殊情况需要做数据迁移，需提出解决方案协助采购人进行数据迁移；如因特殊情况导致数据丢失，需立即作出响应，并最短时间内完成数据恢复。

(7) 数据库、服务器性能调优：当服务器出现性能异常或者数据库性能降低时，工程师需到现场协助找出异常原因、解决问题，以保证系统能高效、稳定地运行。

(8) 数据库容灾系统搭建：维护商需提供容灾数据库的方案设计、实施和日常维护。

(9) 数据库备份系统搭建：维护商需提供数据库系统备份与恢复的方案设计、操作培训和具体实施。

六、付款方式：

合同签订后乙方出具合同总额 50%金额的发票，甲方在收到发票之日起 30 个工作日内支付合同总额 50%的预付款，自合同期满后进行验收，乙方应在验收通过之日起 10 个自然日内开具剩下应付款的发票（剩下应付款=最终采购款-合同总价 50%），甲方收到发票之日起 30 个工作日内支付剩下款。因乙方原因逾期交发票的，甲方付款天数相应顺延。

因甲方使用的为财政资金，甲方在前款规定的付款时间为向上级主管部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为甲方已经按期支付。

七、验收标准：

1. 甲方根据乙方服务情况对乙方进行评分，并根据评分标准表评分结果对本项目最终采购价进行调整：

一级指标	评分标准	得分
服务响应（15 分）	故障应 10 分钟内予以响应，紧急问题需 2 小时内解决，超过 2 小时将采用应急预案。	
系统稳定性（25 分）	数据库可用性（≥99.9%）、备份恢复成功率（100%）、故障次数（月度≤3 次）。	
性能优化（20 分）	SQL 执行效率提升 10%以上、资源利用率（CPU/内存/I/O 在安全阈值内）。	
定期巡检（12 分）	每月进行一次巡检，每次巡检后需填写详细的巡检报告，由双方工程师签字、备案。少一次巡检，扣维护费用的 10%，直到考完为止。	
安全管理（18 分）	高危漏洞修复及时性（72 小时内）、权限管控合规性、审计日志完整性。	

客户满意度（10分）	合同期满，有业务科室对服务公司进行满意度评分，优：8-10分，良：5-7分；中：2-4分；差：0-1分	
合计		

评分结果大于 90 分时，全额支付合同款，最终采购价为合同全款；

评分结果 $80 \leq \text{评分} < 90$ 时，本项目最终采购价为合同款 90%；

评分结果 $70 \leq \text{评分} < 80$ 时，本项目最终采购价为合同款 80%；

评分结果 $60 \leq \text{评分} < 70$ 时，本项目最终采购价为合同款 70%；

评分结果小于 60 分时，本项目最终采购价为合同款 60%；

2. 本合同服务期满后，甲方将对乙方的维护服务、响应服务进行评价，并将评价结果列入我院供应商信用目录内，信用目录将作为日后影响供应商选取的标准之一。

八、评选参考标准

评分内容	技术部分	商务部分	价格部分
权重	40%	30%	30%

序号	评审项目	评分细则及标准	分值
技术部分（总计 40 分）			
1	投标人技术服务团队能力	1、现场实施团队具有 1 人或以上通过数据库认证（Oracle OCP），满足得 3 分，不满足不得分； 2、现场实施团队具有 1 人或以上通过 VMware 虚拟化软件官方认证的高级技术人员（VMware Certified Advanced Professional 认证），满足得 3 分，中级得 2 分，初级得 1 分； 3、现场实施团队具有 1 人或以上通过高级信息系统项目管理师认证或 PMP 项目管理的专业技术人员，满足得 3 分，中级得 2 分，初级得 1 分； 4、现场实施团队人员具有 1 人或以上有数据库建设或维护经验，满足得 3 分，不满足不得分； 注：投标人须提供上述人员有效期内的证书、参与项目的证明材料（如双方人员签字验收报告等），以及在本公司任职的外部证明材料	12

		料（如加盖政府有关部门印章的打印日期在本项目投标截止日之前连续六个月内任意月份的《投保单》或《社会保险参保人员证明》，或单位代缴个人所得税税单等），否则无效。	
2	服务方案	投标人根据采购人需求，针对服务响应程度出具方案（一般故障处理、现场排查故障服务、紧急救援等），评审专家对方案的全面性、合理性、可用性、可靠性和可扩展性进行评分： 1、服务方案完全满足采购人需要的，且方案具体、合理、可行的，得 20 分； 2、服务方案完全基本满足采购人需要的，合理、可行的，得 14 分； 3、服务方案只能满足采购人部分需要的，得 9 分； 4、服务方案完全不能满足采购人需要的，得 0 分。	20
3	培训方案	1、投标人自 2020 年 1 月 以来，在医疗机构具有对三甲医院技术人员进行数据库项目培训案例，每提供一份案例得 1 分；对三甲以下医院技术人员进行数据库项目培训案例，每提供一份案例得 0.5 分；最高得 4 分，无提供对应培训记录不得分； 2、投标人根据采购人需求出具培训方案进行对比评价，综合评价优得 4 分，综合评价良得 2 分，综合评价差得 1 分，不提供方案不得分。	8
商务部分（总计 30 分）			
1	投标人管理体系	投标人具有较完备的管理体系，每满足一项得 4 分，最高得 12 分。 1、具有 ISO9001 质量管理体系认证； 2、具有 ISO20000 IT 服务管理体系认证； 3、具有 CCRC 信息安全服务资质认证。 注：需提供认证证书复印件并加盖公章，未提供不得分。	12
2	售后服务承诺	提供 7X24 小时远程技术支持服务，根据投标人的自身情况对本项目的售后服务承诺进行综合评价： 1、服务响应速度非常快（响应时间≤10 分钟），应急服务方案完备，体现高可靠性，得 8-10 分； 2、较快响应（10 分钟＜响应时间≤30 分钟），应急服务方案较为完善，较高可靠性，得 5-7 分； 3、服务响应速度一般（30 分钟＜响应时间≤45 分钟），应急服务方案一般，保证基本可靠性，得 2-4 分； 4、服务响应速度慢（响应时间＞45 分钟），无应急服务方案或不强，低可靠性，得 0-4 分。	10
3	项目案例	2020 年 1 月至今，以投标人名义独立完成的三甲医院数据库维护类业绩，每份案例得 2 分；三甲以下医院数据库维护类业绩，每份案例得 1 分；最高得 8 分，不提供不得分。 注：需提供合同复印件，加盖投标人公章。	8
价格部分（总计 30 分）			
1	评选标准	经评选小组审核，满足采购文件要求，以折扣率最低者定为评选基准价，其对应报价得分为满分。	30
2	计算公式	报价得分 = （评选基准价 ÷ 评选最后报价） × 价格分值	