福建医科大学附属第一医院

数据库运维服务

市场调研公告

一、采购人：福建医科大学附属第一医院

采购人地址：福建省福州市茶中路 20 号

联系人： 兰先生

联系电话：0591-87981074

二、项目名称：数据库运维服务

三、建设目的：保障本院及滨海分院 HIS、PACS、EMR、LIS、集成平台等核心业务数据库持续稳定、安全高效运行，快速处置数据库故障、排查性能隐患；开展数据库性能调优、风险管控、数据治理及技术赋能，保障我院各项医疗业务连续有序开展，提升医院数字化平台运行效能。

四、建设内容概述：拟对医院现有的 HIS、PACS、EMR、LIS、集成平台等本院及滨海分院所有数据库提供 1 年的技术支持及运维服务。

五、技术参数及要求：

1、日常基本运维要求

1）要求提供 7×24 小时的呼叫响应服务：包括对所有技术支持、服务请求、问题解决的电话、邮件、传真服务；对采购人提出的要求进行记录、分派、跟踪、管理和分析；在接到报障电话后，将立即安排维护工程师回应采购人，并确定维护方式；同时对所有的问题按时逐级通知和汇报。服务次数不限。

2）要求提供7×24小时的远程支持：根据对采购人问题的判断，向采购人提供远程监控诊断、性能测试。远程解决不了的问题参照现场服务。服务次数不限。

3）要求提供7×24小时的现场全栈数据库技术支持服务：要求配备至少4名数据库认证工程师【包含1名oracle OCM认证工程师、1名oracle OCP认证工程师、1名华为认证openGauss数据库工程师、1名其他主流国产数据库认证工程师（达梦或海量或金仓或TDSQL或Oceanbase数据库等维护管理经验）】常驻福州，并指定其中一名工程师作为专属项目经理负责日常沟通交流。提供7×24小时服务，若采购人维护范围内的数据库出现故障，接到故障或问题报修后，技术人员须在10分钟内响应，30分钟内到达现场，故障解决时限为24小时。

4）要求提供每月一次的系统现场巡检：定期到现场进行数据库的常规检查，检查数据库的运行状态和性能，向采购人提供检查报告，评估系统潜在的问题，推荐解决方案，并协助采购人解决。

5）提供合规的、全面适配国产化技术栈（操作系统、数据库、中间件）的数据库监控与治理工具，对现有数据库实时监控、故障预警，保障核心业务连续性与数据资产安全。

6）提供合规的数据自动化恢复平台，支持恢复作业可视化、报表自动生成、备份恢复作业与备份域运行情况大屏展示及邮件告警；支持定时自动发起恢复作业并自动校验备份数据有效性，无需人工干预。

7）提供国产数据库性能优化

提供达梦、人大金仓、海量等主流国产数据库性能优化服务，包含瓶颈诊断、SQL 调优、参数配置、索引与架构优化、压测验证及上线护航，解决国产化数据库及业务运行中的响应慢、并发瓶颈等问题，保障数据库稳定高效运行。

2、服务内容要求

提供一体化综合技术服务体系，建立完备的一、二、三线技术支撑及专家分级响应机制；除基础数据库运维保障外，可围绕运维智能化、数据资产梳理与数据治理、业务价值赋能、技术咨询与人才培训、专病数据库及数据仓库建设等方向提供全维度技术支撑，助力采购人提升数字化建设效能。

3、编写维护计划

为采购人指定首席工程师，成立服务团队，并且根据运维经验以及采购人的现有数据库系统现状建立档案，编制系统维护计划。如成交人无法在规定时间提供计划方案，采购人有权判定该服务商无履行合同的能力。

4、要求提供热线电话服务

在服务期内，要求为采购人提供 7×24 小时故障报修热线服务，当采购人维护范围内的数据库出现故障时，可以在任何时段拨打要求提供的热线电话。

5、要求提供全栈数据库（包括但不限于国产数据库）的故障诊断及处理服务

当采购人维护范围内的数据库出现问题时，需及时对问题进行诊断、

分析，并解决问题，当接到采购人现场服务请求后，要求工程师将立即响应，通过电话远程解决故障，倘若无法解决，要求工程师在30分钟内到达故障现场，故障解决时限为24小时。

6、要求提供数据库（包括但不限于国产数据库）定期巡检服务

1）服务期内需提供每月不少于一次的定期检测，进行系统检查及预防性维护，并出具系统检测项目及结果的书面报告。

2）巡检的内容需包括：

①对oracle及国产数据库系统进行性能检测

②系统健康检测的结果将转化为简明易懂的报告

③由专业系统健康检测的服务专家跟进，对发现的问题进行定位，分析及处理

3）技术工程师需对现有数据库的历史运行记录进行整理，并进行分析，同时对系统上有关性能和故障可能性进行检查分析，并指出系统潜在的问题以及推荐解决方法。

4）要求定期巡检服务对采购人运行系统完全没有干扰和影响，同时需提供一份可读性很强的报表形式呈现给采购人，分析这份报告并提出应对的措施。

7、要求提供数据库（包括但不限于国产数据库）定期性能调优服务

服务期内，要求在每次巡检的过程中，对维护范围内的数据库系统提供性能调优服务，针对具体情况在不影响业务系统正常运行的情况下适当优化参数，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

8、要求提供数据库补丁版本升级支持服务

在服务期内需为采购人提供数据库的正版化指导,并且在版权合规范围内提供补丁升级服务，提供详细的升级方案。

9、要求提供现有数据库的备份容灾及优化服务

1）成交人应结合采购人的实际环境,提供数据库的备份及容灾服务(包括 oracle 数据库的备份,RAC 环境的搭建，Dataguard 的配置，国产化适配等)

2）备份须使用数据库自带的备份工具；备份可以用于异机恢复，可以进行基于时间点的恢复；能在全量备份的基础上进行增量备份。

3）其他服务：

①1 年服务期满后，还需提供不少于三个月的数据库性能监测与调优服务。

②操作系统参数、数据库参数及 TOP SQL 三层性能调优：结合官方最佳实践与业务需求持续优化配置及关键SQL,保证业务平稳高效运行。

③服务完成后提供不少于两次的数据还原服务。

④数据迁移、实时容灾、定时备份等脚本需归档给院方。

⑤提供自有产品运维工具和安全手段，对迁移过程提供 AI 支持（包括容灾切换管理等），人工与工具相结合，确保数据资产得到有效保护。

10、要求提供免费顾问咨询服务

1）全年至少 2 次顾问咨询服务，每半年一次，方式为现场服务；

2）顾问咨询服务内容可包括但不限于：

①从数据库运维维度提供咨询：涵盖 Oracle 及国产化数据库操作标

准化、故障诊断体系标准建立、SQL 优化知识库积累及数据库服务中枢技术调度能力建设等。

②从国产化数据库维度提供咨询：依托我院国产化数据库建设基础，提供已上线国产库性能评估调优、高可用容灾、合规测评、异构数据协同、运维规范建设等专项咨询，保障医疗业务平稳运行；

③从数据资产与数据集维度提供咨询：涵盖高质量医疗数据集构建、专病数据库（含湖仓）建设、隐私计算与数据资产分级分类等；

11、对服务人员的要求

须将服务本项目的工程师的身份证原件、证书原件、原厂认证资格的真实性确认邮件及社保证明提供采购人核实，人员未经采购人同意，服务期内不得更换，采购人保留对真实性追溯的权利，若成交人无法满足要求，则采购人有权取消成交人的成交资格，成交人将被视为恶意虚假应标，并承担相应法律责任。

12、安全与合规配合要求

1）成交人须配合采购人开展网络安全等级保护测评（含三级）、密码应用安全性评估及各类网络安全检查，提供数据库层面的测评配合、整改建议与技术支持。

2）服务过程中涉及的医院数据须严格保密，成交人须与采购人签订保密协议；运维操作须通过堡垒机等审计手段全程留痕，确保操作可追溯。

3）未经采购人书面同意，任何数据不得带离医院环境；服务结束后须按采购人要求清理本地留存数据。

4）成交人提供的工具与平台须符合网络安全相关法律法规及医院信息安全管理制度，通过采购人安全审查后方可部署接入。

13、特殊时段现场值守服务

1）特殊时段包括汛期、重大节假日、国家军事、政治活动期间（例如两会期间、春节、劳动节、国庆节、年终、应急保障、系统停机维护及采购人认为必须保障的重要时段），每个特殊时段值守时间以采购人通知为准。

2）特殊时段期间，采购人可根据需要提出保障服务请求，收到请求后成交人须与采购人共同制定系统保障方案，内容包括 7×24 小时值班电话、值班工程师的姓名及联系方式、系统应急方案等，具体保障方式根据实际情况双方协商。

六、项目最高限价：人民币壹拾捌万元整（￥180000.00），超过最高限价报价的视为无效报价。

七、项目建设周期：合同签订之日起，维保期一年。

八、报价应包括完成本项目建设内容所需的全部费用。

九、商务要求

1．详细列明投入本项目的团队人员构成，包括但不限于各成员的专业背景、从业经验及资质证书等，并上传相关证明材料，以确保团队具备执行本项目所需的专业能力。

2．提供近三年内与本项目类似或相关的成功业绩案例，包括项目规模、实施效果及客户反馈等，以证明贵方的实施经验与实力。材料需加盖公章。

十、报名方式：网上报名

报价文件提交截止时间：2026 年 11 月 25 日

1．针对项目建设内容及技术参数、服务方案、建设周期、报价文件等出具报价函

2．营业执照复印件

3．单位授权（姓名、身份证号、联系电话、身份证复印件）

4．履行合同所必需设备和专业能力的申明函。

5．材料需加盖公章

供应商可登陆福建医科大学附属第一医院供应商服务平台注册，注册成功后登录系统中，可根据医院发布的信息参加医院的项目报名，填写相应的信息及材料上传供应商填报链接：http://112.5.149.86:9527/gys/#/loginAdmin