

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

BỆNH VIỆN UNG BƯỚU

Số: 2684/TB-BVUB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 12 tháng 5 năm 2026

YÊU CẦU BÁO GIÁ

Chủng loại mặt hàng: Tư vấn dịch vụ thẩm định giá

Kính Gửi: Các nhà cung cấp

Bệnh viện Ung Bướu có kế hoạch lựa chọn nhà thầu tư vấn dịch vụ thẩm định giá gói thầu: “Dịch vụ vận hành hệ thống phần mềm tại các cơ sở của Bệnh viện Ung Bướu”

Kính mời các đơn vị thẩm định giá quan tâm, có khả năng cung cấp báo giá theo nội dung như sau:

1. Thông tin đơn vị yêu cầu báo giá:

- Bệnh viện Ung Bướu
- Địa chỉ: Số 12, Đường 400, Phường Tăng Nhơn Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Thành phần hồ sơ:

- Bảng báo giá còn hiệu lực, có ký và đóng dấu của đơn vị theo mẫu đính kèm.
- Hồ sơ năng lực nhà thầu (nếu có)

3. Thông tin người nhận báo giá trực tiếp:

- Họ và tên: Phan Thị Thu Huyền (Phòng Tài Chính - Kế Toán)
- Số điện thoại: 0906373626
- Địa chỉ nhận báo giá: Số 03, Đường Nơ Trang Long, Phường Gia Định, Tp. HCM
- Email: thamdinghiabvub@gmail.com

Thời gian nhận báo giá: 05 ngày kể từ ngày đăng thông báo. Các báo giá nhận được sau thời điểm nêu trên sẽ không được xem xét.

Thời gian nhận chứng thư thẩm định giá: sau 05 ngày kể từ ngày nhận báo giá và ký kết hợp đồng tư vấn dịch vụ thẩm định giá.

Trân trọng./slyc

Nơi nhận:

- Các đơn vị có quan tâm.
- Lưu: VT, TC-KT (PTTH)



GIÁM ĐỐC

Diệp Bảo Tuấn

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Email:

BẢNG BÁO GIÁ

Kính gửi: Bệnh viện Ung Bướu

Theo thông báo của Quý bệnh viện, Công ty chúng tôi xin gửi báo giá phí tư vấn dịch vụ thẩm định gói thầu sau:

STT	Nội dung công việc	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (đã bao gồm VAT) (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Địa điểm thực hiện dịch vụ	Dự kiến ngày hoàn thành dịch vụ
1	Phí tư vấn dịch vụ thẩm định giá gói thầu: “Dịch vụ vận hành hệ thống phần mềm tại các cơ sở của Bệnh viện Ung Bướu”	Gói	01			Bệnh viện Ung Bướu	Nhận dự thảo chứng thư thẩm định giá sau 05 ngày kể từ ngày nhận báo giá và ký kết hợp đồng tư vấn dịch vụ thẩm định giá
	Tổng cộng						

Ghi chú: Báo giá này có hiệu lực từ ngày.....đến ngày.....

Ngày ... tháng ... năm ...

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA NHÀ THẦU

(Ghi rõ chức danh, ký tên và đóng dấu)



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN UNG BƯỚU



DANH MỤC THẨM ĐỊNH GIÁ

Dịch vụ vận hành hệ thống phần mềm tại các cơ sở của Bệnh viện Ung Bướu

1. Thời gian thực hiện: 12 tháng.

2. Đối tượng:

- Hệ thống phần mềm quản lý thông tin bệnh viện (HIS);
- Hệ thống phần mềm quản lý phòng xét nghiệm (LIS: eLab);
- Hệ thống phần mềm kế toán;
- Hệ thống phần mềm quản lý nhân lực (iHRP).

3. Yêu cầu chung:

Đảm bảo hỗ trợ hoạt động chuyên môn tại các cơ sở của Bệnh viện Ung Bướu xuyên suốt, ổn định. Cụ thể:

- Kịp thời cập nhật các tính năng của hệ thống phần mềm theo các chính sách, quy định của Bảo hiểm xã hội, các cơ quan quản lý;
- Thực hiện bảo trì, sửa chữa, xử lý và khắc phục sự cố hệ thống phần mềm.

4. Phạm vi: tại tất cả các cơ sở của Bệnh viện Ung Bướu

5. Nội dung công việc:

a. Bảo trì các phần mềm nêu trên tại các cơ sở:

- Theo dõi, giám sát hiệu suất hoạt động của các phần mềm, cảnh báo khi các phần mềm sắp có vấn đề về hiệu suất vận hành và tắc nghẽn gây dừng hệ thống.
- Khắc phục các lỗi phần mềm đang tồn tại hoặc các lỗi phát sinh mới trong suốt thời gian bảo trì
- Cập nhật các bản sửa lỗi phần mềm khi phát hiện lỗi phát sinh trong các phần mềm
- Kiểm tra dữ liệu trong trường hợp báo cáo có sai sót và đề xuất hướng khắc phục
- Hỗ trợ Bệnh viện phục hồi lại các dữ liệu trong trường hợp có các sự cố xảy ra do lỗi của phần mềm.



- Kiểm tra và bảo trì định kỳ cơ sở dữ liệu trên máy chủ dữ liệu và hiệu suất hoạt động của các máy chủ ứng dụng trong hệ thống HIS với sự giám sát của Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện.
- Cử nhân viên hỗ trợ khi bệnh viện cài đặt lại máy chủ, phần mềm

b. Cập nhật phần mềm:

- Khi có các nhu cầu cần cập nhật phần mềm để xử lý lỗi, bổ sung bản vá, bổ sung tính năng thì trước khi cập nhật nhà thầu phải phối hợp với Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện để kiểm thử trên môi trường thử nghiệm và cung cấp chi tiết các nội dung cập nhật và các quy trình kiểm thử (nếu có)
- Trước khi cập nhật lên hệ thống chính thức phải được sự chấp thuận của Ban chủ nhiệm Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện và phải chuẩn bị phiên bản cũ để có thể cập nhật lại khi cập nhật phiên bản mới thất bại.

c. Nâng cấp phần mềm:

- Sửa đổi, cập nhật phần mềm theo các văn bản quy định, thông tư cập nhật, hướng dẫn thực hiện của các cơ quan: Sở Y tế, BHYT, C06, Bộ Y tế và các cơ quan quản lý nhà nước khác;
- Thực hiện các yêu cầu phát sinh thay đổi của Bệnh viện để thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn hoặc chủ trương, chính sách của Ngành, của BHXH mà không làm thay đổi nhiều đến cấu trúc dữ liệu. Trong trường hợp việc thay đổi làm ảnh hưởng nhiều đến cấu trúc dữ liệu, ảnh hưởng đến hệ thống, kỹ thuật hai bên sẽ cùng bàn bạc thống nhất và trình giải pháp thực hiện.
- Việc nâng cấp này chỉ xác định trên các phân hệ hiện có, không bao gồm các yêu cầu thay đổi là một phân hệ mới hoặc thay đổi lớn làm ảnh hưởng đến hệ thống, kỹ thuật hai bên sẽ cùng bàn bạc thống nhất và trình giải pháp thực hiện

d. Cử nhân sự hỗ trợ trực tiếp tại hiện trường:

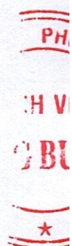
- Số lượng nhân sự hỗ trợ trực tiếp tại hiện trường phải đảm bảo thực hiện được khối lượng công việc xử lý sự cố phát sinh trong ngày.
- Thời gian làm việc theo quy định về thời gian làm việc của bệnh viện

- Trang phục phải gọn gàng, lịch sự, khuyến khích mặc đồng phục công ty, có đeo bảng tên
 - Thái độ giao tiếp với người sử dụng phải hòa nhã, lịch sự và tôn trọng.
- e. Phương pháp tiếp nhận lỗi và yêu cầu bổ sung, hiệu chỉnh tính năng:
- Khi có sự cố phần mềm nhân viên hỗ trợ xử lý lỗi của Phòng công nghệ thông tin bệnh viện sẽ thông báo trực tiếp cho nhân viên hỗ trợ tại hiện trường và tạo yêu cầu xử lý mới trên công cụ ghi nhận lỗi do bên nhà thầu cung cấp.
 - Trong trường hợp nhân viên tại hiện trường không có mặt nhân viên hỗ trợ xử lý của Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện sẽ gọi trực tiếp vào đường dây nóng và tạo yêu cầu xử lý mới trên công cụ ghi nhận lỗi do bên nhà thầu cung cấp.
 - Khi có các yêu cầu bổ sung, hiệu chỉnh tính năng, nhân viên hỗ trợ xử lý Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện sẽ mô tả chi tiết và gửi cho nhà thầu qua email hoặc công cụ ghi nhận yêu cầu của nhà thầu cung cấp. Nhà thầu phải xác định giải pháp và kế hoạch thực hiện phản hồi thông tin trong vòng 01 ngày kể từ lúc nhận thông tin.
- f. Đánh giá chất lượng dịch vụ:
- Cuối mỗi tháng Phòng Công nghệ thông tin bệnh viện sẽ thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ vận hành, bảo trì của nhà thầu trên các tiêu chí theo bảng kiểm thống nhất giữa Bệnh viện và nhà thầu.
 - Nếu nhà thầu không đạt trên 90% chất lượng, bệnh viện sẽ giảm trả tiền thuê theo tỷ lệ không đạt được chất lượng.
 - Nếu liên tiếp 3 tháng nhà thầu không đạt được trên 90% chất lượng, bệnh viện có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng.
 - Trong trường hợp nhà thầu không đáp ứng đúng thời gian, chất lượng công việc theo như cam kết, thỏa thuận gây ra thiệt hại cho Bệnh viện, nhà thầu sẽ phải bồi hoàn tất cả chi phí phát sinh liên quan.

Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

g. Yêu cầu về thời gian xử lý sự cố

i. Quy định về mức độ ảnh hưởng



Mức độ ảnh hưởng	Mức độ ảnh hưởng
Khẩn cấp	Khi xảy ra lỗi phần mềm mà liên quan trực tiếp đến bệnh nhân cần xử lý gấp để đảm bảo việc điều trị của bệnh nhân.
Nghiêm trọng	Toàn bộ hệ thống không vận hành hoặc thường xuyên bị treo. Mất dữ liệu quan trọng không thể phục hồi hoặc những chức năng quan trọng ảnh hưởng đến vận hành hệ thống bị lỗi.
Cao	Hệ thống hoạt động nhưng thường xuyên bị lỗi ở các thành phần quan trọng. Các công việc liên quan chỉ thực hiện được trong thời gian ngắn
Bình thường	Hệ thống hoạt động bình thường nhưng thường bị lỗi giao dịch hoặc dữ liệu. Công việc liên quan vẫn tiến hành được nhưng bất tiện
Thấp	Hệ thống hoạt động nhưng không theo tài liệu hướng dẫn. Dữ liệu xuất bị dư hoặc lỗi chính tả hoặc các lỗi giao diện khác. Công việc vẫn thực hiện ở mức chấp nhận được.

ii. Thời gian xử lý sự cố theo mức độ ảnh hưởng

Mức độ ảnh hưởng	Nhận và phản hồi thông tin	Lập và thống nhất giải pháp	Cập nhật hệ thống	Thời gian hỗ trợ	Phương thức liên lạc
Khẩn cấp	5 phút	10 phút	Ngay khi khắc phục xong	24/7/365	Đường dây nóng
Nghiêm trọng	1 giờ	1 giờ	Trong vòng 8 giờ	24/7/365	Đường dây nóng, Cổng hỗ trợ
Cao	1 giờ	4 giờ	Một ngày làm việc	24/7/365	Đường dây nóng, Cổng hỗ trợ
Bình thường	2 giờ	6 giờ	02 ngày làm việc	Giờ hành chính	Cổng hỗ trợ
Thấp	4 giờ	8 giờ	03 ngày làm việc	Giờ hành chính	Cổng hỗ trợ

h. Yêu cầu về phi chức năng: phải đáp ứng được các yêu cầu sau

STT	Yêu cầu	Nội dung
-----	---------	----------

1	Tính hỗ trợ	Các hỗ trợ được thực hiện, phản hồi theo cấp độ hỗ trợ hệ thống được nêu bên trên
2	Cơ chế ghi nhận lỗi	Có công cụ ghi nhận lại toàn bộ vấn đề xảy ra của hệ thống
		Có quy định ghi lại các lỗi và quá trình xử lý lỗi
3	Hỗ trợ người dùng	Có nhiều phương án hỗ trợ người dùng: Hỗ trợ từ xa, hỗ trợ tại chỗ
4	Tính hỗ trợ	Hệ thống được hỗ trợ 24/7/365.
5	Khả năng kết nối, liên thông với các hệ thống thông tin khác	Hỗ trợ đảm bảo hệ thống kết nối, chia sẻ dữ liệu thông suốt giữa các phần mềm HIS, LIS, PACS và các hệ thống thông tin y tế khác hiện có của bệnh viện.
6	Bản quyền	Nhà thầu chứng minh được phương án đảm bảo các sự hiệu chỉnh, nâng cấp phù hợp với hệ kiến trúc, thiết kế của hệ thống hiện tại đảm bảo hệ thống vận hành ổn định trong quá trình thực hiện gói thầu
		Các công cụ sử dụng phục vụ bảo hành – bảo trì – nâng cấp phải có nguồn gốc rõ ràng và được nhà sản xuất hỗ trợ vận hành các bản vá lỗi
7	Cơ chế giám sát và cập nhật phần mềm	Nhà thầu cung cấp đầy đủ các công cụ hỗ trợ vận hành, giám sát, cảnh báo hệ thống
		Toàn bộ các cảnh báo/lỗi/log được phân loại/lọc để dễ dàng theo dõi
		Ghi vết hệ thống, tiến trình và tác động của người dùng khi có yêu cầu
		Có cơ chế cập nhật phần mềm tự động khi có các phiên bản cập nhật phần mềm



