**浙江省武义县第一人民医院机房设备维保服务项目**

**一、技术参数要求：**

**机房设备清单：**

大部分为2018年设备，如需详细了解情况请联系信息科（葛科长：13429009268）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备类型** | **详细设备** | **数量** |
| **中心机房服务器及网络设备** | | |
| 服务器 | ThinkSystem SR860 | 1 |
| 服务器 | ThinkSystem SR860 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R930 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730 | 1 |
| 服务器 | IBM x3850 | 1 |
| 服务器 | IBM x3850 | 1 |
| 服务器 | Thinkserver RD350 | 1 |
| 服务器 | 深信服 | 6 |
| 存储VPLEX VS6 | VPLEX VS6 | 1 |
| 存储Unity 500 | Unity 500 | 1 |
| 存储Unity 500 | Unity 500 | 1 |
| 存储DS-300B | DS-300B | 1 |
| 存储DS-300B | DS-300B | 1 |
| 存储VPLEX VS6 | VPLEX VS6 | 1 |
| 存储Unity XT 480 | Unity XT 480 | 1 |
| 存储DS-6505B | DS-6505B | 1 |
| 存储DS-6505B | DS-6505B | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730(2022新购) | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730(2022新购) | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730(2022新购) | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730(2022新购) | 1 |
| 服务器 | DELL PowerEdge R730(2022新购) | 1 |
| 网络设备核心交换机 | H3C S10508-v | 2 |
| 网络设备A区东汇聚 | H3CS7503E-M-7557P03 | 1 |
| 网络设备A区西汇聚 | H3CS7503E-M-7536P05 | 1 |
| 网络设备B区汇聚 | H3CS7503E-M-7536P05 | 1 |
| 网络设备C区汇聚 | H3CS7503E-M-7557P03 | 1 |
| 网络设备核心交换机(外) | H3CS7506E-M-7536P05 | 1 |
| 网络设备A区东汇聚(外) | S5560X-30F-EI | 1 |
| 网络设备A区西汇聚(外) | S5560X-30F-EI | 1 |
| 网络设备B区汇聚(外) | S5560X-30F-EI | 1 |
| **备用机房** | | |
| 服务器 | IBM x3650 | 1 |
| 服务器 | IBM x3650 | 1 |
| 存储 | VNX5500 | 1 |
| 服务器 | 其他服务器 | 1 |
| **其他设备** | | |
| 网络安全设备 | 包含华为、深信服、金盾、网御等多个型号 | 15 |
| 精密空调 | 艾特网能 | 4 |
| 虚拟机 | 前置机及服务器 | 180 |

备注：紧急情况下需能24小时内提供备用件满足采购人应急需求。

1. **服务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **要 求** | **详 细 说 明** |
| 1、服务内容 | （1）系统计划性停机、重启。  （2）软硬件系统更正性维护服务。  （3）软硬件系统版本、补丁升级。  （4）针对小型机、磁盘阵列的性能运行情况，进行检测分析，判断是否需要更换或扩容。  （5）制定周密的系统应急处理方案并验证其可靠性。  （6）提供软硬件系统技术咨询服务：包含使用咨询服务、扩容扩建技术方案咨询、疑难问题咨询等。  （7）针对临时性、突发性问题进行维护服务。  （8）协助用户建立数据备份，保存及恢复方法。  （9）根据采购人的要求，提供其他维护服务。  （10）系统调整服务  （11）性能优化服务  （12）业务联调服务  （13）微码版本升级  （14）一年至少6次针对于机房所有设备的渗透测试，并出具权威机构报告。  （15）一年至少6次针对于机房所有设备的漏洞扫描，并出具权威机构报告。 |
| 2、响应时间 | (1)要求提供7\*24（周一到周日，每天24小时）服务。  (2)对于严重故障（影响采购人业务正常运作的故障），应派遣工程师到现场做技术支持。响应时间：15分钟以内；到场时间：接到故障通知后，1小时内到达现场；修复时间：到达用户现场后，6小时内恢复。  (3)对于一般性故障（不影响采购人业务正常运作的故障），无法远程处理的故障应派遣工程师到现场做技术支持。响应时间：15分钟以内；到场时间：接到故障通知后，2小时内到达现场；修复时间：到达用户现场后，12小时内恢复。  ★(4)维护工程师在到达采购方现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到采购方确认后方可离开。  (5)维护服务商工程师在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，3个工作日内提交故障分析报告。 |
| 3、巡检服务 | 全面巡检：每季度安排技术工程师到采购人机房现场进行软硬件系统的全面巡检服务，提供详细巡检报告，并给出优化调整建议。  设备巡检：一年不得低于六次。 |
| 4、微码版本升级 | 由工程师负责对用户存储系统进行微码版本升级，实施工作完成后应进行系统测试和跟踪。服务的具体内容包括但不局限于以下方面：  （1）工程师应向用户提交微码版本升级实施方案，明确实施过程、实施时间以及实施中可能出现的问题和风险；  （2）工程师应提前向用户提出微码版本升级过程中需要甲方进行配合的工作及要求；  （3）升级前，工程师应向用户提供失败情况下的回退方案；  （4）工程师在升级完成后，应进行安装或升级后的标准测试；  （5）在工程师在升级完成后，应在3日内配合甲方进行全系统测试；  （6）工程师应在升级实施完成后提供本次服务的实施报告和测试报告。 |
| 5、系统调整服务 | 当业务系统对存储设备的要求发生变化需要重新调整存储资源的划分时，须由工程师到现场提供系统调整服务。 |
| 6、性能优化服务 | 当存储设备的性能无法满足业务系统要求时，须由工程师到现场对设备性能进行分析，提出解决方案并协助采购方进行性能优化实施。 |
| 7、业务联调服务 | 当采购方有新业务系统要使用存储设备时，须由工程师到现场配合采购方实施业务联调，包括对存储空间进行划分、参数设置，并协助业务系统厂商进行联调。 |
| 8、★备品备件 | 维保单位根据用户方发生的硬件故障，能第一时间提供配件进行协助更换，提供配件时间原则上不超过12小时。免费更换备件（包含配件和人工费用）。 |
| 9、技术培训 | 根据此次项目的实际情况，维保单位安排工程师负责定期提供专业化的培训和进行技术交流，帮助甲方提高技术水平和解决常见故障的能力。每年安排甲方至少两人次每次不少于两天的培训，培训内容主要包括小机、存储、网络设备日常管理知识及新上架设备的操作配置等内容培训，其产生的培训所有费用由维保单位负责。 |
| **其他要求** | |
| 1、维保方案与需求的吻合程度，包括方案的科学性、先进性、可行性和扩展性；方案科学合理、安全严密、具有一定的前瞻性，要有独到的优势；在医疗行业有机房设备维保案例，提供合同。 | |
| 2、维保方案内容齐全、结构完整、表述准确、条理清晰程度，系统的应急方案设计合理，充分考虑用户实际使用需求，符合系统对当前和未来发展的要求。 | |
| 3、项目维保思路、原则、特点、技术要求的理解情况，投标方案在确保维保性任务实现的同时，是否统筹考虑了总体目标的实现。 | |
| 4、针对此次维保涉及到的硬件，有现场实地勘探或事先详细咨询了解过设备情况，并做出声明和备件更换承诺。 | |
| 5、对设备机房做了详细的调研勘察、对于机房设备的运行情况有着详尽透彻的认识，完整准确的掌握机房内部的设备运行情况。 | |
| 6、承诺机房灾难性故障应急支持每年至少一次。 | |

# **三、售后服务要求**

（一）标的验证：预中标后接采购人通知3天内安排工程师到医院内部机房进行巡检一次并出巡检报告。

（二）实施地点：浙江省武义县第一人民医院

（三）服务内容：

负责本次项目实施。

1、为了保障项目正常实施，中标供应商需提供方案证明，应急措施和承诺文件。

2、供应商应必须对医疗信息系统进行详细的调研工作，以满足医疗信息系统不同要求；

3、完成医院本次项目实施，要求保证数据不可丢失，此过程可能发生的相关第三方技术服务费用应包含在本次项目中，采购人不再另外承担。

4、医院出现本次设备涉及范围的故障后第一时间进行响应和处置，非本设备范围内的故障需配合医院完成相应的处理。

**处罚措施：**

1. 出现重大故障事件未在规定时间内完成故障处理，且未提供备品备件，导致设备无法正常运行的，每发生一次扣罚5000元；
2. 未按规定进行系统调试或软件升级的每次扣罚5000元。

（四）售后服务要求：

为了更好的做好售后服务，必须提供一年六次定期巡检；

承诺售后响应时间：15分钟内响应、一般故障2小时内解决，严重特大故障6小时内解决，确保我院业务系统正常运行。

**★说明**：以上参数、条件、要求不允许负偏离，投标人必须满足。

（五）付款方式：

合同生效后按实际服务时间每半年支付一次费用,为合同总价50%，采购人在收到中标方税务发票和服务报告后在30天内支付到乙方指定对公账户。

1. 其他事项：

**★**1.本项目维保总费用预算价9.5万元/每年，超过预算价的投标报价为无效报价。

2. 本项目无需履约保证金，如有违约情况在下一次支付服务费用时予以扣除，如投标人无法保障服务质量或者无法履行投标承诺事项的，采购人有权单方面解除合同，以投标人收到甲方正式通知时间为准，签订合同自然终止。

3.一年服务期满后，视投标人服务质量和服务效率情况，如甲乙双方无异议可续签维保合同，续签期间服务费用及服务内容应保持不变，合同每年一签，最长不超过3年。

**四、投标标书提供资料至少包括以下内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **评审内容** |
| **1** | 技术方案 | 根据投标人对自身参加本项目的优势与有利条件的分析，对采购人现有机房、网络、安全、服务器存储、容灾备份情况的熟悉程度，对采购人现有所有网络安全设备的使用用途情况的了解，阐述网络策略及地址分配，安全及防护策略； 对采购人现有服务器存储的使用用途情况的了解，阐述主机存储，虚拟机、业务容灾备份策略；对采购人现有业务资源使用情况的了解以及对本项目需求的理解与分析，分析准确、认识深刻透彻、理解到位且有利于本项目实施的。 |
| 根据投标人对本项目重点、难点的理解与分析，对本项目实施过程中工作要点、关键点、难点所采取措施，对等保测评整改要求和行业政策整改要求提出的解决措施，对采购人系统现状、系统运行的硬件平台、安全设备、系统环境以及系统平台安全等方面的设计规划建议、合理化建议，分析到位有明确解决思路和措施且设计规划建议、合理化建议合理完善有利于本项目实施的。 |
| **投标人针对本次采购项目制定的详细实施方案**（ 包括但不限于总体规划方案和分步实施方案、维护服务计划、存储集成方案、服务器主机集成方案、网络及安全维护服务方案、数据库服务方案、虚拟化平台服务方案、日常巡检方案、常规性维护服务方案、 网络整改及优化服务方案、文档管理方案、驻点人员服务方案、 保密方案是否满足项目需求等），方案科学合理、安全严密、条理清晰、前后逻辑一致、具有实际可操作性、前瞻性。 |
| **投标人是否建立应急保障预案：** 对日常工作中可能遇到突发情况的预估及应对措施的情况是否具有时效性、科学性，在服务期间故障处理的组织合理性。 |
| 培训方案：包括但不限于提供培训计划、 培训人员配备和维护培训及提供其他形式培训的情况， 具体至培训次数、方式、内容、地点、 时间、准备资料、承诺达到的效果（如保证采购人具备对系统进行维护的能力）等，合理性、完整性。 |
| **投标人确保服务质量的措施及承诺：**（包括但不限于服务响应时间保障措施及承诺、服务质量保障措施及承诺、信息安全保障措施及承诺等）保障措施及承诺清晰、详尽、明晰、有效、合理的。 |
| **投标人对采购人设备的配件、备品备件的准备和保障情况：** 根据所提供的配件清单是否齐全、配件和备品备件是否承诺采用原厂配件、备件库的设立和备件送达现场响应时间承诺是否满足采购需求、备品备件数量品类及备件库的规模和管理方式。 |
| **2** | 项目维护团队 | **拟派项目运维团队情况：**  1、项目团队负责人需具有安全架构工程师和安全产品运营工程师认证；  2、团队其他成员VCP、OCP、中级及以上网络工程师认证、中国信息安全测评中心的信息安全水平等级证书等；  以上人员需提供相关认证复印件； |
| **3** | 资信商务 | **1.具有****ISO27001信息安全管理体系认证证书；**  **2.具有****ISO45001职业健康安全管理体系认证证书；**  **3.具有五星级以上售后服务认证证书；**  **4.具有设备性能监控分析类、网络安全监护类、数据及数据库容灾备份类、数据库运维管控类软著证书；**  **注： 须提供证书复印件加盖公章。** |
| **4** | 业绩 | **投标人 2021 年 1 月 1 日以来具备的同类业绩。** 投标人提供的合同属于无效业绩或未按要求提供合同复印件或提供的合同复印件字迹模糊无法辨识的视为无效。有效业绩以评审委员会集体判定为准。 |
| **5** | 其他 | **采购需求偏离度。**  **其他承诺服务事项。** |

**浙江省武义县第一人民医院**

**2024-08-13**