**北仑区第三人民医院**

**信息驻点运行维护服务项目**

**电子竞价招标文件**

1、项目概况：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **子包** | **项目内容** | **数量** | **预算金额（元）** | **主要技术规格** | **期限** |
| 1 | 信息驻点运行维护服务项目 | 1人 | 98000.00元/年 | 详见招标文件“第二部分 项目概述及要求” | 1年 |

2、供应商资格要求：

（1）符合以下资格条件：

1.1具有独立承担民事责任的能力；

1.2具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

1.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

1.4有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

1.5参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

1.6法律、行政法规规定的其他条件。

1. 本项目不接受联合体投标。

2知识产权

2.1供应商应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权，免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。

2.2投标报价应包括所有应支付的对专利权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税。

**3保密要求**

3.1中标公司需与甲方签订保密协议，合同期内，期外均不得透露给任一供应商或个人甲方数据。

3.2在运维过程中，依照法律、法规或相关协议规定，对外承担保密义务，违反规定，并造成不良后果的，承担相应的法律责任。

**第二部分**

**（一）服务需求**

**1.网络平台**

网络平台设备包括核心交换机和路由器、接入交换机，以及相应的网络链路（光纤和双绞线）。通过网络系统管理服务，降低网络设备故障率，提高网络设备的运行性能。提高本院网络运行的稳定性、可靠性。

提供的服务内容主要包括：

1、网络设备硬件状态检查

2、网络故障排查

3、网络流量监测

4、设备配置

5、安全策略配置及配置优化

6、关键设备日志查看、分析

7、网络设备安全配置检查

8、网络设备资料整理，配置参数整理

9、网络设备事件管理服务

10、网络使用状况趋势分析

11、设备资料、配置文档等的收集、立卷、归档管理。

**2.安全平台**

安全平台主要设备包括防火墙系统、上网行为管理系统、网络防病毒系统、桌面准入系统等。通过提供日常对安全设备的运维管理服务，降低安全设备的故障率，提高设备运行的性能，为网络系统提供安全保障平台。采取有效的机制及时解决突发事件，通过定期的监控数据分析，定期提交详细的检查报告，提出优化改进方案和建议。提高本院信息系统运行的稳定性、可靠性，以专业化服务水平的运维促进平台系统的安全保障运行。

提供的服务内容主要包括：

1、现场驻守与状态监测

2、设备维护与故障维修

3、主要设备数据分析

4、日常升级检查服务

5、系统分析与评估服务

6、配置策略优化调整服务

7、系统（漏洞）加固服务

8、应急响应服务

9、安全咨询服务

 检查防火墙、上网行为管理等网络安全设备的系统日志，发现并查看非法访问和黑客攻击情况；对重要系统的各种攻击行为进行监控，发现问题及时上报；对重点服务器的安全配置进行评估和维护。

**3.服务器及存储平台**

服务器系统主要包括：业务数据库服务系统服务器、业务应用服务器、HIS应用服务器、PACS服务器、防病毒服务器等。

**服务器系统平台**

提供的服务内容主要包括：

1、服务器硬件状态检查

2、服务器设备事件管理服务

3、服务器性能监控

4、服务器进程与服务检查

5、服务系统漏洞修补

6、系统配置与变更管理

7、系统垃圾清理

监视并记录PC服务器、存储等设备的运行状况，出现异常或故障时做好记录，上报问题，并落实修复系统。

**存储系统平台**

存储系统平台主要包括：存储系统（接入SAN网络的服务器客户端、SAN交换机）、磁盘阵列等。

提供的服务内容主要包括：

1、存储设备运行维护

2、存储设备配置管理服务

3、SAN交换机日常状态检查维护

4、存储设备事件管理服务

5、存储设备磁盘调整

**4.其他要求**

**\*1、中标人负责设立独立的维护保障中心，维护保障中心驻点必须在维护区域附近，要有固定住处，并且配备24小时值班电话和宽带网络，以方便联系；日常巡检、故障抢修和投诉处理工作等维护流程，及工作人员工作职责等必须齐全规范，提供7×24小时服务。如遇特殊紧急情况，为了保障医院的业务正常开展，中标单位需另外派除驻点人员外的其他工程师协助，接到故障电话后60分钟内到达现场，并在签订合同前给出相应的书面承诺；**

**\*2、拟投入本项目的服务团队在25人及以上（签订合同前提供服务团队2025年缴纳社保的证明资料，社保处可查，如不符合要求，作无效标处理）**

3、法定节、假日期间及其他一些需要信息化系统保证的特殊日期，维护保障中心必须提前做好检查工作，确保各设备运行正常，并配备精干力量，确认系统畅通运行。

4、中标人必须根据使用设备情况不定期组织维护人员进行培训学习，及时掌握新技术，提升整体维护技能。

5、采购人负责审核中标人安排的维护人员和相关维护资源是否达到维护工作开展的需要，有权对不合格项目要求中标人立即整改以及人员替换。

6、采购人负责制定维护要求及质量考核规定，负责随时检查与考核维护质量，有权要求中标人对不符合维护要求的地方进行整改。

7、在条件许可的情况下，采购人为中标人工作提供便利，协调好相关部门与中标人之间的关系，以利于中标人工作的开展和完成。必要时配合中标人进行故障定位和抢修，协调相关部门。

8、中标人按照维护合同中的要求，落实维护人员，以及维护所需仪器、车辆和工具等维护资料，保证维护工作的正常开展，并制定相应的维护抢修流程和应急抢修方案并报采购人处备案。

9、中标人应严格遵守采购人制定的维护安全规定，做好防火防盗等安全生产工作，确保维护工作中网络、设备、设施、车辆和人身的安全。安全事故责任由中标人负全责,与采购人无涉，除非该起事故由于采购人的故意引起。

## （二）拟派遣的驻点人员详细要求（人数：1人）

总体要求：建立日常维护保养制度，建立制度化和表格化的运维报告体系，形成完整的维护档案，专人负责，定期检查，制度和表格的具体内容由中标人根据招标人的要求进行制定和完善。

**\*1、全日制大专及以上计算机相关专业，从事IT专业4年及以上，有医疗单位信息化驻点工作经验2年及以上,驻点人员需具有信息系统项目管理师资格证书，签订合同前提供证书原件备查，否则做无效标处理；**

**\*2、熟悉各类计算机操作系统，DOS、Linux、Windows7、Windows8、Windows10，包括日常的办公软件设定；**

**\*3、熟悉医院相关业务软件的使用，尤其金唐His、Lis的应用故障解决,了解软件的基本原理，掌握客户端的安装。**

**\*4、熟悉各类外设，包括激光打印机、针式打印机、手持式扫描枪和多线扫描枪、平台式扫描仪、PDA、磁卡式读卡器和社保卡读卡器;**

**\*5、熟悉各种自助设备，包括自助挂号机、自助取单机等，包括自助设备中的软件安装及相关硬件设备的调试;**

**\*6、熟悉电话系统及相关故障的排除；**

**\*7、熟悉DELL服务器及存储系统管理软件的使用及系统日志的及相关故障的排除；**

**\*8、熟悉基于H3C交换机网络架构及设备系统日志管理与分析；**

**（三）信息报送**

1、信息均一式二份，其中一份交采购人保存。每周五下班前，中标人把本周内的运维报告和故障处理报送采购人。

2、中标人按尽职原则依据其维护专业能力认为应当采取的其他维护措施，亦包含在日常维护内容之中。

**（四）故障响应时间**

**\* 中标单位需提供每周5\*8小时本院驻点工程师服务（指定人员，除采购人主动提出外，合同期内不得更换）；非工作时间相应时间：5分钟电话响应，1小时到场服务响应；提供7×24小时故障响应服务，工作时间内提供即时现场应急响应；休息时间内接采购人通知后30分钟内响应并到达现场；节假日根据医院需要24小时在岗值班；**

a、系统其它故障和相关部门提出的整改意见，以及驻点运维人员无法及时解决的技术问题，运维公司应尽力配合，突发重大事件需1小时内到现场维护，满足要求。

b、业务核心交换机发生故障，且无法现场修复的，12小时提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保用户设备尽快正常运行。

c、中心服务器及存储故障，且无法现场修复的，24小时提供同等性能、同等配置的设备替换，以确保用户设备尽快正常运行。

d、 视频安防综合服务平台出现故障在, 且无法现场修复的,24小时内安排设备替换，使系统重新工作。

**（五）备件支持**

考虑信息系统运行的安全性和稳定性需要，要有足够备件存储以满足故障检修的要求，因备件不足而导致不能及时修复故障，由保障维护公司承担相应责任。

**（六）其他要求（投标人至少应做出如下承诺）**

**\*中标单位需要提供一个月驻点人员试用期，由用人单位进行试用期考核，如果不达标则属于违约，解除合同关系，如果达到用人单位要求则试用期计入服务时间**

**（六）考核方式**

**驻点人员月度考核指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核指标 | 指标描述 | 分值 | 考评标准 |
| 考勤 | 驻点工程师工作时间8：00-16：30 | 10 | 1、每月迟到1次不扣费用，迟到超过三次，扣500元；2、一个月因私事请假超过3个工作日，扣1000元；3、加班调休除外 |
| 突发事件 | 解决时效性：在规定的时间内响应故障、判断故障原因、解决故障 | 20 | 1、故障未在规定的时间内响应1）未造成重大影响的，扣500元；2）造成轻微影响的，扣800元；3）造成重大影响的，扣2000元；2、故障未在规定的时间内解决1）未造成重大影响的，扣500元；2）造成轻微影响的，扣800元； 3）造成重大影响的，扣1000元； |
| 日常工作 | 完成情况 | 30 | 未完成，扣500元 |
| 准确度 | 10 | 1、错误较轻，扣200元2、出现严重错误，扣1000元 |
| 及时性 | 10 | 不及时扣200元； |
| 仪容仪表 | 着装：运维人员穿着应稳重大方、整洁得体。以正装为主，；不得穿短裤，不得赤脚穿凉鞋，不准穿拖鞋。  | 10 | 1、首次发现不符合要求（情节不严重），予以口头警告；情节严重扣500元； |
| 行为举止 | 1) 举止端庄，不得在办公区内大声喧哗、追逐嬉戏、聊天、吸烟。做到耐心服务、微笑服务、真诚服务、周到服务。2) 礼貌用语、微笑问好。遇人询问，应耐心解答，如不能解答，应协助找相关负责人替其解答； | 10 | 1、首次发现不符合要求（情节不严重），予以口头警告；情节严重扣500元 |

**备注：日常工作、仪容仪表、行为举止以各科室打分取其平均数。考勤、突发事件以信息考核为主。**

**（七）其他**

**驻点人员的住宿和餐费，中标单位自理；业主如有需要要求驻点人员加班的一切费用，中标单位自理；本项目的预算单价包括所有一切费用，期限一年！**