****

**采 购 文 件**

**项目名称：国药东风总医院机房设备维保及服务保障项目**

**2021年12月**

**第一章 采购书**

1. 项目名称：**国药东风总医院机房设备维保及服务保障项目**

2. 项目概况：详见技术要求

3. 资金来源：自筹

4. 交货方式、地点：

运输方式：由报价人自行确定（包装费、运输费及保险费，包含在总报价内）

交货地点：湖北省十堰市大岭路16号

收货单位：国药东风总医院

5. 货款结算方式：

货款及运输费用等经采购人验收合格后，由国药东风总医院与卖方（中标人）结算，具体结算办法如下：

5.1 项目验收合格后，卖方向买方开具合同全额发票（普通发票或增值税专用发票），按半年结算一次。

6. 报名时间：2021年12月26日至2022年1月6日

7. 报价截止时间：2022年1月6日下午18：00以前

8. 评审时间：2022年1月7日

9. 报价方式：纸质报价（自备PPT）

10. 业主联系方式：

联系单位：国药东风总医院运营管理科

联系人：陈静

电话：0719-8272215 13907280772

**国药东风总医院设备维保及服务保障项目**

**1、供应商资质要求：**

1.1.1 供应商应是注册于中华人民共和国的独立企业法人，满足采购文件要求资格的企业；

1.1.2 符合政府采购法第二十二条规定的供应商资格条件：

①具有独立承担民事责任的能力；

②具有良好的服务信誉和健全的财务会计制度；

③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

⑤参加本次投标活动前三年内，在服务活动中没有重大违法记录；

⑥近三年内不存在违反招投标和政府采购相关法律法规的禁止行为；

**2、投标文件要求：**

1. 有效期内的营业执照正副本复印件
2. 投标文件真实性的声明函；
3. 投标代表为法人代表的，需提供法人代表证明书原件和法人代表身份证复印件；
4. 投标代表非法人代表的，需提供“法定代表人授权书”原件及投标代表本人身份证及复印件和法人身份证复印件；
5. 投标人符合规定条件的业绩；
6. 报价单及半年、月、季、半年、年服务明细、免费提供的零配件一览表；

# 3、维保设备需求清单

| **序号** | **服务内容** | **描述** | **单位** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数据库服务器 | RH8100 V3 | 套 | 2 |
| 2 | 业务应用服务器 | RH5885 V3 | 套 | 8 |
| 3 | 双活存储系统 | OceanStor 5500 V3 (V300R003) | 套 | 2 |
| 4 | 存储交换机 | OceanStor SNS2224 (V100R002) | 台 | 4 |
| 5 | 核心路由交换机 | CE12808S | 套 | 2 |
| 6 | 服务器交换机 | S6720-54C-EI-48S-AC | 台 | 4 |
| 7 | 汇聚交换机 | S5720-36C-EI-28S-AC | 台 | 6 |
| 8 | 业务防火墙 | USG6630-AC | 台 | 2 |
| 9 | 智能流量控制网关设备 | AD-1900-HP | 台 | 2 |
| 10 | 保垒机设备 | SASNX3-H200C | 台 | 1 |
| 11 | 精密空调系统 | 华为冷通道精密空调（耗材保障要求每季度更换一次） | 套 | 3 |
| 12 | 不间断供电系统 | 不包含电池组 | 套 | 1 |
| 13 | 现场运维服务 | 详见说明 | 项 | 1 |

1. 维保服务

提供上述表格所列核心设备维保服务，提供专业的备品备件，硬件更换不得超过12小时，并在24小时内更换完成。

1. 现场运维服务

A、梳理核心机房网络设备物理连接图，梳理子配线间设备连接图。定期更新拓扑。根据网络构架优化调整策略，管理设备的规则制定以及所有设备的添加。

B、检查设备的引擎运行状态，业务板卡运行状态，电源运行状态，设备线缆连接状态，风扇运行状态、路由表运行状态，CPU/内存利用率、磁盘健康度、设备异常Log信息。安全策略检查及优化，设备异常Log信息、数据库log日志信息等。

交付物：每月设备巡检服务单，有故障排除的应当出具故障报告。

C、备件顶替：提供备品备件，设备配置恢复，维护记录报告。

D、IT变更运维：每月出具巡检报告，月报是对整个维护内容的简要报告，每年度提供整体数据中心运行状态，日志分析，故障排错建议，提供年度总结建议。

交付物：巡检情况汇总表，配置备份文件。

E、为提高我院运维服务标准化，投标供应商切实做到服务高品质、效率第一，要求投标供应商提供运维服务需要的软件、硬件等工具，生成运维报表，每周向我院系统管理员发送运维服务邮件，邮件报表内容包含但不限于巡检及工单服务报告、资产在线报告等。

# 服务要求

1. 服务内容

1> 乙方指派提供技术支持，乙方指派的技术人员听从甲方管理与安排，及时完成甲方下达的工作任务。乙方的交付物包括设备运行状态记录表、巡检记录表、数据中心设备的运行状态巡检报告，月度巡检报告等。

2> 乙方负责向甲方提供数据中心设备运行维护和现场技术服务。服务内容包括设备出现硬件故障后，乙方首先提供替代设备，保障甲方设备正常运行。随后乙方将故障设备发往厂商进行维修，维修好后，乙方负责恢复设备正常运行。

2．7x24 电话支持

服务时间：：7x24 (每周 7 天、每天 24 小时，周一~周日 00：00~24：00 包括公众节假日)为所支持的所有硬件和软件故障提供不限次的电话支持服务。

3．及时备件更换服务：乙方应当建立基于服务所需的备件库,对于硬件故障，24 小时内提供替代备件，并由服务人员现场更换。

4．远程诊断分析征得甲方同意后，乙方可以使用选定的远程访问工具，通过甲方所提供的网关和/或采用乙方的技术手段对疑难问题进行远程检查，帮助甲方迅速诊断问题。

5.专人支持服务。乙方指定一名项目经理作为本项目的执行经理，统一协调各种资源，为甲方建立维护系统档案、了解用户需求、制定服务计划、监督服务执行、跟踪并改进服务质量、提交各类服务报告、处理投诉等， 确保在系统出现故障时为甲方提供及时高效的技术支持服务，为服务质量提供了可靠保障。原则上，在甲方没有提出变更需求的情况下，乙方不能对服务人员进行变更。

6.紧急保障应急方案服务为了应对生产系统可能出现的紧急故障，乙方应从事前预防和事后处理两个方面制定紧急故障应处理预案。

7.定期巡检服务 乙方派出专业工程师将每月通过每月定期检查服务来对甲方的清单设备进行全面的检查，收集各设备的信息和数据，根据甲方设备的现状进行分析，再为甲方提供合理建议。通过该项服务，甲方可以对设备的当前运行状况有一个详细的了解，对巡检中发现的问题可以及时采取预防性措施，降低故障发生的概率，提高系统的可靠性.检查完毕后，应在72 小时内提交巡检报告，如果是节日或特殊时期保障，必须在节日前提交。

8.建立维护台帐

乙方为甲方建立维护台帐供甲方随时查阅，内容包括但不限于：主机硬件及软件的版本安装情况，使用情况，硬件更换情况，故障发生及处理情况等。

9.系统性能优化服务

乙方为甲方提供系统性能诊断及优化调整服务。乙方根据系统运行情况，对系统进行详细的性能诊断，提出系统参数调整的建议，根据甲方需求提供调优方案，并对调优方案进行测试。在确保调优方 案可行后方可实施，且乙方应负责提供调优前后的系统性能对比报告。

10.重大系统变更现场支持服务 服务期内在出现新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更事件时，乙方提供设备安装调试、配置调整、 数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务；对于不属于我方维护设备 范围内设备，乙方将现场配合甲方及其他厂家，提供必要的辅助工作。

11.知识共享

乙方应与甲方共享乙方知识库。共享内容包括但不限于以下内容：

（1）乙方服务过程中的经验共享。

共享方式：

乙方提供用户交流平台；乙方向甲方提供原厂活动的消息通告和提供入场条件；

（2）召开技术交流会

乙方每年至少与甲方召开一次技术交流会，会议内容包括但不限于以下内容：

乙方须向甲方介绍甲方设备的使用情况，改进措施等； 乙方向甲方介绍当前技术的发展情况；

乙方解答甲方在设备使用过程中遇到的问题。

1. 培训服务

在乙方为甲方服务期间，乙方须向甲方提供培训。

（1）现场传授

乙方工程师应在服务过程中，将乙方知识及经验可能地传授给甲方的技术人员。

（2）课程培训

甲方可以根据需要，要求乙方提供课程培训，但全年培训总时间不超过24小时。课程培训分为现场课程培训或者非现场课程培训， 具体培训方式由甲方指定。对于现场课程培训，甲方有权对培训进行录像或录音，对于非现场课程培训，乙方应向甲方提供视频培训课件。

13.规范、流程的制定与完善

根据甲方设备的使用以及操作系统之上的应用部署情况，结合行业设备管理要求，乙方工程师与甲方工程师一同制定甲方的管理规范。其中乙方的职责是：提供行业标准的运行维护管理规范，协助甲方工程师建立或完善甲方设备管理规范；并随着行业以及技术的发展，不断地更新管理规范，所需要建立的规范包括并不少于以下内容：

（1） 设备管理规范，包括安装规范，命名规范，备份策略，版本管理规范等；

（2） 维护管理规范，包括日常监控管理，周检查，月检查等；

（3） 监控规范，包括建立监控制度，制定监控基线值等。

（4） 安全管理规范，包括安全参数的设置，网络端口的设置，用户口令的设置等多方面的管理规范。

14.报告制度

（1）故障报告

乙方应根据甲方需求，在故障解决后48 小时内提交甲方故障报告。报告内容至少包括且不局限于以下内容：

软硬件基本情况

故障现象

故障处理方法

故障产生原因

后续整改方案，包括是否加强监控，是否需要升级补丁等。

（2）巡检报告

巡检报告须在巡检完毕后 72 小时提交，如遇节假日，需要在节假日前5天提交。报告内容包括且不局限于以下内容：

基本软硬件情况；总体运行状况；巡检内容；

潜在的问题；

修改建议。

（3）调优报告

调优报告须在调优完毕后72小时提交。报告内容包括且不限于以下内容：

基本情况；

总体运行情况； 调优方案；

调优前后的的性能指标对比；

调优后续工作及总结。

**4、总的要求**

A、投标人在编制投标文件前，务必仔细阅读比选文件的所有内容，按比选文件的要求编制、提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性。

B、在招投标过程中，如出现出现废标情形的，则予以废标。

C、投标文件如存在无效投标行为的，则投标无效。

D、比选文件中提供了格式的内容，应按规定格式填写。

E、不得以任何形式分包、转包。

# 5、评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审因素 | | 分值 | 评审内容及评分细则 |
| 价格部分（30分） | 价格评分 | 30 | 评标基准价为所有通过资格性审查和符合性审查的各有效投标报价的算术平均值。  投标报价得分计算方法：  投标人报价高于基准价格的，按以下公式计分：  价格评分=[1-（投标价格-基准价）÷基准价]×30  投标人报价低于基准价格的，按以下公式计分：  价格评分=[1-（基准价-投标价格）÷基准价]×30  评标基准价和报价得分精确到小数后一位（小数点后第二位四舍五入）。 |
| 技术部分 （60分） | 维保服务方案 | 20 | 维保运维方案能够详细阐述现有网络运行现状，对运维服务理解透彻，对现场情况熟悉，对项目的理解完全符合项目实际情况的，提供全套的运维实施方案，包括人员组织、日常工作安排、应急方案、培训等内容，针对以上内容提供的完整性、合理性、先进性等进行打分，完全满足以上方案内容要求的得20分；部分满足的得10分；有明显缺陷瑕疵的得1分；未响应的，得0分。 |
| 应急保障 | 20 | 提供节假日应急值班保障，包括周末、春节、国庆等节假日针对维护清单内各类设备、系统重大故障的应急预案及应急处理措施方案；以上内容提供的完整性、合理性、先进性等进行打分，完全满足以上方案内容要求的得20分；部分满足的得10分；有明显缺陷瑕疵的得1分；未响应的，得0分。 |
| 本地化服务能力 | 10 | 为保证供应商可以及时响应，要求供应商在十堰本地具有本地化服务能力，要求提供：   1. 总公司或分公司营业执照，或本地房屋租赁合同； 2. 工作场所照片可以体现十堰本地；   完全提供得10分，提供不全或不提供不得分 |
| 厂商认证实力 | 8 | 为保证运维人员技术能力切合用户实际需求，要求供应商技术人员具备华为网络工程师认证、深信服安全工程师认证、绿盟安全工程师认证、VCP认证，每提供1个得2分，满分8分，提供近 3个月的社保证明和相关证书复印件并加盖投标人公章，提供不全或不提供不得分。 |
| 项目人员实力 | 2 | 拟参与本项目负责人需同时具有高级信息系统项目管理师证书和CISAW信息安全保障人员证书，要求提供近 6个月的社保证明和相关证书复印件并加盖投标人公章，完全提供得2分，提供不全或不提供不得分。 |
| 商务部分（10分） | 类似业绩 | 8 | 供应商近三年有类似运维服务业绩的，每提供1项，得2分；满分6分。（需提供合同复印件） |
|  | 2 | 供应商具有AAA企业信用等级证书得2分，未提供得0分（需提供有效证件复印件加盖公章） |