**中山大学附属第七医院**

**2023年数据中心设备维保项目**

**调研需求书**

**一、项目基本信息**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 项目概述 | 数量 | 单位 |
| 1 | **2023年数据中心设备维保项目** | 通过采购数据中心设备维保，为医院的信息关键基础设施运行提供有效保障。设备领域涉及：核心交换机、核心服务器、核心存储、UPS、精密空调 | 1 | 项 |

1. **维保清单**

现我院需采购中山七院2023年数据中心设备维保服务，面向符合条件的供应商进行公开需求调研。需求一览表如下:

**2.1机房设备服务部分**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 品牌 | 型号 | 数量 | 备注 |
| UPS主机 | 艾默生 | UL33 | 1台 |  |
| UPS主机 | 艾默生 | UL33 | 1台 |  |
| UPS | 西恩迪（大力神） | LBTY | 1套 | 60KVA |
| UPS | 西恩迪（大力神） | LBTY | 1套 | 40KVA |
| 主机房UPS1 | 海瑞弗 | X8-3340 | 1台 |  |
| 主机房UPS2 | 海瑞弗 | X6-33100 | 3台 |  |
| 精密空调 | 海瑞弗 | HADRO451 | 3台 |  |
| 柜式空调 | TCL | 3P 柜机 KFRd-72LW/ FC23 | 2台 |  |

**3.2数据中心网络设备（48台）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 品牌 | 设备 型号 | 规划区域 | 数量 |
| 交换机 | H3C | H3C S7503E | 网络设备 | 9 |
| 交换机 | H3C | H3C WX5510E | 网络设备 | 1 |
| 交换机 | 华为 | HUAWEI S6720-54C-EI-48S-AC | 网络设备 | 6 |
| 交换机 | 华为 | CE6851-48S6Q-HI | 网络设备 | 4 |
| 交换机 | 华为 | S12708 | 网络设备 | 2 |
| 控制器 | 深信服 | NAC-6380 | 网络设备 | 1 |
| 控制器 | H3C | WX2540H | 网络设备 | 1 |
| 交换机 | 华为 | S6720-54C-EI-48S | 网络设备 | 2 |
| 交换机 | H3C | S7508E-X | 网络设备 | 2 |

**3.3数据中心服务器设备(67台)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 品牌 | 设备 型号 | 规划区域 | 数量 |
| 服务器 | 华为 | RH8100 V3 | 数据中心 | 2 |
| 服务器 | 华为 | 2288HV5 | 数据中心 | 4 |
| 服务器 | 华为 | 5885H V5 | 数据中心 | 29 |
| 服务器 | 华为 | RH5885H V3 | 数据中心 | 5 |
| 服务器 | 华三 | Uniserver R6900G3 | 数据中心 | 4 |
| 服务器 | 浪潮 | NF5280M5 | 数据中心 | 2 |

**3.4数据中心存储设备**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备类别 | 品牌 | 设备 型号 | 区域 | 数量 |
| 存储 | EMC | UNITY 400 | 数据中心 | 3 |
| 存储 | EMC | UNITY 300 | 数据中心 | 2 |
| 存储 | EMC | recover point | 数据中心 | 2 |
| 存储 | EMC | vplex | 数据中心 | 1 |
| 存储交换机 | 博科 | DS300 | 数据中心 | 6 |
| 存储交换机 | 博科 | Brocade 6505 | 数据中心 | 2 |
| 存储 | H3C | CF8840 | 数据中心 | 4 |
| 存储 | H3C | CF8844 | 数据中心 | 4 |
| 存储 | 华为 | OceanStor6810 V5 | 数据中心 | 2 |

**3.5服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 基本要求 |
| 1 | 应急响应服务 | 维保设备清单的年度硬件设备维保，提供7×24及4小时硬件或备件响应、提供7×24及4小时现场响应的技术支持服务。 |
| 2 | 巡检服务 | 附件维保设备清单每年≥4次季度硬件巡检工作、季度健康检查报告 |
| 3 | 加固服务 | 附件维保设备清单1、提供UPS电池的季度充放电服务2、对存在的告警、故障的设备进行备件更换服务 |
| 4 | 标准服务 | 按照院方信息处服务标准进行服务交付 |
| 按照院方信息服务评价标准进行服务考评 |

* **服务内容**

**定期巡检服务**

★每季度1次,由资深工程师对维保范围内硬件设备系统可用性、完整性及其性能进行检查，出具巡检服务报告。

**响应服务**

人员服务方式包括：7×24小时热线支持、7×24小时远程服务、二线支持现场服务；

设备服务方式包括：7×24小时热线支持、4小时硬件或备件响应

**诊断及检修服务**

当设备出现问题时，服务商必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的情况下，且一线处理的工程师在约定时间内无法解决问题时，要求尽快升级到二线技术人员在到故障现场处理故障。

**设备检查和维修（包含电源、风扇、硬盘故障配件更换服务）**

当设备或系统出现故障时，服务商应及时进行检查、维修或更换故障部件。

**四、商务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **目录** | **招标商务需求** |
| **（二）其他商务要求** |
| **1** | 服务期限和要求 | 本项目服务期限为合同签订之日起至本项目服务期满 |
| **2** | 经验要求 | 具有信息化项目运维服务经验 |
| **3** | 违约责任 | 1. 按照院方考核结果，90-100分不扣款，60-90采用区间完全线性扣款规则，0-60不合格不付款，且采购人有权单方解除采购合同，另外投标人赔偿采购人因此造成的实际经济损失。 |
| **4** | 付款方式 | 服务费由甲方分三期支付乙方第一期服务费于合同签订后15个工作日内，采购人凭中标人开具符合国家财务规定的发票，将合同总额的第一期50%付给中标人；第二期服务费于合同服务期半年后，根据前6个月进行考核期评分，采购人凭中标人开具符合国家财务规定的发票，将合同总额的25%根据实际支付的考核款付给中标人第三期服务费于合同服务期1年，根据后6个月进行考核期评分，采购人凭中标人开具符合国家财务规定的发票，将合同总额的25%根据实际考核款付给中标人 |
| **5** | 保密要求 | 中标人承担本项目范围内的所有技术情报和资料的保密义务，不向第三方传泄，不论本项目是否变更、解除或终止，本条款均有效。 |
| 中标人在合同期内或合同终止后，未征得采购人书面同意，不得向第三方泄露本项目及本合同业务有关的一切资料。否则造成泄密的，中标人需承担采购人由此引起的损失，若后果严重且触犯法律的，采购人依法追究其法律责任。 |
| **6** | 考核项目 | 本考核办法的考核项目包括分类评分项、通用扣分项、激励加分项三部分，满分100分。* 分类评分项是根据不同类型项目进行编制，项目负责人可根据实际情况进行增加考核条款
* 通用扣分项和激励加分项是2023年数据中心设备维保项目需考核内容。
* 激励加分分值可累计，上限20分。
* 针对同一事项，基本评分项与扣分项不重复扣分；
* 考核最终得分=100-分类评分项-通用扣分项+激励加分项。
 |

## 6.1 分类评分项

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **考核项** | **考核标准** | **扣分** | **备注** |
| **服务满意度** | 服务管理 | 1.乙方应为甲方配备稳定的队伍。乙方提供该队伍成员的姓名、联系电话及相关资质说明等以传真形式交甲方备案，未提交或未实际设立队伍扣 5分。相关成员信息变更后应在 5 个工作日内通知，未通知每次扣5 分。 |  |  |
| 2.乙方应为甲方设立专职经理，负责了解用户需求、制定项目计划、监督项目执行、跟踪并改进服务质量、提交各类报告、处理投诉、解决故障等，未设立经理扣 5 分。 |  |
| 3.未对甲方书面（传真、邮件等形式）提出的意见及建议进行在用户要求的时间反馈或执行，每次扣 5 分，甲方对乙方人员不满意并提出投诉并核实认可的，每次扣 5 分；未按用户要求撤换服务人员的，每次加扣 5 分。 |  |
| 4.甲方对于乙方服务不满意的、并提供事实依据的，每次投诉扣 2分。 |  |
| 5.乙方应遵守甲方的行为规范和守则，违反一次扣 2分。 |  |
| 服务响应 | 1.乙方应按照合同规定要求值班人员服务热线或手机。热线值班人员在接到服务请求电话后，应当于 15 分钟内做出响应；未按时响应，一次扣 3 分。 |  |  |
| 2.在乙方一线人员无法解决时，应在 30 分钟内通知技术专家直接同需求方沟通，帮助解决需求方提出的问题；未按时通知扣 3 分。 |  |
| **技术服务质量影响** | 1.由于服务质量不高，导致系统重大故障、业务开展进度受到影响，一次扣\_5\_分；若造成甲方经济损失的，加扣5\_\_分。2.由于服务质量不高，导致系统故障、业务开展进度存在风险，一次扣\_10\_分。 |  |  |
| **交付管理** | 符合度 | 合作方需要严格按照项目计划实施工作内容，如果重要变更项目计划且没有得到甲方确认，每次扣除 3 分；导致项目成果不达标加扣 3 分。 |  |  |
| 对于项目任务交付成果，属于甲方知识产权或双方共享产权的，乙方如拒绝提交或未经甲方同意公开给第三方，每次扣 10 分。 |  |
| 完整性 | 交付结果出现重要遗漏，每次扣 2 分，根据后果程度视情况加扣 2 分； |  |
| 合作方应按要求提交项目交付文档。缺少一份文档扣 2 分，未按照模板编制扣 1 分。 |  |
| 人员交付 | 项目经理、项目团队成员资质、项目经验、学历水平和服务水平须满足承诺要求；若出现不一致，发现扣 10 分。项目经理、项目团队成员数量须满足承诺要求；若出现不一致，发现扣 10 分。注：项目经理 、项目团队成员的资质、项目经验、学历水平需提供证明材料，包括认证证书复印件，合同关键页等，否则将视为不符合要求。 |  |  |
| **突发事件管理** | 应答方人员应做好突发事件管理，准确判断突发事件的紧急度和影响度，在接到报障、投诉或发现突发事件后，应在 15 分钟内上报需求方负责人员，及时启动应急处理流程。重大、严重故障（或隐患）上报不及时，每次扣 5 分，漏报或瞒报，每次扣 5 分。 |  |  |
| **服务综合评价** | 技术水平 | 1.对甲方业务情况熟悉程度；对需求方的需求响应及时情况；响应和处理的速度。 |  |  |
| 综合素质 | 2.综合素质，着装规范情况；遵守考勤制度、机房管理制度及办公规范情况； |
| 服务态度 | 3.工作思路是否清晰，主动性如何；人员管理与服务态度表现； |
| 合作意识 | 4.团队合作精神与沟通能力、是否能经常向需求方提供意见与建议。 |
| 根据以上各项进行综合评价，对不符合要求的酌情扣分，扣 3 分。 |

## 6.2 通用扣分项

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核类别** | **考核项** | **评分标准** | **扣分** | **备注** |
| **通用扣分项** | 安全 | 遵循中山七院各项安全管理规定，遵守中山七院安全保密协议，积极响应和配合中山七院的各项网络、应用、信息安全工作。安全否决为一票否决，只要安全项目出问题，合作商的年度考核成绩将低于90分，合作商将不能100％的拿到合同全额。安全考核项目如下：出现以下定义事件造成严重影响且合作厂商无法举证排除责任的：1.由于乙方原因，导致甲方客户资料、商业机密等信息泄漏，每次扣\_20\_分；2.乙方应保证系统和应用的安全性，如因乙方人员操作或已知隐患而未得到及时处理，导致系统或应用的漏洞而造成安全事故，每次扣\_5\_分；3.乙方未经甲方批准泄露甲方客户资料、商业机密等信息，每次扣\_10\_分；4.乙方违反安全审计规定，在安全审计中发现的违规行为，每次扣3\_\_分；5.乙方违反甲方其他系统管理规定，违规操作造成安全事件或安全隐患的，每次根据事件影响扣\_3\_分 |  |  |
| 故障 | 1.如发生设备故障，乙方应及时在规定的时间内安排人员及备件进行响应，如未按时响应，则判断为超时，每单扣\_3\_分；故障恢复后，3个工作日内未提交故障报告，每单扣\_3\_分。 | 3 |  |
| 流程与规范 | 乙方所有与服务的操作，必须有对应的标准流程、规范，发现一次不合格扣\_3\_分。 | 0 |  |
| 资源管理 | 乙方应按照合同约定要求，提供的资源（人员、设备、工具）需要保持完整、稳定，违反合同约定的，每次扣3\_\_分； | 0 |  |

## 6.3 激励加分项

激励加分项上限为20分。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核类别** | **考核项** | **评分标准** | **加分** | **备注** |
| **激励加分项** | 恢复业务奖励 | 因其它厂家责任原因造成故障，乙方积极配合并利用自己的应急帮助恢复业务，减小了故障影响或缩短了故障时长，根据乙方的贡献适02.当加分 |  |  |
| 服务质量提升奖励 | 主动提出合同约定范围外服务，效果明显得到认可，可视情况加5\_\_分。 |  |
| 主动推动系统优化,明显提高系统性能或稳定性，经甲方组织评审，根据优化效果进行适当加分，所加分数每月不超过\_\_2分。 |  |

**6.4考核期**

考核说明：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号**  | **考核得分**  | **支付考核款**  | **备注**  |
| 1  | [90,100]  | 核算考核款×100%  | 考核不扣款 |
| 2  | [60, 90)  | 核算考核款×（X-60）/30  | 采用区间完全线性扣款规则，X为考核得分  |
| 3  | [0, 60]  | 0  | 不合格  |

请有意向的公司提供相关服务方案参与本次项目调研。