附件1

正（副）本

致：赣州市妇幼保健院

## 项

## 目

## 咨

## 询

## 文

## 件

**项目名称：信息化硬件运行维护服务项目咨询**

**响应供应商名称：**

**日期： 年 月 日**

## 一、信息化硬件运行维护服务项目咨询响应函

致：赣州市妇幼保健院

（响应供应商名称）系中华人民共和国合

法企业，我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受咨询公告所有要求。

二、我方提交的所有响应文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐

瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺，以后的项目采购不高于此次咨询结果，系统性能参数、

配置、维保不低于此次项目咨询结果。

四、与此次项目咨询相关一切正式往来信函请寄：

地址 ： 传真：

电话 ： 电子邮件：

法定代表人（ 或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

响应供应商名称（公章）

年 月 日

**二、信息化硬件运行维护服务项目要求及服务项目清单**

**（一）服务外包期限和项目要求：**

**1、服务外包期为一年:** 服务外包项目为专业本地化服务，应体现专业、及时、高效原则，以达到医院提升管理品质和降低医院管理成本的目的。

**2、服务外包范围：**赣州市妇幼保健院的全院电脑、打印机、复印机、扫描平台、自助机（生殖院区）、内外网络设备、网络边界安全设备、UPS不间断电源、精密空调等设备维护、保养及补丁软件升级服务，以及桌面终端安全运维服务。全院弱电线路和线路点位，含电话、网络的维护。

**3、服务外包项目要求：**

**(1)、运维报修平台服务：**

提供智能运行维护报修平台服务（智能运行维护报修平台工具响应供应商自备)，支持本地化部署；支持电话报修并自动显示报修科室位置；支持实时在线录音；支持录音文件可查询回放；支持扫码报修； 支持分单、转单、评价、统计分析、历史单据检索等功能；对整个报修维护过程能闭环管理，并生成相应的统计分析报表。

**(2)、桌面终端运维服务：**

①、服务外包期间内,外包服务商安排专业服务人员日常驻院值班、晚班保障等，保障设备正常运转，外包服务商应具备专业的设备维护技术能力，同时有充足的常用备件库、常用备机库和应急方案。

②、每季度对电脑、打印机、复印机、自助机（生殖院区）等设备巡检、灰尘清理、线路整理、保养，并有记录。同时每季电脑的院区、楼层、使用部门、所在区域、设备编号、设备类型、常用软件、安全软件、用户名和IP地址进行巡检登记，并提交文档给院方。配合医院计算机硬件及相关外设的线路整理，保持整洁美观，线路不裸露在外，配合院方管理规范。

**(3)、网络设备运维服务及安全管理：**

①、**提供1700个客户端管理授权的安全准入服务**（安全准入工具响应供应商自备） 规范内网终端准入及IP地址分配管理，实现二院区部署联动并实现统一平台管理，可允许1700个客户端授权，主要为网络运维人员和管理人员提供接入认证、安全评测、违规报警、通信规范、终端安全管理等符合等/分保要求的辅助服务，能够为管理员提供初级网络管理、智能设备管控、终端违规报警、入网状态、测评状态、资产统计、补丁管理、行为审计等数据分析功能，具有防护全面，可实现通过mac地址对终端进行管控。驻点技术人员每月对安全接入管理系统巡检并有报告，根据厂家官网技术通告定期对安全接入管理系统进行升级服务。日常有专人协助信息科进行安全接入管理各项工作，包括晚班服务。

②、**提供1000个内网授权点的桌面安全管理服务**（桌面安全管理工具响应供应商自备） 包括内网桌面终端的日志审计、远程协助，移动存储管理、外设管理、系统盘还原保护、补丁管理、运维管理、水印管理。可纳管Windows终端、安卓终端，并在同一个界面上进行远程运维管理，策略配置。管理端可以查看客户端的系统信息、IP地址、MAC地址、客户端版本号、CPU/内存/硬盘温度。

安卓终端启动后自动进入安全桌面，在安全桌面上展示日期、时间、IP地址、MAC地址、通知通告信息、设备备注信息，及具备刷新按钮功能。安全桌面只展示白名单中的APP，不能展示非管理员允许的APP。安卓终端能够和服务器进行时间同步。

在远程的时候可以进行文件互传，实现办管理员WINDOWS电脑的文件与安卓终端的文件进行互相传输。管理员可以按计算机模式查看所有客户端的杀毒软件状况，包括是否安装杀毒软件、杀毒软件状态、杀毒软件版本号等。

③、弱电井内外网交换机设备的设置检测、日常定期巡检维护、备份设备参数设置；每月一次内网巡检，保持弱电井环境良好，并有巡检记录，每月提供巡检报告。

④、信息点的日常管理规范：每个信息点要做标号，标号要求使用机打的不干胶标签（PET材质）粘贴在模块面板上，网络模块按EIA/TIA568B标准，进行正确安装。新增信息点布线完成后，对新增信息点的点位编号及端口对应关系，提供EXCEL文档详细标明（包含室内、室外信息点位的地理位置，信息点编号以及室内、室外信息点位与配线架端口标号的对应表）。

⑤、**提供上网行为管理服务**（上网行为管理工具响应供应商自备）

性能参数：网络层吞吐量；≥3.6Gb，应用层吞吐量：≥450Mb，带宽性能：≥300Mb，IPSEC VPN加密性能：≥100Mb，支持用户数≥1500，包转发率：≥45Kpps，每秒新建连接数：≥4000，最大并发连接数：≥150000。

硬件参数：规格：1U，内存大小：≥8G，硬盘容量：≥128G SSD+960G SSD，电源：双电源，接口：≥6千兆电口+2千兆光口SFP。

驻点技术人员每月对上网行为管理系统巡检并有报告，根据厂家官网技术通告定期对上网行为管理系统进行升级服务。

**⑶、核心机房的运维：**

负责医院信息机房硬件设备（内外网核心交换机、UPS电源、服务器区域交换机、网闸、防火墙、出口路由器、机房接入交换机、精密空调等）全年24小时的网络故障响应服务、日常配置更改服务、每日机房巡检并有巡检记录，例如精密空调的防尘网或制冷剂的更换等；每月提供机房巡检报告，详细记录每一项巡检服务内容的检查情况及有关指标参数，收集硬件的日志信息，消除故障隐患，资源优化升级。

①、首次维护前须提供一份完整的机房及网络相关设备现状检测报告，对现有设备做配置管理；对机房的维保设备进行全面、详细的分析、提出相关建议并配合整改，以便减少由于物理和环境因素所导致的停机时间。

②、提供每季度一次的整体网络架构巡检，提供巡检报告。向医院提供特殊时间（长假前或重要事件前）的现场机房设备健康检查。

③、故障报告：对于发生机房及网络相关的各类故障，网络技术人员在解决故障的同时还应帮助采购人查找故障根源，并在故障修复后5天内提交《故障诊断报告》及《故障分析报告》，纸质报告进行统一归档管理，报告包括以下内容（故障现象、故障处理过程、故障原因分析、故障预防性维护建议、后续改进计划）。

**⑷、服务人员，服务响应时间要求：**

①、要求外包服务供应商派遣不少于4名（其中至少包含1名以上‘网络中级’及安全专业技术人员）具有独立工作能力的技术维护人员常驻医院；服从医院工作安排，提供全年24小时现场服务，特殊情况下服务供应商需增派技术力量保障医院服务需求。不经院方同意，不得随意更换驻场技术人员，驻场技术人员须签署关于本项目的保密协议。

②、保障维修，及时进入现场维修，正常上班时间 10分钟内到达现场，其他时间 30 分钟到达现场。

③、如有不具备现场维修条件；故障设备现场半小时内无法解决，经院方同意，方可外修；同时要提供能正常使用的备机替换使用，并且提供备机记录。所有外修设备，2 个工作日内回复维修情况，需要返厂外修的 30 天内维修完成，其他的 7 天内维修完成。

**⑸常用备用机库设备配置要求为：**

①、备用电脑不少于8台，配置不低于（I5/内存≥8G/硬盘≥256G SSD/集显/≥19.5寸显示器)

②、满足院内科室需求的设备，按照院方要求安装使用，打印/复印/扫码备用设备提供不少于以下数量：

|  |  |
| --- | --- |
| 类型 | 数量 |
| A4黑白激光打印机 | 15 |
| A4喷墨打印机 | 10 |
| 条码打印机 | 10 |
| 热敏打印机 | 5 |
| 二维码扫码桩 | 25 |
| 针式打印机 | 5 |
| A3激光复印机 | 1 |

**5、服务考核标准：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **扣罚标准** | **发生次数** | **扣罚分数** | **备 注** |
| 工作纪律 | 工作人员迟到、早退的。 | 0.5 分/人次 |  |  |  |
| 工作时间内未戴工牌的。 | 0.5 分/人次 |  |  |  |
| 工作人员无故旷工的。 | 1分/天 |  |  |  |
| 服务效率、态度 | 接到报修后，在工作时间未能 10 分钟内到现场 的八小时外未能在 30分钟内到现场的。 | 0.5 分/次 |  |  |  |
| 外送维修的设备未在 2 个工作日内回复维修情况的、返厂设备未在 30 日内完成维修的、其它设备未在 7 日内完成维修的。 | 1分/次 |  |  |  |
| 甲方有重要任务时，乙方未按要求积极参选并将人员安排到位。 | 5分/次 |  |  |  |
| 服务过程中未做到态度和蔼，不遵守服务礼仪的。 | 0.5 分/次 |  |  |  |
| 每月服务范围内故障修复及时完成率未达 90%。 | 5分/月 |  |  |  |
| 若院方使用科室对中选方工作人员的服务质量及配件产品质量不满意有权向医院投诉（信息科调查核实达 3 次，若中选方工作人员的服务质量及配件产品质量被投诉后无改进，院方有权单方终止合同） | 5分/次 |  |  |  |
| 服务内容质量 | 每季度未对电脑、打印机、复印机等设备巡检、保养，并有记录。 | 5分/季度 |  |  | 提供纸质的巡检、保养记录（需有科室负责人签字），按实际保养设备数量结算。附带科室评价的服务满意度纸质表格。 |
| 每季度未提供最新的内网终端准入及IP地址分配管理表。 | 5分/季度 |  |  | 提供给相关管理科室电子表格，附带科室评价的服务满意度纸质表格。 |
| 每月未完成巡查一次全院弱电机房。 | 5分/次 |  |  | 弱电井内外网交换机设备的设置检测、日常定期巡检维护（每月一次，需自备巡检监控平台，并有巡检记录，按实际保养设备数量结算，每月提供纸质巡检报告）。 |
| 首次维护前未提供一份完整的设备现状检测报告，对现有设备做配置管理。 | 5分/项 |  |  | 首次维护前须提供一份完整的设备现状检测纸质报告。 |
| 未完成季度机房巡检服务 | 5分/季度 |  |  | 季度机房巡检服务并有巡检纸质报告（并详细记录每一项巡检服务内容的检查情况及有关指标参数，收集硬件的日志信息，消除故障隐患，资源优化升级）。 |
| 未完成每季度一次的整体网络架构巡检 | 5分/季度 |  |  | 提供整体网络架构巡检纸质报告。 |
| 故障报告（如果有故障发生后提供） | 2 分/次 |  |  | 在故障修复后5天内提交《故障诊断报告》及《故障分析报告》，供应商客服中心应对这些报告进行统一归档管理，纸质报告包括以下内容（故障现象、故障处理过程、故障原因分析、故障预防性维护建议、后续改进计划）。 |
| 弱电机房脏乱差，堆积杂物。 | 1分/次 |  |  | 发现是由中选公司驻场人员造成的或发现没有上报信息科的（上报要有记录可查），可予以处罚。 |
| 考核日期：  考核人(甲方)签名： | | 总分合计：  被考核人(乙方)签字： | | | |

注：(1)每 1 分扣 200 元。

(2)每季度一次，考核后院方将考核结果告知中选人，中选人应在收到考核结果五个工作日内进行确认，超时未确认且未提出异议的视为中选人同意考核结果。

(3)院方有权在付款时扣除已发生的扣罚金额。

服务期内累计扣分达20分，医院有权单方面终止合同。

**（二）服务项目报价清单：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备种类 | 服务项目 | 单位 | 预估数量 | 单价（元） |
| 使用三年以上电脑维保（含显示器，不包括易损件：鼠标、键盘） | 联想\惠普\戴尔电脑维护保修一年 | 台 | 450 |  |
| 使用三年以内电脑维保（含显示器，不包括易损件：鼠标、键盘） | 联想\惠普\戴尔电脑维护保修一年 | 台 | 620 |  |
| 使用三年以上打印机维保 | 爱普生\惠普\得实\佳能\瑞挚\兄弟\理光打印机维护保修一年 | 台 | 330 |  |
| 使用三年以内打印机维保 | 爱普生\惠普\得实\佳能\瑞挚\兄弟\理光打印机维护保修一年 |  | 340 |  |
| A3复印机维保 | 原厂延保一年（不含硬件） | 台 | 5 |  |
| 扫描平台维保 | 原厂延保一年，并提供免费升级服务 | 台 | 130 |  |
| 智能运行维护报修平台服务（一年） | 智能运行维护报修平台服务（服务内容详见桌面终端运维服务要求） | 年 | 1 |  |
| 安全准入服务（一年） | 终端安全准入服务按1700个点内网设备授权一年服务（服务内容详见网络设备运维服务及安全管理服务要求） | 年 | 1 |  |
| 桌面安全管理服务（一年） | 桌面安全管理服务按1000个点内网设备授权一年服务（服务内容详见网络设备运维服务及安全管理服务要求） | 年 | 1 |  |
| 上网行为管理服务（一年） | 上网行为管理服务及运维服务（服务内容详见网络设备运维服务及安全管理服务要求） | 年 | 1 |  |
| 机房网络核心交换 | 设备巡检 | 台 | 3 |  |
| 机房网闸 | 设备巡检 | 台 | 2 |  |
| 机房防火墙 | 设备巡检 | 台 | 4 |  |
| 机房路由器 | 设备巡检 | 台 | 1 |  |
| 机房入侵检测 | 设备巡检 | 台 | 1 |  |
| 机房UPS不间断电源 | 设备巡检 | 套 | 4 |  |
| 机房精密空调 | 设备巡检与保养 | 台 | 1 |  |
| 网络汇聚交换机 | 设备巡检与保养 | 台 | 23 |  |
| 网络接入交换机 | 设备巡检与保养 | 台 | 252 |  |
| 服务器 | 设备巡检 | 台 | 16 |  |
| 自助机（生殖院区） | 延保一年（不含硬件） | 套 | 4 |  |

**备注：**此表数量为预估数量，服务费按实际发生数结算。

**三、法定代表人授权书（非法人代表参与咨询时提供）**

致:赣州市妇幼保健院

（响应供应商法定代表人名称）是（响应供应商名称）的法定代表人，特授权（被授权人姓名及身份证代码）表代表我单位全权办理上述项目的设备咨询、投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。我单位对被授权人的签字负全部责任。在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 法定代表人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

响应供应商名称（公章）

年 月 日

|  |
| --- |
| 粘贴法人身份证明**（复印件正、反两面）**  粘贴被授权人身份证明**（复印件正、反两面）** |

**四、承诺书**

## 五、响应供应商关于无重大违法记录书面声明函

致：赣州市妇幼保健院

我公司在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等重大违法记录。

特此声明。

法定代表人或被授权人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

响应供应商名称（公章）

年 月 日

## 六、响应供应商资格证明文件

1、营业执照、税务登记证、机构代码证（三证（五证）合一的提供三证（五证）合一证件）、银行开户许可证。

## 七、提供的运维服务中能提升服务品质和效率的实用更优功能和方案阐述

## 八、其他证明文件