

## 第五章 采购需求

### 一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

#### （一）采购标的需实现的功能或者目标

本项目为首都医科大学附属北京友谊医院西城院区信息化服务器、存储及网络安全系统运行维护服务项目，通过专业而标准的运维服务和服务团队，为本院信息系统的设备提供运维服务和技术支持，进而更好的服务于本院各部门。

#### （二）为落实政府采购政策需满足的要求

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务为小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

4. 鼓励节能政策：投标人所投产品如属于财政部、国家发展改革委发布的最新一期的《节能产品政府采购清单》中的产品，投标人需提供证明材料。《节能产品政府采购清单》可以在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)上查阅下载。
5. 鼓励环保政策：投标人所投产品如属于财政部、环境保护部发布的最新一期的《环境标志产品政府采购清单》中的产品，投标人需提供证明材料。《环境标志产品政府采购清单》可以在中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn/>) 上查阅下载。

**二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：**

参照（GB/T 26335-2010 工业企业信息化集成系统规范）中相关要求执行。

**三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点：**

**（一）采购标的的数量：**

1、运维服务和驻场服务

序号	项目名称	服务期限	备注
1	服务器、存储、网络、安全设备、UPS 及空调设备维保服务	合同签订之日起 12 个月	信息机房核心设备维保和系统运维服务
2	人员驻场服务	合同签订之日起 12 个月	1 名驻场工程师，5*8 驻场服务

2、维保设备清单

**（1）服务器、存储设备**

序号	型号	数量	归属院区
1	2288HV5	1	西城院区
2	A10 负载均衡	2	西城院区
3	ADBJ-3000 负载均衡	2	西城院区
4	AF5240 M3	2	西城院区

5	AM866A	2	西城院区
6	B24	4	西城院区
7	BE6000M	1	西城院区
8	cms1000	3	西城院区
9	DL580 G5	2	西城院区
10	DL580G2	1	西城院区
11	DL580G7	2	西城院区
12	DM3000H	1	西城院区
13	DS 4800	1	西城院区
14	ds2246	1	西城院区
15	DS4300	1	西城院区
16	ds4600	1	西城院区
17	DS4800	1	西城院区
18	DS5100	1	西城院区
19	ds600G30	1	西城院区
20	DS6505	2	西城院区
21	DS6510	4	西城院区
22	DSVS4000	2	西城院区
23	F400	1	西城院区
24	fas8020	1	西城院区
25	fas8300	1	西城院区

26	HMC	2	西城院区
27	HMC 显示器	1	西城院区
28	HSV300	1	西城院区
29	IDP 首信	1	西城院区
30	MD3220i	1	西城院区
31	ML150 G6	1	西城院区
32	MSA2000	1	西城院区
33	MVW	1	西城院区
34	NCM5050T	1	西城院区
35	NCS 5050T	1	西城院区
36	NF5280M4	5	西城院区
37	NF8460M4	4	西城院区
38	P6-570	1	西城院区
39	P650	1	西城院区
40	P740	3	西城院区
41	PowerEdge2800	1	西城院区
42	R320	1	西城院区
43	R410	1	西城院区
44	R430	8	西城院区
45	R620	2	西城院区
46	R630	1	西城院区

47	R710	4	西城院区
48	R720	2	西城院区
49	R730xd	7	西城院区
50	RG-IS2000	1	西城院区
51	RH2288 V2	1	西城院区
52	SFBJ-160 负载均衡	2	西城院区
53	SR750	4	西城院区
54	Storageworks8/8	2	西城院区
55	systemx3650m2	1	西城院区
56	systemx3650m3	1	西城院区
57	systemx3650m4	6	西城院区
58	systemx3650M5	23	西城院区
59	systemx3750M4	1	西城院区
60	systemx3850x5	19	西城院区
61	systemx3850x6	2	西城院区
62	systemx3950x6	6	西城院区
63	T300	1	西城院区
64	TL-SF1016 HMC 交换机	1	西城院区
65	TSS2000	1	西城院区
66	unity	1	西城院区
67	V3500	1	西城院区

68	V3700	2	西城院区
69	V5000	1	西城院区
70	V5030	3	西城院区
71	V7000	4	西城院区
72	VDS-R-7550	1	西城院区
73	VX1500	1	西城院区
74	X3250 M2	2	西城院区
75	x3550m4	2	西城院区
76	X3650 M3	1	西城院区
77	X3850 M2	10	西城院区
78	X785-G	1	西城院区
79	备份一体机	1	西城院区
80	短信平台	1	西城院区
81	京医通设备	1	西城院区
82	数字签名服务器	1	西城院区
83	自助打印服务器	1	西城院区

(2) 网络、安全设备

序号	设备型号	数量	归属院区
1	Aruba 1724	2	西城院区
2	Aruba 7210	1	西城院区

3	Aruba 7220	1	西城院区
4	AF-2000 B2180	1	西城院区
5	ANKKI-数据库审计	1	西城院区
6	ArubaS1500-24P	97	西城院区
7	ArubaS2500-24P	3	西城院区
8	ATN-980C	1	西城院区
9	BBU 5900	1	西城院区
10	BJhb310	1	西城院区
11	BJZC-ITS216	1	西城院区
12	BJZC-TYA8	1	西城院区
13	C6100-BH-TF30	1	西城院区
14	CE12808S	1	西城院区
15	CE5855-48T4S2Q-EI	4	西城院区
16	CE6810-24S2Q-LI	1	西城院区
17	CISCO 1800	1	西城院区
18	CISCO SG92-24	1	西城院区
19	cisco-2900	2	西城院区
20	Cisco-C3KX-NM-1G	1	西城院区
21	DCN DS-6505B	2	西城院区
22	DCN DS-6510B	2	西城院区
23	H3C 6800	1	西城院区

24	H3C S5560	1	西城院区
25	H3C-S3600-28P-SI	1	西城院区
26	H3C-S5560-54C-EI	2	西城院区
27	HD1600	2	西城院区
28	IRS-A-SFH	1	西城院区
29	LA-OS-3300-BJ	3	西城院区
30	Leadsec powerV-3800	1	西城院区
31	MX-200R	3	西城院区
32	N1210-BJ	1	西城院区
33	NSG7500-TH10	2	西城院区
34	Power V6000	2	西城院区
35	Power-V6000	1	西城院区
36	Power-V6000-F8350	1	西城院区
37	Power-V6000-NF3210	1	西城院区
38	PX3	1	西城院区
39	RG-S2026G	1	西城院区
40	S1224F	1	西城院区
41	S12708	1	西城院区
42	S12712	1	西城院区
43	S1724G	6	西城院区
44	S3500-24F	1	西城院区

45	S3600-28P-SI	1	西城院区
46	S5024PV3-EI	2	西城院区
47	S5048PV2-EI	1	西城院区
48	S5048PV3-EI	1	西城院区
49	S5120S-28P-EI	1	西城院区
50	S5120S-52P-EI	4	西城院区
51	S5120S-53P-EI	1	西城院区
52	S5130	1	西城院区
53	S5130-52S-EI	2	西城院区
54	S5500V2-54S-EI	1	西城院区
55	S5560-30C-EI	2	西城院区
56	S5560-54C-EI	4	西城院区
57	S5700-52C-EI	19	西城院区
58	S5700S-28P-LI-AC	2	西城院区
59	S5700S-52P-LI-AC	2	西城院区
60	S5720-28X-LI-AC	1	西城院区
61	S5720-36C-EI	1	西城院区
62	S5720-36C-EI-AC	7	西城院区
63	S5720-52X-SI	1	西城院区
64	S5720-52X-SI-AC	5	西城院区
65	S5720-56C-EI-AC	23	西城院区

66	S5720-57C-EI-AC	1	西城院区
67	S5730-68C-SI-AC	5	西城院区
68	S6720-54C-EI-48S-AC	4	西城院区
69	S9508E-V	1	西城院区
70	SG-6000-C1000	2	西城院区
71	SG6000-E5260	1	西城院区
72	SR-6602-X1	1	西城院区
73	TH-1030-010-SSL-2PS	2	西城院区
74	TZ-HW20	1	西城院区
75	UAG3000-GA-X	1	西城院区
76	USG6000E	1	西城院区
77	VPN-1000 B1360	1	西城院区
78	VPN-HW50	1	西城院区
79	WS-C2960S-24PS-L	7	西城院区
80	ZXCTN 6180H	1	西城院区
81	防统方系统 AAS-P	2	西城院区
82	华为 5700	1	西城院区
83	CE S5735-L48T4X-A	1	西城院区
84	华为 S5720-56C-EI	1	西城院区
85	华为 USG6000E	2	西城院区
86	华为-AR-2220E	1	西城院区

87	华为-CE12808	1	西城院区
88	华为-CE5855-48T4S2Q-EI	6	西城院区
89	华为-CE6810-24S2Q-LI	2	西城院区
90	华为-CE6810-48S4Q-LI	2	西城院区
91	华为-S12712	1	西城院区
92	S5700S-52P-LI-AC	1	西城院区
93	S5720-36C-EI-28S	1	西城院区
94	S5720-36C-EI-AC	1	西城院区
95	S5720-56C-PWR-HI	1	西城院区
96	S5720-56C-PWR-HI-AC	1	西城院区
97	S6720-54C-EI-48S-AC	4	西城院区
98	华为-USG6306-AC	2	西城院区
99	锐捷-RG-RSR20-14E	1	西城院区
100	山石-SG-6000-M7360	1	西城院区
101	山石-SG-6000-W1160	1	西城院区

(3) 副中心门诊部机房设备清单

序号	名称	品牌、型号	服务内容	单位	数量
1	UPS	NX40KVA	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，进行设备维修备件更换。	台	2
2	蓄电池	12V100AH	巡检维护服务。	块	64
3	精密空调	SCA252UB	维护服务+质保服务。质保期内设备	台	2

			出现故障，进行设备维修备件更换。		
--	--	--	------------------	--	--

(4) 西城院区空调与UPS设备清单

序号	项目	品牌、型号	服务内容	单位	数量
1	UPS电源(维谛)	SCA40KVA	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，进行设备维修备件更换。	台	1
2	蓄电池(维谛)	12V	巡检维护服务。	块	40
3	UPS电源(维谛)	APM300KVA	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，进行设备维修备件更换。	台	2
4	蓄电池(大力神)	12	巡检维护服务。	块	152
5	精密空调(依米康)	SCA402U	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，免费维修。	台	4
6	精密空调(维谛)	CR035RA	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，免费维修。	台	4
7	精密空调(维谛)	CR025RA	维护服务+质保服务。质保期内设备出现故障，免费维修。	台	4

(二) 采购项目交付或者实施的时间和地点

1. 采购项目(标的)交付的时间: 采购人指定时间。
2. 采购项目(标的)交付的地点: 采购人指定地点。

四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

## **(一) 采购标的需满足的服务标准、效率要求**

### **1、服务标准**

(1) 投标人需要制定全面的工作计划，依照工作计划提供运维和维保服务管理。

(2) 投标人需在合同期内将本项目所涉及的服务器、存储、网络及安全设备按照工作计划完成运维服务。

(3) 投标人保证需要对用户需求做进一步的分析与处理，并将其转化成技术需求规格，报告给招标人。

(4) 通过对医院现有系统产生数据的梳理，投标人应保证对医院业务信息系统中的不合理环节提出改进意见，以帮助招标人提高整体信息化建设的水平。

2、故障管理：跟踪、辨认错误，接受错误报告并作出反应；维护并检查错误日志，形成故障统计；能执行一定的诊断测试。

3、配置管理：发现服务器、网络拓扑结构及网络配置，实时监控设备状态；能进行网络节点设备、端口、系统软件的配置；对配置操作过程进行记录统计。

4、性能管理：收集服务器及网络内运行的数据信息，提供服务器及网络的性能统计，并完成性能分析与容量规划。如：网络节点设备的可用率、CPU 利用率、故障率，中继线路流量统计、网络时延统计，网络各类业务量统计等。

5、效率：投标人需提供 7\*24 小时故障解决，并提供 5\*8 小时的驻场服务。现场不能解决的问题的响应时间为：根据服务需求的紧急程度，紧急服务需求响应时间为 2 小时，并提出解决问题的具体可行性措施；非紧急服务需求响应时间为 8 小时~24 小时。

## **(二) 采购标的需满足的服务期限要求**

本项目技术服务期：合同签订之日起 12 个月。

## **五、采购标的的验收标准**

项目实施完成后，验收按照合同约定进行。

验收人员由甲方相关人员和投标人共同组成，验收标准按验收规范，并以系统稳定运行为前提。系统验收后投标人应提供全套技术手册（包括但不限于系统配置

变改和日常维护报告、系统巡检报告、维护服务总结)电子文档、纸质文档各一份。

## **六、采购标的的其他技术、服务等要求**

- 1、投标人应提供针对本项目的运维服务，包含技术支持和服务承诺。
- 2、近三年运维的成功案例，要求提供合同的复印件（加盖公章），至少含首页、项目名称及内容页、签字盖章页等关键信息。
- 3、投标人公司简介：基本情况、技术力量、备件体系、服务体系等。
- 4、投标人有责任提供包括规划、设计、实施、测试、验收等相关技术手册（包括但不限于系统配置和日常维护手册、管理员使用手册、用户使用手册）等资料。
- 5、在设备服务期内，由中标人和招标单位的技术人员共同组成项目实施小组，负责项目实施。
- 6、在设备系统扩容及系统升级时，投标人有责任派技术人员到现场协助完成相关工作。
- 7、投标人须保证其在国内的售后服务与技术支持工作。所有以上承诺的服务要求在医院提出后，对于紧急服务需求响应 2 小时内提供技术响应，对于非紧急服务需求 8—24 小时之内响应。

## **七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

### **1、运维服务整体要求**

(1) 投标人应在方案中充分考虑买方建设现状, 保证方案的完整性、一致性和可扩充性，以便于系统运行及后期的维护和管理。

(2) 投标人应本着认真负责态度组织技术队伍，做好投标的整体方案并提出保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

(3) 若标书中的设备、软件产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，投标人有责任和义务提出补充修改方案，并征得本项目单位同意后付诸实施。

(4) 要充分了解采购方及本项目的实际需求并进行分析，然后根据需求进行方案设计，对功能、性能的要求要进行准确、详细的描述，要有切实可行的组织实施计划。

(5) 完成本项目的软硬件的维保运维服务。

(6) 根据采购方的要求，设计并实施运维方案，同时负责方案中涉及到的所有系统工作，包括环境的规划、方案设计、总体实施和测试等工作。

(7) 要求为本项目组建专门的项目组，项目组成员应该包括服务器、存储、网络、信息安全、虚拟化以及大型数据中心网络方面的高级专家，具备丰富的系统集成和运维经验，并能够解决系统运行维护过程中遇到的问题。

(8) 项目实施人员必须在投标文件中明确，项目实施过程中如果需要更换，必须要得到采购人的书面同意。

(9) 须提供相关的详细设计方案、安装配置文档和售后技术支持方案。

(10) 须提供运维管理文档，相关配套应该符合甲方设备的实用管理制度。

(11) 系统运维完成后，应提供全套系统运行过程中的规划、设计、实施、测试、验收等相关技术手册(括但不限于系统配置变更和日常维护报告、系统巡检报告、维护服务总结) 电子文档、纸质文档各一份。

## 2、系统巡检服务

(1) 日常巡检：每日应对系统所涉及的软、硬件设备进行检查，特别要求对系统软件部分进行评估。要求维护服务商对系统进行定期的巡检，每半年出具总结报告。驻场人员每周对系统所涉及的设备进行现场巡检，监测前述设备软件硬件运行情况，及时排除故障，恢复正常生产。

(2) 月度巡检：每月由服务提供商对采购人设备至少巡检一次，提出实现方式和报表格式样本，完成后须提交服务报告给采购人，每月需提供当月的技术服务总结报告。针对巡检中发现的问题，及时与采购人进行沟通，共同确定解决方案后在采购人组织下进行实施，并定期对问题解决情况进行跟踪和反馈。

(3) 季度深度巡检：由服务提供商通过进行定期深度巡检，收集深层次系统日志和任何错误原因，及时发现设备在运行过程中所出现的自然老化、功能失效、性能下降等缺陷，并采取适当的措施及时予以处理，以消除隐患、预防事故的发生。

(4) 重保节前巡检：服务提供商按照采购人需要提供重大节假日（非周末）及特殊事件巡检服务，收集深层次系统日志和任何错误原因，及时发现设备在运行过程中所出现的自然老化、功能失效、性能下降等缺陷，并采取适当的措施及时予以处理，以消除隐患、预防事故的发生。

## 3、应急响应支持服务

(1) 对于系统一般问题，服务提供商方应提供 7×24 小时本地电话技术热线支持，并可根据采购人要求和实际情况到采购人现场提供服务；

(2) 在故障发生时，根据采购人要求，服务提供商应提供 7×24 小时现场服务，在规定时限内到达故障现场及时处理故障，并提供相关处理报告。

(3) 对于系统重大问题（如硬件系统宕机、软件系统崩溃等）紧急情况，服务提供商须一人远程处理一人赶到现场，服务提供商应提出实现方式和承诺的故障响应时间、故障排除时间。重大故障或紧急事件处理时限要求：

故障应急响应时间：2 分钟电话响应、5 分钟到达现场、30 分钟内登录系统排障；

现场到达时间：如现场工程师无法解决故障，二线专家应 2 小时到达现场；

业务恢复时间：配合业务系统在 2 小时内恢复业务；

故障解决时间：4 小时内。

#### (4) 故障排查

维护服务商应当在系统出现故障时要及时判断故障的原因，确定故障涉及的软、硬件范围，根据范围对故障进行定级并根据故障级别在规定的时间内排除故障，恢复系统的正常运行。故障排除后，要按要求及时填写故障分析说明及维护维修报告。

#### (5) 重大应急保障要求

服务提供商按照采购人需要提供重大节假日（非周末）及特殊事件通信 24 小时现场保障服务，严格按照采购人提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持以及应急保障服务。

要求保障前 5 个工作日根据采购人要求提交保障方案及计划，保障实施完毕后 3 个工作日内向采购人提交保障总结。

#### (6) 技术支持服务

服务方必须建立完善的备件库和技术服务团队，以保证所有软硬件问题 1 个工作日内得到解决；关键设备与系统故障、影响业务的系统性故障时间每月应当≤30 分钟。

### 4、备品备件服务要求

在服务期限内，所有服务设备的全部故障件的更换均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，采购人不再另行支取其相关费用。针对备件库要求必须满足以下几点：

### （1）备件质量保障

无论设备或配件来自国内还是国外，均要求享有原厂商认可的服务及使用的合法性和可靠性。

### （2）备件更换质量承诺及更换承诺

所有更换的备件均需与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有更换的备件，均提供一年的保修期。

已存储的备机、备件都是经过专业的测试工程师测试，完好的备机、备件才能投入使用。

### （3）充足的备机备件库

在本地设有备件中心及承诺客户现场备件库。对所有保修设备，储备有相应的整机和品种齐全易损配件，并保证备件库的备件 100%覆盖所有保修设备的机型。

备件库备件存放满足备件存储温湿度等环境要求。甲方有权对备件库随时进行现场抽查，如不符合要求，整改后仍不能满足，甲方保留是否继续履行服务合同的权利。

当主机发生故障时，承诺提供整机或相关板卡替换供用户使用，如果通过更换整机或相关板卡的方式在约定时限内没有解决问题，此时必须提供不低于故障设备档次和配置的备机供使用。

对于维保范围内设备的紧急备件支持，承诺必须满足对于故障恢复及故障解决的时限要求。

### （4）备机备件响应时间

服务提供商应确保及时（紧急件 4 小时完成硬件更换，普通故障件 6 小时之内完成更换，与采购人约定更换时间的除外。）

## 5、技术支持服务

### （1）系统维护

维护服务商应充分了解用户信息系统的结构及构架，包括硬件设备、系统软件及业务软件。能够对系统中出现的问题进行识别，并判断出故障原因，并通过技术对故障问题进行关联分析和影响范围分析。基于分析结果，对于责任内的故障进行解决，责任外的故障依据所判断的故障原因进行协调处理，同时对处理过程提供专业的技术协助。

### （2）系统恢复服务

如果系统故障造成整个系统的崩溃，维护服务商需要能够在合同规定的时间内恢复系统，并能够提供正常的服务。

### （3）设备调整及变更

因系统维护或优化（而非建设）需要而进行的调整方案的制定并协助实施。服务提供商应提供具备相应技术能力人员配备情况、进度及质量控制管理方式和预期效果的说明。

针对系统运行情况，每半年提供具有可执行性的优化建议并协助实施。

服务提供商提供系统变更服务，包括但不限于以下内容：

对于计划中的停机维护进行风险评估

对于补丁程序的风险评估和建议

对于期间内的主要系统变更进行风险评估

对于即将发生的主要系统变更提出建议

根据采购人系统实际情况对系统档案进行更新

根据实际情况，对老旧设备的更换，提出相关建议、实施方案，待审核通过后，再进行实施

### （4）网络优化服务

IP 路由协议的优化，网络结构的 IP 优化，网络体系结构以 IP 为设计基础，体现在网络层的层次化体系结构，减少对传统传输体系的依赖；

IP 包转发的优化，提供高速路由查找和包转发机制。

### （5）新项目支撑服务

服务提供商提供包括但不限于配合采购人机房设备调整，现有设备的资产清理和报表填报、新项目、新技术支撑等工作。

### （6）数据管控服务

投标人能针对采购人的现状提供相应的数据管控服务，具体要求如下：

能够通过基于行业标准和最佳实践的直观式图形化工具发现、设计、可视化、标准化为数据库部署提供服务。通过集成的概念、逻辑和物理模型将业务和数据资产的技术视图相结合，从而为整个组织的数据利益相关者之间的协作提供详细的基础。

支持组织复杂异构数据源的服务，可根据业务需要扩展元模型，支持通过界面或图形的方式进行数据及管理。

数据管控服务为重要技术要求，投标承诺低于招标文件规定要求的其投标无效。

#### (7) 技术咨询及现场培训

服务提供商需提供技术咨询服务，解答采购人技术人员提出的疑难问题，实现方式为电话、Email 和现场交流；

根据采购人需求提供现场培训，提升采购人维护技能；

#### (8) 运行例会

为更好地保证采购人设备的运行稳定，确保服务工作得到有效监督和执行，由采购人相关维护人员和服务提供商服务工程师定期举行运行例会，通报运行状况，针对系统运行中曾出现的故障，给出故障原因、优化方案和解决措施，经过采购人审批后进行实施和优化。

服务提供商提供除例会外的其他沟通机制，及时了解采购人需求，采取针对性措施解决服务执行过程中出现的问题，改进服务流程和管理，不断提高服务水平和质量。

#### (9) 报告输出和文档输出要求

服务提供商在服务开始前，应提供年度服务计划和方案，并经采购人确认。在服务期间提供完整的服务报告，主要分为日常报告和服务报告。

日常报告如：月/季/半年/年度报告；

服务报告如：服务提供商遇到故障、重大故障需提交《故障处理报告》、《重大问题故障分析与解决报告》等报告。

#### (10) 工作交接方案

为保证服务连续性和服务质量，服务提供商需提供详细的工作交接计划，包含人员到场、备件到位的时间安排以及所需交接的时间计划和交接工作内容。

### 6、增值服务

#### (1) 机房及弱电间设备除尘服务

须提供一年两次的机房和弱电间的设备除尘工作，工作开始时间由采购方视实际情况决定，采购方发起工作要求后，服务方须提交工采购方工作计划，工作完成后，服务方须提交采购方工作总结。具体要求如下：

工程范围：西城所有弱电间；

施工方法：使用电吹风机对机柜内、线缆上、网络设备等浮尘清除，使用无水酒精、脱脂棉球等对机柜内外侧、设备外壳表面擦拭，确保外壳洁净。

洁净化处理标准：灰尘粒子 $\leq 3 \times 10^4$  粒/M<sup>3</sup>, 即 3 天内机柜设备外壳无浮尘土（配合机房整体洁净化）。

需要夜间施工。

#### （2）弱电间整理线路及地面清洁

服务方须提供一年两次机房和弱电间的整理线路及地面清洁工作，工作开始时间由采购方视实际情况决定，采购方发起工作要求后，服务方须提交工采购方工作计划，工作完成后，服务方须提交采购方工作总结。具体要求如下：

工程范围：西城所有弱电间。

施工方法：对洁净化后的机柜使用保鲜膜包附，对机房地面废弃物清理，使用工业吸尘器进行灰尘处理，垃圾清运等。

洁净化处理标准：灰尘粒子 $\leq 3 \times 10^4$  粒/M<sup>3</sup>, 即 3 天内机柜设备外壳无浮尘土（配合机房整体洁净化）。

需要夜间施工。

#### （3）无线网络覆盖服务

工程范围：西城全院。

施工要求：根据院方要求，补充无线 AP 点位，提高无线 AP 覆盖范围。

施工流程：现场勘探，对新增 AP 点位及弱电间位置勘察，协调涉及的科室时间，施工；

施工标准：隐藏走线，保持施工现场整洁，施工产生的垃圾清运；

### 7、现场勘查

为保证投标方掌握采购方信息化设备的实际情况，投标方在投标前需自行联系采购方进行现场勘查。投标方根据现场勘查情况，自行设计和计算需求，由于设计遗漏或缺陷引起的任何工作量增加，所产生的费用由投标方完全承担。投标方投标时须提供采购方出具的现场勘查证明文件，否则视为未进行现场勘查，未进行现场勘查将被视为无效投标。

### 8、驻场人员要求

在服务期内，提供 1 名驻场人员，提供 5\*8 现场值守服务，按采购人要求工作日夜间、周末和节假日不定期加班；遇到重大设备调整、重大政治任务等活动时，提供与设备相关的专业技术人员进行现场支持；在法定长假之前一周内，应巡检

所有设备，确保正常。服务方需负责于节假日、停电或应招标方要求时保障开关机的顺利进行。

若存在人员变动，须提前 1 个星期正式书面通知采购人，得到采购人同意后方可调整，新人员不得低于原工程师资质，且服务期间人员更换次数不多于 2 次（含 2 次）。

为了保证驻场人员的服务质量，采购人将对投标人拟驻场人员进行面试，并出具相应的证明文件，投标人投标时须出具面试合格的证明文件，否则将被视为无效投标。

#### 9、项目团队要求：

要求服务提供商提供的项目团队人员应具有服务器、网络设备、信息安全等认证工程师，具体如下：

- (1) 项目经理 1 名，须具备信息系统项目管理师或 PMP(项目管理师)认证证书；
- (2) ITSS 认证的 IT 服务项目经理不少于 3 名；
- (3) 小型机 AIX SA 工程师不少于 3 名；
- (4) 信息安全（CISAW）认证工程师不少于 3 名，信息安全(CISP)认证工程师不少于 3 名；
- (5) 信息安全管理负责人 1 名，要求具备数据安全官认证证书；
- (6) 网络工程师不少于 3 名，其中取得过 CCIE 认证的不少于 1 名，取得过 HCIE 认证的不少于 1 名，取得过 CCNP（华为或思科）的不少于 1 名；
- (7) Linux 工程师不少于 2 名；
- (8) 虚拟化工程师取得过 VCP 认证的不少于 1 名；
- (9) 数据库工程师不少于 1 名，熟悉主流数据库的安装调试；

注：投标人需提供以上人员相关劳动合同或社保等在职证明材料复印件并加盖公章。