**招　标　文　件**

**项目名称：江苏省第二中医院**

**信息化设备维护服务项目**

**江苏省第二中医院**

**2017年11月**

**投标人须知：**

**1、本次招标采用议标方式，综合考虑投标人的产品质量、商誉、售后服务等因素，招标人无对未中标投标人进行未中标原因解释的义务，最终解释权归江苏省第二中医院招标小组。**

**2、标书中应有投标人公司简介、资讯、资质、公司业绩说明。**

**3、标书中应有总体优惠条件、服务承诺。**

**4、超过投标截止时间，恕不接标。**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内 容** |
| **1** | **项目名称：江苏省第二中医院信息化设备维护服务项目** |
| **2** | **招标人：江苏省第二中医院**  **招标人地址：南京市南湖路23号，邮编：210017** |
| **3** | **投标书密封递交至：江苏省第二中医院D楼301**  **投标截止时间：2017年11月17日9:00**  **投标接受人：**  **联系电话: 83291226/83291442** |
| **4** | **投标书份数：正本一份、副本两份，每份投标文件须清楚标明“正本”或“副本” 字样。密封加盖齐缝章。正、副本内容如有不符，以正本为准。** |
| **5** | **签订合同地点:江苏省第二中医院** |
| **6** | **交货地点:江苏省第二中医院　南京市南湖路23号** |

**江苏省第二中医院信息化设备维护**

**服务项目需求书**

# 一、项目概况

1、本次项目名称为: 江苏省第二中医院信息化设备维护服务项目。

2、本次项目范围包括系统设计、系统实施等全部内容。中标供应商负责招标文件要求的一切事宜及责任，包括项目方案、设计图纸、货物、运输、保管、安装、调试、验收、保修及相关服务等。

3、在项目需求书中涉及到的现有设备维护服务范围及要求必须严格遵守，不能出现负偏离,否则将被视为无效报价。

## **1、医院信息化设备现状**

江苏省第二中医院主机存储部分建设较为完善，采用主流的SAN架构，充分考虑了冗余、安全、性能等因素。医院核心HIS系统采用两台IBM P710小型机作为数据库服务器，两台服务器通过HACMP技术实现高可用。浪潮AS510H存储作为数据存储，采用6台IBM x3650M5服务器搭建VMware虚拟化平台，PACS数据存放在EMC VNX5600存储内。整个核心平台采用SAN架构光纤互联，互联速度达到8Gbps，所有链路均存在冗余，保证了物理上的安全性。

网络安全一直是信息中心工作重点，安全工作均依照等级保护要求展开，网络安全和主机安全建设已经比较完善。但是在部分主机上还是存在一些技术类漏洞，通过此次系统整改，查漏补缺，争取建设一个完整、安全的信息化综合平台。

## **2、存在的问题**

* 一半以上硬件设备已经超过保修期，若发生配件损坏，将花费大额经费及人力处理。
* 硬件、软件厂家众多，不具备完整维护能力。
* 信息化建设越来越复杂，需要将人力从琐碎的日常硬件处理解放出来，及时响应各科室问题。
* 厂家众多，技术要求越来越高，需要专业从事相关设备维护厂家进行专业处理。

# 二、现有设备维护及维保服务要求

江苏省第二中医院信息化设备维护服务项目为了保障江苏省第二中医院核心机房IT设备的正常运行，及时处理出现的硬件及相关软件故障，拟对这部分ＩＴ设备维护服务进行招标。

保修设备范围：附件列出所有硬件设备、操作系统、中间件、备份软件和Oracle维保。

投标方应根据招标方要求提供设备保修的详细方案、服务内容以及响应时间。

## **1、医院信息化设备现状**

(1) 投标方应具备一定规模的备件库，具体如下：

投标方备件库：至少能满足本系统目前所有软硬件产品及配件，保修设备的备件覆盖率达100%。判定需要更换备件和备件到达现场的总时间不超过2小时。

投标方需要对备件库满足需求提供足够的支持材料。

(2) 投标方应对正常维护需要的消耗品、备件种类和数量提供(按满足正常运行)详细清单。

(3) 投标方提供的备件必须是高质量的元器件，能够确保系统长期稳定、可靠地运行。若出现由于投标方提供的备件不满足要求或其所提供技术支持和服务不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由投标方负全部责任。

(4) 备件是原厂生产或许可的设备，并且提供产品序列号的验证方式。

## **2、维护服务要求**

(1) 投标方应说明专业的服务体系、服务流程以及服务网点的情况。

(2) 投标方应详细说明针对本项目的服务方式、保障体系及响应时间。

(3)投标方应向招标方提供维护服务的具体承诺内容，并提出如何保证招标方业务稳定运行的具体措施。在具体措施中，必须提出以下几点：

A.提供预防维护的检测及步骤；

B.定期安排系统健康检查及内容；

C.对系统每半年提供安全评估，并提出改进方案；

D.提供每次重大服务详尽的计划和事后报告书的格式；

E.提供详尽的年度服务计划；

F.提供服务量化、可行的评估方法和评估文档

(4) 投标方应具有详细的障碍事件（CASE）跟踪、升级系统，详细记录障碍解决步骤、时间、人员等信息，结合投标方的监督投诉流程系统，接受江苏省第二中医院的监督考核。

(5) 投标方需要具备提供综合技术服务的能力，包括：主机设备、数据库系统、网络系统、存储系统等服务能力。

## **3、其它要求**

(1)服务方应严格遵守用户方的通信纪律和机房规定，保守通信秘密，未经许可，不能增删、修改、泄漏用户的相关资料、数据、设备信息和有用户方签章的文档信息。

(2) 服务方应对现有机房设备免费进行全面有效评估，在2017年11月前，针对存在隐患进行整改处理，由于设备已过保，设备费用由采购方提供，实施费用由投标方承担。

（3）提供现有Oracle数据库原厂授权及质保。

（4）公司总部在南京市内，注册资金不低于1000万元。

# 三、服务内容

## **1、内容概述**

(1)、 要求投标方提供周一至周日7×24小时的电话支持和现场响应服务，解决ＩＴ系统（包括服务器及其操作系统、存储系统、网络设备、中间件、Oracle维保等）的所有问题。所有设备故障的维护方式均为上门保修，即由投标方派技术工程师到设备使用现场维护。

(2)、如果投标方因自身技术力量无法解决故障，需第三方支持时，由投标方负责安排，一切费用由投标方承担。

(3)、投标方应根据招标方ＩＴ系统情况提交详细服务解决方案，并对以下列出的服务项目作出相应的承诺和保证。

## **2、服务内容明细**

**(1) 7＊24小时硬件维护**

在做硬件维护前制定详细可行的计划，并提请江苏省第二中医院审批确认，确保江苏省第二中医院的数据安全和业务运行的可靠稳定连续，具体硬件维护要求如下：

系统故障诊断及检修：当系统出现问题时，投标方必须及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。所有障碍处理时限符合规定要求。

备件保修和更换：当设备或系统出现故障时，投标方应及时进行检查、维修或更换故障部件。如果硬件设备故障暂时无法修复，投标方保证在24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代使用，直至故障设备修复为止，以最大限度保证业务系统不间断地正常运行。若需要更换部件，其更换的部件必须是原厂部件，或与原部件具备同等的质量的原厂许可件。

性能检测及调优：对小型机系统提供每季度三次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能扩充和使用建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。

资源监控：监控CPU、内存、文件系统、卷等资源使用情况及其它异常情况。对于异常情况，应提出可行的处理方案，在报请江苏省第二中医院认可后，负责实施消除异常。

系统可用性承诺：系统发生故障后， 要求在尽短时间内恢复系统，并承诺高达90%的系统可用性。如果系统阻断，以先恢复业务后处理故障为原则，系统恢复服务时限为4小时。

系统规划：提供系统运行期间的系统扩充及功能更新服务。针对系统运行的实际情况，通过合理的分析，提出系统扩充和升级规划，保证系统能够满足不断增长的应用需要。

代替品：如故障发生后二十四小时内不能恢复故障设备，必须提供临时代替品。

咨询服务：提供电话或现场技术咨询和技术支持服务。

培训服务：投标方要定期对招标方技术人员进行系统维护技术方面的培训，如一般故障排除方法，性能的监控与调整等，并定期与招标方技术人员进行技术交流。

**(2) 7＊24小时软件维护**

软件维护涉及到数据，要对必要的系统数据做好备份，防止异常情况发生，具体软件维护要求如下：

提供固定电话支持技术咨询服务，7×24小时热线服务

对使用过程中遇到的疑难问题进行支持

对系统自带软件或授权软件进行免费支持（如系统软件支持需另行收费，请在此说明）

对系统性能优化、系统安全、网络配置提供建议及支持

现场进行疑难问题解决、性能优化和系统配置。

及时通知招标方相关软件的版本更新或补丁程序信息，根据需要提供相应版本更新或补丁程序，并进行安装、调试。

对软件和数据进行合理有效的备份，能够保障系统及时完整恢复，恢复时限不超过3小时。每半年进行一次备份恢复测试。

对常见的重大软件障碍提出切实可行的应急预案，每半年进行一次演练。

## 3、其它支持服务内容

* **现场驻守服务：**在江苏省第二中医院进行系统变更，或发生对系统影响较大、要求较高的重要事件（如系统投产、机房搬迁、割接工作等），或在重要时间点，中标方应派出工程师提供现场技术支持服务，并提供每周两天的驻场服务。
* **提供今后的系统规划、升级。**
* **提供应用在系统中的集成服务。**
* **提供新技术、新方法、技术经验及技术动向。**
* **协助客户制定出具备可操作性的主机设备故障应急方案并协助演练。**
* **免费咨询服务：**中标方应针对本项目提供免费的常规咨询服务。解答江苏省第二中医院在系统使用中所发生的任何问题。一般情况下，可以通过电话指导解决问题，必要时可以通过远程工具解决问题。
* **定期技术交流：**为了更好的了解江苏省第二中医院的技术需求，同时也创造双方互相学习、共同提高的机会，在巡检结束以后，一个季度进行一次技术交流。形式可以是座谈，也可以是讲座和培训，可以配合现场培训一起进行。
* **建立专门的系统维护档案：**工程师第一次到现场巡检时，要做出保修设备的详细配置清单、所使用的操作系统、版本号、系统的使用情况及系统的配置参数。每次巡检为每台保修设备填写巡检表，记录设备的运行情况，以及出现过的问题和解决的办法，设备的配置变动情况。对每次故障处理时，填写设备服务记录表，记录故障的现象，处理的过程，更换设备的情况，并记录更换设备的原型号和现型号。巡检后提交巡检报告和巡检表，故障处理后提交设备服务记录表，双方签字。

# 四、服务方式

在服务期内提供7×24小时的技术支持服务，在需要现场技术支持服务时，应在交通条件允许的情况下，在最短的时间内到达设备使用现场解决问题。提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。

**具体的服务方式如下：**

## 1、远程服务

提供7×24小时电话技术支持服务，包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

征得客户同意后，服务提供方将使用选定的远程访问工具，帮助客户迅速解决问题。客户可以选择任何一种选定的工具，以帮助处理服务请求。

## **2****、现场服务**

在需要现场技术支持服务时，服务方工程师应在30分钟内到达设备使用现场，按时限解决问题，作技术指导。根据故障等级的分类标准及解决故障所需时间（没有特别说明的，自故障发生时算起）：

一级：重大故障。 系统瘫痪，业务数据丢失。响应时间：10分钟；系统恢复及故障排除时间：到达现场后2小时；解决问题时间：12小时。

二级：严重故障。部分设备工作不正常，影响和限制了部分业务运营。响应时间：15分钟；系统恢复及故障排除时间：到达现场后2小时；解决问题时间：1天。

三级：一般性技术故障。发现网络和设备的技术问题，但系统仍可正常运营。响应时间：20分钟；系统恢复及故障排除时间：6小时；解决问题时间：1天。

## 3、巡检服务

系统预防性维护巡检服务是指按规定时间，安排工程师对江苏省第二中医院维护范围内的设备进行全面检测，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。具体维护计划要求为：

（1）系统维护期内，定期（8次/月）对江苏省第二中医院维护服务项目的硬件以及相关软件进行性能数据采集和分析，并在一周内将系统性能分析维护报告提交给江苏省第二中医院，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，以保证客户主机系统运行在最佳状况。

（2）安排工程师实施预防性维护巡检服务，主要内容包括：

* 系机房环境检查，包括温度、湿度、电源情况等
* 检查主要内置硬件设备和外围设备运行情况
* 系统备份
* 检查系统硬件指示灯情况
* 硬件检测诊断
* 检查系统错误报告(Error Log) 以及其他的记录文件
* 检查文件系统、查看卷组信息、检查内存交换区
* 磁盘阵列检查
* 系统安全性检查
* 网络设置检测
* 对系统存在的漏洞能及时提出并协助江苏省第二中医院技术人员解决
* 操作系统、双机热备状态检查
* 易损易耗部件的检查与建议
* 使用记录检查
* 数据备份情况
* 针对检查结果提供报告
* 客户要求的其他一般技术支持

# 五、基本服务要求

1、实施时间：合同签定后执行。

2.设备保修期：合同签定后1年。

3.设备维修：必须由原厂指定的技术人员直接提供保修、维修、免费技术培训服务。并提供合法、有效的保修、维修证明。

4.医院信息化软硬件设备出现故障时，接到报障通知后，0.5小时内响应，2小时内维修到位，消耗品和零配件供应12小时内能到货。设备维修不及时，可按照设备总价的1%每天付违约金。

5、对新型号机器，经销商必须提供原厂的技术图纸和维修手册，并免费进行技术培训（2人以上），直至熟练掌握。维修保障纳入质保金的考察项目，作为一项参考依据。

# 六、其他方面要求

## **1、投标说明**

（1）、此次项目的维护地点为江苏省第二中医院，投标人必须在标书公示后2天内到甲方现场了解具体情况，并携带Oracle原厂授权函参与报名投标，未报名单位投标文件无效。

（2）、本项目投标单位，需要具有类似项目在江苏省内三甲医院实施案例1个。

（3）、报价：请投标人认真测算，项目实施过程中所需的采购文件中未列出的相关辅助材料和配送、服务等其他一切费用应由供应商在报价时一并考虑。项目实施过程中不再单独结算。

（4）、如需设备清单请与信息科联系。联系人：唐工。联系电话：83291404.

## **2、资格证明文件**

（1）、企业法人营业执照（复印件）

（2）、税务登记证（复印件）

（3）、法人代表授权书（原件）

（4）、其他有关资质文件（3C证明文件等）

## **3、产品质量证明文件**

交货时提供操作说明书、维修说明书、电路图、电气说明。

## 4、运输、安装、调试

由中标人负责送货至现场、搬运、安装、调试等事宜，最终通过招标人及有关部门验收交付使用。

## 5、培训

由中标人负责对用户操作、维修人员的培训。

## 6、交货时间

在投标文件中注明交货时间。

## 7、付款方式

货到、安装、验收合格正常运行，全部支付。

## 8、售后服务

（1）、质保期：1年维护期，自合同签订日起，开始进入质保期。

（2）、接到保修请求，0.5小时内响应，1小时内专业维修人员到达现场。

## 9、评标要求

招标人在对投标人的品牌、实力、信誉、价格、业绩、性能及服务等综合因素进行综合评定情况下确定中标人。对未中标人，招标人将不作任何解释。

## 10、其他说明

（1）、开标时间及开标地点另行通知。

（2）、本次招标采用总承包方式，因此投标人的报价应包括所投产品费用、安装调试费、测试验收费、培训费、运行维护费用、税金、国际国内运输保险、报关清关、开证、办理全套免税手续费用及其他有关的为完成本项目发生的所有费用。

（3）、投标人按本项目各分包项目参加投标，可以投单个或全部项目，评定中标按照每个分包项目独立确定中标供应商。

（4）、投标标书是合同不可分割的一部分，参与投标即视为对本邀标书要求的接受。请投标人务必认真阅读本招标文件，严格遵照标书内容应标，投标书不符合邀标书的要求即视为废标。

特此邀请

江苏省第二中医院

2017．11．10

# 七：投标文件格式

注：请投标人按照以下文件的要求格式、内容，顺序

制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影

响对投标文件的评价。

## **1、投标函、投标报价及项目相关文件**

### **1.1 投标函**

江苏省第二中医院：

你们招标文件（包括更正公告，如果有的话）收悉，我们经详细审阅和研究，现决定参加投标。

1．我们郑重承诺：我们是符合《政府采购法》第22条规定的供应商，并严格遵守《政府采购法》第77条的规定，本投标文件中提供的所有材料均是真实有效的。

2．我们接受招标文件的所有的条款和规定。

3．我们同意按照招标文件 “投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从开标之日起计算的九十天，在此期间，本投标文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受。如果我们中标，本投标文件在此期间之后将继续保持有效。

4．我们同意提供招标人要求的有关本次招标的所有资料。

5．我们理解，你们无义务必须接受投标价最低的投标，并有权拒绝所有的投标。同时也理解你们不承担我们本次投标的费用。

6．如果我们中标，为执行合同，我们将按投标人须知有关要求提供必要的履约保证。

投标人名称： （公章）

地址： 邮编：

电话： 传真：

授权代表签字：

职务：

日期：

### **1.2开标一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 江苏省第二中医院信息化设备维护服务项目 |
| 投标  报价  总计 | 人民币（大写）佰拾万仟佰拾元整  （¥元整） |
| 完成  时间 | 签定合同后[ ]日历天内 |

投标单位公章 ：

法定代表人（授权代表）签名

**注:**① 投标报价应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容。

②开标一览表格式及内容不得自行改动。

### **1.3 投标报价明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目：  服务内容 | 数量（台、套） | 报价（一年） | 报价（三年） |
| PC 服务器：  所有硬件维保 |  |  |  |
| 存储系统：  所有相关软、硬件 |  |  |  |
| 网络系统：  所有相关软、硬件 |  |  |  |
| 软件系统：  操作系统、备份软件、数据库、中间件等 |  |  |  |
| UPS电源 |  |  |  |
| 精密空调 |  |  |  |
| 总计 |  |  |  |

投标单位全称：（公章 ） 全权代表签字：

注：(1)此表为表样，行数可自行添加，但表式不变（未投的分包部分可以删除）。

(2)相关安装调试费用、质保及人员培训、后续服务及其他所有费用由投标人自行计算填列。

(3)总价=单价\*数量，数量由投标人自行计算并填列。

(4)上表中的“投标报价总计”数应当等于“开标一览表”中“投标报价总计”数。

### **1.4技术要求响应表**

说明：投标人必须仔细阅读招标文件中所有技术规范条款和相关功能要求，并对所有技术规范和功能偏离的条目列入下表。**投标人必须根据所投产品的实际情况如实填写，评委会如发现有虚假描述的，该投标文件视为无效。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 项 目 | 要 求 | 是否响应 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |

投标单位全称（公章 ）： 全权代表（签字）：

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变（未投的分包部分可以删除）。

2、投标人根据系统方案添加的设备、材料等也请列出。

3、是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离。

4、请按分包分别提供此表。

### **1.5产品质量及服务承诺书**

**服务方案**

此承诺由供应商根据自身实际情况并结合采购文件相关要求据实填写，格式由投标人自定，主要内容应包括：免费质保年限、质量保证、售后服务体系、人员、回访巡检方案、零配件等来源渠道和价格、日常维护费用等（分质保期内和期后两个时间段）

### **1.6本地化服务的相关材料**

### **1.7项目实施方案和计划进度**

### **1.8项目验收方案**

### **1.9项目培训方案**

## **2、资格证明文件**

1、企业法人营业执照（复印件）

2、税务登记证（复印件）

3、法人代表授权书（原件）

4、其他有关资质文件（3C证明文件等）

**法人授权委托书**

致江苏省第二中医院：

本授权书宣告：

委托人：

地 址： 法定代表人：

受托人： 性别： 出生日期：年月日

所在单位： 职务：

身 份 证： 联系方式:

兹委托受托人合法地代表我单位参加江苏省第二中医院组织的**江苏省第二中医院信息化设备维护服务项目**的采购活动，受托人有权在该投标活动中，以我单位的名义签署投标书和投标文件，与招标人协商、澄清、解释，质疑，签订合同书并执行一切与此有关的事项。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

委托单位 （公章）

法定代表人 （签名）

年月日

备注：

（1）投标人授权代表须在开标前持本授权书原件及本人身份证件办理交纳保证金、签名报到、递交投标文件等事宜，投标文件中则附授权书复印件。非授权代表办理上述事宜，采购中心将拒绝。

（2）投标单位法定代表人直接参加投标的，无须提供法人授权委托书，但须持本人身份证及营业执照复印件办理相关手续。