附件：

关于2023年南山区区域医疗卫生

服务器运维服务的需求

1. **项目名称：**

**2023年南山区区域医疗卫生服务器运维服务**

1. **项目服务范围**

**本项目服务对象，包括分布于协和深圳医院及前海蛇口自贸区医院机房的服务器、存储、网络及安全设备等114台(套)，设备清单如下：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备类型** | **设备型号** | **序列号** | **维保要求** |
| **一、服务器及存储设备** |
| 1、服务器： |
| 1 | 服务器 | RH5885H V3 | 2102312ALE10JA000055 | 一年维保 |
| 2 | RH5885H V3 | 2102312ALE10JA000056 |
| 3 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000022 |
| 4 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000020 |
| 5 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000019 |
| 6 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000021 |
| 7 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000023 |
| 8 | RH5885H V3 | 2102311GYE10H1000018 |
| 9 | RH5885H V3 | 2102311QGC10HB000118 |
| 10 | RH5885H V3 | 2102311QGC10HB000113 |
| 11 | RH5885H V3 | 2102311SAM10J4000019 |
| 12 | RH5885H V3 | 2102311SAM10J4000040 |
| 13 | RH5885H V3 | 2102311SAM10J4000032 |
| 14 | RH5885H V3 | 2102311SAM10J4000015 |
| 15 | RH5885H V3 | 2102311SAM10J4000030 |
| 16 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000036 |
| 17 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000038 |
| 18 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000031 |
| 19 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000024 |
| 20 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000039 |
| 21 | RH5885H V3 | 2102311SAM10HC000037 |
| 22 | RH5885H V3 | 2102312ALE10J3000068 |
| 23 | RH5885H V3 | 2102312ALE10J3000069  |
| 24 | 服务器 | RH8100 V3 | 2102311QNL10J3000029 | 一年维保 |
| 25 | 服务器 | X6800 | 210230104310JA000074 | 一年维保 |
| 26 | 服务器 | 华为 2288H V3 | 2102310YJA10H1000808 | 一年维保 |
| 27 | 华为 2288H V3 | 2102310YJA10H1000809 |
| 28 | 华为 2288H V3 | 2102311QGC10HB000136 |
| 29 | 华为 2288H V3 | 2102311QGC10HB000120 |
| 30 | 华为 2288H V3 | 2102311QGC10HB000114 |
| 31 | 华为 2288H V3 | 2102311QGC10HB000121 |
| 32 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000075 |
| 33 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000075 |
| 34 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000071 |
| 35 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000074 |
| 36 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000078 |
| 37 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000072 |
| 38 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000077 |
| 39 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000076 |
| 40 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000068 |
| 41 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000080 |
| 42 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000079 |
| 43 | 华为 2288H V3 | 2102310YJC10H1000081 |
| 44 | 服务器 | RH8100 V3 | 2102311QNL10J3000027 | 一年维保 |
| 45 | RH8100 V3 | 2102311QNL10J3000028 |
| 46 | RH8100 V3 | 2102311QNL10J3000026 |
| 47 | 服务器 | X628V3 | 2102311CVF10JA000081 | 一年维保 |
| 48 | X628V3 | 2102311CVF10JA000082 |
| 49 | X628V3 | 2102311CVF10JA000083 |
| 50 | X628V3 | 2102311CVF10JA000084 |
| 2、存储设备： |
| 57 | 存储 | 华为6800V3存储（主） | 2102350BRY10J3000004 | 一年维保 |
| 58 | 华为6800V3存储（gw） | 2102350BSB10F2000001 |
| 华为6800V3存储（主） | 2102350BSB10J3000003 |
| 59 | 存储 | 华为 Dorado5000 V3 01 | 2102351PLQ10JA000022 |
| 60 | 华为 Dorado5000 V3 02 | 2102351PLQ10JA000021 |
| 61 | 存储 | 华为5600V3存储（老） | 2102350BSB10F2000001 |
| 62 | 华为5600V3存储（新） | 2102350BSB10J3000003 |
| 63 | 存储 | 华为OceanStor9000存储 | 210235G7NM10F2000001 210235G7NM10F2000002 210235G7NM10F2000003 210235G7NM10F2000004 |
| **二、网络系统** |
| 67 | 交换机 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 　 | 一年维保 |
| 68 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000828 |
| 69 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000884 |
| 70 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000830 |
| 71 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLTDMGC000910 |
| 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000824 |
| 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000823 |
| 72 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000889 |
| 73 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLTDMGC000742 |
| 74 | 华为 S5720-52P-SI-AC | 2102350DLUDMGC000889 |
| 77 | 交换机 | 华为S6720-54C-EI-48S-AC | 2102350DMP10GC000141 | 一年维保 |
| 78 | 华为 S6730-H24X6C | 102070117564102070117571 |
| 79 | 交换机 | 华为 CE6810-48S4Q-EI | 210235885610F1000020210235885610F1000026 | 一年维保 |
| 83 | 交换机 | 华为 SNS2248 | 210235765510JA000027 | 一年维保 |
| 84 | 华为 SNS2248 | 210235765510JA000028 |
| 85 | 华为 SNS2124 | 2102350RTB6TJ9001483 |
| 86 | 华为 SNS2124 | 210235767410F2000005 |
| 87 | 华为 SNS2248 | 210235765610J3000021 |
| 88 | 华为 SNS2248 | 210235765610J3000022 |
| **三、网络安全系统** |
| 97 | 负载均衡 | 深信服 AD6000 | A968D42A | 一年维保 |
| 99 | 防火墙 | 深信服AF8020 | A74AE88B | 一年维保 |
| 100 | 深信服AF8020 | D86A1CED |
| 101 | 防火墙 | 深信服AF1820 | EABE9DF6 | 一年维保 |
| 102 | 深信服AF1820 | 9AE905D1 |
| 103 | 防火墙 | 深信服AF1000 | EA112E8D | 一年维保 |
| 105 | 上网行为管理 | AC6600 | F66572CF | 一年维保 |
| AC4300 | E6CB40B5 |
| 106 | SSLVPN | 深信服VPN4050 | 12227C57 | 一年维保 |
| 107 | 防火墙 | 安恒 DBAPP WAF | 006EA-900B6-6A5-99CD8 | 一年维保 |
| 109 | 堡垒机 | 安恒DAS-USM1000 | 1803X09556 | 一年维保 |
| 110 | 日志审计 | 安恒DAS-LOG3000 | 202003240016 | 一年维保 |
| 111 | 出口安全网关 | 安恒 DAS-DDOS-10000 | / | 一年维保 |
| 112 | 网页防篡改 | 安恒网页防篡改 | CD98260F2CEA624D53769E30C9B837FD66742F0A9FFFA9C40DB1059CD3EAEDB5E18034B4 | 一年维保 |
| **六、系统软件** |
| 1、安全软件： |
| 113 | 防毒墙 | 亚信科技趋势防毒墙XG1651：PC端1700个，服务器端：300个 | / | 一年维保 |
| 2、社康中心业务系统 |
| 114 | 数据库 | 针对医疗集团的核心业务系统oracle软件提供技术支持服务 | 1. 安装补丁；
2. 性能优化；
3. 远程支持
4. 版本升级；
5. 故障定位
 | 一年维保 |

针对本项目需要对深信服、安恒、亚信趋势等安全设备购买原厂一年续保服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 型号 | 数量 | 单位 | 内容 |
| 1 | 亚信科技趋势防毒墙XG1651 | 300 | 个 | 1.亚信安全防毒墙网络版V16.0 - 服务器防护基本系统 保内续保；防病毒软件服务器版解决方案。抵御病毒、间谍软件、网络钓鱼和其它灰色软件的攻击。提供集中的管理、监控、更新和部署等功能，并具备主机防火墙、爆发阻止、Web站点信誉服务、预测机器学习、行为监控、勒索病毒防护等能力。  |
| 1700 | 个 | 亚信安全防毒墙网络版V16.0 - 客户机防护基本系统 保内续保；防病毒软件（客户机版）解决方案。抵御病毒、间谍软件、网络钓鱼和其它灰色软件的攻击。同时提供集中的管理、监控、更新和部署等功能，并具备主机防火墙、爆发阻止、Web站点信誉服务、预测机器学习、行为监控、勒索病毒防护等能力。 |
| 2 | 深信服AF8020 | 2 | 台 | 1.深信服云智订阅软件（AF8.0.7及以上版本适用）；2.软件升级 |
| 3 | 深信服AC4300 | 1 | 台 | 1.URL&应用识别规则库升级；2.软件升级 |
| 4 | 深信服AF1820 | 2 | 台 | 1.深信服云智订阅软件（AF8.0.7及以上版本适用）；2.软件升级；3网关杀毒升级许可 |
| 5 | 深信服AC6600 | 1 | 台 | 1.URL&应用识别规则库升级；2.软件升级 |
| 6 | 深信服AF1000 | 1 | 台 | 1.深信服云智订阅软件（AF8.0.7及以上版本适用）；2.软件升级；3网关杀毒升级许可 |
| 8 | 安恒DAS-USM1000 | 1 | 台 | 1、硬件免费维修服务；2、产品软件免费升级及维护服务；3、400呼叫中心技术咨询服务（5\*8）；4、电话及远程支持服务；5、上门技术支持；6、定期巡查服务" |
| 9 | 安恒DAS-LOG3000 | 1 | 台 | 1、硬件免费维修服务；2、产品软件免费升级及维护服务；3、400呼叫中心技术咨询服务（5\*8）；4、电话及远程支持服务；5、上门技术支持；6、定期巡查服务" |
| 10 | 安恒DBAPP WAF | 1 | 台 | 1、硬件免费维修服务；2、产品软件免费升级及维护服务；3、400呼叫中心技术咨询服务（5\*8）；4、电话及远程支持服务；5、上门技术支持；6、定期巡查服务" |
| 11 | 安恒网页防篡改 | 1 | 台 | 1、硬件免费维修服务；2、产品软件免费升级及维护服务；3、400呼叫中心技术咨询服务（5\*8）；4、电话及远程支持服务；5、上门技术支持；6、定期巡查服务" |

**备注：★为保障服务质量，其中上述安全设备需提供原厂盖章升级服务说明函（格式自拟）。**

1. **项目服务内容**

**1. 服务内容**

**1.1. 周期定检**

对维护清单所包含的设备提供每月一次的定检服务，并出具巡检报告。

**1.2 故障处理服务**

对维护清单所包含的设备，乙方提供软硬件故障处理服务。甲方通过电话等方式发起服务请求后，乙方应在15-60分钟内响应，远程提供故障定位、问题分析及指导处理服务，对于远程指导无法解决的故障，应2小时到达现场，故障恢复时间不大于24小时。

**1.3. 现场值守服务**

在重要节假日、社会重大活动、护网行动、自然灾害等特殊时期，提供现场值守的特殊维保服务，服务内容包括：巡检、故障处理、安全检查、漏洞整改、隐患排查、应急处置等，保障维护清单所包含的设备安全、稳定、正常运行。

**2. 服务期限**

1年。

**四、项目服务要求**

打“★”号参数为关键性技术要求，其他为一般性技术要求。

1. **维护人员要求**

3.1 乙方设定专业技术人员，组成维保项目组，项目组成员具有HCIE（routing&Switching）认证、RHCE认证、HCNP或HCIP（Storage）、HCIE(Storage)、HCS-Field-PM 认证、CISP认证、RedHat Gluster存储管理专家认证、ITIL专家认证、ORACL OCP认证、ACED认证等相关资质认证。

3.1 项目组人员调整须及时通报甲方并征得甲方的同意，在甲方人员同意之前，原项目组人员应继续作好维护工作。

3.1 乙方向甲方提供项目组人员名单和通讯方式。维护项目组的值班手机必须24小时开通，提供7x24小时电话热线服务。

**4. 周期巡检要求**

4.1 乙方根据合同要求完成巡检工作，每月提交巡检报告，如在巡检中发现有需完善的内容或故障等异常情况，乙方应在每次巡检完成后根据巡检结果向甲方提供整改建议并协助甲方完成整改工作。

4.2 在服务期间乙方需遵守甲方各项规章制度；乙方不得私自对系统进行修改变更操作；乙方不得有其它可能影响系统正常运行的行为。

**5.** ★**服务响应要求**

参照《深圳市信息系统运维技术服务规范》所要求的服务等级，要求供应商按二级（白金）服务标准提供运维服务。详细内容如下：



表中将信息系统运行维护技术服务划分为四个等级，二级（白金）服务要求如下：

（1）“服务受理时间”指服务台（客服人员）能够受理客户服务请求的工作时间， “7×24小时”指1星期（7天）全天候（24小时）均能受理客户服务请求；

（2）“服务响应时间”指服务提供方在该规定的时限内指派了人员通过现场协助的方式，开始着手为客户提供服务，其中 “≤1小时”指服务提供方在服务受理之后1小时之内指派了人员响应客户的服务请求；

（3）“人员到场时间”指服务提供方响应了客户的服务请求后，需要在该规定的时限内指派人员并到达客户现场提供服务，其中“≤2小时”指服务提供方指派人员在客户方2个小时内达到，保证能够即时到达系统现场提供服务；

（4）“故障恢复时间”指服务提供方通过现场或远程协助的方式，在该规定的时限内为用户解决系统故障问题，其中“≤4小时”指服务提供方应在服务响应之后4小时内完成系统故障修复（对于无法修复的，需根据服务等级要求提供备件服务，以临时保障客户系统的正常使用），其中故障恢复时间为标准参考值，具体的指标（如应用软件的故障恢复）由协议双方根据系统的自身特点进一步商定；

（5）“现场及远程支持人员”指服务提供方在为客户提供服务时根据服务等级的不同，指派不同资历或技能级别的人员为服务提供现场或远程支持；

（6）“系统备件”指服务提供方针对在客户现场无法修复的系统故障，通过提供备件服务的方式，以临时保障客户系统的正常使用，其中“关键部件”指服务提供方必须在日常配有特定客户系统所需的关键部件，以便现场随时能够提供备件服务，保障系统的不间断运行；而“备件库”指服务提供方为满足大部分客户的系统需要提供备件服务而预备的备件库，此备件库不一定包含所有特定客户系统所需的关键部件；

（7）“巡检周期”指服务提供方根据服务协议的具体要求为客户系统提供不同周期的系统巡检，分析系统运行状况并提出改进建议。其中“每月”指完全为满足客户系统的需要而设定巡检周期，如“每月”、“每季”等，具体以合同约定为准，合同未明确约定的，以采购人要求的标准为准。

(8)特殊情况维保保障服务：供应商在特殊时期、重大活动期间或者采购人需紧急要求增加人手等情况下应安排不少于1名高级工程师、1名技术工程师提供现场或远程技术保障服务。

**6. 综合服务要求**

响应人须具备IT基础架构所涉及网络、主机、存储、数据库、中间件等技术领域综合服务能力。当出现涉及多产品综合系统故障并无法准确定位故障点情况下，投标方须派出多名不同技术方向的工程师（含技术二线专家）辅助采购方进行故障处理。

**6.1 备件支持要求**

1）响应人需提供本公司就本次招标所包含设备的备件库清单，并承诺在维护保养期内，一旦采购方涉及本项目的维保设备发生硬件故障，所需备件在4小时内（时间自响应人接到采购方报障电话时间起）到达现场，并完成故障硬件更换。

2）响应人应在采购方库房存放部分高频使用的备件，至少包括维保清单的设备的内存、硬盘、电源、存储控制器等，每种型号设备的种类备件至少1件，该部分备件如调走须在7个工作日内补充。维保期开始前现场备件需要到货。

3）提供备件管理系统截图及著作权。

4）项目实施地备件库（提供备件库照片、清单及房屋租赁合同或房屋产权证明）

**6.2 咨询服务要求**

甲方可以根据自身系统运行的情况，进行专题研究和专项治理。乙方须根据用户的请求，派遣具有相当技术背景和工作经验的顾问级专家，认真分析系统运行和配置情况，为用户提供咨询服务。技术咨询服务的内容包括新产品新技术通报，计算机发展动态，系统改进意见，提供技术方案，项目长远规划，研究解决技术难题等。

**6.3 保密要求**

1） 乙方需对甲方的各种系统主机、数据库、网络安全设备的运维资料、网络安全架构、及相关网络安全信息进行保密，禁止传播至网络、甲方以外的其他人员，

2） 乙方需严格遵守国家关于计算机信息保密的法律法规、电力行业及甲方单位规定的相关保密要求，如乙方违反相关规定，甲方将依法追究乙方相关法律责任。

**6.4** ★**网络安全要求**

1） 乙方对甲方的系统运维必须满足甲方医疗生产系统安全防护等有关要求，如因乙方运维不当导致甲方出现网络故障、病毒感染、网络安全事件发生，由乙方全责承担，同时乙方按照合同总额的5%向甲方支付违约金；

2） 原则上不允许乙方自带设备接入甲方系统。如果确因工作需要，则必须得到甲方的特别授权，笔记本电脑等设备接入前应经由甲方组织对其进行杀毒处理，且必须在指定区域、指定端口、通过指定方式接入。开启无线网络的设备禁止接入生产系统。

1. **管控要求**

**7.1 服务质量考核**

乙方严格按照项目要求对南山区医疗集团总部服务器、存储、网络安全设备提供相应现场支持和电话响应服务，确保在规定时间内对设备进行维护和抢修。甲方将不定时对乙方应急响应和故障处置情况进行考核并根据实际情况提出合理的要求。

附件1：

**2023年南山区区域医疗卫生服务器运维服务质量评价**

\_\_\_\_\_\_\_\_（乙方）为深圳市南山区医疗集团总部（甲方，以下简称南山区医疗集团总部）的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_提供有偿技术支持服务。为评价\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公司技术支持服务质量，南山区医疗集团总部从运维服务\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_方面进行打分评价。同时为敦促\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_公司认真履行职责，制定相应的罚则。

**1、IT设备可用率**

IT设备可用率按月计算，是指全月设备能够为用户正常提供服务的总时间占全月时间的比例。每个月设备可用率需达到99.7％。其中IT设备服务中断时间不包括因南山区医疗集团总部供电、机房环境原因和核心路由交换机故障、IT设备搬迁导致故障等原因，主要包括以下情形：

* 发生全局性系统故障。
* 由于乙方原因IT设备升级超出申请时间部分。

**2、IT设备运行质量**

南山区医疗集团总部每月的第一个工作日对上个月设备运行服务总的运营状况进行评分，依据设备出现故障和报错的次数、严重程度、影响大小等分为严重故障和一般故障。严重故障是指导致用户服务停止的故障以及严重影响节目上载工作和实施注入的情况，其它情况视为一般故障。

**3、技术支持服务质量**

南山区医疗集团总部每月的第一个工作日对上个月\_\_\_\_\_技术支持服务质量给予评分，主要依据是\_\_\_\_\_对故障的响应速度、处理过程的反馈、解决故障的时间和力度以及是否给予建设性意见等方面。

**4、年度评价的分值计算方法**

年度总得分为IT设备可用率、IT设备运行质量和技术支持服务质量三项得分的加权之和。计算采用四舍五入法精确到个位数。

总分为100分，分值分布及计算方式如下：

* IT设备可用率20分

月得分计算：以100分为基础，当月系统可用率达到99.7%得100分，系统可用率低于99.7%时，每少0.05%扣20分，累计扣分，直至0分为止。

年度系统运行质量得分计算：取12个月月得分的平均分，乘以系数0.2。

* IT设备运行质量40分

月得分计算：以100分为基础，当月每发生一次严重故障超过30分钟扣20分，每发生一次严重故障不超过30分钟扣15分，每发生一次一般故障扣5分，直至0分为止。

年度设备运行质量得分计算：取12个月月得分的平均分，乘以系数0.4。

* 技术支持服务质量40分

月得分计算：以85分为基础，以5分为步进上下增减。当月提供服务获得中性评价是得分为85分，当提供服务获得正面评价时在85分基础上加分，直至满分100分，当提供服务获得负面评价时在85分基础上减分，直至0分为止。

年度技术支持服务质量得分计算：取12个月月得分的平均分，乘以系数0.4。

5、罚则

当年度总得分未能达到85分时，每少1分罚本年度的运维服务费5％，最多可扣除50％。

罚金在本年度支付的运维服务费中扣除。

附件2：

2023年南山区区域医疗卫生服务器运维评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **使用部门** | **服务月份** | **IT设备可用率（20分）** | **IT设备运行质量（40分）** | **技术支持服务质量（40分）** | **总分** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**7.2 项目交付项**

乙方将在合同规定时间内，完成各项工作，将下列文件交付给甲方。内容应包括但不限于以下文件：

1. 巡检报告；
2. 故障处理报告；
3. 现场服务报告；
4. 验收报告。

**7.3 验收要求**

乙方在具备功能验收、试运行验收和竣工验收条件后向甲方提供包含验收方案、具体验收项目、验收目的、验收标准、验收人员等的验收申请，甲方应在收到乙方验收申请后十个工作日内答复乙方并组织验收。

**8. 售后服务及技术培训**

**8.1售后服务要求**

1. 乙方应提供7×24小时的技术支持服务，5×8的现场支持服务，2小时到达现场，制定相对固定的技术负责人及联络电话、传真号码、e-mail地址等；
2. 乙方应有完善的故障处理流程和备件管理处理流程。

(3) 设备维护清单里的设备在维护期内发生故障时，乙方所提供的替代品性能应等于和高于原产品的性能；

(4) 如乙方提供的产品在质保期内有质量问题，由乙方负责修理或更换。对非甲方责任造成的货物损坏，乙方有优先提供更换的义务。

**8.2技术培训**

1. 乙方负责对甲方技术人员及运行、维护人员的培训；
2. 乙方将选派技术人员在甲方工程师的指导下参加相关系统培训；
3. 由乙方负责免费提供培训，甲方选派人员参加；