## 中山大学附属第一医院广西医院Oracle大数据机维保服务需求文件及评分标准

# 服务内容及要求

1. 提供日常监控软件，可查询ODA一体机软硬件性能指标，评估ODA一体机的性能状况，方便及时发现潜在的安全隐患并作出相应处理；
2. 提供ODA一体机硬件1年的运维服务，包括日常硬件故障处理，硬件备件更换，备件为原厂商生产，所有更换的备件均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；（响应时提供备件库清单和照片等证明材料，并加盖供应商公章）
3. 提供院方所有数据库软件1年的运维服务，包括应用系统软件升级、数据库升级、数据库迁移、数据库更换、数据库故障、存储更换、灾备更换等可能遇到的情况，均能提供完善快速的数据迁移服务方案，协助医院实施;
4. 提供 7\*24小时电话支持服务，响应时间不超过15分钟，以保障院方数据库出现问题时能够及时得到解决。
5. 紧急救援服务。依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏，划分故障级别，定制不同情况下的数据抢救方式。故障出现 30 分钟内到达客户现场，4 小时内提供解决方案，超过4小时现场工程师仍然解决不了，二线工程师应在 12小时内到达现场，并需在到达现场后12小时内提供解决方案。故障处理过程中，如需备件支持，成交供应商需在12小时内将备件运至现场。
6. 性能诊断及调优服务。每季度至少一次对ODA一体机软硬件性能诊断及调优服务，对数据库各种性能监控统计信息进行分析，查找、诊断应用系统数据库中存在的性能瓶颈；针对应用系统数据 库存在的性能瓶颈进行调整，提高系统运行效率。并对监控调优过程生成完善的文档报告。技术方案中需提供包含SQL优化、实例优化、RAC优化等优化场景的2个具体优化报告。
7. 定期巡检服务。工程师每季度进行一次巡检服务，另外，在国家法定节假日及其他重大节日前进行现场巡检服务。通过数据库巡检收集系统信息（包括系统配置、数据库配置、存储情况、备份有效性、性能状况等），分析数据库系统现状，发现潜在问题 并给出相关调整建议，以降低潜在的数据丢失、安全侵犯、停机、性能下降或资源限制抢救无效等风险。巡检结束后3日内提交巡检报告，巡检内容包括但不限于数据库备份、性能、安全等相关参数指标。
8. 协助医院进行应用系统数据恢复演练每年至少一次，通过具体的恢复实验，协助医院验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；周期性评估数据增量、备份时间变化、恢复时间变化，根据变化调整备份恢复策略；生成全面的备份恢复机制文档、应急处理文档、操作过程文档等。
9. 协助医院进行应用系统数据库故障应急演练每年至少一次，通过具体的应急演练协助医院验证医院的容灾方案是否安全可靠，并对具体应急演练过程生产完善的操作过程文档。
10. 开发技术方案审核由工程师根据医院要求，给出审核意见和建议，出具审核报告，包括但不限于以下内容：

①技术咨询，技术指导；

②技术实现方式的改良建议；

③数据库端程序的设计；

④系统部署等技术方案；

⑤数据容灾等技术方案；

⑥数据备份恢复等技术方案；

⑦数据安全等技术方案；

从技术可行性、性能评估等方面给出意见和建议。

* **响应供应商服务要求如下：**

1. 要求供应商持有 Oracle 官方认证的Oracle OPN 资格认证证书复印件加盖供应商单位公章，现场可在Oracle官方查询网站：https://partner-finder.oracle.com/catalog/opn/index.html 查询验证。（响应时提供相关证明材料，并加盖供应商公章）
2. 要求供应商提供专业的数据库工程师，至少提供2个以上OCM/OCP高级认证工程师，并保证随时能在30分钟内到达现场处理紧急故障。（响应时提供证书复印件，并提供技术人员近6个月的社保证明）
3. 服务响应要求按以下等级，分别对软硬件日常运行过程中发生的故障在相应的服务响应时间内作出回应和提供服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 级别 | 状态 | 具体故障描述 | 服务响应 |
| 一级 | 紧急 | 主要指软硬件在运行中出现故障，导致软件的基本功能不能实现的故障。 | 能够在15分钟内得到响应，30分钟内赶到现场，4小时提供解决方案。 |
| 二级 | 严重 | 主要指软硬件在运行中出现的故障具有潜在的系统故障或服务随时中断的危险，并可能导致软件的基本功能不能实现。 | 能够在10分钟内得到响应，1小时内赶到现场，6小时提供解决方案。 |
| 三级 | 轻微 | 主要指软硬件在运行中出现的断续或间接地影响部分业务系统运行质量的故障。 | 能够在15分钟内得到响应，12小时内提供解决方案。 |

# 评分办法

（一）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

**1、价格分……………………………………………………………………36分**

（1）以满足采购文件要求的最低最后评标价为评审基准价。

（2）某供应商报价分 = 评审基准价/该供应商最后评标价×36分

**2．技术方案分………………………………………………………………30分**

（1）从售后服务计划、人员管理、质量控制措施、交流反馈和文档管理机制及人员储备机制等方案考察公司服务方案的优劣。根据优化难度和分析情况；

一档（1-9分）：投标人能满足参数中服务要求的，对本项目服务需求理解思路正确的，得1-9分；

二档：（10-19分）：在满足上第一档内容的基础上，能提供包含SQL优化、实例优化、RAC优化等优化场景具体优化报告的（至少2个），得10-19分；

三档：（20-30分）：在满足上述二档内容的基础上，投标人能提供实现自动巡检解决方案,以及相应工具的介绍、功能演示截图的，得20-30分。

**3.公司综合实力及资质证明…………………………………………………30分**

1. 具备有效期内ISO9001体系国际质量管理体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、CCRC信息系统安全运维服务资质证书；以上资质证书每提供一个得2分，满分10分。  
   注：证书需在有效期内，提供证书复印件，复印件加盖公章，原件备查，不提供不得分。
2. 项目总负责人拥有以下资质：计算机技术中级职称或以上、国际认证的数据库相关管理员认证（Oracle OCP/OCM）该人员工作经验不少于8年（须提供毕业证书）、项目管理专业相关资格认证、ITSS IT服务工程师，以上条件每满足一个得2分，满分10分，否则不得分。
3. 服务团队人员（不含项目总负责人）具有Oracle OCP证书以上资质，该人员工作经验不少于3年（须提供毕业证书），提供的技术人员OCP资质认证证书需包含详细证书编号，加盖响应供应商单位公章，每提供一个OCP得2分，满分4分，无得0分。
4. 提供一名具有Oracle数据库云平台服务操作认证的（响应时提供相关证明材料，并加盖供应商公章），满足要求得2分，没有不得分。
5. 提供一名具有一体化数据库云平台操作系统管理员认证的（响应时提供相关证明材料，并加盖供应商公章），满足要求得2分，没有不得分。
6. 提供一名具有Oracle Exadata Database Machine Install and Maintenance Ed1认证的（响应时提供相关证明材料，并加盖供应商公章），满足要求得2分，没有不得分。

**4．类似案例分………………………………………………………………4分**

相关行业服务成功案例，响应供应商须提供2021年以来医疗项目案例（ORACLE维保、调优、迁移等），每个得2分，最多得4分，没有不得分；

注：案例需提供近 3 年（2021年1月1日至响应截止日期）与法人机构签署的维保服务合同复印件并加盖公章(提供合同首页、关键服务内容页、盖章页复印件，其中维保时间及服务范围应清晰可见，关键页如有缺漏不得分。)如果发现响应供应商所提供的资料虚假，按废标处理。

**（三）总得分＝1+2+3+4**