## 中山大学附属第一医院广西医院存储设备维保服务需求及评分标准

1. **基本服务要求**
2. 接到服务请求后要求15分钟内响应，当问题无法通过远程处理，需要现场支持解决时，南宁市内接到响应后下一个工作日前到达故障现场，着手处理问题；
3. 所有设备均按标准提供设备的备件更换解决服务；
4. 保修期内每半年提供一次例行巡检服务(具体详见各设备清单)，并提交运行健康状况分析报告；
5. 维保期间，具备可提供广西本地专用备件库；
6. 维保期间，提供对维保的设备产品的免费咨询服务；
7. 维保期内，需提供多种联系手段提供快捷的响应服务，如：7×24热线咨询电话和专线负责人等；远程技术支持，服务内容包括：备件先行、现场工程师硬件更换、现场问题处理：7×10×ND（下一个工作日）、软件更新授权：提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本)、网站在线技术文档支持、电话热线技术支持、E-mail回复支持、MSN、QQ和远程调试支持，要求能解答在设备使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。
8. **维保服务内容**
9. 电话专线服务

为医院提供24小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、 销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。

要求所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的IT系统进行全程记录和跟踪，确保每个服务请求都能够及时，高效的得到处理。

1. 远程问题处理

服务方工程师在接到网络或系统故障申报后，根据情况进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1. 电话支持

服务方接到服务请求后，将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应，帮助医院对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导实施。

1. 远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，服务方在征在医院授权许可后，可通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导实施，必要时可以提供远程操作。

1. 软件更新授权

为确保医院购买设备的稳定运行，服务方需向客户提供软件修正补丁，指导并协助客户安装。补丁是指对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

1. 备件先行服务

服务方在通过医院的备件服务申请后，提前提供更换件，并提供故障件提取服务。更换件要求新件或者是同等类型和功能的好件。更换件归医院所有，原有的故障件退回服务方。

经更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

1. 现场工程师硬件更换服务

对于定位为需要硬件更换才能解决的问题，服务方需安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴用户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。

现场硬件更换后，工程师负责取回更换下来的故障件；对于当时无法取回的情况，双方协商将故障件返回服务方指定接收点。

1. 现场问题处理

如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，服务方需安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴用户现场，协助医院进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。

1. **维保服务执行标准**

| **服务内容** | **服务响应时间** | **描述** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 热线受理 | 7×24 | 7×24：周一至周日, 00:00～24:00（全天候,节假日无休） | 无 |
| 远程问题处理 | 7×24 | 7×24：周一至周日, 00:00～24:00（全天候,节假日无休） |  |
| 在线技术支持 | 7×24 | 网站，7×24：周一至周日, 00:00～24:00（全天候） | 无 |
| 软件更新授权 | 7×24 | 网站，7×24：周一至周日, 00:00～24:00（全天候） | 无 |
| 备件先行 | 7×10×ND | 7×10：周一至周日, 08:00～18:00，ND到达：下一日到达 |  |
| 现场工程师硬件更换/现场问题处理 | 7×10×ND | 7×10：周一至周日, 08:00～18:00，ND到达：下一日到达 |  |

1. **服务列表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **描述** | **数量** | **维保时间** |
| 1 | OceanStor Dorado 5500 V6 | OceanStor Dorado 5500 V6(2U,双控,NVMe,交流\240V高压直流,512GB 缓存,4\*100Gb RDMA,36\*Palm,SPE62C0236,适用于1.2m深机柜)\_Hi-Care高级服务标准+ Dorado 5500 V6 控制框\_13月\_续保 | 2 | 1年 |
| 仲裁服务器(2U,交流\240V高压直流,2\*32GB缓存,含OS,TaiShan 2280 V2/K22R-02)\_Hi-Care高级服务标准+ 仲裁服务器2U\_13月\_续保 | 2 |
| 3.84TB SSD NVMe Palm硬盘单元(7")\_Hi-Care高级服务标准+ Dorado 5X00/6X00 3.2TB-4TB SSD\_13月\_续保 | 24 |
| 基础包使用许可(含DeviceManager,SmartThin,SmartMigration,HyperSnap,HyperReplication,HyperClone,SmartQoS,SmartErase,eService)\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor Dorado 5500 V6 基础包使用许可\_12月\_续保 | 2 |
| 主机多路径软件许可\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor Dorado 5500 V6-主机多路径软件许可\_12月\_续保 | 2 |
| HyperCDP使用许可\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor Dorado 5500 V6-HyperCDP使用许可\_12月\_续保 | 2 |
| 阵列双活使用许可\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor Dorado 5500 V6-阵列双活使用许可\_12月\_续保 | 2 |
| CE5880-48T6Q-EI | CE5880-48T6Q-EI交换机(44\*GE电,4\*10GE电,6\*40G QSFP+,2\*交流电源,端口侧进风)\_Hi-Care高级服务标准+ CE5880-48T6Q\_13月\_续保 | 1 |
| 2 | DCS虚拟化套件高级版 | SnS\_续签\_8\_S-A10038792(含华为数据中心虚拟化软件V6.0)  DCS虚拟化套件高级版-2年软件订阅与保障年费-每CPU(年费实际起止时间：2023-11-09~2025-02-15) | 1 | 1年 |
| 3 | 2288H V5 | Super-Care高级服务标准+ | 12 | 1年 |
| 4 | 2488H V5 | Super-Care高级服务标准+ | 3 | 1年 |

1. **商务要求**
2. 维保服务人员均具备有原厂商认证或更高级别认证，并具备最少3年以上信息化售后交付维护服务经验和风险控制意识。
3. 本项目须取得维保设备原厂商的技术支持，须提供设备原厂商出具的项目授权函及售后服务承诺函原件或扫描。
4. 本项目合同签订后提供原厂商服务启动函。
5. **评审标准**

评审依据：评审小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、商务、技术要求等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | **评分因素** | **评分标准** |
| **1** | **价格分**  **（满分20分）** | 报价（20分） | 价格分采用低价优先法计算，即满足响应文件最低的报价为基准价，其价格分为满分。其他报价的价格分统一按照下列公式计算：  响应单位报价分=（评标基准价／评标报价）×20分 |
| **2** | **技术分**  **（满分56分）** | 基本分（10分） | 所有进入详细评审的供应商得基本分10分，所有服务要求(未标注▲号参数指标)负偏离一项的在基本分基础上扣3分，漏项视为负偏离，扣完为止。 |
| 维护保养实施方案（16分） | 由评审小组根据供应商的维护保养实施方案与需求的吻合程度以及对医院方现有设备的熟悉和理解情况，所制定方案的科学性、可靠性、成熟性、合理性的情况（包括：故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等）进行评定：  一档（8分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全但具体措施不明确，项目保障性不强。  二档（12分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全、措施考虑周全，有可行性、保障性。有软硬件故障及时排除的对策，但对运行服务保障应急预案及实施过程可能遇到的问题及其应对措施的阐述不明确或措施过于单一。  三档（16分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全、措施考虑周全，阐述详细明确，有利于采购项目实施其它措施内容和建议，项目实施的可行性、保障性强。软硬件故障及时排除的对策有针对性，能提供有针对性的运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施合理，措施考虑到位。 |
| 定期巡检、应急处理的报告和制度  （15分） | 由评审小组根据供应商是否建立定期巡检制度、应急处理的情况报告制度，定期出具巡检和设备运行情况报告；是否建立服务档案和解决方案资料库的情况进行评定：  一档（9分）：缺乏定期巡检制度和设备运行情况报告制度，服务档案和解决方案资料库缺失或不全；系统故障的排除及运行服务保障应急预案的考虑不全面，保障性不强。  二档（12分）：基本明确定期巡检制度和设备运行情况报告制度，定期出具巡检和设备运行情况报告；系统故障及时排除的对策较详细，能提供运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施较合理。  三档（15分）：已建立内容详细，操作规范，具体明确到实际操作的定期巡检制度和设备运行情况报告制度，定期出具设备巡检报告和设备运行情况报告并已建立保持更新的服务档案和解决方案资料库；系统故障及时排除的对策具体可行，能提供有针对性的运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施合理，能较为详细提供应急演练计划。 |
| 人员技术储备分（15分） | 1. 拟投入1名项目负责人同时具备信息系统项目管理师专业技术资格证书和通信专业技术人员职业资格（互联网技术）证书；得6分，（满分6分）；   （2）拟投入1名售后负责人同时具备信息与通信工程副高级以上职称证书、信息系统项目管理师证书和通信专业技术人员职业资格（互联网技术）证书；得6分，（满分6分）；  （3）拟投入实施的人员中（满分3分）：通过计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试，取得与网络规划相关中级（网络工程师）或高级（网络规划设计师）证书的，每有1人得1分，满分3分；  注：以上项目负责人、售后负责人和实施的人员不能为相同人员，响应文件中提供近半年连续三个月供应商为其缴纳社保复印件，及相关人员证书证明材料复印件，原件备查。不提供或提供材料不齐全的不得分。 |
| **3** | **商务分（满分24分）** | 商务分（24分） | 1. 供应商具有ISO9001系列质量体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO/IEC27701隐私信息管理体系认证的，每有1项得2分，满分10分。 2. 供应商具备本项目设备厂商（华为）项目授权函及售后服务承诺函原件或扫描证明文件，得 4分，满分 4分。   （3）供应商可以提供设备厂商（华为）广西本地专用备件库证明函，得 4 分，满分 4分。  **注：响应文件中提供有效的证书复印件（或扫描件）并加盖供应商电子签章，非中文文本的请提供中文翻译文本，否则不予以计分。**  （4）供应商2021年1月1日至今同类项目业绩，每有1项得2分，满分6分。  **注：响应文件中提供有效的中标通知书或合同复印件（或扫描件）并加盖供应商电子签章，否则不予以计分。** |
| **本项目为服务类项目，无节能、环保产品加分。** | | | |

由评审小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商。