## **中山大学附属第一医院广西医院网络安全服务需求文件及评分标准**

# 服务内容

维保服务内容主要包括：

（1）提供7×24小时电话技术支持；对问题和投诉在1小时内给予回应；不能通过远程解决的问题需安排技术工程师4个小时内到达故障现场；24小时内未能完成故障修复的必须给出解决方案；48个小时内提供更换设备损坏的配件；

（2）提供技术服务团队，为医院正常运行提供技术支持；

（3）提供原厂备件先行更换服务，设备故障时，免费进行备件更换服务，且先寄好件到现场，更换后才将坏件回收；

（4）提供设备主机软件，软件补丁和更新软件版本程序；

（5）提供每年4次巡检服务，并提供巡检服务总结报告；

（6）出现故障时提供专业方案评估、配置信息评审、日志专业工具诊断等支持；

（7）可根据医院要求，提供对应的服务培训。

# 服务需求清单

提供网络设备的软件升级服务1年，如软件补丁（BUG Fixes）、更新软件（Updates），进行软件版本的评估和风险分析，并保证升级后的系统能够稳定的运行。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务大类** | **数量** | **类型** | **备注** |
| 1 | SDN | 1套/年 | LIS-SNACenter-Basic | 永远授权和一年软件升级服务 |
| 2 | IMC网管软件 | 1套/年 | IMC网管软件 | 永远授权和一年升级服务 |
| 3 | 数据库防火墙 | 1台/年 | F1090 | 包含安全授权升级和一年软件升级服务 |
| 4 | 安全网关 | 1台/年 | NS-SecPath F5060-D | 含特征库、病毒库升级、安全授权升级 |
| 5 | 上网行为管理 | 1台/年 | NS-SecPath ACG1000-ME | 含安全授权服务 |
| 6 | 互联网出口：H3C SecPath F1060 防火墙 | 1台/年 | NS-SecPath F1060 | 含特征库、病毒库升级，已包含安全授权升级 |
| 7 | 综合日志审计平台 | 1台/年 | NS-SecCenter CSAP-SA-M | 永远授权和一年软件升级 |
| 8 | 无线控制器 | 1台/年 | WX3540H | 永远授权和一年软件升级 |
| 9 | 数据库审计系统 | 1台/年 | NS-SecPath D2020-G | 永远授权和一年软件升级 |
| 10 | 接入交换机 | 32套/年 | S5130S-52S-EI | 一年原厂维保，如无法修复直接换新 |
| 11 | 人员服务 | 1项/年 | 保障整个网络体系，设备包含核心层、汇聚层和接入层所有设备，不仅保证设备的正常开机和运转，承诺保证配置无误、网络拓扑合理、真实业务可用 |  |
| 1项/年 | 提供7×24小时无间断的问题解决及咨询服务，支持渠道包括但不限于现场、QQ群、企业微信、微信群等。医院方可能不定期向成交服务商进行问题咨询，在成交服务商无法解答的情况下，需协调原厂工程师解决医院方咨询的问题 |  |
| 1项/年 | 快速备件先行更换服务：经过原厂工程师定位问题为硬件故障需更换硬件后，要求原厂备件先到现场进行更换，再将坏件寄回，对所维保设备所产生的维修费、配件费、日常检查保养费由中标服务商承担；为保证维保服务质量，响应服务商必须保证提供的维保产品配件是正规渠道的原厂产品配件，并且与医院方原部件品牌、型号相同，如发生相关纠纷，由响应服务商解决并承担全部责任，与医院方无关。为确保响应服务商可提供原厂商备品备件，响应时必须提供产品原厂商提供的《原厂备件承诺书》，否则响应无效 |  |
| 1项/年 | 故障响应时间：7\*24小时提供电话技术支持（包含邮件、远程桌面支持），接到故障通知后，如为硬件设备问题，成交服务商技术服务人员需在10分钟内电话响应，1小时内到达故障现场，查明故障原因，提出解决方案，在节假日、休息日或下班期间，医院方可通过手机或电话与成交服务商取得联系，一般故障在8小时内修复，若无法及时修复，成交服务商需提供替代备件（同型号产品或性能优于原设备产品），以替换故障设备，维持用户系统的正常运行，如需更换设备，48小时内完成新设备安装调试恢复正常。 |  |
| 1项/年 | 每年提供1次以上的原厂免费技术培训服务，保障其顺利设备升级，并在技术培训时提供相应文档。 |  |

# 评分标准

一、申请人的资格条件：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.本项目的特定资格要求：国内注册（指按国家有关规定要求注册的）生产或经营本次采购货物和服务的能力和资质的供应商；属于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业特殊情况的，取得营业执照的分支机构可以以分公司名义参与本项目响应，分支机构应提供总公司出具的参与授权委托书或承诺函，但总公司和分支机构不能参加同一合同项下的采购活动，文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”。

二、评审标准

评审依据：评审小组将以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60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  （16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（8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（16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，定期出具原厂商的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（18分） | （1）拟投入1名项目负责人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：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；  （4）拟投入设备原厂巡检服务工程师：提供巡检服务的设备原厂工程师有H3CSE或H3CIE专业资格认证证书，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，响应文件中需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；设备原厂巡检服务工程师需近半年连续三个月设备厂商为其缴纳社保复印件。不提供或提供材料不齐全的不得分。** |
| 3 | 商务分（满分20分） | 商务分（20分） | 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。  供应商可以提供原厂服务设备厂商H3C针对本项目的授权书原件），得3分，满分3分。  （3）供应商可以提供原厂服务设备厂商H3C出具的本地备品备件库证明函，得3分，满分3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4分。  **注：响应文件中提供有效的成交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。