**服务器基础架构品高平台运维服务内容及采购需求**

一、**服务主要内容**

芜湖市第一人民医院需采购云平台运维服务，项目包含基础构架云平台、云平台服务器、云平台网络等维护服务。

**2、安全运维服务要求**

1. 服务范围

云平台以及包含云平台部署链路范围内的服务器、网络设备、存储设备等信息化相关设备。

1. 服务内容及具体要求

1、基础架构云平台的支持、维护服务内容

名词注释

本服务涉及的专用名词，具体注释如下：

正常工作时间：北京时间：星期一到星期五，9:00-18:00，法定公众假期除外。

 系统故障级别：

P1: 严重(critical)-------系统瘫痪，全部服务不可用，所有用户无法使用系统

P2: 紧急(urgent)-------系统运行异常，部分用户使用系统持续异常

P3: 标准(standard)-----系统运行正常，部分用户使用系统出现偶然性错误

P4: 咨询(question)------系统使用相关的问题回复

服务需求：医院就系统的运行维护、功能、操作等问题或疑问而要求供应商提供技术支持。

完成服务请求：根据医院的服务请求，供应商予以响应并解答问题或解决系统故障。

 服务响应时间：从供应商确认医院的服务请求，到开始进行支持服务的时间间隔（包括但不限于电子邮件服务、电话服务或远程登录服务等）。

 远程登录服务：医院基础架构云资源管理软件遇到紧急情况不能处理时，供应商的工程师经医院同意后，对系统进行远程登录，查看系统状况或解决问题。

 系统扩容：基础架构云资源管理软件的硬件本机扩容（包括cpu、内存、硬盘）提供电话或者email支持，现场支持等。

 补丁：补丁是一组目录和文件，替代或补充原有系统软件的目录和文件，以修正该系统软件的错误或增强该系统软件的功能。

2、标准支持服务提供的服务项目

2.1 电话支持服务

根据标准支持服务，供应商需具备经验丰富的专业技术人员提供服务支持，应于半小时内响应医院需求。

2.2 远程支持服务

在出现需要服务支持或遇到故障时，供应商的技术支持工程师需根据医院需求，提供远程登录支持服务，查看系统状况或解决问题，应于半小时响应医院需求。

2.3现场支持服务

根据医院扩容或重要活动支持需求，安全检查、等保测评等需要，供应商需提供现场支持服务，根据院方要求响应并提供现场服务。

2.4程序补丁和文档更新

在必须的情况下，供应商将为医院提供软件程序补丁以协助医院解决问题；

供应商将根据产品的开发情况，不定期提供同一版本的基础架构云资源管理软件软件升级服务或补丁程序及文档。

2.5原厂高级规划服务

供应商提供原厂专业的云实施工程师，针对医院的云平台的软硬件能力进行规划，并给出专业的网络规划、扩容规划等建议。

2.6原厂培训服务

供应商为医院提供针对产品常使用维护等工作的培训服务。

2.7 服务器巡检服务

供应商依据合同，针对医院部署有云的物理服务器（所购买的的CPU授权所在的物理服务器）进行检查，包括稳定性、健康性检查，并依据需要提供当前版本的补丁升级。

主要服务内容包括：云平台巡检服务，云平台培训服务、重要时期保障服务。具体要求清单如下：

|  |
| --- |
| 云平台运维服务 |
| 编号 | 服务内容 | 描述 | 输出文档 |
| 1 | 云平台巡检服务 | 每月对云平台的运行状态、服务状态、云平台上业务系统资源使用情况等进行巡检。配合院方提供正常运行保障，对出现的常见系统故障、安全故障配合院方进行排障，配合院方对各业务系统的运行环境（操作系统）进行更新、提升系统的稳定性。每月对部署有云的物理服务器进行日常维护、巡检，监测运行状况、对存储的使用状态进行巡检。每月对云平台相关链路网络设备的安全状况进行巡检服务，重点检测网络链健康状态和流量监测。 | 每月一次,一年12次 | 《云平台巡检报告》 |
| 2 | 云平台培 训服务 | 针对人员提供云平台基础操作与维护培训 | 每年两次 | 《培训PPT》 |
| 3 | 重要时期保障服务 | 需提供重要时期现场云平台相关保障服务，包含但不限于省级（市级）上级部门要求、医院重大活动、重要检查、评审、安全等保测评等保障。 | 根据保障时间要求进行保障 | 重要时期保障报告或根据医院要求，配合整理相关资料 |

**3、项目维护供应商要求**

\*1、响应文件中须提供现有云平台厂商授权项目服务承诺函并加盖公章，如不能提供按无效投标处理。

\*2运维服务公司需具有现有云平台维护能力，须提供现有云平台厂商认证运维工程师证书。

3、供应商需要对现有云平台环境进行充分了解，自行决定是否进行现场勘探，如因未做充分了解而导致中标后无法提供服务的，采购人有权取消中标人或合同，后果由投标人自行承担。

**4、服务期要求**

本项目服务期为三年，采用1+1+1服务模式，即一年服务期满后，第二年、第三年根据服务满意度或采购人实际需求确定续签合同。

**5、其他要求**

1.投标人中标后，服务不能满足招标文要求的，采购人有权取消中标人资格或合同，并按有关规定进行处理。

2.投标价若超出该项目预算金额（控制价）将做无效投标处理。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务要求 | 数量 | 单位 | 单价 | 合计价 | 所属行业（按工信部联企业【2011】300 号） | 标的性质（货物/服务） | 备注 |
| 1 | 云平台巡检服务 | 每月对云平台的运行状态、服务状态、云平台上业务系统资源使用情况等进行巡检。配合院方提供正常运行保障，对出现的常见系统故障、安全故障配合院方进行排障，配合院方对各业务系统的运行环境（操作系统）进行更新、提升系统的稳定性。每月对对部署有云的物理服务器进行日常维护、巡检，监测运行状况、对存储的使用状态进行巡检。每月对云平台相关链路网络设备的安全状况进行巡检服务，重点检测网络链健康状态和流量监测。 | 1 | 项 |  |  | 软件和信息技术服务业 | 服务 |  |
| 2 | 云平台培 训服务 | 针对信息科使用人员提供云平台基础操作与维护培训 | 1 | 项 |  |  | 软件和信息技术服务业 | 服务 |  |
| 3 | 重要时期保障服务 | 需提供重要时期现场云平台相关保障服务，包含但不限于省级（市级）上级部门要求、医院重大活动、重要检查、评审、安全等保测评等保障。 | 1 | 项 |  |  | 软件和信息 | 服务 |  |

1. 招标人将保留对预中标单位的资质、资格证明文件、投标文件的真实性进行标后核查的权力，如发现有弄虚作假行为，一律按规定上报有关监督部门依法处理。

## 二、采购需求