



十堰市妇幼保健院采购项目 磋商文件

项目名称：数据中心机房维保服务

项目编号：FYZB-FW-2023-08-01

采购人：十堰市妇幼保健院

采购方式：竞争性磋商

十堰市妇幼保健院·招标办

二〇二三年 八 月

目 录

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 采购内容及要求

第三部分 供应商须知

第四部分 响应文件格式

第一部分 竞争性磋商公告

我院现对数据中心机房设备及网络维保服务项目进行公开采购,欢迎满足资格要求的供应商前来参加。具体事宜公告如下:

一、项目基本情况

- 1、采购项目编号: FYZB-FW-2023-08-01
- 2、项目名称: 数据中心机房维保服务
- 3、采购方式: 竞争性磋商
- 4、预算金额: 15 万元/年
- 5、最高限价: 15 万元
- 6、采购需求:

合同期内, 全力保证采购人数据中心设备及网络正常地运行, 为各业务系统提供强有力支撑。能提供热线支持、远程调试指导、现场服务、预防性巡检服务等方式。具体详见磋商文件。

- 7、合同履行期限: 2 年
- 8、是否接受联合体投标: 否

二、申请人的资格要求

- 1、供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条要求;
- 2、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人, 不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。
- 3、为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的, 不得参加本项目招标采购活动。
- 4、未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体, 未被列入政

府采购严重违法失信行为记录名单。

三、报名须知

供应商报名时，需提交以下材料（每张复印件需加盖公章）

- 1、必须如实填写《供应商报名表》；
- 2、供应商的基本情况，并附供应商的营业执照；
- 3、供应商的法人授权委托书，法人代表及项目负责人（被授权人）身份证复印件；

- 4、供应商的财务审计报告；

- 5、供应商依法缴纳税收和社会保障资金记录：交纳增值税和企业所得税的凭据（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可，近12个月内任何1个月）；交纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险交纳清单，近6个月内至少3个月）；

- 6、供应商在参加本次采购活动前3年内，未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单、重大税收违法失信主体和“中国政府采购”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单。

分别提供查询结果网页截图并加盖供应商单位公章，查询时间以本公告发布之后日期为准。

7、本项目的特定资格要求

供应商具备服务器、存储设备生产商正式代理资格或售后服务资格（授权证书），或生产商针对本项目的授权。

四、获取采购文件

- 1、报名时间：2023年9月4日~2023年9月8日，周一至周五，上午8:00~11:30，下午14:30~17:00；可网上报名（pdf格式）。

- 2、报名地址：十堰市妇幼保健院行政楼南楼三楼招标办312室（十

堰市茅箭区林荫大道 256 号)

3、磋商文件获取方式：资格预审通过后会将磋商文件发送到项目联系人邮箱并电话告知，亦可现场领取。

4、请各潜在供应商密切留意本网站最新公告、通知。

联系人：苏老师 联系电话：0719-8663342

邮编：442000 邮箱：syfyzbb@163.com

网址：[湖北十堰妇幼保健院 \(hbsyfy.com\)](http://www.hbsyfy.com)

或 <http://www.hbsyfy.com/>

附件：1、供应商报名登记表

2、中心机房维保服务内容

2023年9月4日

第二部分 采购内容及要求

一、总则

1.1 本竞争性磋商文件仅适用于本次采购项目。

请仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏、重复现象、排版错误等问题的，请立即与医院采购办联系解决，否则视同对磋商文件的完整、齐全无异议。

1.2 磋商供应商被视为（或有义务）充分熟悉本竞争性磋商项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

1.3 磋商供应商必须详细阅读本磋商文件的所有条款、规定及表格格式。磋商供应商若未按本磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受。

二、采购项目需求及技术、服务要求

（一）采购需求

本次采购供应商需要为十堰市妇幼保健院（以下称采购人）数据中心的服务器、存储设备及相关安全设备等提供维保服务，基本要求及设备清单如下：

1、本次维保服务设备清单中，对2020年以后购买的IT设备需要购买原厂服务，包含硬件更换及维修服务。

2、本次采购除需对中心机房设备提供维保服务外，还需同步提供全院网络技术服务支持及其他数据中心需要的技术支持服务，但不包含硬件更换及设备维修服务。

3、设备清单（约37台）

序号	类别	品牌	型号	数量	采购时间
1	服务器	HPE	HPE ProLiant DL380 Gen10	6	2020年6月
2	服务器	HPE	HPE ProLiant DL580 Gen10	4	2020年6月
3	服务器	H3C	New H3C UniServer R4900 G3	4	2020年7月
4	存储 FC 交换机	HPE	HPE SN3000B FC Swtich	2	2020年6月
5	存储控制器	HPE	HPE_3PAR 8400	2	2020年6月
6	存储磁盘柜	HPE	HPE_3PAR 8400		2020年6月
7	闪备	HPE	HPE StoreOnce 3620	1	2020年6月
8	PACS 存储	Nimble	HF20C-20BT-42T-1440F	1	2020年6月
9	云桌面服务器	锐捷	RG-RCM1000	1	2020年6月
10	NTP 服务器		设备网 NTP 服务器	1	2020年6月
11	NTP 服务器		内网 NTP 服务器	1	2020年6月
12	存储	EMC	VNX5300	1	2020年6月
13	虚拟化服务器	IBM	System x3850X5	2	2013年7月
14	虚拟化服务器	浪潮	NF5270M4	1	2016年3月
15	虚拟化服务器	联想	System x3650 M5: -[8871AC1]	6	2017年9月
16	虚拟化服务器	浪潮	NF5280M4	1	2011年9月
17	数据中心 IPS	H3C	SecPath T1050	1	2020年7月
18	数据库审计	H3C	H3C SecPath D2010-G	1	2020年7月
19	隔离网闸	H3C	H3C SecPath GAP2000-S	1	2020年7月

(二) 服务方式

服务方式包括提供热线支持、远程调试指导、现场服务、预防性巡检服务等。

(三) 响应时间

服务时间级别要求为 7*24，即每周七天、每天 24 小时都需要响应采购人的服务要求。各级别故障的响应时间要求如下：

1、故障级别定义表

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障	系统宕机或关键性故障导致系统不可用	<input checked="" type="checkbox"/> 系统中止（不能保存进行中的工作） <input checked="" type="checkbox"/> 系统功能性故障导致数据丢失或系统不可用 <input checked="" type="checkbox"/> 系统功能性故障致使系统失效 <input checked="" type="checkbox"/> 系统故障致使关键任务应用程序重新启动

二级故障	系统性能严重损坏,但系统仍可正常运行。	<input checked="" type="checkbox"/> 应用程序较频繁地发生故障,未导致数据丢失 <input checked="" type="checkbox"/> 管理系统发生了严重的、但可预测的故障 <input checked="" type="checkbox"/> 系统性能严重降低
三级故障	系统运行正常,仅受到有限的影响。	<input checked="" type="checkbox"/> 系统温度报警 <input checked="" type="checkbox"/> 系统部分配置修改 <input checked="" type="checkbox"/> 心跳线部分损坏
四级故障	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	<input checked="" type="checkbox"/> 系统权限问题 <input checked="" type="checkbox"/> 一些概念的解答 <input checked="" type="checkbox"/> 系统管理方面的问题

2、故障响应时间要求

故障级别	电话响应时间	现场响应时间	故障修复时间
一级故障	即时	小于 8 小时	小于 24 小时
二级故障	即时	小于 8 小时	小于 24 小时
三级故障	15 分钟	小于 24 小时	小于 48 小时
四级故障	15 分钟	小于 24 小时	小于 72 小时

(四) 服务要求

合同期内, 供应商应借助自身的业务优势和强大的服务团队, 全力保证采购人数据中心设备正常运行, 为各业务系统提供有力支撑。

1、总体目标

(1) 系统稳定运行: 通过定期巡检将信息系统运行隐患降至最低, 通过系统运行诊断使系统始终处在最佳状态, 全方位保障信息系统稳定运行;

(2) 请求及时响应: 严格执行规范化的运维服务管理流程, 及时受理采购人提交的咨询及服务需求, 同时通过完善的沟通反馈机制实现与采购人之间的信息传递;

(3) 故障快速修复：建立专业的运维队伍，迅速、有效地处理信息系统在运行中发生的故障；

(4) 全面系统支持：除对服务器、存储设备等硬件设备本身的维护维修，供应商还应按照采购人或采购人现有应用软件供应商的要求，完成虚拟化软件（vmware），各种服务器操作系统，oracle/sql server/DBII 数据库等基础软件的安装、配置、性能调优。

2、服务细则

(1) 设备故障修复服务

供应商根据采购人报障的故障级别，采取必要的服务措施（包括调整），尽快修复故障，恢复设备和软件的正常运行。供应商可通过电话指导、远程登录或现场应急等方式进行故障处理，并保证满足双方约定的服务等级中相应故障级别所规定的时限。

(2) 热线支持

供应商的热线支持包括电话、7*24 电话响应、传真、E-MAIL 服务等形式。采购人可通过热线支持联络供应商工程师，询问问题解决之道，报告产品运行状况，询问文件说明，寻求技术指导。

(3) 远程调试

条件允许，供应商可通过远程登录、远程访问、远程控制等形式，为采购人提供系统状态、系统配置、软件操作、简单故障排除等技术支持服务，帮助采购人解决系统使用中发生的各类问题，并根据采购人提供的信息，确定下一步的技术支持措施，可将远程支持服务升级为到场维护服务等其它服务。

(4) 现场服务

通过热线或远程不能解决采购人故障时，供应商应提供现场服务。供应商工程师应在现场响应前通过电话或远程登录的方式向采购人了

解尽可能详细的故障情况，并根据经验判断故障点。到达现场后，工程师应立即开始不间断工作，直至故障排除，并在工作完成后形成完善的现场服务报告，详细叙述整个故障状况及解决方法。

(5) 预防性巡检服务

定期巡检是指每隔一定的时间，供应商对采购人系统进行全面检测，确认系统运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保系统能正常稳定的运行。每三个月提供一次现场巡检服务，并对设备进行系统运行性能诊断并出具详细的巡检报告。

(6) 辅助故障定位服务

当故障涉及多方设备时，采购人无法进行准确故障定位情况下，供应商应提供技术支持，并随时按照采购人的要求，及时配合采购人进行准确的故障定位，直至故障解决。辅助故障定位服务技术支持的手段包括但不限于：电话技术支持服务、远程支持、现场服务。

(7) 基础系统（模板）制备、调优

供应商应按采购人或采购人现有应用系统供应商的要求，在维保范围内的硬件设备上安装配置好操作系统（包括 VMWARE 虚拟化）、存储配置、网络配置，并安装数据库、中间件软件，必要时提出并执行性能调优操作，包括系统改造升级、补丁安装、系统优化、调优方案设计 & 实施服务等。

(8) 文档服务

供应商应收集采购人数据中心相关的重要系统信息，并提供系统配置的详细文档，帮助采购人掌握系统环境的最新情况，以便于日常对系统的管理与维护、系统故障恢复以及日后的系统设备升级，从而实现更有效的管理。

(9) 特殊时间保障

保障节假日、重大活动期间的通信，供应商应保障节假日、重大活动期间的数据中心系统网络运行，提供7×24小时的电话支持和必要的紧急现场支持服务，提供必要的技术保障。

(10) 应急方案设计与预演服务

为应对生产系统可能出现的紧急故障（一、二级故障），供应商应从事前预防和事后处理两个方面制定紧急故障应急处理预案。

A 事前预防：

①双方指定专人负责在紧急故障发生时及时沟通，维保单位将由客户服务经理负责响应；

②维保单位技术专家进行系统风险评估，提出系统整改建议，制定紧急故障应急处理预案；

③进行一定次数的实际演练，包括后备系统切换测试、备份数据还原测试；

④对流程进行持续性跟踪，系统出现变更后，重新评估流程的有效性。

B 事后处理：

①响应时间：立即做出响应；如果需要现场支持，现场工程师将乘坐当天最快交通工具赶赴现场。

②测试预演：应急恢复方案设计完成后，双方共同参与完成应急预案的测试预演，以确定其是否满足业务需要和达成设定的恢复目标。供应商负责对采购人维护人员进行应急预案操作培训以确保需要时可以立即启动。

③故障修复：由经验丰富的二线技术专家提供专人支持，包括搭建测试环境、远程和现场故障诊断和排除；同时启动紧急故障处理流程，按既定程序做应急处理。

三、供应商资格条件要求

详见竞争性磋商公告

四、投标保证金

本项目不收取磋商保证金和履约保证金。

五、磋商报价

本次磋商所涉及的价格以人民币报价，投标人须根据本项目服务要求及自身情况，提出切实可行的服务方案及报价。投标人提供的详细服务方案、磋商报价，理应为保证本项目最终成功实施的全部服务内容。如有遗漏，投标人应按照竞争性磋商文件要求及相关法律法规规定予以补充，否则一旦成交，将视为投标人认同遗漏部分并免费提供相应服务。

六、磋商有效期

本项目磋商有效期为磋商之日起90日历天。响应文件中规定的有效期短于90日历天的，可视为无效投标。

七、磋商文件的澄清或修改

7.1 采购人可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布澄清公告。

7.2 若潜在供应商对已发出的磋商文件有疑点或异议，可用书面形式在提交首次响应文件截止时间 2 个工作日前通知医院招标办，采购人将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复。

7.3 为使潜在供应商有充足时间对招标文件的澄清或者修改的内容进行研究和响应，采购代理机构和采购人可适当顺延提交投标文件的截止时间，并以书面（或网上公告）的形式通知所有领取磋商文件的潜在供应商。

7.4 澄清或修改的内容为磋商文件的组成部分，并对潜在供应商

具有约束力。当潜在供应商在收到上述通知后，应立即以书面（或邮件）形式向采购人确认收悉

八、投标文件的修改与撤回

8.1 投标以后，如果投标人提出书面修改和撤标要求，在投标截止时间 48 小时前送达投标地点，采购人可以予以接受，但不退还投标文件。

8.2 投标人修改投标文件的书面材料须密封送达投标地点，同时应在封皮上表明“修改投标文件（并注明项目编号）”和“开标时启封”字样。

8.3 撤回投标应以书面形式通知采购人，撤回投标的时间以送达投标地点的时间为准。

8.4 在投标截止时间以后，投标人不得更改投标文件。

8.5 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤回其投标。

九、磋商基本原则

9.1 在磋商中执行“公平、公正、择优”的原则，维护采购人和投标人的合法、正当的权益；

9.2 不以最低价格作为确定获得磋商成功的唯一依据；

9.3 对所有投标人的评估，都采取相同的程序和标准。

十、综合评审方法

10.1 投标人法定代表人或其代理人须到场参加磋商，必须携带法人授权委托书原件和代理人身份证原件，未提供视为自动弃权。

10.2 本次评审采用综合评分法。综合评分法是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审的得分最高的投标人为成交候选投标人的评审方法。

10.3 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的投标人后,由磋商小组各成员依据评审评分标准,独立对每个有效响应的文件进行评价、打分,然后汇总每个投标人每项评分因素的得分。最终提交报价的投标人不得少于3家,否则本项目废标。

10.4 推荐成交候选人。磋商小组应根据综合评分情况,按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选投标人,并编写评审报告。评审得分相同的,以报价低、技术得分高的顺序优先排序。

十一、成交公告与成交通知书

11.1 成交供应商确定后2个工作日内,在十堰市妇幼保健院官网(<http://www.hbsyfy.com/>)公告成交结果,成交公告期限为1个工作日,公示期满无异议后发出中标、成交通知书。

11.2 中标、成交通知书发出后,采购人不得违法改变中标结果,中标人无正当理由不得放弃中标。

11.3 中标、成交通知书对采购人和中标、成交供应商均具有法律效力。中标、成交通知书发出后,采购人改变中标、成交结果的,或者中标、成交供应商放弃中标、成交项目的,应当依法承担法律责任。

11.4 采用综合评分法评审的项目,未中标人可在结果公告质疑有效期内按公告中的联系方式获知本单位的评审得分与排序。

十二、质疑与投诉

12.1 质疑提交

供应商认为采购文件、采购过程和中标或者成交结果使自己的权益受到损害的,可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内,向医院招标办或监察审计科提出质疑。

12.2 供应商应知其权益受到损害之日,是指:

12.2.1 对可以质疑的采购文件提出质疑的,为收到采购文件之日

或者采购文件公告期限届满之日；

12.2.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

12.2.3 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

12.3 质疑书应当包括下列主要内容：

12.3.1 质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；

12.3.2 被质疑人的名称、地址、联系人及联系电话等；

12.3.3 质疑项目名称及编号、质疑事项和明确的请求；

12.3.4 质疑事项的事实根据、法律依据及其他必要的证明材料；

12.3.5 提出质疑的日期；

12.3.6 质疑人的署名及签章（质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字盖章并加盖供应商公章）；

12.3.7 法人授权委托书（质疑人或法人委托代理人办理质疑事务的，应当提供授权委托书，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项）。

12.4 不予受理的情形

供应商未按本章“质疑与投诉”规定的时限、内容及方式进行质疑的，医院不予受理。

十三、政府采购合同

13.1 采购人与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

13.2 采购人和成交供应商不得向对方提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，双方不得私下订立背离合同实质性内容的协议。

13.3 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

13.4 中标或成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商，不得参加对该项目重新开展的采购活动。

13.5 中标人无正当理由拒签合同的，招标人将取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

十四、响应文件要求

14.1 响应文件应当密封，“正本”、“副本”可以单独封装，也可密封于一件包装袋内。包装袋封面应标明供应商的名称、详细地址、项目名称、项目编号、正本或副本等，封口处应加盖供应商单位公章，并注明“于提交响应文件截止时间之前不准启封”字样，由于响应文件未作标记或标记不明而造成响应文件错放或提前开启，采购人不负责。

14.2 为方便开标时唱标，供应商应单独提供一份“报价一览表”和“分项报价表”。此报价应密封在报价信封内，信封上注明项目名称、项目编号、供应商名称并加盖供应商公章。

14.3 份数：响应文件的综合技术部分和商务报价分开密封，其中：综合技术部分需三份（正本一份，副本两份，胶装），商务报价部分需一份。