**北京大学人民医院**

**NetApp\_FAS8200维保服务（2020-2021）项目招标文件**

## 项目综述

本招标文件定义了NetAppFAS8200存储设备在2020-2021年度维保服务的具体支持范围等内容，作为项目执行过程控制和管理的指导文件。

## 续保设备

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 规格型号 | 生产厂商 | 数量 |
| 1 | 混合存储系统 | FAS8200 | NETAPP | 1 |

## 维保服务期与维保服务内容

#### 维保服务周期

1年

#### 维保服务内容

* 7\*24技术支持中心级别服务
* 4小时当日备件送达并更换服务
* 固件更新服务
* 软件更新服务

#### 系统巡检服务

正常工作时间，安排人员巡检服务，保证系统运行的稳定性，提前发现系统运行的隐患，巡检内容主要包括：

* 硬件设备运行状态检查，系统日志检查；
* 系统运行状态信息记录、汇总；
* 发现故障后第一时间内通报相关人员；

#### 系统故障响应及处理

工程师需第一时间响应系统故障请求，并在第一时间联系原厂进行处理；

* 系统故障响应、处理与记录；
* 按照公司的故障处理流程，升级操作与汇报；
* 提交故障处理报告，记录故障处理过程、解决问题；

#### 工作要求

* 正常工作时间为周一至周五的上午8:00-下午17:00，法定节假日正常休息，夜间可采用电话或远程方式
* 提供7\*24小时响应和技术支持，非驻场项目需承诺4小时内工程师到现场解决故障，要求故障当天解决，保证每月系统非计划停机时间＜45分钟
* 甲方在每季度末或不定期进行用户满意度调查
* 乙方需按时提供项目进展的周/月/季报，并在验收时打印，由项目经理和用户签字确认，作为本年度运维的工作量

## 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分值 | 评分因素分项 | 评分标准 |
| 价格 | 20 | 评标价格 | 评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重（20%）×100  备注：实质性响应招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价 |
| 商务部分 | 20 | 投标人完成类似项目业绩情况（20分） | 根据投标人近三年在三甲医院从事类似项目业绩进行评价，（须提供合同首页、合同金额页、盖章页复印件并加盖本单位公章），提供1个得6分，提供2个12分，提供3个20分。 |
| 技术部分 | 60 | 对投标人整体服务方案的评价（20分） | 根据投标人项目整体服务方案的合理性、针对性进行评价，优20分，良14分，中8分，差1分。 |
| 对投标人拟投入项目团队的评价（10分） | 根据投标人项目人员安排合理性及满足项目实施需要情况进行评价，优10分，良8分，中4分，差1分。 |
| 对投标人服务方案和保障措施的评价（15分） | 根据投标人售后服务方案（提供的售后服务方案、维护人员等）及保障措施严密性、针对性、合理性进行评价，优5分，良3分，中1分，差0分。 |
| 全部符合服务要求中的原厂授权代理商资质或授权书或原厂商提供的服务说明函得 10 分，不符合得0分。（须要提供资质复印件加盖单位公章，原件备查） |
| 对投标人拟采取的应急预案(系统故障、人员更替)的评价（15分） | 根据投标人应急预案的合理性、针对性及出现问题时应对措施情况进行评价，优15分，良10分，中5分，差1分。 |