# 北京大学人民医院

# 基础架构运维服务（2020-2021）项目

# 招标文件

# 一、项目范围

基础架构运维服务项目范围为北京大学人民医院基础架构部分（不包含网络）；

其中主要包括以下内容：

* 硬件维护
* 操作系统维护
* 数据库维护
* 基础系统相关应用系统维护
* 虚拟平台维护
* 系统备份与容灾
* 系统监控
* 重要时间、重要事件的技术支持，重大事故紧急救援

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期为一年。

# 2.2维护内容

* 硬件维护
* 设备盘点：每年一次，盘点机柜中的设备，形成机房设备清单。
* 设备巡检：每天巡检机房内设备，包括服务器、存储、光纤交换机、备份设备、磁带库等，查看有无硬件报警。
* 设备安装与拆卸：机柜内设备的上架安装与下架拆除，包括服务器、存储、光纤交换机、备份设备、磁带库等。
* 服务器的安装、调试、维护，硬件的故障的检测与排除。
* 存储的安装、调试、维护，RAID的建立与重组，RAID数据恢复。
* 光纤交换机的安装、调试、维护，Zone的划分，故障的排除。
* 其他设备，包括磁带机、KVM、工控机等的安装、调试、维护。
* 协助制定硬件设备升级规划、应急预案。
* 操作系统维护
* 各版本Windows、Linux等服务器操作系统的安装、调试、维护、优化、升级；
* 操作系统漏洞的检查与补丁升级；
* 服务器端企业级防病毒软件安装、卸载、配置、维护。
* 数据库维护
* SQL server各版本数据库软件的部署安装、调试、维护、优化；
* 数据库后台作业的建立、维护、监控；
* 数据库漏洞的检查与补丁升级；
* 数据库用户管理；
* 基础系统相关应用系统维护
* 基础系统相关应用的规划部署，包括域控、DNS、DHCP、FTP等；
* 基础系统相关应用的维护、优化。
* 虚拟平台维护
* 虚机的建立、登记、维护、迁移；
* 虚拟平台的配置变更与优化；
* 虚拟平台状态每天巡检、每周形成巡检报告；
* 虚拟平台存储状态每日巡检，确保状态正常。
* 系统备份与容灾
* 建立备份策略，使用Symantec NBU对重要信息系统进行备份、包括物理服务器、虚拟机、数据库，重要文件等；
* 监控备份任务执行情况，出现问题及时解决；
* 定期对备份内容进行恢复测试，验证备份的可用性；
* 定期对核心业务系统的服务器进行灾难恢复演练，并记录操作步骤，形成各系统灾难恢复操作手册。
* 系统监控
* 系统监控软件的安装、调试；
* 每日查看系统监控软件的报警信息，及时处理系统故障与风险。
* 重要时间、重要事件的技术支持，重大事故紧急救援
* 重要时间、重要事件的技术支持；
* 提供7\*24小时重大事故紧急救援；

# 2.3系统巡检服务

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：

1. 硬件设备运行状态检查，系统日志检查；
2. 系统运行状态信息记录、汇总，数据库定期备份；
3. 发现故障后第一时间内通报相关人员；

# 2.4系统故障响应及处理

工程师响应并处理维护系统的故障，并在第一时间内处理；

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

# 2.5人员及工作要求

* 需提供至少一人驻场服务，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，保证每月系统非计划停机时间＜45分钟
* 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。
* 运维的驻场工程师需按甲方要求，每个工作日上下班时打卡记录考勤，将按HRP中考勤天数核减运维费用；
* 正常休假，如年假、病假将安排临时人员顶替，无人员顶替按缺勤处理；或亦可用甲方认可的紧急情况加班、临时工作任务等加班情况抵消。
* 在合同期间，应保证运维人员的稳定，除离职外，不能进行人员调整，如果有因离职引起的调整，需提前告知甲方，并安排一个月的交接期，如甲方对运维人员不满意，则需要更换。
* 驻场项目新入职驻场人员，具备二年及以上HIT项目实施经验，前一个月不计入正式运维工作量；低于此能力人员，前三个月不能计入正式运维工作量。

# 三、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。 |
| 对投标人售后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15分，良8分，中3分，差0分。 |
| 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。 |