**第三章  项目需求和质量标准**

**一、采购清单、技术规格参数、质量标准和要求**

**（一）采购需求：**

广西壮族自治区桂东人民医院Netapp影像存储阵列维保；1.本次维保范围:Netapp FAS8200存储阵列1套（双控制器、6个DS212C磁盘柜72块3.5' 寸4TB 7.2K NL\_SAS硬盘）；2.Brocade 6505存储交换机2台及技术支持服务。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 维保年限 | 维保费用 |
| 1 | 存储阵列 | 1套 | 3 |  |
| 2 | 存储交换机 | 2台 | 3 |  |
| 3 | 技术支持服务 | 1项 | 3 |  |
| 说明： |

1. **技术规格参数**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备型号** | **规格参数** | **数量** |
| 1 | 存储阵列 | Netapp FAS8200 | 存储阵列配置：1.统一存储阵列，双激活控器,FAS8200-A,序列号451751000068；FAS8200-B,序列号451751000067。2.系统能自动均衡所有节点的数据负载，可扩展的 NAS 容器FlexGroup，单个文件系统最大容量≥20PB；3.配置总缓存256GB 缓存，最大可扩展至3072GB缓存；4.支持统一协议：FC、FCoE、iSCSI、NFS、pNFS、SMB；5.6个DS212C磁盘柜12槽位3.5寸硬盘扩展柜，72块3.5' 寸4TB 7.2K NL\_SAS硬盘；6.4个16Gb FC光纤通道端口；7.置8个10 Gb SFP+万兆光口；8.4个10 10GbE Base-T万兆电口； | 1套 |
| 2 | 存储交换机 | Brocade 6505 | 24口16G 光纤交换机，24端口激活，含24口8G FC短波模块；端口支持自适应速率。 | 2台 |
| 3 | 技术支持服务 | 定制 | 服务及其他要求：1.★维保期内提供硬件设备备品备件服务，提供Netapp存储设备及Brocade存储交换机季度巡检服务，并提供巡检报告。2.★提供现场备件服务，维保期内放置不少于2块4TB 7.2K NL\_SAS硬盘，提高现场备件响应速度；3.提供存储技术支持服务，配置更改支持；4.★提供容灾演练每年一次的现场技术支持；5.★提供一次CDP容灾演练测试服务；6.提供维保设备现场技术培训，日常设备管理维护培训； | 1项 |

1. **项目基本要求**

对1套Netapp影像存储阵列（双控制器、6个DS212C磁盘柜72块3.5' 寸4TB 7.2K NL\_SAS硬盘），2台Brocade 6505存储交换机提供3年全面维修维保服务，同时提供技术支持及优化服务指导。

**（四）商务要求**

**1、投标人资格要求**

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

1）具备独立承担民事责任的能力；

2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

（2）国内注册（指按国家有关规定要求注册的）具备法人资格的供应商，生产或经营达到本次招标采购内容。

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

（4）对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，不得参与政府采购活动。

（5）本项目不接受联合体投标。

**2、售后服务和资质**

（1）技术支持：提供7×24小时的技术支持服务。

（2）巡检服务：提供每季度一次驻场例行巡检服务，检测设备及系统运行情况、清洁设备并提供巡检报告。

（3）现场备件服务：提供客户现场备件服务，维保期内放置至少2块4TB 7.2K NL\_SAS硬盘，坏硬盘更换后补齐现场备盘，提高现场备件响应速度；

（4）服务质量分析要求：在本服务期内，供应商应与广西壮族自治区桂东人民医院至少召开1次服务质量分析例会，对该阶段投标人所提供的服务进行总结和考核。在广西壮族自治区桂东人民医院的要求下，中标人有义务随时配合召开其他时间的例会。中标人对例会纪要中广西壮族自治区桂东人民医院的意见与建议部分于7日内进行反馈并跟踪落实。

（5）提供7×24小时的故障受理，30分钟内故障处理响应服务。故障包含硬件、软件故障等存储设备自身相关联，导致系统不能正常运行的一切故障对象。

（6）故障服务的现场响应时间小于4小时,即4小时内有能够处理故障的技术人员携带有效备件到达现场，并立即投入对故障的处理。

（7）在设备故障出现短时间（4小时）内无法恢复，并严重影响业务系统正常运行的情况下，供应商应保证在12小时内，采取应急措施或提供替代设备使业务系统尽快恢复运行。

（8）故障分析服务。供应商在完成排障，设备、系统恢复正常运行后，应于3日内向广西壮族自治区桂东人民医院提交书面报告。报告内容包括故障现象、原因，处理方法、配置变更内容、处理结果、可能存在的隐患以及今后避免问题的具体措施等。

（9）对设备不可用、生产系统宕机等重大故障提供7×24小时的现场支援。

（10）备件服务：供应商应具有本地区备件库，应保障在4小时内提供所需更换的备件，并保障备件为原厂商生产的备件。

（11）备件更换维修服务：

1）在维护服务期限内，中标供应商为所有服务范围内设备的全部故障件的更换及维修均是免费的，即备件费用以及相应产生的备件送达运费、维护人员费用已经包含在总体的服务费用之中，不再以任何方式另行收取。所有更换的备件要求与原设备或模块的型号相同，各项性能规格不低于原有设备或模块。

2）当中标供应商派出的现场支持工程师到达现场并经过分析判断，认为其所随行携带的替换备件不能完全解决设备故障，需要再更换备件的，中标供应商必须再次通过各种方式发送备件到用户指定地点，再由中标供应商现场支持工程师实施维护操作，直至故障完全修复。

3）如遇特殊情况，故障设备没有相同的备件产品，中标供应商经广西壮族自治区桂东人民医院同意后，中标供应商可在约定的备件到达时间内提供不低于原设备性能的替代产品，以保证用户系统的正常运行。

（12）投标商是在中华人民共和国境内注册的法人，注册资金不少于100万元人民币；非广西注册的公司需在广西具有合法登记的分支机构。

（13）投标商必须具备原厂商的产品维保服务技术能力。具有Netapp存储设备技术实施支持经验或维护经验；拥有存储认证工程师2名及以上（相关人员需提供相应厂商资格认证证书）。

（14）投标人必须有磁盘阵列实施维保案例2个以上（提供证明材料）。

（15）技术服务能力要求：存储设备为本医院核心数据存储设备，为确保投标人有相应的技术服务能力，避免因投标人无技术能力承担日后维保服务，本次维保服务项目要求投标人具备维保服务技术支持及备品备件更换服务能力，有权要求投标人中标后，签订合同前提供一次维保设备维护操作演练及培训服务。如无法提供相应技术服务能力，则我院有权不予投标人签订维保合同。

（16）维保期限内，供应商对保修范围内的全部设备、系统进行的维护和保修，不得收取任何费用。

（17）供应商在未得到采购方许可的情况下，不得从事以下行为：在非故障处理和恢复的情况，改动设备连接和配置；随意通过系统账户进入系统；改动系统软件配置和口令；修改和删除系统内的文件；拆卸非保修范围内的设备；实施设备微码或系统、软件升级；任何业务系统数据访问操作。

（18）保密要求。供应商必须与招标方签属保密协议，承担保密义务。供应商应采取有效预防措施，防止公司员工在合同执行期间将掌握的任何有关招标方的机密或专有信息透露给任何未经授权人。

**3.维保期：**

本次招标采购的维保期限为 叁 年整（2023年~2026年），合同签署方式为一年一签，采购单位将对中标供应商在合同维保服务期限内的服务质量进行综合评定，具体服务质量综合评价方式详见附件:广西壮族自治区桂东人民医院Netapp影像存储阵列维保服务年度质量考核表，将根据维保服务质量考核最终总得分达到80分及以上的可考虑合同的续签。

**4.付款方式：**

付款方式根据合同一年一签一支付模式，采取按年支付，3年共计支付3次，即每一年签订合同之日起7个工作日内全额支付当年维保服务费。

**二、合同签订**

招标人和中标人应当自公示结束后7个工作日内签订采购合同。

 **三、其他**

1.培训和咨询服务。供应商在维护期内，至少组织一次不少于一天的设备及系统使用维护技能培训，并提供相关培训教材。

2.扩容和升级服务支持。供应商需要派出专业系统和软件工程师，配合广西壮族自治区桂东人民医院完成对保修范围内设备扩容、升级以及非保修和维护范围的业务应用软件的维护、升级等技术支持工作。

3.故障排除技术支持。对在保内设备上运行的业务系统软件、中间件等系统软件出现的问题，供应商应积极配合分析和查找故障产生原因，并提出排除故障的建议和措施，不得推辞。

4.存储阵列搬迁和调试协助服务。在维保期内，若广西壮族自治区桂东人民医院因需要对存储阵列搬迁及调试的，供应商应配合搬迁及调试等技术支持工作。

**四、特别说明**

如果招标文件中对部分采购设备技术参数要求不详细，请各投标人在投标时补充说明。如投标人不作补充说明，广西壮族自治区桂东人民医院招标管理办公室将从有利于招标人的角度出发，认定其所报配置为可能存在情况的最高标准。

**第四章  评标方法与评分标准**

**一、评标方法与定标原则**

评委会将对确定为实质性响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较，评标方法采用 **最低价**确定中标候选人。

**二、评分标准**

无

附件:广西壮族自治区桂东人民医院Netapp影像存储阵列维保服务年度质量考核表

被考核企业名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级考核指标** | **二级考核指标** | **考核细则（每个单项分扣完为止）** | **分值** | **考核得分** |
| 技术支持 | 中标供应商应提供7×24小时的技术支持服务，当甲方发起技术支持需求时，应及时提供支持。 | 每缺一次扣3分，扣完为止 | 12分 |  |
| 巡检服务 | 中标供应商每季度应提供一次例行巡检服务，检测设备及系统运行情况、清洁设备并提供巡检报告，一年共计4次。 | 每缺一次或无巡检报告扣7分，扣完为止 | 28分 |  |
| 现场备件服务 | 中标供应商应提供客户现场备件服务，维保期内至少放置2块4TB 7.2K NL\_SAS硬盘，坏硬盘更换后补齐现场备盘，提高现场备件响应速度； | 要求至少提供2块硬盘得14分，每增加1块加7分，加满为止 | 28分 |  |
| 服务质量分析服务 | 在服务期内，中标供应商应与广西壮族自治区桂东人民医院至少召开1次服务质量分析例会，对该阶段投标人所提供的服务进行总结和考核。 | 缺一次扣8分 | 8分 |  |
| 故障响应服务 | 中标供应商须提供7×24小时的故障受理，30分钟内故障处理响应服务。 | 达不到响应要求的，每一次扣5分，扣完为止 | 15分 |  |
| 故障分析服务 | 故障发生时，中标供应商在完成排障，系统恢复正常运行后，应于3日内向甲方提交书面报告。报告内容包括故障现象、原因，处理方法、配置变更内容、处理结果、可能存在的隐患以及今后避免问题的具体措施等。 | 不提供书面报告的缺一次扣3分，扣完为止 | 9分 |  |
| 总分 | 100分 |  |