**北京大学人民医院锐捷运维监控管理平台运维项目**

**采购文件**

1. **项目概述**

随着医院信息化建设的不断推进，IT 基础设施规模持续扩大，为了确保监管平台能始终处于最佳运行状态，以满足核心业务系统稳定运行的要求，需扩容100个资源节点授权，及一年期新的原厂远程运维服务。原厂远程运维服务包括专属运维管家和管家群、监控策略定制及协查服务、IT运行报告服务等，以上服务要求具备全职的领域专家团队，专家团队覆盖网络、数据库、虚拟化、业务系统监控等领域，对安全性、可用性、合规性、资源性能等多维度全面检查，确保信息系统连续、稳定、可靠运行。

1. **项目预算**

项目预算总金额为18万元。

1. **服务期**

2025年12月18号-2026年12月17号

1. **采购参数**

1.设备授权扩容

提供100个资源节点授权，支持对PC、网络设备、安全设备、云/虚拟化主机、存储、操作系统、中间件、数据库、web服务、IPMI服务器硬件的授权。

2.日常运行保障需求

（1）实时监控包括不限于网络设备、无线设备、数据库、操作系统、中间件、web应用、存储、虚拟化、硬件服务器等组织全部可网管IT资产的运行状态和性能，确保运维团队对IT资产状态和性能实时可观测。

（2）服务商应提供专属运维管家和管家群，需针对我方关键设备、关键区域进行7\*24小时不间断保障值守，当出现故障或重大风险时进行初步确认，并第一时间通报我方干系人，早发现早修复。需对我方IT资产7\*24小时持续值守，持续发现问题和风险，问题识别准确率不低于95%。

（3）服务商应提供关键设备状态和性能的巡检服务，每天最少完成两次巡检并将结果通过我方接口人；如果发现异常，需要进行初步确认后，第一时间通报我方干系人。

（4）服务商应支持锐捷、华三、华为、思科等多厂商网络设备配置文件的周期性备份服务，需持续监测配置文件的变更并确认变更内容的合理性，协助用户进行变更的追溯和还原；关键设备配置备份覆盖100%，配置变更识别率不低于90%。

（5）服务商应结合IT环境变化，实时更新和维护监控工具中的IT资源信息、拓扑信息等，保障监控工具中的IT数据与现实环境的一致性；简单变更的数据更新要求1工作日内完成，复杂变更的数据更新要求5工作日内完成。

（6）服务商应对组织的无线AC、AP、智分主机等无线设备应管尽管，同时应结合无线网络架构变化，主动识别无线AP的新增、更换、下线等变更，周期性的对无线网络设备进行纳管与刷新，确保监控系统中的无线设备与实际无线网络部署现状的一致性。

（7）服务商应结合我方个性化需求及行业经验，每周进行监控工具中的资源关键指标和事件分析，定制并持续优化相应的告警规则和监控策略，让告警更加的精准有效、具备行动力；要求告警准确率不低于95%，最低每周进行一次告警策略调优。

3.故障排查需求

（1）服务商应具备全职的领域专家团队，专家团队覆盖网络、数据库、虚拟化、业务系统监控等领域；网络专家要求：具有丰富的交换、路由、安全、负载均衡、无线等网络设备的故障处理经验；具有丰富的网络架构设计规划、割接、优化经验；具有丰富的自动化运维系统设计和脚本开发经验；需具备CCIE/PMP证书；数据库专家要求：需要10年以上的数据库维护项目经验，需具备丰富MYSQL、REDIS、ORACLE等数据库故障处理、优化经验；需具备丰富的运维自动化系统开发经验；需具备丰富的开源、分布式数据库使用、优化经验；需具备OCP及以上证书；虚拟化专家要求：需具备虚拟化和超融合厂商VMWare/Nutanix/深信服的原厂技术从业经验验；需要熟悉服务器虚拟化,超融合架构,分布式/集中式存储,网络三层架构,虚拟桌面云和硬件服务务器；需对VMware和基于KVM虚拟化基础架构云平台和虚拟化各功能及底层工作原理有深刻理解，具备虚拟化和超融合架构的解决方案设计和性能最佳实践及调优能力；需具备VMware VCP、AWS ACP、Linux RHCE、Nutanix SS/CM、云原生CKA/CKAD等证书；业务系统监控专家要求：需要5年+分布式应用开发、调试经验；需要对于Windows, Linux系统的场景问题有深刻理解；需要具备10年国际领先的网络性能分析、应用性能分析工具技术支撑经验，熟悉网络协议分析，帮助中大型客户进行网络、应用性能问题定位；需要5+的用户体验分析软件、应用性能分析软件的测试和设计经验。

（2）当我方网络设备/数据库/操作系统等关键资源出现疑难故障时提供专家协查、定位分析服务，需根据我方提供的环境和现象，综合给出告警可能原因、建议的处理方案；资源不可用问题响应时间不高于5min，快速定位清楚问题并提供有效解法；资源性能问题响应时间常规30min响应，快速定位清楚问题并提供有效解法。

4. 运维数据统计与展现需求

（1）服务商需按周输出服务报告，统计包括资产变更情况、运维事件态势、告警闭环处置及协查跟踪以及监控工具整体运行情况等；每周一次，确保运维团队对关键事件可跟踪、运维变更记录可追溯、运维基本态势可感知。

（2）提供可视化呈现服务帮忙客户依据实际运维场景进行乐享系统数据的整合及呈现，辅助客户依据不同维度的运维数据进行分析及决策；使乐享系统数据更加直观的呈现给客户，帮助用户更好地理解和分析数据。

（3）阶段性的与管理者汇报资产使用、故障与风险、用户的支撑与体验等IT资产运营成果，同步管理者关注问题及上一阶段改进目标的处理进展，探讨障碍与应对策略，并共识改进目标及下一步行动计划，促进与管理者的紧密协作与沟通，持续提升组织业务连续性保障能力；每季度一次，增强管理者对团队关键事务的掌控。

1. **响应人资格要求：**

1.在中华人民共和国注册的具有相关经营范围的具有独立民事责任的法人，并取得合法企业工商营业执照。

2.响应人必须具有履行合同及具备供货保障能力。

3.响应人在参加本项采购活动的最近三年内，在经营活动中无严重违法记录。

4.响应人必须提供本项目用户所在地的售后服务。

5.法律、法规规定的其他条件。

1. **采购文件编写：**

1．采购文件应以中文书写。

2．采购文件的组成：

1）企业营业执照复印件（加盖公章）

2）法定代表人证明书和身份证复印件，授权委托书和受委托人身份证复印件（加盖公章，法人代表签字或盖章和受委托人签字）

3）提供近三年内（2022年至今）类似服务项目业绩，提供业绩一览表（格式统一如下，并加盖公章），及对应的合同复印件（至少包含合同首页、签章页、并加盖公章）。

项目业绩一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 合同名称 | 服务医院名称 | 服务期限 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

4）响应人对本项目的整体服务方案、投入项目团队、保障措施、拟采取的应急预案(系统故障、人员更替)。

5）响应人采购文件中需响应采购文件中对各项服务的具体要求，即服务响应表。

6）响应人公司信用查询证明（信用中国生成查询报告，开标前三个工作日内查询）。

7）报价单

8）采购文件要求

①采购文件一式叁份（壹份正本贰份副本，采购文件侧面加盖骑缝公章，正本与副本应分开包装，加贴封条，采购文件封面分别注明正本、副本，并在封套的封口处加盖响应人单位公章）。

②电子采购文件（盖章扫描版）一式壹份，以U盘的形式**单独包装**并加贴封条。

③响应人于采购文件目录前添加评分项目**页码索引**。

3．下列情况之一者，采购文件视为无效：

1）响应价格高于预算价。

2）采购文件未密封或逾期送达。

3）采购文件未按规定加盖本单位公章。

4）法人代表未在法定代表人证明书上签字或盖章；法人代表、受委托人未在授权委托书上签字、盖章。

5）对采购文件的相关要求无具体的承诺（如未提供信用中国查询报告、未实质响应服务要求等）。

6）未按采购文件要求制作响应文件。

7）响应文件字迹模糊或内容自相矛盾。

1. **递交****响应文件时间、递交截止时间、开标时间及地点：**

1. 递交响应文件时间地点：2025年11月26日8:30（北京时间），中仪大厦10层1011会议室，递交文件截止时间：2025年11月26日 9:00逾期送达或未密封的响应文件恕不接受。

2.联系人：鞠老师 88317043

3.凡对本次采购提出询问及质疑，请与鞠老师联系。

（1） 对院内采购文件的质疑

供应商如认为采购文件存在不合理条款、歧视性条款的，供应商可向采购人就院内采购文件在自公告挂网之日起5个工作日内（以收到材料日期为准）以书面形式一次性向采购人提出质疑。供应商的质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，质疑函的提出须采用政府采购供应商质疑函范本格式。

（2） 对中标结果的质疑

参与供应商对中标结果有异议的，应当在中标结果公告期限届满之日起7个工作日内（以收到材料日期为准）一次性依法向采购人提出书面质疑和必要的证明材料，质疑函的提出须采用政府采购供应商质疑函范本格式。

1. **评分细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分值 | 评分因素分项 | 评分标准 |  |
| 价格 | 30 | 评标价格 | 评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重（30%）×100  备注：实质性响应招标文件要求且价格低的投标报价为评标基准价 |  |
| 商务部分 | 20 | 响应人完成类似项目业绩情况（15分） | 根据响应人近三年内（2022年至今）类似服务项目业绩（须提供合同首页及盖章页复印件，并加盖本单位公章），提供一个得5 分，最多15分。 |  |
| 对响应人企业资质的评价  （5分） | 响应人具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书,得5分，不具备得0分 |  |
| 技术部分 | 50 | 对响应人整体方案的评价（25分） | 响应人的方案设计合理细致,无缺项、漏项得25分；方案设计细致，存在轻微缺项、漏项得20分；方案设计一般，存在部分缺项、漏项得10分；方案设计粗糙，存在明显缺项、漏项得5分，未提供得0分。 |  |
| 对响应人拟投入项目团队的评价（15分） | 根据响应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：科学合理、满足岗位要求并提供优质服务，项目人员具备承担过3个及以上类似项目经验得 15分；部分满足岗位要求，项目人员具备承担1-2个类似项目经验得 10分；未提供得0分。 |  |
| 对响应人拟采取的应急预案(系统故障、人员更替)的评价（10分） | 项目具有应急预案，且细致合理、针对性强，出现问题，能及时实施应对措施得10分；项目具有应急预案，针对性一般得8分；项目具有应急预案，相对简单、针对性弱得5分；项目具有应急预案，但简单且不具有针对性得2分；未提供得0分。 |  |

1. **合同（合同以实际为准）及廉洁模板**

**北京大学人民医院**

**×××合同**

甲 方： 北京大学人民医院 合同编号：

地 址： 北京市西城区西直门南大街11号

法定代表人： 王 俊 邮 编：100044

电 话： 010-88326666 传 真： 010-68333362

乙 方： ×××××

地 址：

法定代表人： 邮 编：

电 话： 传 真：

税务登记号 ：

开 户 行： 帐 号：

**×××合同正文**

经北京大学人民医院（以下简称“甲方”）与（以下简称“乙方”）对的商务谈判，双方依照自愿平等原则，签订本合同。

本合同在此声明如下：

1．下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

(l)合同条款

(2)合同条款附件

2．考虑到甲方将按照本合同向乙方支付，乙方在此保证全部按照合同的规定向甲方提供技术服务，并修补缺陷。

3．考虑到乙方提供的技术服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价。

**一、委托事项内容**

1.1双方约定，乙方完成甲方所委托 。

1.2本合同期限自起生效，至终止。

1.3本合同项下的委托项目履行地点为。

1.4项目主要内容及交付物（附件： ）

**二、服务费用**

2.1合同含税总金额为：大写：元整；小写：元整。

2.2价格明细表：

2.3支付方式：甲方按以下方式付款：乙方提供合规发票

**三、双方的权利和义务**

3.1甲方的权利和义务

3.1.1甲方审核乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划。

3.1.2甲方检查监督乙方完成委托项目工作的进度。

3.1.3甲方对乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或相关文件进行审核及验收。

3.1.4乙方自接到甲方提供的所委托项目的技术资料和数据之日起日内，不进行调查论证的，甲方有权单方决定取消对该项目的委托。

3.1.5乙方在完成委托项目的过程中，甲方为乙方提供必要的协调帮助。

3.1.6甲方应按照合同条款及时向乙方支付相应的费用。

3.2乙方的权利和义务

3.2.1乙方依照本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供相应材料及便利条件。

3.2.2乙方应遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作。乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性与服务质量全面负责。

3.2.3乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后 5日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为甲方提交的资料、数据符合合同约定的条件。

3.2.4甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后 3 日内给予书面解释或答复。

3.2.5乙方为甲方服务期间，因乙方原因造成的事故，其责任与损失均由乙方承担。

**四、服务质量管理**

4.1乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目技术队伍的稳定。项目服务过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前5日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

4.2乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应在甲方指定的地点接受甲方对其工作成果进行质量评审。

4.3乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收。

**五、知识产权**

5.1在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归 甲 方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

5.2乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼、仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的全部经济损失与声誉损失等，并按合同总金额20%向甲方支付违约金。

5.3在履行合同过程中，若乙方未经甲方同意或认可，擅自使用或连接侵犯第三方专利或著作权的设备、软件、程序代码等，则由此引起的一切后果由乙方承担，甲方不承担任何责任。

5.4如果甲方在合同期间，使用或侵犯第三方专利或著作权的设备、软件、程序代码等，由此引起的一切后果由甲方承担，乙方不承担任何责任。

5.5乙方在执行本合同项下服务过程中利用甲方软件、硬件系统等各种IT资源的基础上新开发的软件、产品、流程、系统等的知识产权，归甲方所有。未经甲方同意乙方不能用于第三方的业务。

**六、保密义务**

6.1乙方不得向乙方内部无关人员及任何第三方泄露双方在执行合同过程中了解到的甲方任何数据、资料、信息等。

6.2甲乙双方均保证不向内部无关人员及任何第三方透漏本合同任意条款内容。

6.3乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 3 日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

6.4保密期限不受本合同期限的限制。在本合同期限届满后，甲乙双方仍负有保密义务，尊重并保证不侵犯对方因本项目获得之成果及其所附的一切权益。

**七、合同变更**

7.1本合同生效后，如需对本合同条款做增加、删除、修改等变更，须以补充协议书方式进行。该补充协议书经双方法定代表人或其授权人签字并加盖各自单位公章后方可生效。

7.2 合同的变更、解除不影响守约一方要求损害赔偿的权利。

**八、违约责任**

8.1 甲方无合理理由未按合同约定支付费用，乙方可以书面催告甲方在合理期限内支付。如逾期未付，每延期一日，乙方保留向甲方要求按当期应付合同价款金额的万分之三向乙方支付违约金的权利，或双方协商解决。违约金不超过合同总额的10%。

8.2如因乙方原因造成项目未按合同规定的日期提交委托项目工作成果的，每延期一日，按合同价款的万分之三支付违约金，如乙方未按合同约定提供服务的或违反服务要求的，乙方应按本合同总金额的10%向甲方支付违约金。

8.3 如乙方违反合同保密约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应按本合同总金额20%向甲方支付违约金。

8.4当乙方因上述违约行为向甲方支付违约金后，不足以弥补甲方损失时，乙方还应赔偿甲方的实际损失。

**九、纠纷解决**

双方本着友好协商的态度解决本合同履行过程中产生的任何争议。协商无效的，任何一方均可采取法律程序向本合同履行所在地的北京市西城区人民法院起诉解决纠纷。

**十、不可抗力**

10.1 不可抗力包括地震、水灾、台风等重大自然灾害，战争等因素，以及其他不能预见、不能避免且不能克服等因素。

10.2 任何一方由于受不可抗力影响而无法正常履行本合同相关条款的，可免予承担相关法律责任。

**十一、其他约定**

11.1 本合同须经法定代表人或委托代理人签字并加盖各自单位公章后方可生效。

11.2 本合同壹式份，甲方执份，乙方执份，均具有同等法律效力。

**十二、合同终止**

12.1 合同期限届满，该合同自动终止。

12.2 乙方歇业、被吊销营业执照或被人民法院裁定宣告进入破产还债程序的，可书面通知甲方解除本合同。但必须提前一个月书面通知甲方。

12.3任何一方违约，在7日之内未采取有效改正措施的，守约方可书面通知违约方解除合同。

12.4 本合同的变更、解除、终止不影响守约一方根据本合同之约定要求违约一方给予损害赔偿、支付应付款项、追究违约责任的权利。

**十三、附则**

13.1 乙方人员不得以任何形式对甲方人员进行商业贿赂。

13.2 本合同生效后，在合同期限内，除非双方授权代表书面确认，任何一方不得擅自变更本合同内容或将本合同项下权利义务全部或部分转让给其他任何第三方。

13.3 附件XXXXXXX为本合同的组成部分，与本合同具有同等效力。

甲方(盖章)：北京大学人民医院 乙方（盖章)：

法定代表人或委托代理人(签字): 法定代表人或委托代理人(签字):

地址：北京市西城区西直门南大街11号 地址：

日期: 日期：

项目廉政责任书

项目名称：

项目地址：北京大学人民医院

甲 方：北京大学人民医院

乙 方：

　第一条　甲乙双方的责任

　　(一)　应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标和市场活动等有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

　　(二)　严格执行项目合同文件，自觉按合同办事。

(三)　业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益。

(四)　发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条　甲方的责任

甲方的领导和负责该项目招标的工作人员，在项目开展的事前、事中、事后应遵守以下规定：

　　(一)　不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

(二)　不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

(三)　不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

　　(四)　不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请和健身、娱乐等活动。

(五)　不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同中相关经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位推荐分包单位和要求乙方购买项目工程施工合同规定以外的材料、设备等。

第三条　乙方的责任

　　应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格遵守以下规定：

　　(一)　不准以任何理由向甲方、相关单位及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等。

　　(二)　不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

　　(三)　不准接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

(四)　不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

(五)　不得实施商业贿赂行为，实施商业贿赂行为后将被列入商业贿赂不良记录。乙方指定企业销售代表为。

第四条　违约责任

　　(一)　甲方工作人员有违反本责任书第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二)　乙方工作人员有违反本责任书第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

第五条　本责任书作为项目合同的附件，与项目合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条　本责任书的有效期为双方签署之日起至合同结束时止。

甲方单位：（盖章）北京大学人民医院　　 乙方单位：（盖章）

法定代表人(或授权代表签字）： 　　 法定代表人(或授权代表签字）：

地址：北京市西城区西直门南大街11号　　 地址：

电话：　010-88326666　　　　　　　　　 电话：

年　　月　　日 年　 　月　 　日