附件一《全院网络维护（技术支持）用户需求书》

**用户需求书**

1. **总则：**

1、投标供应商报价应包括标的设备（原装、全新合格的设备）、相关附件、配套设施、税费、运费、保险费、仓储费、安装调试、培训、质保等的全部费用，在项目实施过程中出现报价内容的任何遗漏，均由成交供应商负责相关费用，采购人将不再支付任何费用。

2、招标文件中凡有“★”标识的内容条款为关键条款，投标供应商必须对此作出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，对这些关键条款的任何负偏离将视为无效投标。加注“▲”的内容为重点评标项目，投标供应商必须对该标识项目按照要求进行真实应答描述。

3、本项目不接受联合体、成交供应商不得以任何方式转包本项目。

4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、关联关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的招标活动。

1. **基本需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 需求科室/部门 | 服务期限 |
| 全院网络维护(技术支持) | 信息科 | 1年 |

**（一）、项目技术基本要求：**

1、维护服务地点：中山市小榄人民医院；

2、维护服务生效时间：自合同签订日起5个工作日内正式生效，成交供应商提供网络维护技术支持服务；

3、维护服务期限：合同签订并正式生效后12个月内；

4、★合同签定后，成交供应商必须指定两名具有CCIE证书的网络工程师长期固定地依照合同内容为采购人提供服务，采购人能随时直接联系到指定的两位工程师，合同期内成交供应商不能更换工程师超过两次，否则合同作废；

5、本项目服务电话响应时间为1小时，若通过电话无法解决问题的，成交供应商应安排技术人员在4小时内到达采购人现场；

6、维护服务验收方案：维护期内，成交供应商必须每季度提供至少一次网络巡检服务，对本项目维护清单范围内所有设备进行运行状态检查与记录，并输出《季度网络巡检报告》交付采购人信息科保存。对于检查中发现的网络设备系统功能异常应立即展开处理，并在问题修复后5个工作日内交付《网络故障报告》；

7、★每季度以成交供应商能否严格遵守本项目用户需求书各项要求，及《季度网络巡检报告》与《网络故障报告》作为依据评判当季度维护服务质量。对于维护服务质量不符合本用户需求书要求的季度，采购人有权扣除当季度维护服务费用。

**（二）、项目商务基本要求：**

1、成交供应商须具备丰富的项目维护经验；

2、成交供应商须具备足够网络维护技术支持能力。

**（三）、供应商资质要求：**

1、成交供应商必须为中华人民共和国境内注册且合法运作的企业（企业营业执照经营期限处于有效期内），能独立承担民事责任，并提供营业执照复印件（复印件需加盖供应商公章）；

2、成交供应商应无未改正的经营异常信息，无严重违法失信记录。须提供国家企业信用信息公示系统（http://www.gsxt.gov.cn/）公示的企业信息打印件并加盖供应商公章。企业公示信息应含经营范围信息等信息；

3、在为本项目提供现场服务时，成交供应商须派遣具备思科认证(CCIE)资质的工程师执行服务，且须在服务开展前向采购人提供工程师资质证明。现场服务包括但不限于季度网络巡检服务、网络故障问题处理、故障处理后的现场值守等；

4、★对于本项目中涉及思科语音技术的维护，成交供应商须提供思科认证(CCIE Voice)工程师到场或远程的维护服务。

**（四）、付款方式**

具体付款方式：按季度支付服务款项，分四次支付，签订合同后，并且由合同签订日起服务满三个月，甲方支付第一季度服务款项，乙方须提供相应金额的发票，甲方收到乙方发票并审核无误后，一个月内支付合同总金额的25%费用，如此类推，之后每个季度支付25% ，直到支付完毕。

**（五）、违约责任**

1、采购人应在合同规定时间内，按合同执行进度向乙方支付服务款项，每拖延一天成交供应商可向采购人加收合同金额的5‰的违约金。

2、成交供应商未能如期提供服务，或未能在服务生效之日起30天内提供该项目相关所必须的合法有效的文件，每拖延一天，须向采购人支付合同金额的5‰的违约金。如拖延三十个自然日成交供应商仍未履行的，采购人应向乙方送达《违约通知书》。

3、成交供应商提供的服务不符合合同规定的，采购人有权拒绝接受，成交供应商向采购人支付合同金额的5％的违约金。

4、采购人无正当理由拒绝接受服务的，采购人向成交供应商支付合同金额的5％的违约金。

1. **技术服务要求：**

**（一）、项目服务需求：**

1、★日常适应性维护服务（提供7X24X4小时服务，7X24X4是指每周7天,每天24小时电话响应,如需要到现场的须在接到电话后4小时内到达采购人现场），服务内容包括：

(1)IP电话系统配置的小规模更改与调试；

(2)全院所有网络的小规模改动与调试(含监控网，车管网，无线网等)；

(3)设备清单中设备的配置改动与调试；

(4)网络故障的排除与恢复；

(5)设备软件操作支持和版本升级；

(6)远程问题诊断和远程访问支持；

(7)疑难技术问题受理和解答;

(8)技术文档的供应和更新;

(9)结合院方现有数据、无线、语音网络基础，提供具有针对性的合理网络优化建议;

(10)提供其他增值服务，有利于更好地保证全院网络稳定运行。

2、★在维护期内，成交供应商须承诺每季度提供不少于15个工作日的现场技术服务日，采购人可根据要求，申请成交供应商提供网络工程师工作日5\*10\*4小时的现场技术服务；

3、对于本项目服务内容，成交供应商须提供工程师到现场或通过远程的方式执行维护服务;电话响应时效为1小时内，若通过电话不能解决问题的，在4小时内安排维护工程师到达采购人用户现场提供现场维护服务；

4、成交供应商具备完善的运维服务管理机制并在广东省内设立技术支持站点；

5、在维护期内，成交供应商必须每季度进行至少一次网络巡检服务，对本项目维护清单范围内所有设备进行运行状态检查与记录，并输出《季度网络巡检报告》交付采购人信息科保存；

6、成交供应商需为用户配备一名专职的技术项目经理，在本项目服务周期内为用户提供专业的项目管理及资源调度服务；

7、为确保采购人的网络环境保持稳定，成交供应商必须提供功能完好的WS-SUP720-3B、CISCO3825、WS-C3560E-12D-E 、WS-C3750X-48T-S各一件存放于采购人信息科作为备件应急使用。本项目维护期限（1年）结束后，上述设备归还成交供应商。

**（二）、维护清单：**

1、数量：共127台；

2、设备清单：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备型号** | **数量** | **服务级别** |
| 1 | WS-C6509-E | 2 | 7x24x4 |
| 2 | WS-C6509 | 2 |
| 3 | C3560E-12D-E | 2 |
| 4 | WS-C3750X-48T-S | 1 |
| 5 | CISCO3825 | 2 |
| 6 | WS-C3850-24XS-S | 1 |
| 7 | PIX-525 | 1 |
| 8 | WS-C3550-24PWR-SMI | 10 |
| 9 | WS-C3560-24PS-S | 2 |
| 10 | WS-C2960-48PST-S | 52 |
| 11 | WS-C2960X-48FPS-L | 22 |
| 12 | C881-K9 | 1 |
| 13 | C9200L-48P-4G | 15 |
| 14 | CISCO2611XM | 1 |
| 15 | DS-C9148S-K | 2 |
| 16 | ISR4331/K9 | 1 |
| 17 | N9K-C93180YC-EX | 2 |
| 18 | TN-SG5000-E680 | 3 |
| 19 | WS-C2950G-24-EI | 1 |
| 20 | WS-C2960L-8PS-LL | 1 |
| 21 | WS-C3560V2-24PS | 2 |
| 22 | WS-C3750-48PS-S | 1 |