**服务器监控与预警系统招标参数**

**前提：本章中标注“★”号的条款为本项目的实质性要求，供应商应全部满足，否则其投标文件作无效处理。**

1. **预算及采购清单**
2. 项目总预算：9.8万元
3. 最高限价：9.8万元
4. 采购清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 服务器监控与预警系统 | 套 | 1 |

1. **技术要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 需求 | 具体描述 |
| **1、基础平台要求** | 1.1软件的使用和数据要求 | ★本项目软件产品架构要求所有功能采用统一平台，统一登录，统一界面，统一数据库的完整软件系统，功能至少包括：配置管理数据库、信息化生命周期管理、一体化监控、符合信息技术服务管理流程、设备监控全覆盖等功能。 |
| **2、基础结构和资源管理** | 2.1配置项管理 | 配置管理数据库，管理范围应包括，内外部人员与岗位管理，文档管理、链路管理以及IP地址等信息化资源。 |
|
| 2.2业务全景图 | 通过应用系统组合汇总各个“业务系统”的项目信息，流程KPI，以及性能数据，形成信息系统的运营和建设的信息全景图。 |
| 2.3统一视图呈现 | ★可自动建立“服务模型”，呈现每个业务与应用系统之间的关系和状态。软件能够将“网络区域”，“业务系统”形成一个统一视图，并可以钻取到具体的拓扑图和业务系统模型。 |
| **3.一体化监控** | 3.1运维的数据采集要求 | 通过软件一方面能够监测所有软件和硬件的基本性能，另一方面能够监测各类系统的时间，能够监测各类系统的数据库语句。   1. ★能够自动发现并记录服务器硬件的性能隐患，包括：支持对各个主流品牌服务器硬件的风扇、电源、硬盘及温度的状态监测，同时支持对各个主流服务器系统CPU、内存、进程的状态监测； 2. ★能够自动发现并记录存储的性能隐患，包括：各类主流存储系统的控制器状态、控制器性能； 3. ★能够自动发现并记录网络的性能隐患，包括：针对网络设备的CPU、内存、风扇和电源的监测，同时要包括网络线路的流量和丢包情况； 4. ★能够自动发现并记录数据库的性能隐患，包括：跟踪数据库当前所执行的语句，以及语句消耗的内存与耗时，包括等待时间、I/O等待时间； 5. ★要求软件系统能够对系统时间的自动化监测，以此，防止由于时间错误带来的业务数据错误。 |
| 3.2运维基础功能 | 1. 支持对采集的数据形成拓扑、轮播大屏看板、定时图表等各类视图、报表的方式进行呈现。 2. 支持对数据指标进行阈值设置，并通过短信、邮件、手机端等各类方式进行异常提示。 |
| **4运营数据分析** | 4.1实时工作看板 | 通过服务信息看板，将当前的工作状况进行实时的展现，便于工作的协调和监管，至少支持以下三类视角的看板：  1.工作信息看板：能够看到黑单（已超时的工作单），红单（快要超时的工作单），黄单（时间已经过去一半的工作单），绿单（刚刚开始的工作单）；  2.协调调度看板：各个人员的当前工作队列，每个人员的当前工作单；  3.状态汇总看板：当前有性能异常和故障的软件和硬件设备，以及相应人员的处置情况。 |
| 4.2运营数据分析 | 系统支持运维数据分析功能，可通过业务系统视角、技术视角和业务用户视角分别跟进当前工作情况，用于运维例会的分析和讨论。  1.业务系统视角包括：故障量的分布情况、系统性能波动情况、系统配置变更情况、服务支持分布情况和关键问题跟进情况等信息。  2.技术视角包括：IT设备故障和异常情况和IT资源使用情况等。 |

1. **商务要求**

1.项目完成期限及服务地点

1.1 项目完成期限：合同签订生效后，在接到采购人正式通知的前提下180日内完成并上线运行，交付采购人验收。

1.2 服务地点:四川省妇幼保健院指定地点。

2.付款方法和条件

2.1 验收合格后60个工作日内采购人向投标人支付合同金额的90%；

2.2 质保期结束后支付合同金额的10%；

2.3 支付前投标人向采购人提供等额增值税发票。

3.质保期

3.1项目从全部验收通过并上线顺利运行之日起一年。质保期后的售后双方协商而定。

3.2在质保期内，用户服务工程师每年不少于2次定期巡检，在巡查过程中的维修不收取任何费用，巡检完成后形成报告，向采购人妇幼健康管理部和信息化部提交。

4.报价要求

本次报价包含完成本项目的所有费用，包含项目调研、咨询服务、方案制定、开发测试、部署实施、数据迁移、培训、税费等费用，采购人不再额外支付任何费用。

5.售后服务

5.1投标人应有良好的服务理念和完善的售后服务体系，能够派遣工程师驻场技术服务直到最终完成上线。

5.2针对本项目，提出完整而切实可行的服务方案。其中，至少应提供7×24小时热线电话、远程网络、现场等服务方式。热线电话和远程网络提供技术咨询和即时服务，1小时内给予明确的响应并解决；现场服务适用于排解重大故障，应在接到医院服务请求后2小时内到达现场解决。

5.3项目从入场到全部验收通过，必须委派至少1名工程师进驻项目地专职负责现场服务。

6.知识产权（提供承诺函）

6.1投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

6.2采购人依法享有本项目开发实施过程中产生的相应知识成果及知识产权，产权归采购方。

6.3投标人如欲在项目开发实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

6.4如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

7.验收标准

7.1中标人与采购人将严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)的要求进行验收。

7.2以招标文件技术参数及要求和相关行业标准为准。

8.其他要求

8.1服务期内（含质保期），如果因乙方原因造成甲方违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，甲方有权对乙方进行以下处理：1.要求乙方承担甲方实际损失；2.同时，每发生一次，要求乙方承担成交金额的5%的违约金；情节严重的，每次乙方需承担成交金额的10%的违约金。乙方承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由乙方补足。

8.2每半年开展一次服务满意度问卷调查，服务满意度不低于95%。

8.3在系统上线前提供第三方出具的代码审计。

8.4面向医院提供源代码，项目验收前移交源代码。

8.5系统上线前提供系统安全承诺书。

8.6其余事项以合同为准。

9.服务质量要求

提供7\*24小时响应。紧急问题（影响用户数大于5人）需4小时内恢复，非紧急问题需48小时内恢复。

10 保密要求

保障系统运行信息安全，对系统中所有数据和资料进行保密、负有保密义务、不得外泄。

1. **评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值** | **评分标准** | **说明** |
| 1 | 报价 | 30分 | 满足招标文件要求且投标价格最低的有效投标报价为评标基准价，其投标人的报价分为30分。其他投标人的报价分按以下公式计算：报价得分=(评标基准价／投标报价)×30。 | 共同评审因素 |
| 2 | 技术参数响应 | 30分 | 1.投标人完全符合或优于招标文件技术、商务及其他要求，没有负偏离的得30分；  2.未标识符号的参数为一般参数，不满足一般参数条款每一项扣2分，扣完为止。  注：带“★”条款为实质性要求，不满足或负偏离投标文件无效。满足实质性要求需提供承诺函原件并加盖投标人公章。 | 共同评审因素 |
| 3 | 综合实力 | 10分 | 1.自2020年1月1日至今，投标人具有相关业绩的，每有一个得2分，最多得10分。（需提供合同复印件，以签订时间为准不提供不得分） | 共同评审因素 |
| 4 | 服务方案 | 16分 | 1.评审供应商针对项目编制的服务方案，从①项目交付物；②质量保障措施；③售后服务方案；④培训方案等四个方面评审，四个方面均描述详尽，条理清晰，理解正确的得16分；每缺少一个方面或每有一个方面与本项目无关的扣4分，每有一个方面描述简略或描述不清晰或理解存在偏差的扣2分，扣完为止。 | 共同评审因素 |
| 5 | 安全管理及售后服务 | 14分 | 1.根据投标人提供的安全管理方案包含：①信息安全保障措施；②安全管理制度；③应急预案三个方面，三个方面均描述详尽，条理清晰，理解正确的得9分；每缺少一个方面或每有一个方面与本项目无关的扣3分，每有一个方面描述简略或描述不清晰或理解存在偏差的扣1.5分，扣完为止。  2.供应商承诺在项目建设中，可根据系统实际使用情况，对该项目进行设计改造的得5分。（提供承诺函原件，加盖投标人公章） | 共同评审因素 |