# 投标方资格要求与其他要求

## 符合政府采购法第二十二条第一款规定

具有独立承担民事责任的能力（营业执照）。

具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（2018年或2019年财务报告或资信证明）。

具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（承诺函）。

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（2019年任意三个月社保、纳税证明）。

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。

# 维保内容

## 服务要求

## 新增点位

与目前医院的院内WIFI进行对接实现门诊、住院区域覆盖；提供WIFI设备覆盖门诊1楼、3号楼、4号楼，并按照标准的施工规范进行施工，施工完成后提供数据联通调试设备上线服务。

组网说明：

* 在不改变现有有线网络的基础上新建Wi-Fi网络；
* 医院部署AP、POE以及交换机、网关设备，用户数据实现物理隔离，出口网关实现用户数据审计、应用流控、防火墙等功能。AP完成无线用户接入，不影响医院原有网络；
* 云端部署虚拟AC、Portal认证模块、网管、业务平台，实现统一运维；
* 用户数据采用认证前集中转发，认证后本地转发模式；

相关新增设备维保项目,设备清单如下表：

门诊楼：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼层** | **AP数（个）** | **弱电间** | **POE交换机类型** | **备注** |
| 1F | 10 | 无 | 放置24口POE交换机一台 | 接入交换机通过光纤于核心交换机互连 |
| **合计** | **10** |  | **1台** |  |

3号楼：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼层** | **AP数（个）** | **弱电间** | **POE交换机类型** | **备注** |
| 1F | 2 | 无 | 放置24口POE交换机一台 | 接入交换机通过光纤于核心交换机互连 |
| 2F | 2 | 无 |
| 3F | 2 | 无 |
| **合计** | **6** |  | **2台** |  |

4号楼：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼层** | **AP数（个）** | **弱电间** | **POE交换机类型** | **备注** |
| 1F | 2 | 无 | 放置24口POE交换机一台 | 接入交换机通过光纤于核心交换机互连 |
| 2F | 2 | 无 |
| **合计** | **4个** |  | **1台** |  |

## 原WIFI设备维护

门诊2-3楼和住院部区域原有设备清单如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **设备名称** | **型号** | **数量** |
| 门诊2-3楼  住院部楼 | AP | WA722M-E | 111 |
| AC | SAC500 | 1 |
| 二层交换机 | S2928G-24P | 7 |
| 二层交换机 | S3900-28CP-AC-P-SI | 1 |
| 二层交换机 | RG-S2710G-P | 1 |
| 核心交换机 | S5750-24GT/8SFP-P | 1 |
| 网关 | EG2000SE | 1 |
| **合计** |  |  | **123** |

## 宽带要求

提供移动运营商100M互联网专线宽带，满足上网人群的网络带宽需求。

## 上网认证要求

提供短信认证方式和微信认证方式，用户在Portal页面进行认证后才能上网，保障网络使用安全。

## 服务内容

在服务期内，承诺为客户提供全面和及时的技术支持与服务，主要的内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **系统服务** | **关键业务系统支持** |
| **服务覆盖范围** |  |
| 扩容硬件设备 | 保证 |
| 扩容施工 | 保证 |
| 带宽提供 | 保证 |
| 接入认证系统 | 保证 |
| WiFi网络维保（含原覆盖区域和扩容区域） | 保证 |
| **服务响应** |  |
| 电话覆盖时间 | 7\*24小时 |
| 电话响应时间 | 立即响应 |
| 能够到达现场的时间 | 7\*24小时 |
| 到达客户现场时间 | 4小时 |
| 从备件到达现场起更换备件时间 | 12小时 |
| 从人员到达现场起系统恢复时间 | 2小时 |
| **定期巡检与预防性维护** |  |
| 系统定期巡检维护 | 每月一次 |
| 健康性检查 | 每季度一次 |
| 系统检查及服务报告 | 提供 |
| **备件保证** |  |
| 备件库 | 三级备件库 |
| 备件更换 | 现场更换 |
| 更换备件时限 | 12小时 |
| **技术服务** |  |
| 项目现场支持 | 提供 |
| 向客户送资料 | 提供 |
| **远程诊断** |  |
| 远程拨入系统分析 | 提供 |
| 远程故障解决 | 提供 |

## 维护要求

## 维护期内服务范围

（1）确保本次新增覆盖点位的所有硬件设备的正常运行。

（2）及时提供必要的固件升级。

（3）原有院内WIFI的整体维护、维修。保障整体院内WIFI正常运转。

（4）保障WIFI网络上网认证系统的正常使用。

## 服务响应

（1）每周7×24小时；

（2）电话立即响应，2小时内到达现场，24小时之内系统恢复正常；

（3）非系统崩溃的情况，接到问题报告后2小时内提供电话支持服务；

（4）12小时内完成现场备件更换；

## 维护间隔与维护情况汇报

（1）每月一次例行巡检即预防性维护并提供例行巡检报告；

（2）每季度一次的系统运行性能诊断并提供性能分析报告；

（3）每次硬件故障处理后提供硬件处理和备件更换报告；

（4）服务年度期满前十五天通知客户并完成年度现场维护，提供年度服务总结报告；

## 定期巡检与预防性维护

（1）每月一次的定期例行巡检和预防性维护，内容包括：

（2）提供巡检报告；

（3）设备运行物理状态；

（4）电源稳定性和线路检查；

（5）系统性能检查；

（6）系统硬件诊断；

（7）及时更换损坏的或有潜在故障的部件；

## 备件保证

（1）所有备件为原厂备件；

（2）提供现场备件的服务，保证当关键部件发生故障时能够以最快的速度解决系统硬件。

## 免费培训

我们将免费提供针对项目的技术培训和技术交流，包括：

现场培训：

主要在巡检及项目实施过程中进行，由我公司工程师结合实际情况，对工程设备的安装调试、使用和维护进行详细的讲解，达到客户相关人员能够自主使用和维护系统设备的目标。

专业技术培训：

通过培训使相关技术人员能有效管理服务器、监控、日常操作维护。我公司将免费提供培训师资、教材及搭建培训软硬件环境。

## 免费远程诊断

对于保修设备的系统及性能问题，提供远程的诊断服务，远程拨入系统分析和远程系统性能监控，以达到对故障的远程解决。

远程诊断可以为客户提供最为迅速的技术支持，以最快捷方式保证设备的正常运行。

## 保修期终止

设备保修期终止前十五日内，将派遣工程师前往设备现场，对保修设备进行一次全面检查，双方签署《设备维护期届满备忘录》。若有遗留问题，双方另行商定。

服务期结束后，将根据用户需要，按照本服务方案标准及要求继续提供维护服务。

# 服务承诺

针对本维保服务项目的服务承诺如下：

1、提供7x24小时的免费现场保修服务和技术支持服务。

2、接到故障维修服务要求后30分钟内予以响应，4小时内到达故障现场，12小时内解决所有硬件故障，恢复正常工作。

3、本地配备地面专属巡查人员，保证Wi-Fi设备正常使用。免费提供软件的升级服务。提供每月一次的日常维护和巡检。

4、服务方须及时维修或更换出现故障的设备，并提供备用设备以便更换。以保证设备正常运行使用。

5、服务器的后台管理系统：24小时实时监控设备的状态，一旦发现异常，会第一时间安排工程师远程或现场解决。

6、提供400客服人员：负责Wi-Fi的400客服电话，保障做到实时帮助用户解决常规使用过程中的困难和问题。