

北京市上地医院网络系统运维服务项目

院内遴选论证

一、项目说明

1. 项目名称:北京市上地医院网络系统运维服务项目

2. 服务期: 一年

3. 本项目招标控制价: 75 万元

4. 提交密封响应文件时间及地点

1)、提交密封响应文件时间: 2025 年 4 月 9 日—4 月 16 日 17 时

2)、提交密封响应文件份数: 提供 1 份电子版、 1 份纸质版投标文件
(正本), 纸质版发快递, 电子版发邮件。

3)、提交密封响应文件地点: 北京市上地医院采购中心

5. 采购人的名称、地址和联系方式

1)、采购人名称: 北京市上地医院

2)、采购人地址: 北京市海淀区农大南路树村西街甲 6 号

3)、采购人联系人: 寿瑞华

4)、联系电话: 010-62973150 -6789

5)、报名邮箱: sdyyxxk2025@126.com

报名邮件内容:

①参与项目名称:

②公司名称 :

③联系人及电话:

④公司营业执照附件

二、 运维服务内容

为适应医院信息化发展趋势和的实际业务应用需求, 要求服务商对医院网络系统提供全面运维及技术支持服务, 在医院现有网络系统使用需求的基础上, 兼顾医院搬迁配套网络系统改造规划设计等需求, 在不影响现有医院网络系统的正常工作下, 对医院网络系统中潜在的安全隐患进行及时的改进与升级, 完

技术文档与标识，为医院网络系统的长期、稳定、高效的运行以及未来的发展和建设打下良好的基础。网络系统运维服务采用以网络优化、巡检、应急服务为主的服务方式。

网络系统运维服务内容包括：

- ◆ 系统优化维护服务；
- ◆ 运维文档整理、规范化服务；
- ◆ 现场应急响应服务；
- ◆ 定期巡检服务；
- ◆ 技术咨询及技术保障服务；
- ◆ 网管人员培训服务。

(1) 系统优化维护服务

要求服务商针对医院网络系统的现状，提出网络系统优化建议，为医院网络系统改造发展提供参考依据。

(2) 运维文档整理规范服务

在本次系统维护过程中，要求服务商技术工程师与医院网络管理人员组成技术维护小组。根据医院所提供的网络系统文档资料，在保证现有网络系统正常运行情况下，对医院网络系统进行全面的核对与分析，保证文档的准确性，最终编写并整理出网络系统结构、设备配置信息、技术文档等资料，以便于今后医院内部网络系统的维护与管理。

(3) 现场应急响应服务

在网络系统应急服务过程中，提供资深网络工程师现场应急响应服务。要求在最短时间内解决医院网络系统故障，确保网络系统的正常运行。

- 响应时间：当医院网络系统故障时发出服务请求，工程师到达故障现场时间。

标准工作时间：（5x8） 每周 5 天 8 小时 1 小时

全天服务时间：（7x24） 每周 7 天 24 小时 1.5 小时（非工作时间内）

- 故障排除时间：医院发出服务请求，工程师赶现场后进行技术支持直至最终故障排除的时间段。

一般性故障解决时间：2 小时内（含响应时间 1 小时）

严重故障解决时间：4 小时内（含响应时间 1 小时）

（4）定期巡检服务

服务期内要求服务商提供工程师每月一次的巡检服务，巡检完毕出具巡检报告，做到防患于未然。

（5）技术咨询及技术保障服务

要求服务商提供免费技术咨询及技术保障服务，具体服务内容如下：

- 1) 全年 7x24 小时免费技术咨询服务；
- 2) 国家重大节假日、医院重大活动等现场技术保障服务；
- 3) 参与协助医院网络系统改造技术方案的制定，配合进行相关网络设备配置调整等工作。

（6）网管人员培训服务

要求定期给医院信息中心网络管理人员提供的技术培训服务，培训内容包括：

- IP 地址的规划培训：IP 地址的划分、IP 地址与子网掩码；
- 交换机基本配置培训：包括交换机介绍、交换机的安装、配置、日常维护操作、交换机中故障诊断和排除、交换机的软件升级、交换机系统配置参数的备份和恢复等；
- VLAN 的配置和管理培训：包括 VLAN 的概念介绍、VLAN 的创建、VLAN 端口的划分、VLAN 端口的删除；
- 访问控制培训：包括访问控制的概念简介、访问控制在网络安全中重要的重要性、访问控制带来的安全问题、基于设备配置实例分析等；
- 网络常见故障及维护培训：包括网络常见故障分析，特别是医院网络系统服务所遇到的网络系统问题的解决方案等。

三、评分标准：

序号	分值	评分因素分项	评分标准
价格部分	10	评审价格	评审价格分数=（评审基准价/响应报价）×价格权重（10%）×100 备注：实质性响应遴选文件要求且价格最低的响应报价为评审基准价
商务部分	27	对服务商的资质情况评价（12分）	（1）服务商具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书，得 3 分，否则不得分； （2）服务商具有有效的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书，得 3 分，否则不得分； （3）服务商具有有效的 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书，得 3 分，否则不得分； （4）服务商具有有效的信息安全服务资质认证证书二级（含）以上证书，得 3 分，否则不得分； 注：提供证书复印件并加盖公章。
		对服务商工作业绩的评价（15分）	根据服务商在中国境内近三年（2022 年 1 月至本采购活动招标公告日期，合同或协议签字日期为准）承担医院网络运维服务业绩进行评价，一个业绩得 3 分，最高得 15 分。 注：服务商需提供合同（含首页、项目内容、签字盖章页）复印件，否则业绩不予认可。
技术部分	63	对服务商技术人员的评价（12分）	根据遴选要求和应答技术响应情况，对服务商为本项目配备的服务团队进行评价，其中： （1）服务商承担本项目工作的项目经理同时具备 PMP（项目管理专业人士资格认证）认证证书、中国信息安全测评中心颁发的 CISP 证书及 CCIE 或 HCIE 或 H3CIE 等同级别认证证书，提供证书复印件，同时提供该项目经理在服务商单位的劳动合同或缴纳社保的证明文件复印件并加盖服务商公章，得 6 分； （2）具有 CCIE 或 HCIE 等同级别高级工程师认证人员不少于 2 人，每提供一人得 3 分，最高得 6 分。服务商须提供证书复印件及该人员在服务商单位的劳动合同或缴纳社保的证明文件复印件并加盖服务商公章，否则不予认可。
		对服务商运维服务方案的评价（10分）	根据服务商提供的运维服务方案的针对性和可实施性进行评价，其中： （1）运维服务方案完整、针对性强，可实施性强，充分理解医院需求，对医院现状充分了解与掌握、完全满足用户需求的，得 15 分； （2）运维服务方案较完整、有一定的针对性，可实施性较强，理解医院需求，基本满足用户需求的，得 7 分； （3）运维服务方案内容有缺失，针对性不强，可实施性不强，距用户需求有一定差距的，得 3 分； （4）未提供运维服务方案得 0 分。
		对服务商运维服务方案中的现场	根据服务商提供运维服务方案的现场应急响应服务，其中： 响应时间：标准工作时间响应时间小于等于 1 小时，得 2 分；大于 1 小时小于 2 小时，得 1 分；大于 2 小时得 0 分。

		应急响应时间的 评价 (10 分)	全天服务时间响应时间小于等于 1.5 小时，得 3 分；大于 1.5 小时小于 3 小时，得 1 分；大于 3 小时得 0 分。 故障排除时间：一般性故障解决时间小于等于 2 小时，得分 2；大于 2 小时小于等于 3 小时，得 1 分；大于 3 小时得 0 分。 严重故障解决时间小于等于 4 小时，得 3 分；大于 4 小时小于等于 5 小时，得 1 分；大于 5 小时得 0 分。
		对服务商后台支持服务方案的 评价 (10 分)	根据服务商提供的后台支持服务方案进行评价，其中： (1) 后台支持服务方案内容丰富、结构清晰、合理可行，完全满足文件要求的，得 15 分； (2) 后台支持服务方案内容完整、结构较清楚、有一定的可行性，基本满足文件要求的，得 7 分； (3) 后台支持服务方案内容有缺失、结构不清楚、可行性较差，距用户需求有一定差距的，得 3 分； (4) 未提供后台支持服务方案得 0 分。
		对服务商应急预案的 评价 (15 分)	根据服务商提供的针对本项目的应急预案进行评价，其中： (1) 应急预案详细、合理，可操作性、针对性强，得 15 分； (2) 应急预案详细程度一般、合理性一般、可操作性一般、针对性一般，得 7 分； (3) 应急预案详细程度、合理性、可操作性、针对性差的，得 3 分； (4) 未提供应急预案不得分。
		对服务商培训服务方案的 评价 (6 分)	根据服务商提供的技术文档培训服务方案进行评价，其中： (1) 技术文档培训服务方案完整，技术文档内容丰富、结构清晰、培训内容丰富、课时安排完善合理的，得 6 分； (2) 技术文档培训服务方案不完整，技术文档内容不完整、结构不清楚、培训内容不完整、没有具体课时安排的，得 3 分； (3) 未提供技术文档培训服务方案的，得 0 分。