**一、项目名称**

2025-2026年度网络及核心交换设备运维驻场技术支持服务项目

**二、项目参数:**

**（一）项目内容及要求**

**一、项目建设需求**

上海交通大学医学院附属新华医院杨浦院区以及奉贤院区网络架构以核心交换机为中心，实现各楼宇和服务器之间的信息交互，确保信息化业务流通。目前，现有的核心交换部分设备已经过保，急需采购一年的维保服务，以保障网络的稳定性与安全性。与此同时，为了应对网络系统中出现的各类问题，新华医院决定通过服务外包的方式，对内外网的日常运行和维护工作进行管理，以确保网络的安全稳定运行，并能及时有效解决各类网络及业务系统的问题。

**二、采购清单**

1）核心交换设备续保清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号 | 数量 | 维保年限 | 品牌 |
| 1 | 核心交换机 | Cisco C6800 | 2 | 1 | 思科 |
| 2 | 服务器汇聚交换机 | ciscoNexus7000 | 2 | 1 | 思科 |
| 3 | 楼宇汇聚交换机1 | cisco WS-C4500 | 2 | 1 | 思科 |
| 4 | 楼宇汇聚交换机2 | cisco WS-C6000 | 6 | 1 | 思科 |
| 5 | 楼宇汇聚交换机3 | HUAWEI S5700 | 6 | 1 | 华为 |
| 6 | 楼宇汇聚交换机4 | HUAWEI S7000 | 2 | 1 | 华为 |
| 7 | 楼宇汇聚交换机5 | HUAWEI S6000 | 6 | 1 | 华为 |

2）网络运维服务包含的主要设备清单（不仅限）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 设备名称 | 数量 | 运维服务年限 | 品牌 |
| 1 | 外网区域 | 深信服外网NIPS | 2 | 1 | 深信服 |
| 2 | 外网区域 | 深信服AC新 上网行为管理 | 1 | 1 | 深信服 |
| 3 | 外网区域 | 深信服潜伏威胁探针(STA) | 1 | 1 | 深信服 |
| 4 | DMZ区域 | 深信服防毒墙-A | 2 | 1 | 深信服 |
| 5 | DMZ区域 | 深信服WAF-A | 2 | 1 | 深信服 |
| 6 | DMZ区域 | 深信服VPN（儿研所专用） | 1 | 1 | 深信服 |
| 7 | DMZ区域 | 深信服堡垒机 | 1 | 1 | 深信服 |
| 8 | 内网区域 | 零信任控制中心ZTA-C | 1 | 1 | 深信服 |
| 9 | 内网区域 | 深信服零信任安全代理网关ZTA-SDP | 1 | 1 | 深信服 |
| 10 | 内网区域 | 深信服VPN | 1 | 1 | 深信服 |
| 11 | 内网区域 | 深信服沙箱 | 1 | 1 | 深信服 |
| 12 | 内网区域 | 泄密审计系统 | 1 | 1 | 深信服 |
| 13 | 内网区域 | 安全数据摆渡系统 | 1 | 1 | 联软 |
| 14 | 内网区域 | 极地堡垒机 | 2 | 1 | 极地 |
| 15 | DMZ区域 | 天融信出口防火墙-A | 2 | 1 | 天融信 |
| 16 | DMZ区域 | H3C DDOS | 2 | 1 | 新华三 |
| 17 | 交换机 | 接入级交换机 | 800 | 1 | 华为/思科/新华三 |
| 18 | 无线控制器 | AC | 4套 | 1 | 华为/aruba |
| 19 | 无线AP（华为） | 华为 AP | 1800 | 1 | 华为 |
| 20 | 华为核心交换机（奉贤院区） | 核心交换机 | 4 | 1 | 华为 |
| 21 | 华为汇聚交换机（奉贤院区） | 汇聚交换机 | 12 | 1 | 华为 |
| 22 | 华为数据中心交换机（奉贤院区） | 数据中心交换机 | 2 | 1 | 华为 |

**三、服务要求**

1.服务管理体系深化建设

结合用户现状和需求，在原有的服务体系上深化，形成一套符合当前新华医院杨浦院区以及奉贤新院信息化高质量发展要求的可管理、可考核，可追溯的服务管理体系，包括服务程序、服务流程、服务规范和服务手册等。

2.网络运行维护服务

服务内容包含但不限于（服务对象包含杨浦院区及奉贤院区）：

1）网络设备监控及排障,设备硬件状态检查,日志查看分析

2）网络设备操作管理规范与维护手册

3）交换机配置（VLAN增加及调整、路由调整、配置）

4）策略配置及配置优化,新增业务策略开通

5）网络交换设备升级与更换（IOS介质由厂商提供）

6）网络设备事件管理服务,网络设备资产管理服务

7）对网络设备进行预防性巡检，要求检测系统性能及运行状况，查验网络设备的日志文件，监控网络流量。及时发现系统的各种报警信息，并做出相应的处理和记录，如网络流量异常，要及时做出分析，提出解决方案；每次预防性检查要有详细的记录，并向用户提交检测报告（每月一次）

8）全院室内外信息光缆的连通性排查：对全院室内外的信息光缆进行连通性排查，确保网络连接畅通

9）装修搬迁中的网络安装、上架、新增、调试、入网、腾挪调试：在装修和搬迁过程中，负责网络设备的安装、上架、新增、调试、入网以及腾挪调试工作

10）全院交换机的管理与更换：负责全院交换机（杨浦院区不少于600台，奉贤院区不少于 200 台）的管理工作，包括日常维护、故障处理和升级替换；全院无线 AP的管理与更换：负责全院无线 AP（杨浦院区不少于1400台，奉贤院区不少于 1000 台）的管理工作，包括日常维护、故障处理和升级替换

11）▲全院弱电间安全管理和故障处理：负责对全院弱电间（杨浦院区不少于107间，奉贤院区不少于 62间）的安全管理，包括定期检查、维护和处理弱电设备的故障**（提供承诺函）**

12）▲临青路科研区、浦东仁和大厦教学区的网络支持与保障：提供临青路科研园和仁和大厦的网络支持和保障，确保其网络设备的正常运行和安全性**（提供承诺函）**

13）根据系统拓扑结构图及系统现状对系统的高可用性做出分析并提供应急处理方案，帮助用户制定周密的应急方案及恢复计划

14）服务方应在用户应用环境变化或网络架构调整时提供现场支持，协助制定和执行解决方案，并提供技术支持。同时，在系统故障发生时，需要快速响应、分析问题，并协助更换故障设备和部件，立即解决故障

15）服务方需做好设备的软硬件维护及日常参数的配置修改，并随时准备好突发故障的排除，协助用户做好楼层交换机及信息点的管理工作，配合用户相关的客户端网络维护工作

16）服务方须在保障确保用户业务工作正常开展的情况下，提出并实施提高网络性能，保障网络安全的优化方案

17）定期对网络设备与系统进行预防性维护，包括检查设备、系统状态、硬盘状态、设备清洁、系统备份，以及与客户工程师的技术交流

18）提供热线和远程支持服务及故障诊断和维修服务

19）维保清单为硬件技术支持与保障，若硬件故障需要投标方提供硬件维修或零部件更换服务

20）定期为招标方提供系统升级、优化和改造等服务。结合客户的实际情况，为招标方详细制订切实可行的技术方案与替换方案以及制定合理的费用计划，并提供现场的实施工作，保证设备更换后的正常运转

3.应急响应服务

基于新华医院的信息系统运行状况，服务方须针对本项目涉及的清单设备提供应急保障服务，并制定具体的设备保障方案。当设备或者网络发生故障时，服务方须提供相应的快速恢复性服务，以保证医院医疗业务的正常开展。服务方须提出针对突发事件采取的响应方式，包含技术支持方式、资源投入方式、人员保障方式、时效保证等，形成相应的应急处置预案，并保证信息系统设施设备的正常运行。

4.培训服务

针对用户单位技术部门，提供以下内容的培训（具体培训时间由双方协商确定）：

（1）网络架构培训

（2）网络基本故障检测及处理

（3）网络监控与分析培训

5.人员配置基本要求

一线：提供至少3名工程师驻场技术支持（工作日08:00-17:30），重大活动和节假日须按照医院统一工作时间调整。工程师需在合同生效后立即到岗。主要负责包括但不限于网络设备的日常维护、紧急故障处理、技术支持、设备更新和升级 (包含网络设备、信息线路、信息接口、网络终端等)、各类信息系统相关线路整理等运维工作，保障全院信息系统的安全、稳定、高效地运行，确保各部门、各科室的信息业务正常使用。

二线：提供至少1名具有丰富系统运维和实施经验的项目经理，以及至少2名技术支持工程师，主要负责安全网络设备巡检工作（月度、季度、年度、重大活动及节假日等），项目经理负责项目的分工和协调，而技术支持工程师主要负责对一线人员的及时响应和支持工作，包括但不限于上述清单内设备（含配件）的维修、更换以及安装部署调试等工作，以确保项目的稳定运行和持续服务。

6.响应时间

1. ★提供热线和远程故障诊断服务。7\*24小时电话及现场响应，包括法定节假日。当系统出现严重故障，服务方按7\*24\*0.5小时现场响应服务，派工程师30分钟内到达现场响应。非工作日，当系统出现严重故障，投标人按7\*24\*2小时响应服务，派工程师到现场响应服务。一般现场技术支持(工作日08:00-17:30)，重大活动和节假日保障须响应医院要求。若涉及到硬件设备的任何零部件更换的情况，须满足医院时效性要求，确保医院业务不受影响，包括日常更换及应急处理。**（提供承诺函）**

7.零部件更换承诺

★提供不少于一年备件支持服务。本项目清单中主要国产产品（华为、深信服、天融信）的所有零部件更换的情况，供应商须提供原厂同等级别备件进行更换（坏件维修或更换费用不涉及），清单中其他品牌由第三方提供同等级别零部件；若提供的产品不能满足采购人要求，采购人有权单方面取消合同，并追究其法律责任，还须承担因此给采购人带来的损失。（华为、深信服、天融信须提供原厂承诺函）。所有更换的零部件费用均已包含在运维服务费用中，不再另行增加。**（提供承诺函）**

**四、售后服务要求**

1. ▲提供一年核心交换设备续保服务及安全设备运维服务。**（提供承诺函）**
2. 技术咨询：使用中遇到操作、工作流程不清晰、系统维护等技术上问题时，提供咨询服务，技术人员将负责详细解答。
3. 系统定期优化：定期（每年不少于1次）为招标人进行系统优化，对服务器端的系统性能进行例行检查和优化工作。
4. 软件版本升级：质保期内有新版本软件推出时，进行现有模块功能的版本升级。

**五、验收方式**

中标人在规定时间内完成各项工作，招标方于合同期内对运维服务进行考评。得分低于80（含）分的，视为不合格，招标方可单方面解除合同。

投标人在投标文件中提供满意度考评内容及样张。

**（二）最高限价**

人民币140.00万元

**（三）资格条件**

1）具有独立承担民事责任的能力。

2）本项目不接受联合体投标；

3）本项目不接受分包、转包；

4）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。

5）近三年未被列入信用中国网站(https://www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、异常经营名录、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)严重违法失信行为记录名单；“国家企业信用信息公示系统”（http://gsxt.saic.gov.cn/） “行政处罚信息（较大数额罚款）”、“列入经营异常名录信息”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息”。

**（四）商务要求**

1、服务期限：2025年8月5日-2026年8月4日具体开始时间以合同签订为准

2、付款方式：

（1）维护服务年度开始至完整服务6个月后，按照医院的付款流程，甲方向乙方支付当年维护服务费的50%，甲方每次付款前，乙方应先向甲方提供相应数额的有效正式发票，否则由此造成的任何延期付款责任与甲方无关。

（2）本项目维保期结束后，如果运维满意度达到80分以上，甲方将按医院付款流程支付50%的合同款，并在维保期满前对乙方的维护服务进行评估，确定支付剩余维护费的比例，支付将在收到发票后根据医院付款流程支付，甲方将书面通知乙方扣减的维护费金额。

（3）如项目维护期存续期间，若因特殊原因造成项目维护期提前结束，则本项目涉及的维护期维护费用按照实际发生时长进行结算。