**数据库运维服务招标参数**

**项目名称：**数据库运维服务

**预算金额：**人民币8.8万元

**申请理由及相关说明**：目前我院信息管理系统由HIS、LIS、PACS等多个核心业务系统组成，系统运行在Oracle、SQL Server、MYSQL 等数据库平台上，系统架构较为复杂，版本不统一，平台不统一。随着医院的快速发展，系统增加，数据库种类及库中数据量越来越大，并发量越来越多，医院面临越来越多的数据库维护和管理的问题。数据库的运行好坏直接关系到系统的正常运作。数据库的规划、实施、管理、维护是一项技术复杂、成本高昂、变化频繁、人员素质要求高的系统工作。为此，医院需要专业的技术服务团队来保障数据库7\*24小时持续健康运行，及时处理故障问题，预防和解决潜在的风险隐患，保障前端医疗业务不受影响。

**项目技术需求：**

# 总体要求

1. 7\*24电话，电子邮件及远程支持服务；
2. 至少四名工程师轮流提供现场服务，对数据库及系统进行日常维护；
3. 资深工程师提供周期性，每月一次的系统例检服务，发现问题，及时整改；每季度提供一次深度健康检查，对数据库故障及健康趋势进行分析，并提出整改和预防措施；
4. 资深工程师提供不限次非紧急现场服务，如紧急故障处理，新系统安装调试，数据迁移，性能调优等；
5. 后台专家团队提供不限次紧急故障处理服务，要求2小时到场，4小时解决故障或者提供后备解决方案。

# 数据库及主要设备清单

包含医院现有系统所有数据库及服务期间新增系统数据库日常运维工作。

# 项目运维要求

1. **数据库运维**
2. 至少四名数据库工程师轮流提供现场服务。
3. Oracle数据库现场服务人员要求至少具有Oracle OCP认证，并具有五年以上Oracle数据库专业服务经验；服务单位至少有一名Oracle OCM认证大师。
4. MS SQL Server数据库现场服务人员要求至少具有MS DBA（或同级）认证，并至少具有五年以上SQL Server数据库专业服务经验。后台保障团队，至少有一名十年以上SQL Server数据库专业服务经验的技术专家。
5. 首次服务需对现有数据库进行深度健康检查，对现有备份恢复策略及容灾机制进行验证，建立完备的基础档案。如果现系统存在不合理设置或隐患，应提供改进建议，并负责整改。如果现系统存在性能瓶颈，应提供优化建议并实施改善。
6. 服务方通过电话为医院提供技术支持，协助医院解决系统日常运行中的问题。服务方应设立7\*24小时的技术支持热线，保证医院获得软件日常维护的技术支持，保证医院关于软件的技术性问题得到及时、有效的解答，对于通过电话指导不能解决的故障，服务方在征得医院同意后，应通过远程接入手段，登录到故障软件，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场维护人员处理故障。远程技术支持响应时间小于30分钟。
7. 服务方应为本次项目组织技术服务团队，并指定专人作为项目现场巡检工程师，每周一次例检，每月一次现场深度健康检查，及时发现数据库运行中出现的隐患，巡检完成后应有详细的巡检报告，发现问题及时整改。
8. 提供7\*24\*2小时应急现场服务，接到报修电话后30分钟响应，安排经验丰富的技术支持工程师2小时内赶到现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。
9. 按用户的要求提供数据库软件安装和调试，并进行调优配置。
10. 分析客户数据库系统的实际情况，量身定制出数据库日常管理规范和操作，并提出建议方案，包括数据备份恢复方案，系统性能监控等。
11. 对客户数据库可能存在的性能问题，从系统、网络、应用软件及数据库等各方面进行全面的分析、评估和调整，以确定在数据库层面存在的主要性能瓶颈，并提出针对性能瓶颈的改进方案，对数据库进行整体性能的调整，以保证系统应用业务的效率。
12. 定期检查客户数据库系统软件的补丁程序的安装情况和软件版本状况，根据系统运行状况提出是否安装新的补丁程序或进行软件版本升级建议。并根据用户安排，进行安装实施。
13. 定期组织开展数据库培训及技术交流服务，提高医院数据库管理人员的操作技能和业务水平。
14. 服务方应协助医院提供数据库监理服务，在医院新上应用系统过程中，就数据库类别、版本选型提供专业建议；应用交付过程中提供压力测试，备份策略，容灾等专业建议。

# 服务及人员要求

1. **现场服务工程师**
2. 至少4名工程师轮流提供现场服务，要求具有大专以上学历；具有5年以上IT行业工作经验；具有乙方驻场维护经验。（须提供工程师资质证书及深圳市社保证明）。
3. 现场服务工程师未经院方同意，不得私自撤离和随意更换。
4. 现场服务工程师进场前需经院方面试，对于技术水平低、服务态度差、工作不认真、责任性不强的维修人员，在院方提出更换要求下，需立即予以更换。
5. **后台技术支持团队**

后台技术支持团队，要求技术能力强，处理问题经验丰富（以下资质需要提供资质证书及深圳市社保证明）：

1. Oracle OCP（Oracle认证技术专家）三名；
2. Oracle OCM（Oracle认证大师）一名；
3. MCDBA（微软认证数据库管理员）一名；
4. Mysql OCP（Mysql认证技术专家）一名；
5. **保密及安全责任**
6. 服务商在服务过程中从医院获知的技术秘密、商业秘密、医院信息等一切信息负有保密责任。未经医院事先书面授权，服务提供商不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条规定给医院造成损失的投标人应负相关的法律责任。
7. 服务商有义务保证在医院现场的工作人员严格按照医院现场管理要求和工作纪律行事，并有责任为其工作人员提供人身安全保障。由于服务提供商工作人员违规操作及其他非因医院原因导致的事故，服务商应负责解决善后事宜，并支付相关费用。如果由于上述原因导致医院财产及人身损害，服务提供商应承担赔偿责任。

# 项目服务质量考核要求

* + - 1. 服务商必须确保服务期间所有系统的正常运行，故障不能按时修复的，医院有权根据故障等级每次扣除合同金额1-4%；
			2. 若因维护工程师操作失误造成数据丢失或造成系统瘫痪超过一个工作日的，医院有权一次扣除合同金额的5%，两次以上视作违约，医院有权终止合同。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，医院有权即时终止合同，更换服务提供商，涉案人员依法扭送司法机关。
			3. 医院将对服务人员的工作情况、服务满意度进行每季度评价（优、良、中、差），每出现一个以上差评，甲方有权扣除合同金额的3%。
			4. 服务方每季度须出具维护工作报告，维护期间的各种服务记录和文档。缺一份医院有权扣除合同款0.5%。
			5. 服务质量差、服务态度不好等原因导致被投诉并确认有效投诉的，每次扣除合同金额的0.5%，如果与院方人员发生争吵、打架等行为的，不管是否有理，一律更换，并扣除合同金额的1%。
			6. 违反服务要求且拒不整改，医院有权即时终止合同，更换服务商。
			7. 服务不能按时按要求完成，医院有权请第三方提供协助服务，相关服务费用从合同金额中扣除，并按第1条进行处罚。
			8. 服务提供商及服务人员须分别与医院签订信息安全保密协议，出现信息泄漏事件，且查明与服务提供商或服务人员相关的，中止合同，不再支付后续款项。
			9. 因服务提供商技术问题或服务管理问题造成医院设备损坏或故障未能按期排除或未能完全排除的，服务提供商应赔偿医院损失。

# 项目服务要求

投标人需保证7\*24小时的服务响应，响应时间不得低于如下标准：接到医院方的通知后10分钟内必须 做出明确的响应和安排；需提供现场服务的，服务团队须在2小时内达到故障现场；紧急故障问题2小时内给出解决方案，4小时内解决故障问题。一般性问题(不影响应用），24小时内给出解决方案，48小时内解决问题。

**四、商务条款**

1. **服务期限**

服务期限：合同签订之日起1年，即365个日历日；

本项目服务期满后，采购单位可根据中标供应商履约情况确定合同期限是否延长，但最长不超过36个月（第一年为本次招标的中标服务期限），合同一年一签。

1. **付款方法和条件**

合同签订后，支付合同总额的30%预付款，运维半年后支付合同总额的40%，合同到期后支付合同总额的30%。

1. **其它说明**
2. 为保证服务质量，本项目不允许分包或者转包。如违约，一经查实，直接终止合同，并追偿已支付全部款项。
3. 服务方应该为项目组人员购买必要的保险并签订安全责任书，对于维护人员因为工作在招标方引起的各种工伤、安全事件和事故，医院免于一切责任。
4. 在服务期内，医院如有新增设备，可以协助服务并给建议。
5. 医院提供工作场所和必要的办公设施（如办公桌、办公椅、电脑等）。
6. 服务期满且服务满意度为优或者良好时双方可续签合同，续签次数不超过两次。
7. **评审标准**

评标方法： 综合评分法（总分100分）

评标方法说明：

1、评标委员会将根据投标最终得分由高到低按顺序确定2名中标候选人，推荐排名第一的投标人为本项目的中标人。

2、以满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价得分为满分。

其他投标人的报价分统一按照下列公式计算：

价格分＝（评标基准价／投标报价）×20，计算结果保留2位小数（第三位小数四舍五入）。

3、经统计，得出各投标人的最终评审分,按最终评审分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，并形成评标意见。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项 | 权重 |
| 1 | 价格 | 20 |
| 2 | 技术部分 | 35 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 维护服务技术方案 | 18 | 专家打分 | 服务方案应完全满足医院本次招标服务内容的要求, 维护服务技术方案应包含以下内容：1. 应详细陈述电话电子邮件支持,现场服务,紧急故障响应,后台保障等相关内容。

2.就响应方式,响应时间,尤其是紧急故障到场时间,做出明确定义。评分细则：方案响应时间快，方案科学的得18分。方案响应时间较快、方案教科学合理的得10分。方案不科学、不合理的不得分。 |
| 2 | 服务过程提交报告 | 12 | 专家打分 | 承诺服务过程提交报告并包含以下内容：* 故障处理报告
* Oracle月度例检报告
* Sql server月度例检报告
* Mysql 月度例检报告
* 半年报告
* 年度报告

提供承诺并递交报告模板得12分。不提供承诺或未递交报告模板均不得分。 |
| 3 | 服务质量保证和应急方案 | 3 | 专家打分 | 方案中需就如何保持服务人员稳定，如何保证服务质量，如何就应急事件升级，资源搭配等进行切实可行的承诺；提供紧急情况下应急处置方案。方案合理性、可操作性高得3分；方案合理性、可操作性较高得2分；方案合理性、可操作性一般得1分；方案合理性、可操作性差不得分。 |
| 4 | 违约承诺 | 2 | 专家打分 | 投标方需就技术要求中关于质量考核要求进行承诺。承诺内容需包含：1. 如果发生违约，投标方需对违约造成的损失进行赔偿。
2. 投标方需对事故级别，责任界定进行清晰定义。

提供以上两项承诺得2分，未提供以上两项承诺不得分。 |
| 3 | 综合实力部分 | 40 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 公司资质 | 4 | 专家打分 | 高新技术企业，Oracle金牌合作伙伴资质，Redhat合作伙伴，每个得0.5分；数据库运维相关软件著作权，每提供一个得0.5分。本项累计共4分。 (须提供扫描件，原件备查) |
| 2 | 拟安排的项目负责人情况 | 6 | 专家打分 | 项目负责人要求：1. 在本公司工作满半年及以上；计算机相关专业、本科及以上学历。
2. 五年以上数据库专业运维工作经验，具有OCP及以上专业证书。
3. 具有丰富的项目实施及管理经验，获得PMP证书二年及以上。并提供二个及以上数据库运维项目最终用户出具的担任项目经理证明文件（2018年-2023年）。
4. 提供劳动聘用合同和深圳市近六个月社保证明材料扫描件，原件备查。

以上条件全部满足，得6分，否则不得分。 |
| 3 | 拟安排的项目团队成员（项目负责人除外）情况 | 8 | 专家打分 | 团队成员总人数要求至少五人及以上，未达到人数要求的，不得分。团队人员要求具有相应的专业资格证书，至少包括：（1）Oracle OCP（Oracle认证技术专家）三名；得3分。（2）Oracle OCM（Oracle认证大师）一名；得2分。（3）MCDBA（微软认证数据库管理员）一名；得2分（4）Mysql OCP（Mysql认证专家）一名；得1 分。提供聘用合同和深圳市近三个月社保证明材料扫描件，原件备查。未提供聘用合同扫描件和深圳市近三个月社保证明的，不得分。 |
| 4 | 医院项目维护经验 | 20 | 专家打分 | 近三年每年有六个(含)以上深圳本地区属以上公立医院数据库维护案例，得18分。每年未达到六个不得分。在此基础上，每年每增加1个维护案例加1分。本项得分不超过20分。 提供中标通知书或合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称与含签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页）复印件、发票并加盖投标人公章作为证明材料，未提供或提供的不符合或提供不清晰导致无法判断的均不得分。 |
| 6 | 服务网点 | 2 | 专家打分 | 1、投标人在深圳市有固定服务网点（即投标人注册地在深圳市范围内或投标人设有能提供本项目售后服务分公司等合法注册的分支机构）的，得2分；或投标人承诺中标后30日内在深圳市范围内设定固定服务网点的得2分； 2、投标人注册地在广东省范围内（深圳外）或在广东省范围内（深圳外）设有能提供本项目售后服务的分公司等合法注册的分支机构的，得1分；其他不得分。 **（二）证明文件：**提供工商局或市场监督管理局出具的有效证明文件扫描件或承诺函（承诺函格式自拟）（未提供或未按要求提供或提供的不清晰导致专家无法判断的，不得分）。 |
| 5 | 诚信情况 | 5 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 诚信评价 | 5 | 专家打分 | 投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的，本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由工作人员向评审委员会提供相关信息。 |

**备注：**

**1) 以上各条款，不提供或不能有效证明文件的，均得0分。**

**2) 如评审过程中,评标委员会要求投标人提交原件的，其需要在规定时间内及时递交。如未提交，相关内容将无效，不作为评审依据。**