

---

# 中国康复研究中心网络和机房维护维保服务需求

## 一、 服务要求

### 1. 硬件设备原厂维保服务

#### 1) 机房 1 精密空调设备原厂维保服务

提供（《维保设备清单》第 2 条）中精密空调系统设备原厂商备件服务；原厂电话服务响应为 7\*24，现场服务响应为 7\*10\*ND，服务内容包括但不限于：故障诊断与维修、备品备件更换、现场技术支持服务等。

#### 2) 机房 2 不间断电源设备原厂备件服务

提供机房 2 不间断电源原厂备品备件服务（《维保设备清单》第 14 条）中原厂商电话服务响应为 7\*24，服务内容包括但不限于：定期巡检、故障诊断与维修、备品备件更换、故障处理及技术支持服务等。

#### 3) 机房 5 智能微模块冷通道封闭数据中心原厂维保服务

机房 5 智能微模块冷通道封闭数据中心原厂备品备件服务（《维保设备清单》第 40 条）原厂电话服务响应为 7\*24，现场服务响应为 7\*10\*ND，服务内容包括但不限于：故障诊断与维修、备品备件更换、现场技术支持服务等。

#### 4) 东区内网核心交换机原厂服务

提供东区内网核心交换机原厂备品备件服务（《维保设备清单》第 45 条）：网络产品基本维保服务标准版（7x24xND 发出）服务；服务内容包括但不限于：远程技术支持服务 7x24；在线支持 7x24；软件支持服务 7x24；快速备件更换服务 7x24xND 发出服务及故障诊断与维修、备品备件更换等。

#### 5) 东区外网上网行为管理原服务

提供东区外网上网行为管理原厂备品备件服务（含软件升级）（《维保设备清单》第 51 条）：主要包括 URL&应用识别规则库升级、软件升级、硬件质保、400 远程技术支持；快速备件更换服务 7x24xND 发出服务及故障诊断与维修、备品备件更换等。

---

## 2. 硬件设备第三方维保服务

### 1) 硬件维保服务

提供维保清单中第三方维保设备的 7\*24 小时硬件维保服务，内容包括但不限于：定期巡检、故障诊断与维修、备品备件更换、机房精密空调湿膜、加湿罐及过滤网更换、网络信息点测试；日常维护服务及故障处理等。

### 2) 服务标准

发生故障时 2 小时到达现场，故障处理时间不得超过 4 小时，如未在规定时间内解决问题，根据招标人要求，投标人必须在 8 小时内提供与故障设备同型号的备机，在招标人监督下进行安装、部署。设备故障修复后，经招标人同意撤回备机，由招标人负责对备机进行检查，涉及有用户数据保存的设备，须进行相应的处理。单次故障修复时间超过 4 小时的，每增加 1 小时扣除合同款的 1%（不足 1 小时的按 1 小时计算，下同）；超过 8 个小时的，每增加 1 小时扣除合同款的 2%；超过 12 小时还未能修复故障的，甲方有权购买其他服务，为此发生的费用由乙方承担。

### 3) 巡检服务

提供 1 年期不少于 12 次现场巡检服务，巡检内容包括但不限于硬件检查、告警信息收集、故障诊断与分析及设备运行环境的评估等，并及时提供巡检报告。当巡检发现问题时，现场技术人员应及时诊断分析、处理故障。每次巡检完成后提交巡检报告（包含巡检结果及问题整改建议），并按照整改方案完成实施整改。服务期满提交年度巡检服务报告（包含巡检情况和整改情况总结）。

### 4) 网络产品配置变更

根据中心实际需求，对网络产品进行配置变更，包括：对未使用的网络设备配置；依据院区网络整体结构，对新增设备进行有序规划，接入院区网络后，将对院区网络拓扑及时更新形成变更管理报告。

### 5) 备件服务

投标人应在国内有充足的备件，以保证设备的系统维护需求，并且在招标人处存放机房设备常用备配件、网络跳线、网络模块、交换机电源等备配件。所使用的备件必须是正品备件，杜绝使用二手机拆件或者已被原厂淘汰的备件。

---

## 6) 现场备件库

在中心现场设立备件库，存放一定数量的易损备品备件（随时对已使用的备件进行补充），包括但不限于跳线、PDU 电源、模块等。

## 3. 软件维护服务

### 1) 操作系统维护服务

针对东区外网上网行为管理设备提供软件升级、URL&应用识别规则库升级故障提供 7×24 小时的技术支持电话热线服务，解答技术问题和故障咨询，接到支持需求必须在 30 分钟内做出回应；

当电话服务不能解决问题，提供 7×24 小时的现场支持；

## 4. 人员驻场

**提供 1 名 5\*8 驻招标人现场的驻场人员**，主要负责机房、网络硬件设的日常运维和技术支持工作，包括但不限于：硬件日常巡检、硬件维修、硬件更换、网络设备的配置变更、系统软件的故障处理和用户支持与服务等内容。

维保服务期内提供的驻场人员保持相对稳定，若要更换驻场人员，需提前 1 个月向招标人提交书面申请，替代人员的工作资历、经验和技能能力不得低于原驻场人员，并经招标人审核同意后方可替换驻场人员。

## 5. 其他服务要求

### 1) 电话技术支持

提供规范的服务平台，配备专职的工程师提供 7×24 小时电话技术支持/咨询服务。故障解决时间不得超过 4 小时，如无法在规定时间内解决问题，需提供相应备用设备保障系统正常运转。

### 2) 性能优化

提供系统性能定期监测及调优服务。监控硬件设备的带宽使用率、使用率、磁盘使用率等，定期进行性能测试以评估硬件设备的性能和稳定性，并进行相应的优化，以提升其性能。

### 3) 环境梳理

提供中心所有机房及网络硬件设备（600 台左右）的环境梳理工作，包括业务运行情况、设备基本信息、核心业务逻辑架构图等。形成标准文档交付客户，

---

并定期更新。

#### 4) 特殊事项支持

招标人有新增设备安装、位置调整、网络连线、重大活动、重大节假日前应急保障等需要时，中标人应按需求，在规定的时间内提供充足的技术人员，为招标人提供紧急现场支持。提供现场支持前，应做好必要的准备（包括查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法等），并按照保障计划执行。

#### 5) 培训要求

提供客户要求提供现场培训服务。

#### 6) 服务报告

服务期结束时，提供年度服务总结报告，报告内容应包含发生的故障情况、处理情况、系统运行状态及合理化建议等内容。上述报告提交时需加盖公章。

#### 7) 应急计划

投标人应针对本次维保服务项目制定完善的应急预案以应对突发事件的故障处理。投标人须提供应急预案。

### 6. 安全管理服务

严格按照招标人网络安全管理相关要求做好项目安全管理工作。按照《中华人民共和国网络安全法》、等级保护制度等网络安全法规制度开展项目建设实施和维保服务工作。配合做好等级保护测评、安全风险评估工作，完成本项目涉及系统的安全整改加固等工作。保证系统本身的安全，及时更新系统安全补丁，在发现系统漏洞后的 48 小时内完成漏洞修复。

### 7. 保密要求

中标人应遵守招标人各项规章制度和流程,做好安全检查与防范工作。需遵守招标人安全保密规定，承担安全保密责任和义务。中标人及维护人员应按照招标人要求，同时签署保密协议，并由中标人承担其提供的过程中由其引起的机房内设备故障、数据泄密、故障延伸损失等一切相关责任。

## 二、 供应商资质要求

供应商应具有以下公司资质：

---

电子与智能化工程专业承包贰级

ISO9000 质量体系管理认证、

ISO14001 环境管理体系认证、

ISO45001 职业健康安全管理体系认证

信用中国查询记录（无失信记录）

无重大税收违法失信主体

无政府采购严重违法失信行为信息记录

### **三、 供应商服务能力要求**

供应商应具备本项目所涉网络系统、信息机房各系统硬件的维护服务能力。具有近 3 年（2022 年 7 月 1 日至今）在三甲医院机房维护、医院网络维护维保服务案例合同不少于 5 份。

### **四、 服务团队要求**

供应商需针对本项目组成专门（不少于 7 人，人员不可复用。）的维保服务团队，其中项目经理 1 人，驻场人员 1 人，技术人员工程师不少于 5 人。维保服务团队人员应具有专科或以上学历，有相关维保服务经验。其中：

驻场运维人员 1 人，持有网络设备厂商无线高级工程师、路由交换网络工程认证；

## 五、 附件 1

### 维保设备清单

序号	名称	分项名称	数量	维护要求	品牌
1	机房 1				
2	精密空调	机房精密空调 1	2	1、提供原厂备品备件服务（提供原厂售后服务承诺函）； 2、每年更换一次加湿罐（共 2 个）； 每季度更换一次过滤网（每年更换 4 次，共 48 块）； 3、每年不少于 4 次清洗空调室外机； 4、定期月度巡检、日常维护	艾特网能 CM040DA
3	新风系统	亚高效新风系统	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、中效与亚高效每半年度更换一次；	永健
4	动环系统	机房动力环境监控系统	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	信锐
5	安全防范系统	门禁系统（指纹）	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	英特韦特
6		机房视频监控系统	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	
7	数据中心布线	机房数据中心布线（铜缆与光缆）	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	康普
8	其他项	UPS 输出配电柜	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、空调室外机清洗（每季度一次，共 4 次）； 3、硬件设备第三方维保服务。	国产
9		市电配电柜	1		
10		空调动力配电柜	1		
11		IT 机柜	18		
12		机房配电系统	1		
13	机房 2				
14	不间断电源	UPS 主机	1	1、提供原厂备品备件服务； 2、定期月度巡检、日常维护； 3、硬件设备第三方维保服务	台达 GES-NT60K
15	电池	UPS 蓄电池维护	58	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务（不包括蓄电池更换）	松下
16	其他	UPS 输入输出配电箱	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	国产

17		机房动环监控前端设备	1		信锐
18	机房 3				
19	不间断电源	UPS 主机	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	华为
20	蓄电池	UPS 蓄电池维护	20	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务（不包括蓄电池更换）	国产
21	机房动环	机房动环采集器	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	信锐
22	其他项	IT 机柜	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	国产
23		分体热泵型落地式房间空调	1		国产
24		机房视频监控	1		国产
25		UPS 输出配电箱	1		国产
26		机房配电系统	1		国产
27	机房 4				
28	不间断电源	UPS 主机 1	2	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	华为 UPS2000-G-15KRTL
29	蓄电池	UPS 蓄电池维护	60	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务（不包括蓄电池更换）	双登
30	精密空调	精密空调 1	2	1、每年更换一次加湿罐； 2、每季度更换一次过滤网（每年更换 4 次，共 12 块）； 3、每年不少于 4 次清洗空调室外机； 4、定期巡检、维护	世图兹 ASU221A
31	数据中心布线	机房数据中心布线（铜缆与光缆）	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	康普
32	安防系统	机房视频监控	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	
33		门禁系统（指纹）	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	英特韦特
34	动环系统	机房动环采集器	1	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	信锐

35	其他项	IT 机柜	6	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	国产
36		机房配电系统	1		国产
37		UPS1 输出配电柜	1		国产
38		UPS2 输出配电柜	1		国产
39	机房 5				
40	智能微模块冷通道封闭数据中心	华为厂家标准+服务 FM2000 智能微模块的硬件	1	1、需提供原厂商服务承诺函； 2、华为厂家标准+服务（原厂）含空调设备的硬件、FM2000 智能微模块的硬件、一体化 UPS 电源硬件； 3、原厂电话服务响应为 7*24，现场服务响应为 7*10*ND； 4、定期月度巡检、日常维护；	华为 FM2000 智能微模块
41	精密空调日常维护	机房精密空调	12	1、机房列间空调过滤网（非原厂备件）每季度更换一次（共 36 块）； 2、每年更换机房列间空调湿膜（原厂湿膜）一次； 3、每年不少于 4 次清洗空调室外机； 4、定期月度巡检、日常维护	定制
42	安防系统	指纹密码刷卡门禁	3	1、定期月度巡检、日常维护； 2、硬件设备第三方维保服务	国产
43		交换机	1		华为
44	东区内网网络设备				
45	核心交换机	F5 核心交换机（含板卡数量）	4	1、提供原厂备品备件服务（提供原厂售后服务承诺函）； 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三 S7506E-X/LS-7506X
46	汇聚交换机	汇聚交换机（多种型号）	20	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三 S6520X-30 QC-EI/S5560X-30F-EI/S5560-54QS-EI
47	接入交换机	接入交换机（多种型号）	92	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三、S5130S-52 S-EI

48	无线本体	无线本体	28	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三、 EWP-WT102 4-X-Q
49	无线分体	无线分体	489	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三
50	东区外网 网络设备				
51	上网行为 管理	上网行为管 理	1	1、提供原厂软件升级及备品备件 服务（提供原厂售后服务承诺 函）； 2、提供网络配置变更管理； 3、定期月度巡检、日常维护；	深信服/ AC-1000-B 2100-YM
52	外网核心	外网核心	1	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三
53	外网汇聚	外网汇聚	2	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三 /S5560-30 F-EI/S550 0-28F-EI- AC/S5560- 54QS-EI
54	外网接入 交换机 （设备 间）	外网接入交 换机（设备 间）	40	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三 /S5130-52 S-EI
55	西区内网 网络设备				
56	3F 机房核 心	3F 机房核心	1	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三
57	内网接入	内网接入	10	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	新华三
58	西区外网 网络设备				
59	外网核心	外网核心	2	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务； 3、提供网络配置变更管理； 4、定期月度巡检、日常维护；	华为

60	外网接入 (含 POE 设备)	外网接入 (含 POE 设备)	26	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务; 3、提供网络配置变更管理; 4、定期月度巡检、日常维护;	华为
61	无线控制器	无线控制器	1	1、硬件设备第三方维保服务 2、提供光跳线及安装服务; 3、提供网络配置变更管理; 4、定期月度巡检、日常维护;	华为
62	网络信息点运维	网络信息点运维	3500	1、其中东院区 2500 点、西院区：1000 点）； 2、网络信息点维护测试； 3、信息点模块面板更换、网络信息点跳线维修、信息点标识标签管理（以实际为准）	