**南通市妇幼保健院IT运维管理系统**

**及网络运维检测系统**

**采购编号：2019XXXJ004**

**询价文件**

**采购单位：南通市妇幼保健院**

**二〇一九年十一月**

**目 录**

第一部分 询价公告…………………………………………………………………….1

第二部分 询价文件组成…………………………………………………………...3

**南通市妇幼保健院IT运维管理系统**

**及网络运维监测系统询价公告**

为满足医院信息化建设需要，通过IT运维管理系统及网络运维监测系统提升医院IT部门的服务质量、效率和管理水平，夯实“建好、用好、管好”的基础，我院需新购IT运维管理系统及网络运维监测系统。

**一、采购内容**

项目名称：南通市妇幼保健院南通市妇幼保健院IT运维管理系统及网络运维监测系统（包1：IT运维管理系统；包2：网络运维监测系统）

项目编号：2019XXXJ004

采购预算：包1：12万元；包2：10万元

**二、报价供应商资格要求**

1、具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；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；法律、行政法规规定的其他条件。

**三、项目需求**

**（一）包1：IT运维管理系统**

1、IT一站式呼叫中心

建立医院一站式呼叫中心，当呼叫中心电话响起时，能够自动弹出报修页面，方便建立工单。

通话记录可自动保存，关联对应工单，录音文件可传至服务器永久保存，录音文件可回放，

可监控多路电话。可通过电脑拨号，减少拨号工作量，自动记录已接、未接、呼出的电话记录。

支持多个服务科室使用；只需给每个科室建立账户即可使用；实现多个科室（信息科、设备科、总务科）数据的数据相互独立，三个科室无法看到对方的数据。

2、值班管理

（1）系统能够汇总值班的所有工作，包括当日值班情况，当前值班人，交接班，接单、来电记录、当天的来电信息、工单处理情况等。

（2）在来电弹屏时，自动解析来电号码、科室，及科室历史报修记录，在报修单填写时，系统能根据填写的内容自动进行分词搜索知识库，可引用查看知识库。

（3）实现交班，自动形成交接班日志并可导出EXCEL。

（4）可通过排班规则自动生成每个月的排班表，要求排班表在手机端能查看。

3、工单管理

（1）支持手机接单、电脑接单；支持转单、协助，在手机，电脑均可操作；对项目相关的工单可直接升级为项目任务；可以填写多次处理记录，支持语音自动识别为文字；维修处理完成，可自动转为待评价状态；支持不同的维度评价，例如响应速度，服务态度，等；根据关键词（故障描述、解决办法等）、报修时间、工程师和工单状态等进行综合查询和导出EXCEL。

（2）支持工单一键复制，将工单主要字段信息按照固定格式粘贴到文档中。

4、多口径报修

无码报修方式：打开微信，用采用拍照、录音、文字描述、语音识别等方式进行报修。

有码报修方式：用微信扫描设备二维码，通过拍照、录音、文字描述、语音识别等方式进行报修。

电话报修方式：用科室座机拨打报修电话进行报修，并对通话记录能自动录音。

网页报修方式：通过电脑网页报修。

5、知识库管理

建立总务、设备科、信息科内部的知识管理体系，能自动配置知识目录；支持系统自动分词进行模糊搜索；支持对知识库的评价功能；支持富文本编辑，实现图文结合的知识库，提供附件上传等功能；维修结束后，可以把维修过程自动转入知识库；支持知识库评价功能；可统计知识库浏览量。

6、移动端

（1）移动端利用微信为载体，可采用拍照、录音、文字描述、语音识别等方式进行报修。在故障处理的各个环节，系统可通过微信自动把处理的实时进度信息反馈给报修人。可通过手机可以派单、转交、接单、填写处理记录、协助、完成、关闭工单、评价等操作。可通过微信扫一扫进行资产巡检，根据手机提示的巡检项目逐项核对并记录，然后现场拍照确保人员真正到达现场。能通过微信扫一扫就可以查询到资产的具体信息。系统按时推送每日、每周、每月的工作报表，可在手机端查看知识库，多条件查询工单，并且可以查看和处理项目中的任务及笔记。能处理查看分派科室工作，待巡设备提醒等。

（2）可通过手机端系统增加设备，相关属性有：设备名称、设备品牌、规格型号、序列号、设备类型、所属科室、所在位置、详细地址。

7、统计报表

支持报表统计功能，提供报表导出功能，能方便地将报表导出成Excel等格式。

8、监控中心

支持LED大屏或电视机展示科室当天工作，内容一目了然。

9、系统平台

可对用户、角色、菜单、资产信息等数据进行导入导出、系统的备份等功能。

10、配套呼叫中心硬件及接口

本次采购包含来电智能一体机及其与系统的接口，可实时监测电话线号，实现本系统要求的所有功能，此接口开发的费用包含在本次采购范围内。

**（二）包2：网络运维监测系统**

|  |
| --- |
| **管理范围** |
| 支持集中管理监控全院网络中的主机设备、网络设备、安全设备，总节点数不少于200个。在不超过总授权节点数的前提下，支持在内外网隔离环境下分别部署。 |
| **运维管理模块** |
| 主机管理 | 支持对包括服务器和小型机在内的各种主机操作系统（至少包括Windows、Linux和Solaris操作系统等）进行监控。能够检测主机性能，主机服务运行信息等★须采用集中非代理式监测，不允许在被监控对象上安装任何代理软件或组件，避免对原有系统不产生任何影响监控内容应包括但不限于对服务器的CPU、内存、磁盘、网络流量等★为适应新的系统安全防范措施，对于Windows监控，须能支持在禁用135、137、138、139、161、445和3389端口后，且不在被监控系统上安装任何代理软件和组件的条件下，实现对Windows操作系统主机的自动监控★支持提供所有Windows设备、Linux设备的磁盘IO实时指标，至少包括：磁盘读写字节数/秒、磁盘传输耗时、忙时IO队列长度 |
| 网络设备管理 | 支持思科、H3C、华为、中兴、锐捷等主流厂家的网络设备进行自动发现监控设备监控内容包括但不限于CPU/内存负载状况，设备可用状态、连续运行时间、端口速率、ICMP连通性、可用性和带宽利用率等设备端口监控内容须包括但不限于端口AD/OP状态、端口额定带宽、端口MAC地址，端口IP地址等★可以对网络设备的所有物理端口进行持续的端口监控，至少包括端口利用率，端口状态，端口带宽等指标★支持对所有物理端口配置告警阀值，超过阀值时可以上报告警 |
| 资产管理 | 支持记录资产位置、上架位置、归属单位、负责人、联系方式等内容 |
| **具体功能** |
| 设备发现 | ★可以通过扫描搜索方式，自动发现局域网内可被管理的设备，扫描整个院区设备的过程须在20分钟内完成★可以支持仅输入一个或几个网段即可以扫描发现院区所有设备，扫描过程无需逐一手工添加院区所有网段★Windows主机设备、Linux主机设备和网络设备均能扫描发现添加，无需逐一添加 |
| 设备录入 | 支持对网络设备、主机等设备进行增删改查支持对网络设备、主机的资产信息进行录入修改在设备录入后支持对网络设备、主机设备进行自动识别，从而获知它的类型、厂家等基本信息 |
| 监控显示 | 须支持通过界面显示以下(但不限于)信息：设备出厂信息：生产商、型号、固件版本、操作系统版本等设备端口信息：端口总数、在线状态、端口速率、MAC等须支持图表显示以下（但不限于）信息：设备可用性、CPU负载率、内存使用率和端口利用率等 |
| 告警管理 | 告警信息须包含但不限于以下内容：告警源、告警类型、告警级别告警发生时间、告警现象和告警状态等须支持按照等级区分上报告警，至少支持四个告警等级；支持浏览器界面查看告警规则；支持用户自定义告警规则，用户可以在浏览器界面下自定义各种告警阀值；在支持上述功能的同时，需考虑易用性的需求，避免繁琐的操作过程； |
| 告警操作 | 支持告警确认与清除操作支持灵活的告警信息查询功能支持但不限于短信、邮件等多种告警通知方式 |
| 告警统计 | 提供浏览器界面展示最近24小时、一周、一月不同级别告警统计信息提供浏览器界面展示问题最多的设备情况 |
| 投屏功能 | 可支持外接电视机、投影仪、大屏平板等投屏设备可支持投屏界面的自动刷新及自动滚动(如需要) |
| 投屏内容 | 须提供集中展现服务器CPU、内存和磁盘占用率的界面 |
| **系统部署要求** |
| 系统架构 | 为使用方便，系统须采用B/S架构，页面使用主流的HTML/CSS/JS技术，在保证使用效果的同时，支持通过Firefox、Chrome等主流浏览器使用该系统 |
| 服务器环境要求 | ★为降低计算机网络病毒传播风险，监控系统必须支持安装在Linux或者Unix系统上；软件须支持在单机环境下完成所有功能的部署，不应需要多机环境。系统不应对机器配置有过高要求管理全院区设备(200节点内)不应超过4核(线程)/8GB内存/1TB硬盘 |
| 客户端环境要求 | 系统须支持至少两种或以上的主流操作系统浏览器★为方便使用，监控系统必须全功能支持在windows客户端、安卓平板和iPad平板电脑浏览器上使用为网络安全要求，应支持在不安装任何插件的浏览器环境下支持全功能的使用 |
| 自带数据库 | 无需另外安装数据库，系统自带数据维护功能自带数据库必须含有合法授权 |
| 内外网管理 | 针对我院内外网隔离的网络环境，在不超过总授权节点数可以支持部署两套软件系统分别管理内网IT设备和外网IT设备 |
| **系统性能要求** |
| 事件存储性能 | 保留全院区半年的监控历史数据，所需存储空间不超过600GB； |
| **易用性要求** |
| 兼容性和易用性 | 系统在安装、配置、维护等管理方面应该简单快捷系统应具备易操作的特点，好记易学、实用高效系统应具备强大的容错与稳定运行的能力 |
| **可靠性要求** |
| 稳定性和可靠性 | 系统应经过完善的设计和充分的测试运行，具备在较长时间内连续无故障的运行能力系统应具备开放的标准化体系结构，可方便地与其它业务系统衔接。 |
| **技术支持** |
| 技术支持 | 提供两年免费的5\*8技术支持服务 |
| **其他要求** |
| 其他要求 | 合同签订之前需对打“★”部分进行演示，如功能不符合，将取消中标资格，并按虚假应标处理。 |

**四、询价采购报价须知**

1、请各报价供应商于2019年12月3日下午14:00前将加盖单位公章的报价单及相关资格文件送达南通市妇幼保健院行政楼416信息科。逾期不再接收。

2、采用一次报价方式，不可修改。

3、成交后，成交结果将于南通市妇幼保健院官（www.ntfybj.com）公示。

**五、中标单位确定**

符合报价供应商资格要求和采购需求且报价最低的单位确定为本次询价采购供应商。

**六、其他**

1、交货期（服务时间）：自合同签定之日起1周内

2、交货（服务）地点：南通市妇幼保健院指定地点。

3、质保期限：免费两年质保。

4、验收要求：采购单位按合同约定积极配合供应商履约，按合同约定及时组织相关专业技术人员，并出具验收报告，验收合格的作为支付货款的依据。

5、售后服务：中标供应商须提供安装、调试、培训、维护等服务，所有设备质保期内免费维护维修及技术支持，保修期以外提供免费维护和技术支持，维修只收材料成本费。设备发生故障时，接到用户通知需8小时内上门，48小时内解决问题。

6、付款方式：验收合格后，付全款的90%，壹年后付全款的10%。

**七、本询价项目联系事项**

报名地点：南通市妇幼保健院行政楼416室

联系人：羌伶俐

联系电话：0513-59008062

南通市妇幼保健院

2019年11月26日

**询价文件组成**

**询价文件由资格审查证明材料、报价单两部分组成。**

**一、资格审查证明材料（正本一份、副本二份，单独密封）**

1、关于资格的承诺函（附件1）；

2、法定代表人身份证明书（提供复印件并加盖公章）(附件2)；

3、如非法定代表人投标，需提供法人授权委托书（附件3）；

4、《政府采购法》第二十二条所要求的各项条件。

**二、报价单（一式二份，单独密封）**

**附件1**

**承诺函**

南通市妇幼保健院：

本公司作为本次项目的投标人，郑重承诺具备《政府采购法》第二十二条所要求的以下条件：

一、具有独立承担民事责任的能力；

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

三、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

四、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

五、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；

六、法律、行政法规规定的其他条件

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（盖章）：XXXXXXXX

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：XXXXXXXX

日期： 年 月 日

**附件2**

**法定代表人身份证明**

（法定代表人参加投标，须出示此证明）

南通市妇幼保健院：

我公司法定代表人 　　　参加贵单位组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购项目名称<注明包号>)项目的招标采购活动，全权代表我公司处理该项目活动的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：XXXXXX 性别：XX 年龄：XXXX 职务：XXXXXX

身份证号码：XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX

手机：XXXXXX XXXXXX

传真：XXXXXX XXXXXX

单位名称（公章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

**附件3**

**授权委托书**

（委托代理人参加投标，须出示此证明）

南通市妇幼保健院：

兹授权 （被授权人的姓名）代表我公司参加\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（采购项目名称<注明包号>)项目的招标采购活动，全权处理一切与该项目招标有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认，我公司对被授权人签名的所有文件负全部责任。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：XXXXXX 性别：XX 年龄：XXXX 职务：XXXXXX

身份证号码：XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX

手机：XXXXXX XXXXXX

传真：XXXXXX XXXXXX

单位名称（公章） 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

**南通市妇幼保健院**

**询价采购报价单**

编号：xxxxxxx

投标人全称（加盖公章）

项目名称：xxxxxxxxxxxxxxx（注明包号）

报价单

|  |  |
| --- | --- |
| **项目报价 （人民币）** | **大写：****小写：**  |

注：1、有限价标注的，报价时不得突破，否则作为无效响应。

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

法定代表人或委托代理人（签名）：

报价人名称（公章）：

报价人：

报价人联系电话：

付款承诺：

其它承诺：