**中国人寿保险（海外）股份有限公司采购2023-2025红磡和湾仔设备间维保服务项目**

**招标清单及技术指标**

**2023年3月**

**目 录**

[第一章 适用范围 4](#_Toc127378235)

[第二章 背景、目标及范围 4](#_Toc127378236)

[2.1 项目背景 4](#_Toc127378237)

[2.2 目标与范围 4](#_Toc127378238)

[2.2.1 总体目标 4](#_Toc127378239)

[2.2.2 范围与需求 5](#_Toc127378240)

[2.2.3 非功能需求 5](#_Toc127378241)

[第三章 项目实施说明 5](#_Toc127378242)

[3.1 现状调研 6](#_Toc127378243)

[3.2 问题解决、备件更换 6](#_Toc127378244)

[3.3 定期巡检、升级加固 7](#_Toc127378245)

[3.4 许可更新 7](#_Toc127378246)

[3.5 其他增值服务 7](#_Toc127378247)

[第四章 项目管理 8](#_Toc127378248)

[4.1 项目管理方法论 8](#_Toc127378249)

[4.2 项目实施组织 8](#_Toc127378250)

[4.3 项目人员要求 9](#_Toc127378251)

[4.4 项目实施计划 9](#_Toc127378252)

[4.5 项目质量管理 9](#_Toc127378253)

[4.6 项目质量考核 10](#_Toc127378254)

[第五章 供应商责任 11](#_Toc127378255)

[5.1 供应商组织要求 11](#_Toc127378256)

[5.2 供应商职责要求 11](#_Toc127378257)

[第六章 培训与知识转移 11](#_Toc127378258)

[6.1 培训要求 12](#_Toc127378259)

[第七章 项目交付与成果物 12](#_Toc127378260)

[7.1 项目成果交付 12](#_Toc127378261)

[第八章 验收 13](#_Toc127378262)

[附件 14](#_Toc127378263)

# 适用范围

本技术规范书明确中国人寿保险（海外）股份有限公司采购2023-2025红磡和湾仔设备间维保服务项目（以下简称：本项目）的基本需求，也是对供应商（以下简称：乙方）的基本要求。通过本文件规范供应商的服务方案设计、实施过程及成果验收交付。

本技术规范书所有内容和技术要求属于安全保密信息，所有参与相关商务投标的供应商不得扩散或者泄露任何相关内容。

# 背景、目标及范围

## 项目背景

为保障我司在红磡和湾仔设备间相关硬件设备的稳定运行，提升设备间维保服务质量和问题响应解决时效，从根本上保证业务连续性目标达成。

## 目标与范围

### 总体目标

* 针对湾仔和红磡设备间的维保服务，采购维保服务3年。
* 针对湾仔和红磡设备间，Vertiv & APC无间断电源供应器(UPS)， Emerson精密空调(CRAC)，Sensaphone环境监控系统，漏水探测，机柜智能配件单元, 海康视频监控系统新增及维保，（以上硬件的维保状态须在官网可查询）。
* 针对数据中心FM200气体灭火系统和自动烟雾感应系统维保，（维保状态须官网可查询）。
* 针对ATTOM® 微型设备间维保（维保状态须在官网可查询）。

### 范围与需求

维保范围与需求详见附件1，针对附件1列出的红磡和湾仔设备间维保硬件及服务清单，采购维保服务3年。附件1中亦规定了本次维保的SLA，供应商需提供不低于附件1所要求的SLA的服务。

### 非功能需求

网络安全要求：

乙方在项目交付期间须严格遵守甲方的网络安全相关规范，切实保障甲方网络安全稳定。

信息安全要求

针对项目实施过程中乙方接触到甲方的系统以及相关数据，非经授权严禁披露或扩散，严格遵守甲方和相关监管部门对安全和风险管理的要求。

# 项目实施说明

本项目的实施工作主要分为现状调研、问题解决、备件更换、定期巡检、升级加固、许可更新、其他增值服务，投标人需按照以上工作在投标文件中制定相应维保技术服务方案，并在述标过程中阐述。

注：维保技术服务方案需包含以下内容：

1. 关于专职服务经理介绍、项目经验、擅长技能、沟通能力、协调能力整体描述；

2. 服务技术团队成员介绍、项目经验、擅长技能整体描述；

3. 关于Vertiv & APC无间断电源供应器(UPS)， Emerson精密空调(CRAC)，Sensaphone环境监控系统，漏水探测，机柜智能配件单元, 海康视频监控系统的维保服务整体描述；

4. 远程技术支持工具及方式，包括但不限于7\*24 的固话、Email或手机支持服务外，投标人承诺提供微信、WhatsApp、腾讯会议、远程登录；

5. 现场技术支持方案；

乙方各阶段所执行的主要工作任务和内容包括但不限于如下：

## 现状调研

* 调研甲方维保清单所列设备运行状况；
* 调研甲方维保清单所列设备对应监测的资产现状；
* 访谈甲方基础设施团队，收集设备的使用问题清单和反馈；
* 根据现状调研结果，设计和优化各设备系统和硬件设备的维保服务方案。方案需要针对招标人的设备进行详细阐述。

## 问题解决、备件更换

* 维保清单范围内设备软硬件的7\*24小时维保及技术支持服务，沟通方式必须包括不限于微信、WhatsApp、腾讯会议、Email、远程登陆工具等多种技术支持方式；
* 在设备运行出现问题时，可以在第一时间打通投标人提供的服务热线联系。根据如下所示不同故障等级，投标人在收到报障后相应时间之内作有效响应，并且在规定时间之内给出相应的解决方法，之后将根据招标人的故障级别提供相应的服务，故障级别定义如下：
  1. 一级故障：现有的系统运行对最终用户的业务运作有重大影响。如：系统中断，终端客户无法连接服务器等；
  2. 二级故障：现有系统的操作性能严重下降，或由于无法忍受的性能，使用户业务运作的重要方面受到不良影响；

设备故障级别一旦确定，投标人技术人员将按照下表所列时间内排除故障（起始计算时间为招标人报障之时）。如果故障不能在规定时间内解决，故障将自动升级，同时向上一级反映，以寻求更为广泛技术资源的支持使故障尽快排除。故障响应时间如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障等级** | **一级故障** | **二级故障** |
| 响应时间（分钟以内） | 30 | 60 |
| 到达现场时间（小时以内） | 4 | 12 |
| 故障排除时限（小时以内） | 24 | 72 |

* 投标人承诺在维保服务期内所有维保清单产品的RMA硬件及配套软件、许可为原厂正品。备件发货SLA为7\*24\*4，对于维保清单产品硬部件的替换，投标人需提供硬部件替换方案报告给招标人审核通过后方可为招标人在现场实施硬部件替换服务。按季度盘点备件库，确保备件库存满足甲方需求，并出具相应证明。

## 定期巡检、升级加固

* 在维保服务期内，如原厂软硬件有重大变更或安全漏洞，投标人需提供现场技术支持、技术方案和现场变更和处置等支持服务，4小时内通知招标人或到现场与招标人协商解决方案；投标人现场配置时需安排原厂进行远程技术支持；
* 投标人提供定期预防性巡检服务：在维保服务期内，投标人安排资深技术人员在香港现场对标的设备每季度进行一次系统巡检，确定巡检内容，按招标人格式要求提供巡检报告；
* 对维保清单产品软硬件提供全包式免费上门保修服务，按产品维保清单的原厂维保服务要求或第三方维保服务要求提供现场技术支持以及软件/硬件检修安装替换、升级及补丁更新服务。对于软件升级及补丁更新服务，投标人需在测试床模拟测试成功并提供测试成功验证报告后方可为招标人在现场实施软件升级及补丁更新服务。

## 许可更新

* 根据不同设备的许可到期时间进行采购更新。

## 其他增值服务

根据甲方具体需求，提供基础设施建设及运维水平提升等增值服务。具体服务项包括且不限于以下。

* 1.基础设施架构优化建议：

1）针对甲方基础设施现状存在问题提出优化建议。

* 2.运行保障：每年12人天专家现场运行保障服务。

1）环境搭建、系统迁移、重大变更等支持服务。

2）监测运行数据分析，问题发现及定位解决闭环追踪。

3）特殊时期现场巡检及保障服务。

* 3.能力提升：

1）按季度组织双方运维服务例会，检视和复盘运维工作总结，持续提升运维服务水平。

2）技术交流与培训：每季度至少一次专业技术交流与培训。

* 4.变更操作支持：

1）根据甲方具体需求，对相关产品的变更进行支持，包括变更方案评审，变更操作值守。

# 项目管理

## 项目管理方法论

乙方须依据自身的项目管理方法论，结合国寿海外项目实际情况，提出合理优化的适应本项目的项目管理方法论，并在项目实施过程中,包括项目启动、执行与控制、收尾等阶段贯彻执行。

## 项目实施组织

本项目实施期间，投标人须提供1名专职服务经理为招标人提供长期稳定快捷的咨询、协商、维保工作安排等协助服务。需提供服务人员公司归属证明材料服务工程师要求为专家级，固定人员，具备数据中心或机房基础设施运维8年及以上工作经验，持有专业证书（PMP或信息系统项目管理师）。维护团队应保证不少于5名人员，其工作年限均不少于3年。乙方人员在现场期间应严格遵守甲方的工作纪律和要求。

乙方应提出详细的实施组织建议。项目实施组织的具体形式、人员组成及分工由双方在项目启动阶段根据项目实施需要协商决定，并报甲方批准执行。在具体项目实施各阶段，可根据需要，提出项目实施组织和人员组成变更申请，经甲方批准执行。

注：提供参与本项目相关工程师获得设备原厂证书的同时须提供工程师公司归属证明材料复印件加盖公章（归属证明材料形式可为公司承诺函、员工证或雇佣合同）。如提供的是子公司证书的，须提供公司隶属关系证明材料复印件。

## 项目人员要求

投标方必须在投标文件中列出参与项目的项目总监、项目经理、主要顾问、专家的资历获取的Emerson, Vertiv认证证书、投入本项目的时间及在本项目承担的职责。

中标方投入的项目主要成员必须和投标文件中建议的人员一致，未经招标方同意，不允许更换（人员离职或健康原因等特殊情况除外）。

注：提供参与本项目相关工程师获得证书的同时须提供工程师公司归属证明材料复印件加盖公章（归属证明材料形式可为公司承诺函、员工证或雇佣合同）。如提供的是子公司证书的，须提供公司隶属关系证明材料复印件。

## 项目实施计划

本项目中，乙方需要按照国寿海外要求的时间点安排实施计划，按时完成项目相应内容。

## 项目质量管理

质量控制队伍应该独立于项目组，作为项目成功的重要因素和保障，在项目执行过程中始终与项目组保持密切联系。从另一个角度观察和监督项目的开展，帮助项目组发现和解决项目执行中的问题，确保项目的成功。

在组织结构上，将设置质量控制小组，专门负责项目实施的质量控制。质量控制小组由项目双方项目经理、业务人员及双方领导组成，乙方专门指定一位高级经理作为质量总监。

质量管理小组将定期或不定期的举行检查会议，进行项目各阶段提交件的评审，听取项目经理及项目其他人员的汇报，对项目的进展和质量进行监督和控制，提出有关建议和意见。

质量管理小组的每次会议的内容，结论和决定，都将形成文字备忘录，为项目文档保存，并作为以后工作的依据，随时对项目的进展和质量进行修正。

## 项目质量考核

为保障服务质量，就用户满意度、故障处理、服务质量等进行考核，经双方确认由中标人原因造成以下问题的，考核方式为扣除合同款1%/次，从合同尾款或履约保证金中扣除，年度累计扣款3次及以上，甲方有权单方面解除合同，相关要求将在合同约定，扣款项如下：

（一）用户满意度

甲方将每月对乙方服务人员进行满意度评分，考评得分满分100分，共分为三个等级：优、良、差，且连续2个月评价为差。

|  |  |
| --- | --- |
| **评估区间** | **结论** |
| 考核分≥85 | 优 |
| 60≤考核分<85 | 良 |
| 考核分<60 | 差 |

说明：出现被认定为真实有效的服务投诉事件，扣10分/次

（二）项目实施

未按照项目实施说明规定的维保技术服务方案要求实施，当月超过3次的；在运维过程中未经甲方允许擅自修改配置；运维过程中造成生产事故。

（三）响应时间

未达到承诺的SLA响应时间、现场到达时间、故障解决时间进行服务造成甲方损失的；未按照承诺的SLA响应时间、现场到达时间、故障解决时间进行服务，未造成甲方实质性损失，但当月超过3次的。

（四）服务质量

在运维服务中甲方工作人员有效投诉超过三次的。

（五）主动性

拖延、消极完成合同规定范围内甲方交办的任务。

# 供应商责任

供应商须确认并承诺能够完成本技术规范中所要求的需求内容以及按要求组织项目团队，确认并承诺承担本技术规范书中所要求供应商承担的所有责任。

## 供应商组织要求

为保障项目落地成功，同时为了确保乙方提供的技术服务响应的及时性、有效性，要求乙方具备信息化设备交付及维保服务能力，拥有金融行业5年相关维保服务案例；要求乙方具备本地团队，提供本次项目团队主要成员简历。

## 供应商职责要求

供应商须对项目的全部内容进行应答，按照本技术规范要求提交全部资料，并对本技术规范各方面做出实质性响应。

1. 对本项目范围、内容、所承担的任务的理解与确认；
2. 本项目管理方案建议包括但不限于：

* 设计项目组织结构，明确双方职责和主要任务；
* 项目人员简历及资质证明；
* 详细工作进度计划/策略；
* 成果清单及说明；
* 项目验收标准。

1. 项目实施阶段职责包括但不限于：

* 提供现状调研、问题解决、备件更换、定期巡检、升级加固、许可更新、其他增值服务；
* 编制项目实施过程中的相关材料、会议纪要等；
* 项目实施完成总结。

# 培训与知识转移

在项目中，为确保项目的可持续性发展，保证从设计阶段到实施阶段和上线维护的平滑过渡，以及降低不同阶段过渡过程的不确定性和可能的执行偏差，通过多种方式提供项目技术培训。

知识转移是将专家的特定能力转移到项目组的客户成员，并最终转移到客户整个组织。根据本次项目总体内容和时间进度要求，乙方安排有关项目方法、项目成果等方面的培训,相关知识培训内容包括：

## 培训要求

1）在项目启动时，向项目组进行产品使用培训；

2）在项目实施过程中，通过技术培训、人员访谈、数据收集、分析整理、研讨会等形式向项目组进行知识转移。

3）在项目实施结束前，向项目组进行产品维护培训；

4）应提供中文培训资料、讲义、模板等资料。

# 项目交付与成果物

## 项目成果交付

为了确保项目实施的成功，在项目中的各级交付文件非常重要，乙方需要按照双方约定的格式提交项目相关文档。

为确保项目按照项目预期的计划执行，在项目实施过程中，一些重要文件需要国寿海外项目经理或相关人员进行审批和确认。

在项目各阶段交付物内容与要求（包含但不限于以下内容）：

* 项目实施计划
* 项目实施方案
* 项目调研提纲及调研结果
* 各设备的维保方案
* 各设备的巡检记录
* 各设备的升级加固记录
* 各设备的变更记录（如有）
* 各设备的许可更新记录 （如有）
* 各设备的更换记录（如有）
* 培训计划及资料、讲义、模板
* 其他增值服务记录（如有）
* 项目总结报告
* 工作遗留项及关注事项

# 验收

本项目的验收标准为：完成项目成果交付以及知识移交。

符合验收标准后，乙方须提前十四天用书面方式向国寿海外提出验收申请，由国寿海外组织项目验收小组对项目成果物进行验收，如验收通过，则由国寿海外出具最终验收证书。

上述各验收阶段均与付款直接相关，具体条款经甲乙双方商定后，体现在具体合同文本中。

# 附件

红磡和湾仔设备间维保硬件及服务清单

