**三、服务或运维的需求参数模版（50万以下供参考）**

1. 项目名称及总体要求：复旦大学附属肿瘤医院信息集成平台维护项目
2. 服务/运维对象及地点：复旦大学附属肿瘤医院
3. 周期：12月，起止日期：2025年11月12日-2026年11月11日
4. 服务及维护清单：

系统所需要提供支持服务的模块包括但不限于以下内容：

（1）统一用户管理平台

（2）统一通讯平台

（3）企业服务总线

（4）服务器监控

（5）服务器虚拟化平台

（6）活动目录

（7）统一工作平台

1. 日常服务/维护内容：

包括但不限于以下产品：

（1）Windows Server 产品（WindowsServer2016、WindowsServer2019 R2、WindowsServer2022、WindowsServer2025及其功能角色等）

（2）SQL Server 产品（SQLServer2016、SQLServer2019、SQLServer2022等）

（3）System Center 产品套件（Systemcenter2016、SCOM、SCVMM等）

（4）Exchange Server 2019

（5）Skype Server 2019

（6）SharePoint Server 2019

（7）Biztalk Server 2019 R2及Biztalk Server 2020

（8）Windows10、Windows11

（9）Office 2016、 2019、 2021及2024

1. 服务/维护要求及方式：

提供150小时的微软产品高级技术支持服务，将针对复旦大学附属肿瘤医院使用的所有支持周期的微软产品，服务的内容可以包含但不限于以下的方面：

* 7\*24小时故障排除服务：对于产品在运行过程中遇到的问题，提供7\*24小时的故障支持服务。对于严重的问题，微软产品技术支持工程师将于1小时内响应，并通过电邮、电话、远程上门等不同方式（包括但不限于），一对一持续支持直到客户确认问题解决。
* 产品专家支持服务：根据复旦大学附属肿瘤医院的实际需求，指派相应的产品专家，提供标准的现场支持服务，客户可通过服务目录，选择所需要的支持服务，现场直接解决各类问题。
* 系统定期巡检：定期进行一次系统的健康巡检，通过微软全球标准化的巡检标准进行，并根据巡检报告，进行问题的修复和维护，提升系统的稳定性。
* 用户培训服务：提供微软全球标准化用户教育课程，为客户进行定制化的培训服务，包括工程师现场支持培训、微软全球技术支持中心标准课程等，帮助用户掌握系统的日常运维。
* 混合云平台建设基础架构实施及技术支持: 为复旦大学附属肿瘤医院混合云平台建设提供基础架构部分的实施及后续运维。提供微软相关产品的日常运维服务。
* 为复旦大学附属肿瘤医院提供系统升级服务支持。协助客户一起制定服务规划，为平台的部署提供咨询与支持，安排各项服务内容所需要的资源，安排合理的项目进度与沟通计划。提供服务质量的管理。
1. 投入人员：按需安排
2. 服务/运维价格是否一次谈判三年有效，□是√ □否
3. 其他要求（数据统计、巡检服务、培训要求、供应商资质等）
	1. 投标人有专业的售后服务团队和软件开发团队。
	2. 投标人本着认真负责态度，组织技术队伍，认真做好项目的实施工作。
	3. ★投标人若为代理商的须提供原厂服务商资质证明。
	4. 投标人须提供指定一位项目经理，作为服务的唯一联系人。

\*指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。