**附件：天津市中心妇产科医院数据中心维保服务项目需求书**

一、项目背景

目前，我院数据中心承担着关键数据及业务系统的运行任务，借助核心网络、服务器、存储以及安全设备开展数据交互工作。当前，部分核心设备的维保服务已到期，重要设施设备需要进行规范化巡检和预防性维护。为确保数据安全，保障业务系统的正常运行，提升系统的可靠性、稳定性与可用性，我院需要采购数据中心维保服务。

二、服务内容及要求

1.服务内容

（1）供应商负责对服务范围内的服务器、网络设备、安全设备等硬件设备提供巡检、预警、维护和保修等服务，重要设备提供原厂维保服务（详见维保设备清单）；

（2）提供1人5×8小时驻场服务，对超融合一体机、分布式存储系统、桌面云一体机、容灾系统、运维管理平台等软硬件进行巡检、运维、调优等服务；

1. 提供相关设备备品备件。
2. 服务期限1年。

2.服务要求

（1）供应商提供服务范围内的设备部件故障排除、修复或更换，供应商对部分核心设备购买原厂维保服务。

（2）供应商提供设备连接线路的免费维修更换及其他部件故障的技术支持。

（3）供应商需提供7×24小时全天技术热线，支持进行故障报修或提出技术支持请求。

（4）供应商需提供固定1人5×8小时驻场服务，主要负责维保设备日常巡查，驻场服务工程师需具有至少三年工作经验，同采购人规定作息时间一致，纳入考勤制度管理，未经采购人同意，工作时间不得擅自离岗，驻场服务工程师变更需书面申请及采购人审核同意。

（5）供应商需在接到采购人要求提供现场服务的通知后，紧急情况下1小时内派遣技术工程师到达现场，非紧急情况下4小时内派遣技术工程师到达现场，供应商到场后必须立即组织技术人员分析故障原因，30分钟内做出回应并提出应急措施，2小时内恢复受影响的相关业务，非硬件故障供应商必须在4小时内解决，对于修复需时较长的硬件故障，供应商必须与采购人协商后提出故障修复方案，并在4小时内提供备机。

（6）供应商应提供不限次数的特殊时间现场服务，如重大节假日及活动期间、突发应急事件、重要系统投产、切换、变更等。

（7）供应商应对运行维护提出合理化建议，并按采购人要求进行专题分析、优化等。

（8）供应商应提供维保设备硬件及基础软件系统的日常维护工作，包括设备维修、设备配置变更、设备迁移及线路改造所需配合的工作等事宜。

（9）供应商提供月度巡检服务并出具巡检报告。

（10）供应商应提供专用于本项目的备品备件免费更换服务，备品备件主要包括：维保清单中网络设备所用板卡，服务器、超融合设备所用硬盘，内存等。硬件故障，紧急情况下备件1小时送达现场，非紧急情况下备件4小时送达现场。

（11）供应商应每季度对所有维保设备进行系统性能分析评估，提出系统性能优化和容量调整建议，并配合完成优化实施、调优后评价等技术工作。

（12）供应商应对基础软硬件设备进行版本管理，提供免费的升级技术支持，包括但不限于：协助制定维护策略与流程；定期核查分析设备软硬件版本情况；及时提供服务范围内所有设备的软硬件升级信息（硬件微码、软件补丁、系统补丁等），并保证其合法性、准确性和及时性；提供升级风险分析，出具设备的软硬件升级建议，协助制定升级方案，对升级的测试、实施、后评估、回退等工作提供全周期技术支持。

（13）供应商应对网络运行状态、竖井及机房动环、交换机运行状态、关键设备的关键指标等监控数据进行分析，及时发现问题，进行根源分析，消除运行风险，并出具解决方案。针对设备、配置、巡检数据等建立数据基础档案，对关键业务系统（HIS、电子病历、PACS等）数据库进行输出相关数据分析报告。

（14）供应商定期对计算资源、存储资源、备份资源进行评估，对剩余资源进行预判，做出提前预警。

（15）供应商提供数据库技术支持服务（包含数据巡检、问题定位分析、故障排查等），针对分析结果给出优化建议并调整。

（16）供应商基于业务需求引发资产变更相关流程的规则制定，每次业务需求引发变更前进行综合评估，评估资源申请合理性及现有资源是否能完全满足，制定输出资源变更方案、安全策略调整方案。协助业务系统进行资源调整，包含增加业务系统CPU、硬盘等策略调整。

（17）供应商协助信息科完成交换设备（包括但不限于有线、无线接入和汇聚交换机）调试替换工作，保证院内业务连续性。

（18）供应商提供虚拟化平台健康检查、紧急故障和应急处理服务、并根据业务使用情况进行现有资源变更等。

（19）供应商提供服务器关键系统补丁修复，修复前期进行测试、并使用现有备份机制进行数据备份，完成后进行补丁及漏洞加固。

（20）供应商协助医院规划信息化管理体系，包括医院信息化组织架构设计、管理制度建立及流程规划等。

（21）供应商协助医院编制网络安全突发事件的应急处置预案，并按预案定期进行开展模拟突发事件的处置演练，并对出现问题及时解决。

（22）重大节假日、重要社会活动以及设备重启、系统上线（或切换、变更）等重大事项期间，供应商须协助采购人制定技术方案，提供充足的技术人员、备用设备设施等资源，实施紧急现场支持服务。

设备清单：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 品牌 | 型号 | 数量 | 单位 | 维保类型 |
| 1 | 核心交换机 | H3C | LS-12506-XS | 2 | 台 | 购买原厂维保 |
| 2 | 服务器区汇聚交换机 | H3C | LS-6800-4C | 2 | 台 | 购买原厂维保 |
| 3 | 服务器区防火墙 | H3C | F5040 | 2 | 台 | 购买原厂维保 |
| 4 | 超融合一体机 | H3C | R6700 G3 8SFF | 4 | 台 | 购买原厂维保 |
| 5 | 网管平台 | H3C | IMC | 1 | 套 | 购买原厂维保 |
| 5 | 桌面云一体机 | 深信服 | VDS-6550 | 7 | 台 | 购买原厂维保 |
| 6 | 分布式存储 | 深信服 | Stor-EDS3600 | 3 | 台 | 购买原厂维保 |
| 7 | 外联区域防火墙 | 深信服 | AF-1000V8.0 | 2 | 台 | 购买原厂维保 |
| 8 | 容灾系统 | 爱数 | VX2000 | 1 | 台 | 购买原厂维保 |
| 9 | 运维管理平台 | 方卫 |  | 1 | 台 | 供应商负责维保 |
| 10 | 汇聚交换机 | H3C | LS-7510E | 1 | 台 | 供应商负责维保 |
| 11 | 汇聚交换机 | H3C | LS-7510X | 3 | 台 | 供应商负责维保 |
| 12 | 桌面云交换机 | H3C | LS-6861-54QT | 2 | 台 | 供应商负责维保 |
| 13 | 超融合交换机 | H3C | S6520X-30QC-EI | 2 | 台 | 供应商负责维保 |
| 14 | 服务器 | H3C | R4900G3 | 2 | 台 | 供应商负责维保 |
| 15 | 服务器 | H3C | R4900G3 | 1 | 台 | 供应商负责维保 |
| 16 | 服务器 | H3C | R4900G3 | 2 | 套 | 供应商负责维保 |
| 17 | 服务器 | 联想 | System x3650 M5 | 3 | 台 | 供应商负责维保 |
| 18 | 服务器 | 联想 | ThinkSystem SR650 | 2 | 台 | 供应商负责维保 |
| 19 | 人员驻场服务 | 1 | 项 | 提供一年5\*8人员驻场服务 |