**广西国际壮医医院明秀分院**

**信息设备维保服务需求方案**

**一、项目名称：**广西国际壮医医院明秀分院信息设备维保服务项目。

**二、项目预算：**8万元/年。

**三、需求方案：**

服务范围和要求：

1. 维保设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌** | **型号** | **数量** | **备注** |
| 1 | 存储服务器 | DELL | MD3800i | 1 | 和仁数据库存储 |
| 2 | PC服务器 | DELL | R540 | 2 | 和仁数据库集群服务器 |
| 3 | 存储服务器 | IBM | V3500 | 1 | 中联数据库存储 |
| 4 | PC服务器 | IBM | X3650 M4 | 3 | 中联数据库服务器+虚拟化备份服务器 |
| 5 | PC服务器 | 联想 | SR 590 | 2 | 银行接口服务器 |
| 6 | 防火墙 | 深信服 | AF-1000 | 1 | 外网防火墙 |
| 7 | 防火墙 | 天融信 | NGFW4000-UF | 1 | 内网防火墙 |
| 8 | 网闸 | 天融信 | TR-72218 | 1 | 内外网隔离设备 |
|  |

1. 服务内容：
2. 保修期内服务范围
3. 确保维保设备清单内所有硬件设备的正常运行。
4. 协助用户建立硬件设备各种故障的恢复流程及应急措施。
5. 提供特殊时段（如：春节、劳动节、国庆节、年终、系统停机维护、数据集中及用户认为必须的重要时段）特殊保障，以及产品安装、系统变更和迁移等的现场支持服务。
6. 故障坏件不限次数免费更换服务
7. 防火墙设备包括软件升级、病毒特征库更新
8. 负责处理防火墙、网闸日常配置、故障处理
9. 中联服务器包含中联软件维护，中联软件已经过保，如有发生中联软件系统故障，需要中标人自行解决或者付费联系中联软件厂商解决，发生的任何费用，由中标人负责。
10. 服务器虚拟化系统运维
11. 熟悉银行接口服务器软件的日常运维
12. 服务响应
13. 每周7×24，全年365天；
14. 设备发生故障时需5分钟内电话响应，15分钟内远程故障处理；需远程不能解决故障需3小时内到达现场，到达现场后2小时内解决问题；非紧急情况8小时到达现场，12小时之内解决隐患；
15. 非系统崩溃的情况，接到问题报告后0.5小时内提供电话支持服务；
16. 属于硬件故障，需要更换硬件的，不超过3天完成坏件更换，个别紧缺件，经友好协商，可以适当延期；
17. 维护间隔与维护情况汇报
18. 每季度例行巡检即预防性维护并提供例行巡检报告；
19. 每次硬件故障处理后提供硬件处理和备件更换报告；
20. 每季度一次健康性检查、全面检查硬件系统的工作状态、对硬件系统的运行环境进行评估、现场解答甲方技术人员的有关硬件技术方面的问题、磁盘系统CACHE使用率、硬件可用率、故障分布和维修类型状况，最后由维护人交付硬件系统健康检查报告书，针对被服务方的设备的运行状况，提出硬件配置和参数设定等方面优化建议；
21. 定期巡检与预防性维护

安排每季度一次的定期例行巡检和预防性维护，内容包括：

在每个季度初提供巡检报告；

设备运行物理状态；

电源稳定性和线路检查；

系统性能检查；

逻辑卷检查；

内存交换区检查；

系统硬件诊断；

数据安全存储检查；

数据备份状况

系统错误报告的分析、记录和清理；

及时更换损坏的或有潜在故障的部件；

设备物理检查(包括机体、风扇、风道及过滤器等)与清洁；

1. 免费备件保证
2. 所有维护件为原厂件；。
3. 提供现场备件的服务，保证当关键部件发生故障时能够以最快的速度解决系统硬件故障问题。
4. 免费技术服务
5. 现场支持

甲方实施重要的项目时如需要公司配合或协助，提前通知公司约定服务时间与服务内容，公司在接到通知后需按甲方要求派工程师到现场做技术支持。

1. 技术交流

乙方通过规范化的技术文档，与甲方之间组织定期的技术交流活动，这样有利于双方技术人员水平的提高，更能有助于提高设备的管理效率和可靠运行。

乙方能够根据甲方的需要，提供硬件、系统和数据库方面的培训，如果设备需要改造、升级，乙方能够为甲方提供免费的咨询服务。