# 项目需求书

一、背景介绍

本项目是按照我院信息中心应用系统运维保障工作实际需要，以保障系统运行稳定，支撑全院实际医疗业务为目标，采购包含设备巡检维护、故障应急处理、硬件维修及软件安装调试等全项运维保障服务。

二、维保清单

该项运维工作共设计各类硬件设备及系统。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **种 类** | **品 牌** | **数 量** |
| 服务器及PC | 华为、HPE、DELL、IBM、联想等 | 79 |
| 光纤交换机 | 华为、Brocade等 | 5 |
| 核心网络 | ★H3C | 2 |
| 机房网络、负载设备 | 华为、avaya、radware | 30 |
| 超融合 | ★深信服 | 2 |
| 存储 | 宏杉，HDS | 5 |
| 安全设备 | 天融信、juniper等 | 4 |
| 备份软件 | ★黑方 | 3 |
| 楼层接入交换机 | avaya | 60 |

提供标★产品的服务资质或产品代理授权或项目授权。

三、运维服务要求

1、服务期限：自2022年2月1日至2023年1月31日。

2、维保服务内容：

1）提供维保范围内的设备部件故障排除、修复或更换；

2）提供设备连接线路之间的免费维修更换及其他部件故障的技术支持。

3）需提供7×24全天候热线，支持进行故障报修或提出技术支持请求。

4）需在接到用户要求提供现场服务的通知后，1小时内派遣技术工程师到达现场。

5）应提供不限次数的特殊时间现场服务，如重要系统投产、切换、变更等。

6）应提供1次/季度的巡检服务，并提供相应服务报告。

7）应对维护内容提出合理化建议，并按我行要求进行专题讨论、分析、优化等。

8）应提供各类设备硬件及软件系统的日常维护工作，包络设备维修、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）协助用户进行备份数据恢复验证（提供关键业务数据恢复验证所需的支持，满足数据应用验证要求）。

10）提供数据库支持服务。

★11）在运维服务期内提供一套运维管理平台作为运维期内配套工具进行使用，用于相关IT运维数据的展现，实现在一个界面将告警管理、HIS数据库空间占用情况、超融合平台健康状态数据投放大屏进行统一展现。能够对麒麟操作系统等进行实时监控，且该系统可在麒麟操作系统上进行部署。提供针对院内自主终端机及相关服务整体监控。

12）在运维服务期内提供一套具备ITIL流程管理功能的Saas化服务的运维服务云平台作为运维期内配套工具进行使用。在云端平台提供如下支持服务：对运维事件、问题、变更、发布及时追踪，记录处理过程及解决方法，并建立知识库，便于针对出现频率高的事件做好提前预防措施。

3、维保人员要求：

1）应具有本地化技术支持团队，提供专业化技术服务。团队人数不少于4人。团队组成人员须经过审查认可，与我院签订保密协议。

2）团队中指定一名专职服务经理，负责7×24小时全面协调、设备维修服务等相关事宜。

3）团队成员至少应包含项目经理、数据库认证工程师、网络认证工程师、IT系统工程师、CISP角色。

4）团队成员组成合理。

四、交付物要求

1、 年度维护服务方案和维护服务计划。

2、 执行的巡检维护工作报告、总结建议以及运行状况分析文档等。

3、 现场工作报告，包括维护记录、故障分析和解决报告等。

4、 服务总结、年度服务总结报告：包括服务年度内维护总结报告和建议。