**项目需求书**

**一、项目背景**

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。该项运维工作共设计各类硬件设备及系统。

**二、服务要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** | **说明** |
| 1 | ★维保范围 | 设备清单参见附件 | 基本维保工作范围 |
| 投标方需提供维保范围内的设备部件故障排除、修复或更换；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。 |
| 2 | 巡检要求 | 投标方需根据机房硬件设备、系统的实际情况，制定专门的维保巡检方案和巡检计划，对硬件设备、系统进行预防性检查维护，针对检查结果提供检查分析报告和优化建议，并提供客户要求的其他一般技术支持。 |  |
| 投标方需提供不少于一次/季度的主动巡检服务，并在服务结束后提交《巡检报告》 |  |
| 3 | 技术支持 | 投标方需提供7×24全天候热线，支持进行故障报修或提出技术支持请求。 |  |
| 投标方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。提供备件服务，需提供备件库照片、备件清单、备件库详细地址、库房所在地房屋合同等，并承诺可随时检查。 |  |
| 运维团队成员不少于5名，包含：运维服务项目经理、数据库工程师、网络工程师、IT工程师、安全工程师。 |  |
| 投标方需提供各类设备的软件系统的调试配置服务。 |  |
| 提供备份数据恢复验证服务（提供关键业务数据恢复验证所需的备用设备及相关存储，满足数据应用验证要求）。 |  |
| 提供数据库支持服务。 |  |
| 投标方需尽可能提供技术支持，以便于用户对现有系统进行新建、扩容或变更等工作。 |  |
| 4 | ★运维监控服务 | 提供云运维平台支持服务：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； |  |
| 提供集中运维监控管理展现平台，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。 |  |

**★（三）服务时间**

服务期：自2025年9月23日至2026年9月22日止（具体以合同为准）。

**（四）服务时间付款方式**

签订合同后15个工作日内支付合同总额的50%,等保测评结束完成验收合格后15个工作日内支付合同总额的50%。(特殊情况以合同为准)。

**附件：清单**

该项运维工作共设计各类硬件设备及系统。

**★**投标人须提供备份设备（黑方）现有厂商出具服务承诺函（加盖现有厂商公章，承诺内容涵盖提供原厂商设备维保与技术支持）复印件并加盖投标人公章。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备类别** | **涉及品牌** | **2025年度** |
| 服务器 | 华为、DELL、HP、IBM、联想 | 50 |
| 超融合 | 深信服、VX Rail | 18 |
| 网络 | 华为、H3C、锐捷、DELL | 8 |
| 存储 | 宏杉、日立、DELL | 16 |
| 安全 | 天融信、CFCA | 2 |
| 光纤交换 | 华为、Brocade、DELL | 11 |
| 备份 | 黑方 | 2 |

**注：“****★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效投标处理。负偏离是指投标人所提交投标文件的内容低于或经评标委员会认定不满足招标文件的情形。**