# 杭州市肿瘤医院

# 2024年度主服务器维保项目询价参数

**（一）项目概述**

本次维保内容为杭州市肿瘤医院已过保修期的数据库一体机、数据库备份一体机，虚拟化平台及服务器、存储等相关软硬件维保服务。维保服务包括设备维护（设备清单详见本章维保服务清单）、故障处理、维修及所有硬件设备的配件或整机更换，软件升级、功能补丁、故障处理、日常巡检、健康分析等现场服务，服务周期为合同签订日期生效起一年。

**（二）本次维保服务清单：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 产品采购时间 | 产品名称 | 数量 |
| 2013年10月 | DELL 刀箱1000E | 1套 |
| 2013年10月 | M620刀片服务器 | 5台 |
| 2013年10月 | 博科光交M5424 | 2台 |
| 2013年10月 | 联想RD330服务器 | 1台 |
| 2013年10月 | 联想EMC VNX5100存储 | 1台 |
| 2014年12月 | DELL R920服务器 | 2台 |
| 2014年12月 | DELL R720服务器 | 6台 |
| 2015年11月 | DELL M630 刀片服务器 | 5台 |
| 2014年12月 | 沃趣QData软件 | 1套 |
| 2014年12月 | 沃趣QMonitor 云监控平台 | 1套 |
| 2015年11月 | 沃趣Qbackup备份软件 | 1套 |

**（三）技术服务要求**

**1、软件服务要求：**

|  |  |
| --- | --- |
| 指标项 | 技术指标要求 |
| 服务范围要求 | 为招标方提供数据库一体机软件与数据库备份软件一年7\*24小时设备维保服务（所有配置以医院现有设备为准），提供软件功能的缺陷补丁升级服务，提供一体机软件功能补丁包。 |
| 本地化服务 | 为保证服务的时效性以及服务响应速度，原厂商在杭州市内设立维保服务机构（提供证明材料）。 |
| 人员要求 | 投标方能提供本地技术支持，提供不少于3人的本地化服务团队，同时原厂商提供不少于5人的本地化项目服务团队，投标方服务工程师需具备ITSS售后服务工程师资质，原厂商项目工作组成员应至少包含2名ORACLE OCM、2名OCP工程师，以及1名具有Oracle ACE资质的服务专家，提供项目组成员资质证明。 |
| 服务内容 | 为招标方提供7\*24小时服务电话支持，设备使用过程中如遇到问题，投标方应在接到电话故障报告后30分钟内做出实质性响应，确保原厂工程师在1小时内到达故障现场，对故障件免费提供技术支持，并负责故障件更换、维护和故障恢复工作。在规定时间（24小时内）解决设备故障，规定时间内故障不能解决而影响设备正常使用时，投标方负责提供相当性能的备机，保障系统正常运行。 |
| 根据用户要求或系统需要，提供设备系统软件和微码升级，投标方负责免费提供原厂认证工程师现场升级服务。 |
| 用户在服务期内为设备添购或更换任何配件时，投标方应安排原厂认证工程师进行安装实施。 |
| 对于影响一体机稳定性、可靠性的补丁提供上门安装服务； |
| 对于影响数据安全的补丁包提供2小时响应、紧急救援服务； |
| 原厂商负责数据库一体机及备份一体机的所有软件系统维保服务，提供原厂技术支持及技术上门服务，包括专业的售后服务专线支持（400/800电话）等 |
| 原厂1年现场巡检服务，服务包括如下内容:巡检频率：1年4次，现场巡检巡检内容包括：QData平台主机，网络，存储，IO链路,OS配置和健康状况；QData平台数据库基本配置、SqlNet概况，性能、备份策略评估，RAC／ASM集群等健康状况检查巡检输出物：巡检完毕出具巡检报告，并提供相关优化、改进技术建议 |
| 提供自动巡检工具，支持在线完成一键巡检任务，根据客户需求自定义巡检内容及范围。支持远程在线巡检，远程巡检时对当前数据库一体机性能无影响。支持在线预览巡检报告，支持巡检报告在线下载。 |
| 法定节假日、重大活动期间提供技术支持保障；用户重大业务上线、业务变更、配置变更、在线迁移等，提供现场保障。 |
| 数据库一体机软件补丁升级，包括PSU，大版本补丁升级与评估；对影响数据库一体机稳定性、可靠性的补丁提供原厂工程师上门安装服务；对影响数据安全的补丁包提供2小时响应、紧急救援服务。 |
| 维保时间 | 提供一年7\*24小时故障处理服务，包括现场，400电话，邮件，QQ等多种支持方式。 |

**2、硬件服务要求：**

**（1）机房服务器、存储等设备日常维护**

主要维护服务工作：硬件故障诊断、维修更换、升级、杀毒、补丁、数据恢复等服务，如系统硬件存在故障需要更换时，维保清单中所列的设备则根据用户需求提供配件更换或整机更换。软件故障的诊断及恢复，按照用户要求安装操作系统及应用软件，解决用户使用过程中遇到的疑难问题。

1.设备搬迁调整及布局优化服务

中标方应无条件响应采购人需求，根据需求对采购人指定的设备（包括但不限于附表中设备）进行搬迁、调整以及优化；

1）各类服务器、存储设备等的搬迁调整及布局优化；

2）根据采购人需求，对采购人在运维期间新购置的各类软硬件设备提供免费安装服务；

3）机房内其它设备的迁移及线路整理。

2.弱电线路整理维护及更换服务

为了保障各个系统的运行稳定，需要对采购人指定位置的现有各类弱电线路（与附件所列设备相关的）做定期的梳理和调整，如有发现不符合规范的线路需进行整理，对于存在隐患的线路则进行更换。

3.系统健康性检查服务

对于采购人机房内的各类设备（包括但不限于附件中设备），每月提供1次全面健康检查，包括检查系统的运行状态，预防性维护工作，病毒查杀、安装补丁、并对系统状况、巡检中发现的问题及时处理，巡检后在1周内提交巡检报告。

4.设备的建档服务

根据维护需要对采购人所有设备建档，包括设备名称、IP地址、操作系统、序列号、购置日期、物理拓扑、网络拓朴等。

5.设备环境维护服务

对采购人各类设备运行环境进行预防性检查维护。

**（2）应急响应服务**

当采购人设备（限于附件中设备）发生各种突发重大故障时，需派遣技术团队在半小时内到达现场进行维修，设备故障无法6小时内排除的，应提供备机应急。

重大活动或重大事项需技术保障时，中标人承诺将根据采购人需求派遣技术人员，到采购人处进行技术支持和运维服务。

**（3）服务要求**

1、电话响应时间不超过10分钟。

2、应急服务必须在半小时内到达现场。

3、提供7×24小时电话咨询与支持。

4、现场技术人员接受采购人的管理，服从采购人的工作安排。

5、如因中标人原因，导致采购人系统停机事故，采购人有权拒绝支付维护费；情况严重的，可立即中止维护协议。

**（四）商务要求**

1、付款方式：

第一次付款：合同签订生效后，自收到乙方发票10个工作日，甲方向乙方支付50%合同款

第二次付款：服务期满后，自收到乙方发票10个工作日，甲方向乙方支付50%合同款

2、报价

投标总价应包括本项目整个服务期所需的一切人工、材料费、工具、设备、保险、交通、利润、验收、税金（包含须由供应商承担的各种税费）、其它需供应商承担的费用及潜在可能涉及的一切费用。供应商应认真计算可能发生的各相关费用并计入投标报价内，在项目实施过程中不得藉此要求增加任何费用。