**海南医学院第二附属医院**

**EMC数据存储及容灾设备维保服务需求书**

1. **项目背景**

海南医科大学第二附属医院原数据存储及容灾设备即将过保，目前这些核心设备仍然为院内关键应用提供运行支撑，需要保证很高的可用性。

为了确保相关设备在出现故障时，能够较快的获得相应的原厂级别故障处理及技术支持服务，使这些信息系统能够保证连续稳定运行，在出现故障时快速恢复可用，需要购买这些系统设备的原厂级别技术支持及维保服务。

1. **采购预算**

采购预算价：15.9万元

1. **设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备** | **品牌/型号** | **配置描述** | **数量** |
| 数据存储设备 | DELLEMC/VNX5500 | 双控，配置45块300GB 15K SAS,45块600GB SAS,30块2TB NL\_SAS，15块3TB NL\_SAS，30块4TB NL\_SAS ,容灾体系 | 2套 |
| 连续数据保护装置 | DELLEMC/Recoverpoint | Recoverpoint CDP Appliance | 2套 |
| 光纤交换机 | DELLEMC/DS300B | 8Gb/s,24端口全激活 | 4台 |

1. **硬件设备维保服务内容及服务要求**

4.1 在设备清单中列出的所有设备，包括设备中安装的所有部件及其上运行的软件均属于此次维保服务的内容。

4.2 设备服务要求如下：

* 服务商应处理并解决现有设备已存在的故障，保证数据安全及设备运行稳定；
* 更换的设备及部件要求是符合使用标准的正规配件，现场按要求配置相应数量的常用备件，以满足故障快速处理要求；
* 服务商现场服务工程师应具备相关产品认证资质，并具备相关技术能力处理解决问题；
* 在接到报修电话后，30分钟内响应，如果需要现场服务，服务商工程师4-6小时到达现场；
* 每个月至少一次由服务商技术支持工程师对系统运行状况进行健康检查，并提供系统健康检查报告；
* 配合使用数据连续保护装置进行容灾演练；
* 提供7x24x4技术及备件支持；
* 每次故障处理完成，要求提供故障分析及处理报告；
* 服务商完成各项服务内容并由我方对服务质量进行季度考核，未达到考核标准不予结算当季服务费用。

1. **服务提供商资质要求**

　　此项目需要EMC存储产品认证的服务工程师提供维保服务（提供EMC原厂服务工程师资质证书和社保证明），以保证维保服务质量。

附件：服务质量考核表

**维保服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | **服务内容** | **要求** | **权重 %** | **考核周期** | **完成情况** | **备注** |
| 定期巡检服务 | 月度巡检服务 | 按月巡检，提交巡检报告 | 10% | 季度 |  |  |
| 季度巡检服务 | 季度巡检报告汇总 | 10% |  |
| 故障处理 | 硬件故障 | 紧急故障在15分钟内响应，技术服务工程师4小时内到达现场，常用备件（如：存储硬盘）4小时内将与技术服务工程师一起到达现场。现场无备件情况，一周内完成处理 | 20% | 季度 |  |  |
| 性能诊断 | 15% |  |
| 设备微码升级及已知bug处理 | 15% |  |
| 技术支持 | 现场技术支持 | 提供存储资源分配、存储容灾配置日常运维服务及性能、配置信息收集 | 10% | 季度 |  |  |
| 远程技术支持 | 提供7\*24小时电话服务，提供远程远程诊断及技术支持 | 10% | 季度 |  |  |
| 现场备件 | 现场备件 | 提供常用现场备件，提高维修效率 | 10% | 季度 |  |  |
| 维保服务完成情况（权重%） | | | 100% | | | |
| 维保服务完成质量评估 | | | 优秀/优良/良好/较差 | | | |
| 甲方人员意见、签字 | | | 签字： | | | |
| 乙方工程师签字 | | |  | | | |
| 日期 | | |  | | | |