**海南医科大学第二附属医院**

**数据存储设备维保服务采购需求**

|  |  |
| --- | --- |
| **起草** |  |
| **校核** |  |
| **审查** |  |
| **批准** |  |

**2024年10月**

1. **项目背景**

海南医科大学第二附属医院核心业务数据存储设备即将过保，本次采购清单中存设备为院内关键应用运行提供支撑，为了确保相关设备在出现故障时，能够较快的获得设备厂商的故障处理及技术支持服务，保证核心业务系统能够连续稳定运行，在出现故障时快速恢复可用，需购买相关数据存储设备的原厂维保服务。

1. **采购预算**

采购预算价：￥188800.00元

1. **设备清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备** | **品牌/型号** | **配置描述** | **数量** | **服务级别** |
| 数据存储 | 神州云科 / DCN NCS3000 | 双控，配置30块1.92TB SAS SSD,12块3.84SAS SSD,双活容灾体系 | 2套 | 7\*24\*4服务 |
| 光纤交换机 | 神州云科 / DCN DS6505 | 24端口全激活，16Gps | 4台 | 7\*24\*4服务 |
| 数据存储 | DELLEMC / Unity XT 380 | 双控，配置15块6TB NL\_SAS 磁盘,主备容灾体系 | 2套 | 7\*24\*4服务 |

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：

* 服务商应具有全国CALL CENTER技术响应中心，提供全国7\*24服务热线；
* 服务商应处理并解决现有设备存在故障，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，紧急故障15分钟内响应，如果需要现场服务，服务商工程师2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；
* 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**
   1. 报价单位应是在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织，并具备相应的经营范围，提供营业执照、组织机构代码证、税务登记证或工商营业执照三证合一复印件）；
   2. 报价单位在参加相关采购活动近三年内（成立不足三年的从成立之日起算），在经营活动中没有重大违法记录并提供声明函；
   3. 报价单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年1月至今任意1个季度的单位财务报表，包含资产负债表、现金流量表、利润表）复印件加盖公章；
   4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（提供2024年至今任意一个月的税收缴纳证明和社保缴纳证明复印件)复印件加盖公章；
   5. 提供供应商在“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）网站没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图；（须提供在本项目价格论证公告发布后至报价截止时间前，通过“信用中国”网站查询其上述信用记录的信用信息查询结果网页打印件或截图加盖公章）；
   6. 法人代表身份证复印件，如委托他人报名参加，需有授权委托书及身份证复印件。
   7. 需提供针对本项目的神州云科/DELL原厂授权函及服务承诺函。
   8. 报价单位需提供至少一名神州云科认证及DELL存储工程师资质证书及对应社保证明，以保证服务质量。
   9. 以上材料需按顺序装订胶装成册，复印件须加盖公章。

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2小时内到达现场，常用备件（如：存储硬盘）2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 | | |  | | | |