#### 项目需求书

**一、项目概况**

1、项目名称：中山市中医院网络设备维保服务项目

2、项目内容：医院拟委托一家公司，对计算机网络系统及设备提供日常运维监控和维保服务，以及提供相关备品备件，以保证维修维护的及时性，保障设备正常运作。

3、项目上限价：￥240,000.00元，超过此上限价的属于无效响应

4、服务期：三年

5、维保设备清单：见附件3

**二、总体服务要求**

1、通过严格的日常运维监控及设备维保，保证整个计算机网络的正常运行。

2、通过及时有效的应急处置措施，保障主干网络设备7×24小时不间断地运行；如系统出现故障，应在2小时内排除或减缓故障，使骨干网络恢复正常工作。当医院网络设备出现无法修复故障时，维护单位必须承诺在4小时内免费提供备件更换，使网络恢复正常。

3、周期性对现有网络设备运转状况进行跟踪、分析，科学地预测和掌握网络系统的性能状态，以保证能适时提出合理的扩充和升级计划，经用户单位同意后予以实施，使该系统能够满足不断增长的业务应用需要。

4、结合维护项目网络设备、模块配件（清单内）建立应急备件中心，为维护项目提供备件支持。

**三、维保服务要求**

1、维护单位承诺设立7×24小时服务热线和7×24小时专人手机值班，在医院网络设备有日常故障问题均可以打电话方式寻求帮助，维护单位必须立即予以响应并跟踪，直到问题得到解决。

2、维护单位工程师必须熟悉HP及H3C网络设备的软硬件操作，并具备丰富经验，能熟练操作网络设备和诊断设备故障。不定期通过设备厂商官网搜索维护清单设备所使用软件版本升级及漏洞修复。

3、提供主动预防性健康检查服务，接入机房每月一次，核心交换机房和汇聚交换机房两周一次，并提交详细的《预防性健康检查》报告，全过程操作记录需生成日志记录，评估系统潜在的问题，推荐解决方案。每次巡检一周后提交检查报告。

4、每月一次对网络设备配置进行备份，并进行配置文件差异化检查，如出现异常情况需以书面报告方式提交给客户。

5、至少每两个月进行一次对汇聚、接入机房网络设备线缆及标签进行整理。对不必要的网线、光纤进行清理，对新增线缆进行合并整理，修复残缺的标签，确保标签内容准确性（新标签须与机房内使用的标签统一样式）。

6、至少每两个月进行一次院内信息网络通讯光缆检测，确保光纤配线架光路端口可用性。

7、至少每季度一次对设备进行除尘清洁，以保证设备的散热良好，不会因尘堵造成散热不良。设备除尘包括设备外表除尘以及板卡、风扇模块、滤尘网的清理。提交《机房维护服务报告》（需提供作业前后照片附在报告内）

8、至少每季度一次对接入机房进行巡检，接入机房（配线间）38个，对机房洁净度、照明、温度、湿度，供电情况、线缆等物理环境进行详细检查，提交《接入机房巡检报告》。

9、如遇无法解决故障时，需外聘第三方技术支持，所产生费用由维护单位承担。

10、对所有维护设备的故障件均给予免费替换和安装服务，并确保所有替换备件均为原厂部件，并经过维护单位严格的原机检验测试,以保证备件的性能稳定。

11、对于不能明确是否因硬件或系统出现故障时，维护单位应尽力配合系统厂商进行检查，协助排除问题。

12、HP ProCurve 4208vl交换机电源故障较多，中标供应商需提供至少4个4208vl交换机交流电源模块，2个HP ProCurve 5400zl交流电源模块，1个HP ProCurve 4208vl交换机机箱作为现场应急备件。

13、维护单位必须在维护期间对用户单位整体网络系统优化提出合理的方案并负责主要实施工作（所有费用已全部包含在本次保修、维护服务报价内，用户单位不再另外支付）。

**四、结算方式**

1、每年结算一次。每年结算金额=合同金额÷3。

2、每年服务结束后，服务商提供：（1）相应金额正规发票；（2）经采购人考核合格的年度工作报告；甲方在收到上述资料60个自然日内一次性支付。

**附件3：**

 维保设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备属性** | **型号** | **数量** | **服务级别** |
| **核心设备** | ProCurve Switch 5412zl Intelligent | 2台 | **7天×24小时，1小时内到达现场(如需现场支持服务)，应在2小时内排除或减缓故障，4小时内免费提供备件更换** |
| ProCurve Switch 5406zl Intelligent | 8台 |
| H3C S7506X-X | 4台 |
| H3C S7503X | 5台 |
| H3C S5500V3-54S-DP-SI | 4台 |
| H3C S5560-34C-EI | 2台 |
| H3C S5800-56C-EI-M | 2台 |
| **接入设备** | H3C S5130S-52S-EI | 5台 |
| H3C S5130S-52S-HI | 8台 |
| H3C S5130S-28S-HI | 2台 |
| HPE 2610-48 Switch | 1台 |
| H3C 5130S-28S-PWR-HI | 3台 |
| H3C S5130S-28C-PWR-HI | 1台 |
| H3C S5120-28C-EI | 2台 |
| ZD3000 | 2台 |
| H3C S5110V2-52P-SI | 7台 |
| H3C S3110-52TP-SI | 1台 |
| HPE 2610-48 Switch | 5台 |
| HPE 4208vl Switch | 38台 |
| H3C S5120-52P-SI | 3台 |
| 优科 R500 AP | 58台 |