**南通第三人民医院数据中心设备维保项目**

**技术了解需求公告**

**一、报名资格条件：**

1、应具有独立企业法人资格、有相应的经营范围（系统集成）（提供营业执照复印件并加盖公章）；

2、供应商需提供DELL EMC授权的ASN(Authorized Service Network)、ASP（Authorized Service Provider）的服务提供商出具的针对本次项目的一年维保授权函原件及一年质保函原件，供应商需具有CCIE、VCP及相应的信息系统集成资质。

3、服务响应时间为接到采购人电话报修后2小时内到达现场，提供公司营业执照地址导航页面截图证明材料。供应商需要自行进行现场勘测，熟悉相关情况，并根据现在的情况提供提供相应的设备维保方案，不进行现场勘测为无效响应。

4、供应商授权委托代理人须为供应商正式员工，提供2020年11月至2021年4月的社会保险缴费清单。供应商至少需提供壹份三甲医院的数据中心维保服务合同。

5、响应公司及法人近三年无行贿犯罪记录，自愿接受监督，如有举报经核查属实，同意招标人取消本中标资格并没收投标保证金以及在今后不再参加招标人的招投标活动（提供承诺书）。

6、符合相关法律、法规规定的其他要求。

**二、维保内容及清单：**

**1、维护设备清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **品牌** | **型号** | **配置** | **数量** |
| 1 | 统一云交换系统 | 思科 | 矩阵控制器 UCS-FI-6248UP | 含相应模块 | 6套 |
| 2 | 统一云计算系统 | 思科 | 服务器机箱N20-C6508 | 6U机箱 冗余电源、风扇、每套2个矩阵扩展模块（8口对外，32口对内，10G FCoE） | 3套 |
| 刀片服务器UCSB-B200-M3 | E5-2650\*2/196G-384G/FCoE网卡\*2 | 8把 |
| 刀片服务器UCSB-B200-M4 | E5-2630 V4\*2/256G-512G/FCoE网卡\*2 | 10把 |
| 3 | 云数据中心存储池1 | EMC | VNX5600 | 双控，4块 200GSSD硬盘；11块600G 10K SAS硬盘；55块3T 7.2K SATA硬盘; 4个磁盘扩展柜，带FAST 软件包，带NAS机头 | 1套 |
| 4 | 云数据中心存储池2 | EMC | Unity 400F | 每台包括15块1.6TB SSD热插拔硬盘；10块1.92TB SSD热插拔硬盘4个16Gbps FC和4个10Gbps端口（电口）；配置高速缓存96GB | 2套 |
| 5 | 云数据中心存储3 | 宏衫 | MS2500G2-12S | 双控制器，含32G缓存，8个8G FC，6T\*12块NL-SAS硬盘 | 1套 |
| 6 | EMC vplex存储虚拟化网关 | DELL EMC | EMC vplex存储虚拟化网关 | 配10TB本地容量管理许可；最大可管理虚拟化容量为8PB | 1套 |
| 7 | 存储专用交换 | 思科 | DS-C9148D-8G12P | 12口激活 | 2台 |
| 8 | 存储专用交换 | 思科 | DS-C9148S-16G24P | 24口激活 | 2台 |
| 9 | 云操作系统 | VMware | vSphere 5 Enterprise | 6颗 CPU + 1个vCenter授权 | 1套 |
| 10 | 运维管理平台 | H3C | H3C U-Center | 网络、主机、应用监控运维，100个网络管理授权，200个无线设备管理授权、50个应用管理授权 | 1套 |
| 11 | 广域网路由器 | 思科 | CISCO 2911 | W/3 GE4 | 1台 |

**2、质保设备清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **品牌** | **型号** | **配置** | **数量** |
| 1 | 统一云交换系统 | 思科 | 矩阵控制器 UCS-FI-6248UP | 含相应模块 | 6套 |
| 2 | 统一云计算系统 | 思科 | 服务器机箱N20-C6508 | 6U机箱 冗余电源、风扇、每套2个矩阵扩展模块（8口对外，32口对内，10G FCoE） | 3套 |
| 刀片服务器UCSB-B200-M3 | E5-2650\*2/196G-384G/FCoE网卡\*2 | 8把 |
| 刀片服务器UCSB-B200-M4 | E5-2630 V4\*2/256G-512G/FCoE网卡\*2 | 10把 |
| 3 | 云数据中心存储池1 | EMC | VNX5600 | 双控，4块 200GSSD硬盘；11块600G 10K SAS硬盘；55块3T 7.2K SATA硬盘; 4个磁盘扩展柜，带FAST 软件包，带NAS机头 | 1套 |
| 4 | 云数据中心存储池2 | EMC | Unity 400F | 每台包括15块1.6TB SSD热插拔硬盘；10块1.92TB SSD热插拔硬盘4个16Gbps FC和4个10Gbps端口（电口）；配置高速缓存96GB | 2套 |
| 5 | EMC vplex存储虚拟化网关 | DELL EMC | EMC vplex存储虚拟化网关 | 配10TB本地容量管理许可；最大可管理虚拟化容量为8PB | 1套 |
| 6 | 存储专用交换 | 思科 | DS-C9148D-8G12P | 12口激活 | 2台 |
| 7 | 存储专用交换 | 思科 | DS-C9148S-16G24P | 24口激活 | 2台 |

**3、数据中心质保清单服务内容**

**现场技术支持服务**

准备工作：

* 查阅设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法；
* 准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备品备件及软件。

供应商工程师将严格遵循用户机房出入管理制度有关规定，履行机房登记手续并在维护管理人员的引导下，进入故障现场。

供应商工程师将在处理故障前了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析定位、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案,。供应商保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。技术方案经用户相关主管人员批准后，由供应商的技术人员进行实施；或在用户主管人员允许的情况下，由供应商的技术人员进行具体实施。

如果确定为设备硬件故障，供应商将提供设备硬件为用户进行更换。如果是系统软件故障，供应商将在维保合同规定的服务范围内，为用户修复系统软件故障。

供应商工程师在处理故障时，会认真填写《故障处理报告》并得到用户签字确认及存档后方离开，供应商工程师在处理故障后，将向用户维护人员解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

**远程技术支持服务**

如果有条件并得到允许，供应商工程师能够通过远程登录系统给予及时支持，检查系统运行情况，确保维修速度及质量。

**系统巡检服务**

对维护项目范围内的设备进行计划的定期现场检查，及时发现设备运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定、高效运行。

* 提供每同至少提供一次设备现场巡检服务，按照系统维保巡检管理规程的相关要求，对用户的所有设备进行细致全面的健康检查。检查的内容包括软件、硬件检查，电源、告警及设备运行环境的检查等，以及对现场进行环境评估与指导，并及时提供巡检报告。
* **硬件系统**：有无故障黄灯亮或闪烁，系统日志和系统邮件中有无报错信息，诊断程序校验所有硬件设备运行情况，发现异常，抢先更换故障或可能故障硬件。
* **操作系统**：确认系统是否在正常的状态下运行，同时对系统运行过程中所产生的垃圾文件和日益膨胀的日志文件进行清理。如果系统运行出现异常，供应商工程师在征得用户系统管理员同意后，负责对操作系统进行系统性能调整和系统优化，必要时进行微码升级和补本安装，提高系统效率和安全性。
* **虚拟化系统**：对**虚拟化**系统进行详细检查，并在条件允许的情况下进行模拟故障测试，以确保在发生故障的情况下保证备份机能够正常接管生产机的工作。
* 现场技术交流
* 巡检过程详尽回答用户工程师在日常使用设备时碰到的问题。
* 完成现场设备巡检后，将详细填写“维保服务记录单”。在设备巡检完成后2个工作日内，提交设备巡检报告。
* 为用户建立设备维修档案，并根据设备运行情况向用户提供设备升级、改造、更换的建议和方案。在设备巡检过程中对用户工程师进行现场培训。
* 在重大节日和政治活动封网前，供应商工程师也将对设备进行巡检。保证设备在这段时间内正常运行。

**4、数据中心维保清单服务内容**

**日常维护**

根据招标要求，针对正常运行中的设备进行保养，软件升级，功能检查，以期排除潜在故障因素，及时发现故障隐患并做出处理，确保设备稳定运行，针对用户业务系统的要求，及时响应更新升级平台软件。并做到如下基本要求：

维护公司必须做到存储设备巡检每周1次。

(1) 每次定期设备巡检做好纸质记录，将发现的故障隐患上报委托方

(2) 定期设备工作状态检查、设备安全性检查、设备性能检查、设备间线缆整理等。

(3) 软件日常维护:分配磁盘空间检查,备份软件检查等.

(4) 数据迁移,须提供用户要求的涉及设备的所有相关现场技术报务.提供详细的技术方案,不得影响系统正常运行.对于不属于本项目的设备,应现场场配合用户及其他厂商,提供必要的辅助服务.

(5)必要时对设备进行清洁.保持设备良好运行状态.

**故障维护**

（1）系统日志,检查错误日志,分析设备状态,系统运行性能检查和高级检查.

（2）全天候（24小时\*7天）实时电话响应；

（3）接报故障后，响应时间为1小时，2小时内到现场，一般故障4小时内修复，需更换设备的故障或设备外修的故障一般当日修复，重大故障、特大故障2天内修复，维修结果填写《维修任务单》，一式两份，一份报送委托方确认，另一份存档备查，同时每次维修情况记入维保档案报委托方确认。

（4）维保公司必须承诺为本项目中的所有设备提供满足服务期限的备品备件，且用于本项目中的备品备件必须是来自于设备原厂商的全新产品。日常维保工作中，维保公司必须在备件库中保有一定数量的易损备品备件（随时对已使用的备件进行补充），以确保能满足日常运维保障的基本要求。

（5）设备返修，维保单位对设备故障不能自行修复的，可送原厂返修或送专业单位修理，相关修理费用由维保单位支付；

（6）当发生硬件设备故障时，如不能在24小时内修复故障，若用户要求,维保公司必须提供备机，并根据故障设备型号提供备机型号、配置、配电及相关的运行情况资料，在用户监督下进行安装、部署。设备故障修复后，经用户同意维保公司撤回备机，由用户负责对备机进行检查，涉及有用户数据保存的设备，须进行相应的处理。

（7） 故障处理完毕2个工作日内，维保公司提供《故障处理分析报告》，详细说明故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等关键内容，并签字盖印章，提交给用户备案。系统恢复正常后，维保公司工程师应对系统进行持续跟踪，避免遗留问题。

6、**其他要求**

重大系统变更现场值守服务,服务期内，用户在出现新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更事件时，维保公司须对参保设备提供设备移动、安装调试、配置调整、数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。对于不属于维保公司维护设备范围内设备，应现场配合用户及其他厂商，并提供必要的辅助服务。