**放射科科研服务器维保服务需求**

# 项目名称

项目名称：放射科科研服务器维保服务

# 项目内容

因放射科部分服务器的原厂保修服务已过保，目前设备正用于图像处理等科研任务，为确保服务器正常使用以及科研任务顺利进行，需要采购维保服务。

# 维保设备清单

维保设备清单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品类型** | **产品型号及描述** | **数量** |
| 服务器 | 宝德PR4024P-M2 | 2 |
| 服务器 | 戴尔 PowerEdge T640 | 1 |
| 服务器 | 戴尔 PowerEdge T630 | 1 |

# 项目总体要求

1.服务商应对项目内全部内容进行报价，不可以仅对部分内容报价。

2.服务商应充分考虑影响报价的各种因素和风险。采购人不再支付中标价以外的任何费用。

3.报价总价包含相关的费用：人员费用（工资、福利、社保、劳保等）、装备、服务器的维修及原厂配件更换费用、管理费用、合同包含的所有风险、责任等费用以及项目管理过程中的所有由管理人承担费用的总和以及国家规定的各项税费。

4.服务商必须负责对参保设备所有硬件做故障诊断、保修及系统性能维护，负责对清单中硬件设备发生故障的所有设备配件进行免费维修、更换，该项费用包括在本项目报价总价内，用户无需另外支付。如更换的维保设备涉及有不可外泄的数据内容，则必须等待用户方将针对该设备的数据作删除处理。要求所有更换的备件必须全新或功能全新，且型号不得低于故障设备规格型号档次。硬件设备维保服务主要包括以下内容：

(1)服务器硬件安装配置（含主机所有板卡、电源、硬盘等硬件部分）；

(2)提供系统切换、升级、设备扩容服务时的技术支持；

(3)服务器的现场硬件故障诊断、备件更换与维修；

(4)按需要对硬件进行微代码升级；

(5)按需要安装补丁程序；

(6)操作系统健康检查，系统基本的性能分析；

(7)维保范围内的设备实行备件先行服务。

5.服务商必须确保设备及所有配套件（包括整机、部件、配件）的完整性和可靠性，对于任何因故障而需要维修或更换的设备整机、部件或配件，无论是否在招标文件中明确列出，只要它们对该设备的正常运行和维护至关重要，服务商均需承担由此产生的所有费用，包括但不限于维修费、更换费、运输费、人工费等。服务商需定期对设备进行维护和检查，以确保其持续处于良好的工作状态，并及时响应和处理任何故障或损坏情况，避免影响设备的正常运行。如因服务商未能及时响应或处理故障而导致设备无法正常使用，服务商需承担相应的责任和损失。

# 项目工期

本项目服务周期自签订合同之起一年。

# 维护服务

1. 7×24小时服务：要求服务商提供固定的7×24小时故障受理电话服务，并设有报修和技术热线电话。故障响应时间需在5分钟内，8小时内彻底解决故障（包括坏件的更换），故障解决率需达到100%，服务满意度要达到95%或以上。服务商应以现场服务为主，如需现场诊断，服务商应在20分钟内到达设备现场。其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

2.在线技术支持：要求服务商热线接听技术人员接听电话后，能对问题进行初步的分析和判断，通过技术咨询解决部分问题，尽可能地提高解决问题的效率。因设备软件的版本原因而对系统的正常运行产生不良影响或安全隐患的，要求免费提供设备软件的升级服务。要求投标服务商热线接听人员对用户信息及故障进行详细的记录，以确保上门服务的技术人员看到详细的信息。

3.专属备件服务：服务商必须提供在广州设立的备件库及其备件库所在地详细信息。为保障服务质量和修复时限，要求服务商针对本次项目过保设备清单中的设备部署专用备件，服务期间不得挪用其他项目，并列出备件清单，供用户查验。要求服务商针对过保设备的重要性，准备以下备件，按照采购人要求把核心重要备件放置现场。当设备出现故障时，由服务商技术人员及时取备件解决故障，以确保用户业务系统的及时恢复。备件清单如下(按照采购人要求可适当调整)：

| 产品名称 | 型号规格 | 数量（块） |
| --- | --- | --- |
| 主板 | 宝德PR4024P-M2 主板 | 1 |
| 戴尔 PowerEdge 主板 | 1 |
| 硬盘 | 宝德PR4024P-M2 专用硬盘 | 2 |
| 戴尔 PowerEdge 硬盘 | 2 |
| 电源 | 宝德PR4024P-M2 电源模块 | 1 |
| 戴尔 PowerEdge 电源 | 2 |

4.要求及时关注网络安全风险，遇到重大网络安全或病毒感染时，必须及时向采购人反馈，并具备技术支援队伍，积极配合采购人展开应急处理。

5.服务商承诺做到不透露客户的任何资料，并具有完善的措施保证采购人数据不泄密。

6.服务商应作出无推诿承诺。即服务商在收到采购人报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，服务商需提供备件先行服务，全力协助、使设备尽快恢复正常。

7.服务商在合同期内为采购人提供每月一次预防性维护服务。定期对系统运行性能进行检测、风险评估及优化调整，以减少故障发生率及延长使用寿命，主要包括（但不限于）以下内容：

(1)场地环境检查

(2)服务器硬件系统检查

(3)检测系统性能及运行状况，查验系统的日志文件

(4)服务器系统集群检查

(5)系统配置及备份检查

(6)发现系统的各种报警信息，并做出相应的处理

(7)发现操作系统故障，应进行排查、恢复及系统重装

(8)配合用户对应用系统进行故障诊断、故障处理、联调、优化等

(9)服务器系统总体性能评估

(10)每次巡检保养服务要有详细的记录，并在一周内向用户提交巡检服务报告

(11)巡检中发现采购人设备信息有更改必须及时更新，并在巡检服务报告中注明，并协助采购人对所有设备添加标签标注其设备应用信息

8.服务商应在采购人的重大事务/重大节假日期间，提供必要的现场保障支持服务，确保放射科服务器稳定运行。

9.服务商应具有健全的售后服务体系，设有专门的售后服务呼叫服务热线，并提供服务热线号及开通服务热线的证明文件。（提供有效证明文件，并加盖服务商公章）

# 维护服务验收

1．验收时间：由服务商向院方申请验收，合同到期后10个工作日内院方需启动验收。

2．验收人员：双方相关人员。

3．验收标准：服务商提供维护记录、巡检报告经采购人审核确认后验收。

# 合同款支付方式

(一)合同签订后，在收到服务商开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的30%。

(二)维保服务验收通过后，在收到服务商开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的70%。