附件：

中国医学科学院肿瘤医院廊坊院区

机房运维服务采购需求

1. **项目概况**

**1.1项目背景**

随着信息技术的不断发展，医院对信息系统的稳定性、安全性和高效性提出了更高的要求。为了满足医院业务发展需要，现对外公开招标机房运维服务项目，旨在寻找一家专业可靠的服务提供商，以保障医院数据中心的稳定运行，确保数据安全与业务连续性。

**1.2项目目标**

通过派遣专业的工程师和后台高级工程师技术支持的方式，提供机房运维工作所需的故障处理、设备维护、系统维护、备件更换、技术支持以及技术咨询等一系列服务。保障数据中心机房基础设施稳定运行。

1. **服务期限**

本项目维护服务期限为自合同生效之日起一年。

1. **维护设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 型号 | 数量 | 单位 |
| 风冷直膨式列间空调 | 艾特网能 CR025EA | 26 | 台 |
| 风冷精密空调 | 艾特网能 CS007TA0TI1 | 2 | 台 |
| 风冷精密空调 | 艾特网能 CM040DA | 1 | 台 |
| 风冷精密空调 | 艾特网能 ASC28 | 1 | 台 |
| 风冷精密空调 | 艾特网能 ACS60-A | 1 | 台 |
| 动环监控系统 | 烽远 | 1 | 套 |
| 强电列头柜 | 艾特网能 | 8 | 套 |
| 进线柜、出线柜 | 艾特网能 | 1 | 套 |

1. **需求描述**

**4.1总体要求**

1、维护合同期内，对于用户需求所列维护设备（详见维护设备清单）提供整机维修和系统维护服务，不得再收取人工、部件等任何其它费用。

2、用户需求所列维护设备的保修服务方式均为中标方到场保修，即由维护工程师到设备使用现场进行维修，由此产生的一切费用均由中标方承担，中标方不得收取人工、部件等费用。

3、维修过程中使用的备品备件，需与原设备型号规格相符且为原装备品备件,若设备配件停产,需与甲方协商并经同意后再使用其他配件。

4、首次维保前服务方须提供一份完整的设备现状检测报告。并对机房的物理环境进行全面检查，并提出相关建议，以便减少由于物理环境因素所导致的系统故障。

**4.2具体服务需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 精密空调 | 电话响应 | 7×24小时现场维修响应，7×24小时电话技术支持。 |
| 现场故障排除 | 发生紧急故障时，2小时内赶赴现场进行原因定位，故障排除并提交故障处理报告。 |
| 硬件维保 | 空调整机全保（含制冷剂），出现硬件故障须在48小时内免费提供原装配件更换。（压缩机等贵重配件除外，院方可自行采购，维护单位免费提供更换等人工服务） |
| 巡检保养 | 定期对空调的环境、状态、外观、过滤网、皮带、风机电机、压缩机、冷凝器、加湿系统、电加热、主控板、空调控制柜、排水系统、蒸发器等实施现场检查，发现隐患应及时排除，每年不少于12次。 |
| 设备清洁 | 定期对空调室外机进行洗清及过滤网更换，每年不少于2次。 |
| 动环监控 | 系统维护 | 维护动环监控系统所有软硬件，保持监控数据准确，有效。 |
| 强电列头柜及进线柜、出线柜 | 电话响应 | 7×24小时现场维修响应，7×24小时电话技术支持。 |
| 现场故障排除 | 发生紧急故障时，2小时内赶赴现场进行原因定位，故障排除并提交故障处理报告。 |
| 硬件保修 | 出现硬件故障须在24小时内免费提供配件更换。 |
| 巡检维护 | 定期对配电柜开关、继电器、线缆等配件进行检查，测量电压、电流、温度等。发现隐患应及时排查，每年不少于6次。 |
| 服务协助 | 应急响应 | 配合客户的系统切换、停机值守、应急演练等等； |
| 技术团队 | 为确保遇到重大故障能及时处理，服务方应有较强的后援技术团队，能及时协助解决现场工程师不能解决的问题。 |
| 制度完善 | 配合完善机房运维体系和应急预案。 |
| 技术咨询 | 在院方需要时，提供相应的机房设计方案和技术咨询服务。 |
| 质量要求 | 运维体系 | 提供基于 ITIL 管理标准的 IT 运维服务，并协助招标方建立数据中心运维管理体系，有效管控服务过程，持续改进管理措施，保证服务能力和服务质量。 |
| 文档管理 | 严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为医院考核的重要依据例行检查、维修、巡检、保养需详细记录，按时提交巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。 |

**4.3备机服务**

若因乙方未能按照要求进行设备维修,或因甲方现场需求,乙方需免费提供备机服务,临时支撑机房相关设备使用。

1. **资质要求**

**5.1公司资质要求**

1）具有空调原厂服务授权书

2）有大型医院或公司机房运维项目实施经验；（提供近两年项目案例）

**5.2人员资质要求**

1. 项目人员具备原厂售后培训证明；
2. 5年以上工作经验；
3. 无不良记录。