

## 附件 1

# 机房网络运维服务需求

## 一、维护服务期及服务内容

(一) 维护期：一年，试用期两个月，试用期内不能满足医院要求，医院有权解除合同。

(二) 维护内容：为文山市人民医院机房服务器、网络设备、网络安全设备等维护。

## 二、故障响应时间

(一) 在维护期间，响应无次数限制，服务包括硬件系统出现故障，设备运行过程中有技术问题处理 7×24 小时级别电话支持响应：一年 365 天全天候服务支持，30 分钟内响应客户服务诉求。

(二) 针对本项目配置  $\geq 2$  名售后工程师，以便及时为客户提供优质的售后服务。

(三) 工程师拥有在医院维护技术水平及相关工作经验。

(四) 确保范围内所有硬件设备的正常运行。

(五) 确保范围内服务器设备操作系统的正常运行。

(六) 及时提供操作系统升级和故障硬件更换。

(七) 提供特殊时段（如：结账日、春节、劳动节、国庆节、年终、系统停机维护、数据集中及用户认为必须的重要时段）的服务，以及产品安装、系统变更和迁移等的现场支持服务。

(八) 每季一次例行巡检即预防性维护并提供例行巡检

报告；

（九）每季一次的系统运行性能诊断并提供性能分析报告；

（十）每次硬件故障处理后提供硬件处理和备件更换报告；

（十一）每半年度一次健康性检查，全面检查硬件系统的工作状态、对硬件系统的运行环境进行评估、现场解答有关硬件技术方面的问题、磁盘系统 **cache** 使用率、硬件可用率、故障分布和维修类型状况，并交付硬件系统健康检查报告书，针对设备的运行状况，提出设备的配置和参数设定等方面优化建议；

（十二）在服务期满前，提供年度服务总结报告。

（十三）针对网络安全产品提供升级授权，确保设备病毒库、规则库等正常、及时更新。

（十四）在维护期间，工程师完善各种运维资料，并提交双方相关人员审核，优化服务内容，并对服务记录整理成册。

（十五）配置原厂工程师现场进行解决的，运维工程师跟踪原厂工程师的维护情况并做好记录。

（十六）在重大活动等大型信息保障时，依据医院需求，会派 1 名运维人员至现场实施保障服务。

（十七）提供的服务保证使用方在使用期间不受第三方提出侵犯其知识产权、专利权、商标权的起诉；

（十八）每月完成一次全 IT 基础架构巡检工作。巡检内

容包括系统硬件、软件运行情况，并根据运行情况提交系统详细报告，对系统存在的缺陷以及各类即将发生的故障有提前预判方案以及预防措施，对非硬件突发的故障能够提前做好各类挽救措施以及准备预防工作，发现异常状况，在 10 分钟内予以解决。

(十九)提供 24 小时×365 天的全天候技术支持热线同时售后服务工程师和项目经理手机 24 小时开机，做到 24 小时即时响应用户的请求。