基础架构监控系统维保服务采购项目需求

1. 采购需求清单：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **采购设备** |
| 1 | 基础架构监控系统维保服务采购 |

1. 基础架构监控系统维保服务参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **规格** | **数量** |
| 服务内容与范围 | 1. 系统监控服务覆盖网络安全设备、服务器、虚拟机、网络设备、存储、数据库、中间件、动环、机房管理； 2. 网络拓扑调整，以及告警的优化； 3. 与医院流程系统的对接技术支持，大屏关键字调整二开服务； 4. 动环系统对接服务支持； 5. 服务有效期内软件升级和产品使用技术支持服务； 6. 提供季度巡检服务； 7. 提供广东省人民医院已购《北塔智慧运维管理软件》2021年6月23日至2022年6月22日原厂标准服务(提供原厂服务承诺书)。 | 1 |

1. 技术支持服务

1、在维护期内，乙方提供技术支持和指导，以及应用系统的局部改进完善以及故障情况下的现场问题解决。

2、提供 7×24 小时热线支持、7×24 小时远程服务、以及原厂工程师现场支持服务。

3、如果项目实施产出物或项目在质保期内出现一般性故障，乙方应在接到甲方报修通知内0.5小时内（含本数）做出处理响应；如果项目实施产出物或项目在质保期内出现重大故障，乙方应立即派遣工程技术人员用最快捷的交通工具在1小时内（含本数）往达现场处理。乙方需提出解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。

4、乙方应作出无推诿承诺。即乙方在收到甲方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。