采购服务器实时保护及恢复设备年度维保运维服务需求

采购服务器实时保护及恢复设备年度维保须符合我院目前在用的系统及硬件的服务要求。

运维服务需求

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 电话支持。乙方提供 7×24 小时服务热线电话,热线电话响应时间为10分钟,咨询系统软件应用出现的问题及疑难,协助甲方及时处理相关软件系统发生的问题。 |
| 2 | 现场维护。对于不影响业务运行的硬件故障,乙方工程师在接到报障后约定时间内到达故障现场进行处理,恢复系统正常运行。一般轻微问题,乙方工程师可以进行远程电话支持解决,但在电话支持不能解决的情况下,要求在12小时内到达医院现场，进行分析、判断、排除故障。 |
| 3 | 备件更换维修。在服务期限内,乙方对所有服务范围内的设备的全部故障件维修均是免费的,如不能修复,乙方免费提供全新配件。所有更换的备件要求不低于原有设备或原模块的型号,各项性能规格不低于原有设备或模块。如遇特殊情况,故障设备没有相同的备件产品,经甲方同意后,乙方可在约定的备件到达时间内提供不低于原设备性能的替代产品,以保证系统的正常连行。 |
| 4 | 设备预防性维护(1)乙方每季度派经验丰富的工程师到设备现场对设备行预防性检查维护。(2)详细记录定期检查服务的处理方式、过程、结果等场工作纪要等。(3)巡检结束后根据巡检结果向甲方提交完整的巡检报告并对巡检中发现的故障隐患提出改进方案。 |
| 5 | 文档及资料管理。乙方提供设备的维护文档等技术资料,在发生系统参数配置变更、性能改进以及该系统设备出现新技术动态时,主动及时提供相关文档。 |
| 6 | 技术培训与交流。乙方积极与甲方相关人员交流,以便让甲方相关人员及时掌握系统的技术动态及最新的故障解决方案。对甲方的该系统相关的使用人员、管理人员和维护人员进行相应的课程培训,最终让甲方相关人员熟悉该系统并掌握一定的操作流程。 |
| 7 | 保密原则。乙方在提供服务和维护的过程中,获悉的一切资讯均需严格保密,不得自行使用或提供他人使用,如有泄露或擅自使用或允许他人使用甲方信息的,必须承担相应的赔偿责任。 |