**一、需求一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号 | **产品名称** | **期限** |
| 01 | NetAPP存储维保项目 | 1年 |

**二、服务需求**

**★投标产品须符合国家有关部门的强制性规定或要求（如涉及）。**

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实采购政策需满足的要求：**

**（一）采购标的需实现的功能或者目标**

存储及相关设备的安全、稳定、性能直接关系到临床上的业务使用体验，为了保障存储的高效稳定运行，保障业务系统的持续性使用，需采购 Netapp 存储维保及技术支持服务。

**（二）为落实采购政策需满足的要求**

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目服务由符合政策要求的中小企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

**二、采购项目交付或者实施的时间和地点：**

1.服务实施期限：自合同签订之日起一年。

2.服务交付地点：北京大学人民医院指定项目现场。

**三、采购标的需满足的技术规格等要求：**

（一）项目概述

 NetApp存储设备承载着医院所有核心系统数据存储和业务运行，存储是最底层基础架构，和上层业务系统密切相关，当系统发生疑难故障时，需要通过专业维保服务，对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持，为保障设备平稳运行，需要采购相应存储及交换机的维保服务。

采购内容：数据中心机房NetApp存储 A300六套（4套西直门，2套通州）， NetApp存储FAS3250一套，AS8200一套，A200两套， 配套交换机有4台B6505、4台BES53248、4台DB620S。

（二）维保设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备型号** | **数量** | **维保方式** |
| 1 | AFF-A300A (双控制器存储) | 2 | 原厂 |
| 2 | BES53248交换机 | 4 | 第三方 |
| 3 | AFF-A300A (双控制器存储) | 2 | 原厂 |
| 4 | AFF-A300A (双控制器存储) | 2 | 原厂 |
| 5 | B6505 (光纤交换机) | 4 | 原厂 |
| 6 | AFF-A200A (双控制器存储) | 1 | 原厂 |
| 7 | AFF-A200A (双控制器存储) | 1 | 原厂 |
| 8 | FAS8200A (双控制器存储) | 1 | 原厂 |
| 9 | FAS3250A（双控制器存储） | 1 | 原厂 |
| 10 | FAS3250A（PAMII-FLASHCACHE） | 2 | 原厂 |
| 11 | V3250A（双控制器存储） | 1 | 原厂 |
| 12 | V3250A（PAMII-FLASHCACHE） | 2 | 原厂 |
| 13 | DB620S (光纤交换机) | 4 | 原厂 |

（三）基本服务要求

1、服务能力保障要求

#为确保原厂续保服务及配件为原厂提供，要求投标人提供NetApp制造商出具的针对本项目的授权书及服务承诺函（正本中应提供原件）。

2、原厂维保服务要求

投标人需对维保清单中要求原厂维保的设备提供7\*24小时维保服务。具体服务要求如下：

2.1咨询服务：提供7x24小时的咨询服务，通过电话、邮件等方式，快速响应并回复甲方的技术疑问。

2.2远程调试服务：提供7x24小时的远程调试服务，通过电话指导、远程调试等方式确保客户的技术问题能获得原厂技术专家直接的处理和跟踪，直至确保问题最终得到解决。

2.3现场实施服务：根据甲方需求，提供现场处理、测试、实施、售后调试等服务，保障用户的问题得到快速解决。

2.4备件更换服务：提供7\*24小时的备件更换服务。

2.5故障响应处理服务：接到报修电话后如果远程无法解决，工程师需要2小时内到达现场，备件4小时内到达现场。

2.6软件更新服务：提供7\*24小时的软件支持与更新。

2.7版本升级服务：提供原厂系统版本更新、补丁及安全特征库升级服务。

2.8性能评估服务：每年定期进行设备的性能评估及优化服务，提供优化建议及优化方案。

2.9投标人需提供NetApp制造商出具的项目维保授权函及售后服务承诺函。

3、第三方维保服务要求

投标人需对维保清单中要求第三方维保的设备提供7\*24小时第三方维保服务。具体服务要求如下：

3.1 巡检服务：投标人按照用户需求提供定期巡检服务，发现问题，及时解决。巡检时检测整套设备的使用情况。

3.2远程调试服务：提供7x24小时的远程调试服务，通过电话指导、远程调试等方式确保客户的技术问题能获得原厂技术专家直接的处理和跟踪，直至确保问题最终得到解决。

3.3现场实施服务：根据甲方需求，提供现场处理、测试、实施、售后调试等服务，保障用户的问题得到快速解决。

3.4备件更换服务：提供7\*24小时的备件更换服务。

3.5故障响应处理服务：接到报修电话后如果远程无法解决，工程师需要2小时内到达现场，备件4小时内到达现场。

3.6服务报告提供：投标人需在每次巡检后提供相应的巡检报告，在重大故障需要提交故障分析报告；每年服务结束时提供年度服务报告，服务报告中需要包含所有服务记录，并对全年运维状况进行统计分析，提供合理化建议。

3.7按照用户需求，投标人提供7\*24小时的咨询、远程调试及现场处理等服务，保障用户的问题得到快速解决。

3.8用户要求的与本项目中维保设备相关的其他服务。

3.9 培训服务：按照采购人要求，提供不定期培训服务。

4.项目管理及人员要求

4.1投标人需要提供一名专职项目经理，应具备PMP证书，负责服务启动会、服务总结会的召开，并在服务过程中进行质量监控和问题协调，项目经理要保证7\*24h小时电话响应。

4.2投标人应成立专门的项目运维团队，需包含至少2名具备NetApp原厂认证的工程师，协助用户后台处理存储设备的维护工作。

4.3投标人应提供拟投入该项目团队的工程师资质证书复印件。

5.项目交付物

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 阶段 | 项目文件 | 说明 |
| 规划 | 《工作说明书》 | 确定项目的目标、范围、交付物、工作内容和方法、项目验收条件和标准等内容 |
| 运维 | 《技术文档》、《用户使用培训手册》 | 按用户需求，提供存储相关的技术文档、使用手册，并对用户加以培训 |
| 《安装部署文档》 | 提供存储设备安装、部署、升级相关的安装部署文档 |
| 《巡检报告》 | 完成存储设备巡检并提供巡检报告 |
| 《服务报告》 | 对维保过程中出现的虚拟化问题进行处理并提供服务报告，记录问题处理过程及解决方法 |
| 《故障分析报告》 | 对于发生的故障进行解决并分析底层原因，出具用户认可的详细故障分析报告 |

**四、验收要求**

**验收由采购人、中标人及相关人员依国家有关标准、合同、招投标文件及有关附件要求进行，验收完毕由采购人代表及中标人代表在验收报告上签字。**