附件2

**广元市妇幼保健院**

**数据库维护与机房硬件设备维护服务采购项目市场询价清单**

**一、项目清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **数量** |
| 1 | 数据库维护服务 | 1项 |
| 2 | 机房硬件设备维护服务 | 1项 |

**二、项目要求**

**（一）数据库维护服务技术要求**

**1、**提供每年4次，每季度不少于一次的现场技术支持服务；

**2、**提供应急响应现场技术支持服务，当接到用户故障或技术支持服务要求后10分钟内响应，4小时内到达故障现场，8小时内处理完成故障，若非技术问题由于硬件设备损坏导致的问题，需积极协助院方协调对应的配件或者设备，如果院方设备没有过保由第三方公司协调原厂商提供备品备件，如果原厂设备过保由第三方利用自己的资源协调备品备件，相关备品备件费用由医院承担，第三方公司需组织好货源和报价并承诺只收取成本价。每年次数不限。

**3、**提供7\*24小时远程技术支持和电子邮件支持服务，当收到远程技术支持和电子邮件支持服务请求后10分钟内必须安排专业的技术人员与我院进行对接；

**4、**提供系统年度运行报告，每年4次现场巡检服务，必须出具巡检报告，巡检报告内容包含但不限于如下内容：现状、存在的问题、解决问题的方法、推荐的处理意见。

**5、**根据我院现有情况提出改进性的措施和方法。

**6、**售后服务技术团队要求：售后服务团队中需提供2名专业的ORACLE认证工程师，提供工程师认证证书。

**（二）机房硬件设备维护服务技术要求**

**1、**提供每年4次，每季度不少于一次的现场技术支持服务；

**2、**提供应急响应现场技术支持服务，当接到用户故障或技术支持服务要求后10分钟内响应，4小时内到达故障现场，8小时内处理完成故障，若非技术问题由于硬件设备损坏导致的问题，需积极协助院方协调对应的配件或者设备，如果院方设备没有过保由第三方公司协调原厂商提供备品备件，如果原厂设备过保由第三方利用自己的资源协调备品备件，相关备品备件费用由医院承担，第三方公司需组织好货源和报价并承诺只收取成本价。每年次数不限。

**3、**提供7\*24小时远程技术支持和电子邮件支持服务，当收到远程技术支持和电子邮件支持服务请求后10分钟内必须安排专业的技术人员与我院进行对接；

**4、**提供系统年度运行报告，每年4次现场巡检服务，必须出具巡检报告，巡检报告内容包含但不限于如下内容：现状、存在的问题、解决问题的方法、推荐的处理意见。

**5、**根据我院现有情况提出改进性的措施和方法。

**6、**售后服务技术团队要求：项目售后技术团队中至少应有2人及以上认证网络排错专家、至少应有1名云计算高级工程师及其他工程师认证证书。

**7、**投标人应具备IP地址管理能力、网络安全策略管理能力、基础设施管理能力、网络智能巡检管理能力、网络运维管理能力，投标人需提供具备以上能力的证明材料。