**机房设备维保采购需求**

# 一、维保设备清单

本项目针对以下清单所列设备提供1年期的维保服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **单位** |
| **一** | **机房配电设备** | | | |
| 1.1 | 主机房UPS | 艾默生NX系列160KVA UPS，包含配套的输出配电柜及开关 | 3 | 台 |
| 1.2 | UPS输出配电柜 | 施耐德ZH-BJG，包含开关等内部配件 | 1 | 套 |
| 1.3 | 电源列头柜 | 施耐德ZH-SCG，包含开关等内部配件 | 1 | 套 |
| 1.4 | 主机房电池柜 | 配套订制电池柜 | 6 | 个 |
| 包含施耐德电池箱开关 |
| 1.5 | 主机房精密空调 | 艾默生网络能源有限公司Liebert.PEX系列P2045DA型号精密空调； | 3 | 台 |

# 二、服务要求

**（一）总体要求**

1、维护合同期内，对于用户需求所列维护设备（详见维保设备清单）提供整机维修和系统维护服务，不得再收取人工、部件等任何其它费用。

2、用户需求所列维护设备的保修服务方式均为中标方到场保修，即由维护工程师到设备使用现场进行维修，由此产生的一切费用均由中标方承担，中标方不得收取人工、部件等费用。

3、维修过程中使用的备品备件，需与原设备型号规格相符且为原装备品备件,若设备配件停产,需与甲方协商并经同意后再使用其他配件。

4、首次维保前服务方须提供一份完整的设备现状检测报告。并对机房的物理环境进行全面检查，并提出相关建议，以便减少由于物理环境因素所导致的系统故障。

**（二）精密空调维保服务及要求**

1、电话故障诊断：7×24小时现场维修响应，7×24小时电话技术支持；

2、现场故障排除：紧急故障，2小时内赶赴现场，分析故障原因，提交故障处理报告；

3、硬件保修：空调整机全保（含制冷剂），出现硬件故障须在48小时内免费提供原装配件更换；

4、巡检保养：定期对空调的环境、状态、外观、过滤网、皮带、风机电机、压缩机、冷凝器、加湿系统、电加热、主控板、空调控制柜、排水系统、蒸发器等实施现场检查，发现隐患应及时排除，每年不少于12次；

5、洗洁：定期对空调室外机进行洗清及过滤网更换，每年不少于2次；

6、服务协助：配合客户的系统切换、停机值守、应急演练等等；

7、服务保障：为确保服务质量，精密空调需提供原厂针对本项目的售后服务承诺文件。

**（三）UPS维护保养服务及要求**

1、电话故障诊断：7×24小时现场维修响应，7×24小时电话技术支持；

2、现场故障排除：紧急故障，2小时内赶赴现场，分析故障原因，提交故障处理报告；

3、硬件保修：维保清单里的UPS整机全保（不含电池），出现硬件故障须在48小时内免费提供原装配件更换；

4、巡检保养：定期对UPS的外观、运行情况、工作状态等实施现场检查，发现隐患应及时排除。同时对5个机房所有UPS电池和电话开关电源电池做详细检测，检测内容包含电池内阻和电压, 清洁并检查电池端电压、温度，连接处有无松动腐蚀现象，连接条压降情况；电池外观是否完好，有无变形和渗漏。巡检保养每年不少于12次；

5、充放电：定期对UPS电池进行充放电，每年不少于2次；

6、服务协助：配合客户的系统切换、停电值守、应急演练等；

7、服务保障：为确保服务质量，针对本项目清单内的艾默生UPS，需提供原厂针对本项目的售后服务承诺文件。

**（四）机房应急响应服务**

1、为确保遇到重大故障能及时处理，服务方应有较强的后援技术团队，能及时协助解决现场工程师不能解决的问题。

2、要求服务公司协助院方完善机房应急预案，并每年至少进行一次机房设备相关的应急演练，以检验机房设备和系统运行是否符合设计要求、是否运行稳定、可靠。

**（五）备机服务**

若因乙方未能按照要求进行设备维修,或因甲方现场需求,乙方需免费提供备机服务,临时支撑机房相关设备使用。

**（六）机房环境巡检、维护**

1、巡检服务：每月一次机房物理环境巡检，包含静电地板、保温棉、天花板、墙面、玻璃、防火门等内容，并提出整改建议和方案。

2、维护保养：针对以上内容的损坏、破损物件进行修复，单次维修金额在500以内由乙方承担(包含人工和材料)。

3、清洁除尘：针对机房物理环境进行清洁、除尘，具体对机房地面、墙面、地板下空间、机柜表面、机柜内设备进行清洁除尘，保养周期为每年2次。

**（七）服务质量要求**

1、由于招标方对市民提供7\*24 小时公众服务，故重要级别很高,所以本次招标除要求提供设备的维护外，还要求外包单位提供基于 ITIL 管理标准的 IT 运维服务，并协助招标方建立数据中心运维管理体系，以此来规范执行人员的工作行为、服务流程和服务标准，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，保证服务能力和服务质量。

2、外包单位应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为医院考核的重要依据例行检查、维修、巡检、保养需详细记录，按时提交巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。