**双活存储软件售后维护服务招标参数**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指 标 项** | **指 标 要 求** |
| 1 | **售后服务对象** | 双活存储软件 |
| 2 | **运维时间需求** | 按照双活存储软件使用情况，服务期从合同签订之日算起，为期12个月。 |
| 3 | **运维服务内容** | 1. 根据需求，完善以下服务    * 提供4台双活存储软件系统性能优化服务（不得改变现在2+2冗余现状）；    * 目前4台双活存储已构建磁盘卷组的双活服务，这4台双活存储提供存储给PACS业务系统，解决双活存储目前故障（包含数据库优化、系统安装优化、双活关系建立，卷组之间的数据重新同步备份等内容，施工期间必须确保已有数据不丢失（投标时供应商必须提供解决方案方案，格式不限））；    * 提供存储虚拟化服务，可实现国内外各品牌实现异构存储的统一管理，支持FC、SAS、iSCSI多种类型磁盘阵列统一管理，支持管理所有标准协议的存储接口；    * 提供存储状态管理监控服务，包含存储容量、IOPS等； 2. 提供7×24小时的电话技术支持服务，内容包括技术咨询及系统故障处理； 3. 在系统出现故障的情况下，提供远程支持与现场技术支持服务； 4. 在系统出现故障的情况下，通过远程支持方式进行系统故障隔离，提交系统故障报告，直至解决系统故障等； 5. 在系统出现重大故障的情况下，提供5\*8现场技术支持服务； 6. 技术咨询服务的内容包括软件技术咨询，系统改进意见，研究解决技术难题等； 7. 系统运行日常技术支持服务由指定技术工程师负责（投标时提供技术工程师姓名与电话），随时解决系统运行中出现的任何技术问题； 8. 每半6个月进行一次现场巡检，巡检结束后提供巡检报告并对相关资源提出替换或改正意见； 9. 服务有效期内根据采购人需要提供一次必要的技术与维护培训； 10. 对于系统维护过程中在其它某一节点发现带有普遍性的问题和软件错误等，需及时通知采购人做好预防工作，并提供解决方法； 11. 每次故障处理后必须提供故障处理报告； 12. 提供在服务有效期内包括但不限于等级保护测评的与设备有关的技术服务支持 |
| 4 | **响应时间** | 1. 提供7×24小时全天候的电话技术支持服务，一般故障响应时间不超过2小时； 2. 在出现较复杂的故障和问题时，能够在48小时之内提供现场技术支持； 3. 对于紧急的直接影响系统正常运行的问题，在接到通知后8小时内给予妥善处理。 4. 投标时提供以上内容的响应承诺函。 |