附件一

安医大附属口腔医院

容灾备份系统维保参数

我院的容灾备份系统质保已经到期，为更好的保障我院的容灾备份系统的稳定运行，现向合肥因思达电子科技有限公司单一来源采购，具体情况如下：

灾备系统软硬件配置信息：3U16盘位机架式一体机，2颗志强六核处理器，64G内存，60G SSD系统盘，3\*3T数据存储盘，独立的硬RAID阵列卡，760瓦1+1冗余节能电源，2个备特佳容灾备份系统数据库备份模块、2个文件备份模块、2个接管模块。

为保证售后服务质量，保障我院的数据安全，要求合肥因思达电子科技有限公司在合肥本地有专门的售后服务技术人员，同时须提供容灾备份系统原厂针对我单位本次项目的原厂授权书。

灾备系统维保具体服务要求如下：

要求提供两年的软硬件质保服务；软件两年免费升级服务；每年不低于4次的原厂认证工程师上门巡检服务。服务到期后，若双方无异议，则合同续签一年。

**一、服务内容 :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **大类** | **服务项目** | **灾备系统维保服务内容** |
| **硬件** | 硬件质保服务 | 投标方自备备品备件，完成坏件的更换及维修服务，保障硬件正常运行。 |
| **远程服务**通过电话、QQ、微信、邮件、网站等远程、快递手段提供 | 主动回访、巡检、调优 | 每季度定期回访、巡检、调优，发现问题并及时处理问题。 |
| 网站支持 | 提供7\*24网站支持。 |
| 咨询 | 提供7\*24免费电话咨询 |
| 故障排除、调优、灾难演练 | 免费提供 |
| 软件升级 | 随时升级 |
| 文档支持 | 提供网站下载、邮件、qq发送 |
| 同类OS平台升级  | 32位下或者64下位同位数升级：免费；32位到64位升级：费用不得高于16000元。 |
| 同类数据库升级 | 免费升级。 |
| 软件狗损坏更换 | 必须提供原坏狗才可更换。非人为损坏：免费更换。人为损坏更换费： 第一次不高于1500元/只，第二次不高于3000元/只，第三次不高于7500元/只。 |
| 软件狗遗失补发 | 原则上遗失不补，特殊情况最多一次机会。补发基础费用不高于40000元。另外服务期限未到期的再增加费用不得高于1000元/月。 |
| 响应时间及速度 | 响应时间：7\*24小时；响应速度：2小时；提供服务期限：8小时以内提供远程服务； |
| **上门服务** | 上门服务：  | 服务期内免费上门服务；  |
| **服务升级** | 服务级别升级 | 可随时补交不同级别的服务费差价来提高服务等级。 |