1. 托管内容及要求

**1 机房托管内容及标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **分类** | **具体内容** |
| **1) 机房标准** | 建筑安全等级达到一级标准。建筑结构设计使用年限不低于50年。抗震级别不低于7级。建筑耐火等级达到地上二级，地下一级；可提供独立封闭式的功能布局；应达到国家标准《数据中心设计规范》（GB50174-2017）A级机房标准。 |
| **2) 供配电** | 1、可提供7\*24小时不间断发电，从而保障充足、持续的电力供应，保证99.99%以上的持续供电率。2、提供的数据中心须为双路独立不同变电站市电接入，市电电压不低于10KV。供应商提供的数据中心高压开关柜、变压器、低压配电柜均冗余部署，冗余能力至少达到N+1，且处于在线运行状态。3、提供的数据中心UPS系统须冗余部署，UPS采用冗余2N 系统，输出稳态电压偏移范围为±3%，稳态频率偏移范国为±0.5Hz；零地电压小于2V；电压谐波小于5%。须配备UPS蓄电池组，后备时间大于等于15分钟，时间满足发电法机自动启动并供电至UPS。4、允许我院部署设备额定功率可以超过供应商规定的机柜最大功率，并对我院机柜用电情况实时监控，其达到最大功率或允许的电流的80%时，及时通知我院进行调整。5、数据中心配备柴油发电机组作为应急电源，可与机房配电系统连接组成高压发电系统；发电机储油量在满负荷状态正常发电8小时以上。 |
| **3) 制冷** | 机房空调末端须满足机房满负荷工作的需求，制冷功率须与机柜满负荷功率相匹配，空调末端须冗余配置，冗余能力至少达到N+1。 |
| **4) 动环系统** | 提供的数据中心机房模块内配置温湿度传感器,实时收集并监控机房内部温湿度情况。 |
| **5) 门禁和视频监控** | 1、数据中心须为我院提供视频监控系统，覆盖甲方租赁机房门口、主要走廊、机房内区城，视频监控无死角、清晰度不低于720p，视频数据保存时间不低于6个月。2、提数据中心须为我院租赁区域配备独立门禁系统，未经授权允许，任何人不得随意进出，包括主机房出入口，主机房门口的门禁系统具备人体生物特征识别功能，门禁数据保存时间不低于3个月，可提供给甲方查看，并对门禁的误刷、错刷记录进行告警或审核。 |
| **6) 消防系统** | 1、数据中心消防设计达到《建筑设计防火规范》（GB50016-2006）、《火灾自动报警系统设计规范》（GB50116-2006）等标准。2、数据中心机房应设置感温、感烟报警系统，并设计有自动灭火系统。3、数据中心机房内应设置气体灭火系统。 |
| **7) 综合布线及运营商进线** | 提数据中心机房在我院同意的前提下，可引入电信、联通、广电的专线及互联网线路。 |
| **8)机房巡检** | 每月进行托管机房安全巡检，并形成文档。 |

## 2 售后服务

1、实行本地化7\*24小时客户经理、技术团队服务，10分钟内响应，需现场处理的故障，承诺半小时内到现场，1小时内解决故障。

2、机房有专人管理机房并配置了专业的值守服务团队，7\*24小时不间断对机房进行值守服务。具有高素质IDC运营维护人才和支撑团队，售后服务支撑可在5分钟内现场响应，10分钟内排查故障，半小时之内故障恢复。

## 3 数据专线售后服务

1、建立设备技术档案，为设备管理和维护提供依据；

2、定期到用户现场巡检网络状态，降低网络故障率，并随时解决问题，向用户提交巡检报告，签字保存；

3、故障现场处理，发生故障后10分钟内相应，半小时内赶赴现场，1小时内故障解决，并向医院提交故障报告；

4、协助用户建立系统安全管理和系统使用管理制度；

5、为客户提供计算机系统的合理建议；

6、提供7×24小时故障投诉电话以及本地客户经理直接服务，第一时间通知相关责任、维护人员处理故障，减少中间环节，做到快速响应服务。