**数据中心基础支撑系统维保服务项目招标需求**

我院数据中心基础支撑系统设备年维护项目，要求核心设备（见设备清单）提供续保服务、并对其余设备提供维保服务，提供7\*24小时服务，保障我院数据中心连续、稳定、安全、高效运行。本次招标服务期拟为三年，采取1+1+1形式续签，即每一年度（合同签订之日起计算）服务为一个评价周期，院方组织相关科室人员（提前30个日历天）对服务单位进行满意度评价，评价结果为合格以上者方可续签下一年度服务合同，否则合同自然终止。

招标控制价：年维保服务控制价9.8万元。以下为维护需求内容：

**一、基础支撑系统数据中心核心设备续保服务：设备清单及续保服务内容及要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **续保内容描述** | **总数** | **维保时间** | **备注** |
| **1** | **精防项目核心交换机S12708** | | | | |
| S12708 | S12708基本引擎组合配置\_Hi-Care基础服务标准 S12708主机\_36月\_续保 | 1 |  | 原厂配件 |
| 24端口百兆/千兆以太网光接口板(EC,SFP)\_Hi-Care基础服务标准 Sx700 24端口百兆/千兆以太网光接口板(EC,SFP)\_36月\_续保 | 2 |
| 36端口十兆/百兆/千兆以太网电接口和12端口百兆/千兆以太网光接口板(EA,RJ45/SFP)\_Hi-Care基础服务标准 Sx700 36端口十兆/百兆/千兆以太网电接口和12端口百兆/千兆以太网光接口板(EA,RJ45/SFP)\_36月\_续保 | 1 |
| **2** | **精防项目存储OceanStor 5500 V3** | | | | |
| OceanStor 5500 V3 | 块基础软件包授权(含Device Management,SmartThin,SmartMulti-tenant,SmartMigration,SmartErase,SmartMotion,Cloud Service,SystemReporter)\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor 5500 V3 块基础软件包授权\_36月\_续保 | 1 |  | 原厂配件 |
| OceanStor 华为多路径软件许可\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor 5500 V3 OceanStor 华为多路径软件许可\_36月\_续保 | 1 |
| 5500 V3(2U,双控,交流,96GB,SmartIO,8\*8Gb FC,25\*2.5",SPE33C0225)\_Hi-Care高级服务标准+ 5500 V3 控制框\_36月\_续保 | 1 |
| **3** | **智能化项目核心交换机S12708** | | | | |
| S12708 | S12708基本引擎交流组合配置\_Hi-Care基础服务标准 S12708主机\_36月\_续保 | 2 |  | 原厂配件 |
| 36端口十兆/百兆/千兆以太网电接口和12端口百兆/千兆以太网光接口板(EA,RJ45/SFP)\_Hi-Care基础服务标准 Sx700 36端口十兆/百兆/千兆以太网电接口和12端口百兆/千兆以太网光接口板(EA,RJ45/SFP)\_36月\_续保 | 2 |
| 16端口万兆以太网光接口板(SC,SFP+)\_Hi-Care基础服务标准 Sx700 16端口万兆以太网光接口板(SC,SFP+)\_36月\_续保 | 2 |
| **4** | **智能化项目存储OceanStor 5500 V3** | | | | |
| OceanStor 5500 V3 | 5500 V3(2U,双控,交流,96GB,SmartIO,8\*8Gb FC,25\*2.5",SPE33C0225)\_Hi-Care高级服务标准+ 5500 V3 控制框\_36月\_续保 | 2 |  | 原厂配件 |
| 块基础软件包授权(含Device Management,SmartThin,SmartMulti-tenant,SmartMigration,SmartErase,SmartMotion,Cloud Service,SystemReporter)\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor 5500 V3 块基础软件包授权\_36月\_续保 | 2 |
| OceanStor 华为多路径软件许可\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor 5500 V3 OceanStor 华为多路径软件许可\_36月\_续保 | 2 |
| 双活方案套件使用许可(含HyperMetro,HyperSnap )\_Hi-Care应用软件升级支持服务 OceanStor 5500 V3 双活方案套件使用许可\_36月\_续保 | 2 |
| **5** | LIC-IPSAVURL-36-USG6500 | IPS-AV-URL功能集36个月；防火软件授权模块，包含入侵防御、防病毒、URL过滤功能； | 2 |  | 原厂配件 |

**二、基础支撑系统网络设备、网络运维及安全设备服务要求**

１、硬件保修服务

本服务是对续保客户提供的一种保障性增值服务,即对维保服务期内的产品硬件在产品正常使用过程中可能发生的故障(人为不当操作、设备运行环境、不可抗力因素等造成的产品毁损情形除外)提供维护维修服务。硬件保修服务作为设备最基本、最重要的服务之一，为产品的长期稳定运行增加了一个重要的安全筹码，有利于延长了产品的生命周期，有利于更好的保障客户网络安全。

维保服务期内，正常使用下发生故障由中标公司负责保修。服务器、存储、交换机、防火墙、入侵防御、无线控制器、无线AP损坏的部件或配件为厂商的正规产品。

2、远程技术支持服务

远程技术支持服务是指中标单位技术工程师通过电话、网络等方式为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，中标单位技术工程师通过电话、网络等远程支持服务为最终用户提供的技术服务。

3、现场技术支持

现场技术支持服务是指中标单位技术工程师为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构、软件版本升级、安全值守、售后培圳等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，中标单位技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，中标单位技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务，原则上在半个小时内响应，两小时到现场，八小时解决问题。

4、电话回访服务

中标单位设有专职电话回访人员。电话回访人员每季度不少于 3 次通过电话向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录贵单位维护、使用人员反映的问题或意见及时反馈给中标单位技术经理，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

中标单位建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次技术服务后，中标单位安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

5、现场巡检服务

中标单位不定期指派技术工程师到达最终用户设备使用现场,对设备进行现场巡检，了解最终用户单位的设备运行状况，及时发现问题、解决问题，并为最终用户提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可据最终用户的需要，采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断, 提出系统优化建议与措施。

**三、投标单位要求**

1.具有独立法人资格，提供有效的营业执照或事业单位法人证书；

2.投标公司技术人员需具备本项目相关维保设备的高级认证；

3.自2018年1月1日以来具有信息设备维保服务业绩；

4.具备本项目相关设备金牌代理资质和相关设备的认证服务能力；

5.本项目不接受联合体报价。

**四、针对上述维保服务项目须提供详细具体的维保实施方案及应急处理方案**