**项目需求**

**一、项目背景：**

深圳市市场监督管理局于2016年05月购置了一批服务器（详见清单），现该批硬件已过保修期，为确保设备正常运行，硬件故障能得到及时更换，拟采购壹年的设备维保维护服务，用于购买服务器技术支持服务，包括技术咨询、技术支持、日常维护、故障排除、备件更换等。

**二、具体技术要求**

**1.** **设备清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **品牌** | **Model** | **SN** | **用途** | **备注** |
| 华为 | RH2288V3 | 2102311DPS10GB000008 | SMC视频会议管理平台 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000035 | 应用服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000034 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000028 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000027 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000032 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000033 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000030 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000029 | 虚拟宿主机 |  |
| 华为 | RH8100V3 | 2102311FWN10G5000001 | 数据库服务器 | 需购买壹年原厂维保 |
| 华为 | RH8100V3 | 2102311FWN10G4000064 | 数据库服务器 | 需购买壹年原厂维保 |
| 华为 | RH8100V3 | 2102311FWN10G4000065 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000026 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000031 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000257 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH8100V3 | 2102311FWN10G5000002 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000024 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000025 | 数据库服务器 |  |
| 华为 | RH5885HV3 | 2102311GYF10G5000258 | 数据库服务器 |  |

**2、服务内容**

**(1). 设备维护维保服务**

a.投标商为甲方提供自合同签订后，（上表中 ）中所有设备壹年的现场维护服务，包括现场检查系统日志、分析故障原因、系统优化及**上表中所有故障硬件的免费更换**。**其中，服务器设备中，服务器**RH8100V3（2102311FWN10G4000064、2102311FWN10G5000001）**为数据库重要应用，需要购买壹年原厂保修服务，并出具设备制造商服务承诺函。**

b．免费更换期限为发现故障后的7个工作日内。如不能及时更换，造成的损失由乙方承担。

**（2）．机房巡检服务**

a．检查各服务器的工作运行状况：查看诊断面板是否有告警，查看各部件指示灯是否有告警状况。

b.如机房进行网络线路调整及其他施工时，在可能影响服务器设备工作运行状况的情况下，需不定时进机房进行日常巡检；

c.提供每周服务报告，每月服务小结报告，每半年及每年服务总结报告。

**(3)．紧急故障处理**

a.在系统发生紧急故障或异常报警时，及时发现并解决存在的问题，查找和消除问题，判断软、硬件问题，协同甲方技术管理人员处理解决问题。

b.日常配合安装操作系统，如配合调试ORACLE RAC环境、多次配合安装操作系统、升级补丁、配合安装ORACLE RAC、以及IBM AIX系统培训等

**(4). 远程技术支持**

a.定期对服务器，存储，服务器进行全面检查，并形成检查报告。

b.当巡检人员服务无法满足客户现场服务任务时，服务商应提供1名技术专家做为技术支持工作资源后盾，协助指导驻场工程师。技术专家需每月定期驻场1天。

**(5). 备机备件服务**

及时提供虚拟服务器设备的常用备件服务，备件库设在深圳公司仓库内，做到本地化的备件服务。投标供应商应提供以下备机备件，服务期内，1）如24小时内，未能解决故障问题，直接备机使用，待故障设备配件更换后，再替换回原机器；2）如有以下配件的损坏，则直接更换，更换后配件产权归甲方所有。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **备机及备件名称** | **型号** | **数量** |
| 服务器 | 4U机架式服务器。配置4颗Intel 10核Xeon处理器,256GB内存，配置4块1.2TB SAS 10K 2.5in硬盘，配置RAID卡带1GB缓存，支持RAID 0/1/5，配置2块4口千兆以太网卡，配置2块8GB单口HBA卡，冗余热插拔电源。 | 2台 |
| 备件 | 华为硬盘、内存 | 1批 |

**3、人员要求**

提供2名定期巡检服务人员（其中1人作为备用），每月2次的上门巡检服务

**(1)． 资质要求**

具有服务器厂商认证工程师（华为存储HCNA）认证资格；具有网络认证工程师（华为网络HCNA）认证资格；大专以上学历。

**(2)．工作经验要求**

具有两年以上工作硬件设备维护工作经验；能提供7×24小时的故障响应电话支持；有接听客户服务热线电话和接收（电话/Email/Fax等）客户服务请求的经验。

**三、商务需求**

**1、服务期限**

维护服务期一年，从合同签订之日起。

**2、项目进度安排**

投标商应保证每月提供一次现场全面的健康检查服务。对上表所列设备进行健康检查，进行详细记录，并于每季度末向甲方出具详细检查报告。

**3、付款方式**

合同签订后后支付50%；其它按进度支付。

**4、验收要求**

服务期满，提交详细年度维护报告，甲方核对服务条款，满足服务内容后，完成验收。