## 第六章　项目采购需求

一、项目背景

目前我局已经建立起了多个核心业务系统，业务流量和数据量日益增大，需要更高级别的运维服务，确保存储等设备的正常运转，从而保证各业务系统的健康运行。部分设备的维保服务即将到期，需要采购新的维保服务。

二、项目立项、预算与采购计划

本项目预算150万元/年。项目经局长办公会议批准立项，且通过过渡期间采购项目必要性论证。项目已在政府采购计划管理系统申报采购计划，采购计划编号为00754189720180900003。

三、项目主要需求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 具体说明 |
| 1、维保时间 | 维保服务的时间区间为3年，起始日期从合同签订之日起。合同一年一签，第二、三年招标人有权视中标人的服务情况选择是否续签。以下说明中，未指明维保服务起始服务时间的，都以此时间段为准。指明维保服务起始服务时间的设备，维保服务结束时间与其他设备相同。  在维保服务起始时间之前如发生故障，合同生效后中标人需要立即处理进行维修，招标人不另行支付费用。 |
| 2、硬件维保 | 硬件维保服务设备清单详见附后的表格。  在维保服务期内，按照招标人要求将不在清单中的老旧设备和在硬件维保范围内的设备搬迁至市局大楼指定位置，投标人不得收取任何费用。  在维保服务期内，对硬件维保服务范围内的机器提供两次深圳市范围内的免费移机服务，投标人不得收取任何费用。  7x24小时提供硬件维保服务。  1、硬件维修和备件更换服务：  根据招标人机器配置，建议预先存储关键性原厂备件；到达招标人现场提供维修及原厂备件换件服务。  如果发生硬件系统紧急故障，应在接到报修电话后 30 分钟内响应，并在1小时内到招标人现场提供维修服务。  如果发生硬件系统一般故障，应在接到报修电话后 1 小时内响应，并根据招标人要求按时到招标人现场提供维修服务。  在投标人提供维保服务期间，当需要更换配件时，投标人应该及时提供相关原厂配件及安装，并承担相关费用。是否更换配件由投标人技术人员和招标人技术人员协商解决，但最终决定权在招标人技术人员。投标人必须提供全新、未曾使用过的原厂配件，且完全与本合同所规定的质量、规格和性能相符，质量完全合格，不存在任何质量瑕疵。如果招标人发现使用不合要求的配件或非全新配件，将视为违约，招标人有权对投标人进行处罚和终止维保合同的执行。  2、提供相应硬件的微码升级服务；  3、与维保服务范围内的设备或软件相关的设备联接和调试，包括但不限于相关的光纤交换机等设备的配置。  4、每次服务结束后，投标人需提交服务工作报告，包括服务的详细工作内容。内容包括但不限于：每次服务的日期、故障设备、故障描述、故障解决过程、确认人、联系方法、备件号，备件名称等。 |
| 3、软件维保 | 包括但不限于硬件维保清单中列出的设备，包括深圳市税务局现有的设备和维保服务期间新购的设备。  7x24小时提供各种软件维保服务，具体内容包括但不限于：  相应硬件的微码升级；  光纤交换机的配置（包括但不限于ZONING配置），光纤网络的调整（包括但不限于光纤布线、光纤线清理），交换机级联；客户端管理软件和多路径软件的安装和配置；存储资源的调整和划分；对划分出来的存储空间进行读写性能评估和优化；对现有系统的改造及重新配置、分区的现场支持服务；设备及软件的重新安装；拆卸及重新安装时对设备的认证及现场支持服务；ECC 管理平台的安装和配置。  提供两次binfile文件修改服务；  与维保服务范围内的设备相关的新设备联接和调试，包括但不限于相关的主机、PC服务器等设备的配置。  光纤交换机的相关软件的升级及维护、对存储网络性能状态的监控和对相关软件使用的技术支持；  协助制定灾难恢复计划和实际演练；  为新系统的开发、上线提供现场技术支持；  提供数据迁移服务；  变更文档维护。当系统资源和配置调整后，提供存储、光线交换机等设备的系统资源和配置项的详细清单列表。 |
| 4、每月巡检 | 包括但不限于硬件维保清单中列出的设备，包括深圳市税务局现有的设备和维保服务期间新购的设备。  包括但不限于现有和新购的存储、光纤交换机等。  机房环境的检测，硬件设备必要的清洁，硬件设备的全面诊断；  检查错误记录及历史记录，系统故障的分析(包括软件和硬件)，排除故障隐患；  检查系统、数据及备份的完整性和可靠性；  提供补丁升级安装建议，按招标人要求安装补丁程序；  系统健康检查、系统基本的性能分析，提交健康情况分析报告；  协助招标人做好安全服务，制定相应防范措施；  向招标人提交详细的巡检服务报告，报告内容需要包括上述巡检项；巡检服务报告将作为服务质量评价的重要标准。  招标人可以根据运维具体情况的需要增加定期巡检内容。 |
| 5、驻场服务 | 需要提供至少1人的驻场服务，驻场服务时间为工作时间和需要驻场的其他时间，必须保持人员固定，驻场人员需要具有存储等设备维保资质（具有EMC存储相关证书），服务内容包括提供不限设备不限服务内容的驻场服务和甲方指定的其他工作，并接受甲方的管理。  投标人提供维保服务的人员如果发生变动，必须征求招标人同意并保证后续人员具有同等的资质和能力，否则招标人有权终止维保合同的执行。  包括但不限于硬件维保清单中列出的设备，包括深圳市税务局现有的设备和维保服务期间新购的设备。 |
| 6、阶段性报告 | 投标人每年维保服务结束后，向招标人提供《阶段服务总结》及《阶段服务清单》，以便招标人全面准确的了解维保服务实施情况。  《阶段服务总结》内容包括但不限于：  服务情况的总结。对上个阶段的设备整体运行情况进行总结，评估每次维保行为的效果；总结分析遗留问题处理情况 。  重大故障分析报告，对故障的发生原因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出预防该类故障再次发生的建议；  故障概率、趋势分析；  计划执行分析。分析维保计划执行情况，对计划未执行项或未按时执行项进行原因分析，分析隐含问题。当出现服务质量问题及不符合约定的情况，则需提出分析报告和整改措施。  问题分析。对维保过程中出现的未曾预见的问题，及时分析总结，给出问题解决建议。  设备配置项的详细统计列表清单。包括但不限于存储资源的划分情况，光纤交换机的配置情况。  《阶段服务清单》内容包括但不限于：每次服务的日期、故障设备、故障描述、故障解决过程、确认人、备件号，备件名称等。 |
| 7、其他要求 | 如果在提供维保服务过程中出现无法在规定的时间内解决问题的情况时，应该立即向产品原厂商寻求支持解决问题，产生的所有相关费用由投标人承担。若投标人拖延不采取积极措施寻求相关原厂商的技术支持，由此产生的损失将根据合同条款的违约责任对投标人进行相应处罚和终止维保合同的执行。 |

硬件维保服务设备清单（其中存储包括存储本身和控制台等）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 设备型号 | 具体情况 | 维保服务起始时间 |
| 西丽机房EMC DMX3存储 | 裸容量约50T |  |
| 西丽机房EMC ED-48000B | 两台光纤交换机 |  |
| 市局大楼机房EMC DMX4存储 | 裸容量约50T |  |
| 市局大楼机房EMC ED-48000B | 两台光纤交换机 |  |
| 深信服AD-6000-GS | 2台，外网负载均衡设备 | 2019/10/8 |
| 深信服VPN-8180-GS | 2台，发票查验，取消认证FPDK，ssl（ssl安全网关） | 2019/12/18 |
| 深信服AD-7000-GS | 2台，内网负载均衡设备 |  |
| 昆腾vtl | 1台 | 2020/12/1 |
| 市局大楼机房EMC VMAX存储(维保扩容部分的磁盘) | 裸容量约70T | 2019-11-29 |