核心网络、安全设备采购需求主要内容

1. 系统背景说明。

我分行部分核心网络、网络安全维保期限将到期。为保障了我分行信息系统重要基础设施的安全、稳定运行，及时获取维修、备件支持和厂商技术服务，保障重要信息系统安全稳定运行，需继续采购核心网络、网络安全的维保服务。

本次需采购的维保服务对象为：核心网络和网络安全设备共103台，包含路由器 28台、交换机37台、防火墙 2台、视频会议设备 13台、安全设备 15 台、语音设备 2台、网控器设备 2台、VPN设备 4台。具体设备种类、数量和维保时间等详见《附表1：2025年度核心网络、安全设备维保清单》。

二、维保服务要求：

维护工作的范围、内容包括采购维保服务的设备相关的故障诊断、分析、排除及维修服务、远程访问诊断服务、重要客户档案管理服务、系统例行巡检和预防性维护、现场值班服务、现场健康检查服务、备件保障服务、紧急故障和应急处理服务、系统应急切换方案服务、生产系统恢复支持服务、技术交流服务、软件补丁更新与升级、批次故障预警及更换服务、参数优化服务、系统升级保障服务等。

除维保设备清单中服务级别注明第三方服务的设备外，其它设备维保要求提供原厂服务（设备及板卡维保以原厂证明文件或官网查询结果为准）。

服务标准：

CISCO系列产品服务级别为5\*8\*NBD服务。

H3C系列产品提供5\*10\*NBD维保服务。

ZTE系列产品提供5\*8\*NBD维保服务。

锐捷系列产品提供5\*8\*NBD维保服务。

东进系列产品提供5\*8\*NBD维保服务。

深信服 系列产品提供原厂产品质保+软件升级。

华为系列产品提供原厂金牌+服务。

绿盟系列产品提供原厂，设备维保+软件升级服务。

奇安信系列产品提供原厂，整机(含软件)。

POLYCOM参照原厂基本续保服务以及备件替换，包括巡检，重大会议保障，设备故障和配件维修以及备用设备顶替服务。

第三方提供的维保服务，服务内容参照原厂实施。

至少安排一名固定的技术工程师对接建行浙江省分行，全程提供本项目的服务。工作日时间出现一般故障时，30分钟内到现场支持；严重故障时，15分钟内到现场支持。非工作时间且出现严重故障时，30分钟内到达现场支持。该工程师至少具有CCNP、H3CSE相当的技术能力，网络实施工作经验不少于10年。合同有效期内，原则上不允许更换工程师，如因客观原因必须更换工程师，须提前至少1个月通知建行，而且新任工程师须与原工程师并行工作1个月，以熟悉工作内容。

公司7X24小时提供建行标的设备的电话、网络等远程技术支持服务，对设备使用过程中出现的一般性问题提供咨询解答。

公司7X24小时实时响应建行标的设备的故障申告。响应服务时限：电话2分钟内接听，紧急故障10分钟内给予有意义的建议，30分钟内定位故障原因。原则上承诺收到故障报告后4小时恢复系统正常运行；咨询类申告需在30分钟内给予响应。

每季度提供一次现场巡检服务并负责整理和汇总网络设备运行报告，共4次。

根据甲方要求在重大节假日或系统维护日提供现场保障值守服务。

公司应常备标的设备的应急备件，并制定切实可行的应急预案，满足甲方服务需要。甲方采购设备服务等级为5\*8\*NBD或5\*10\*NBD时，如果确认硬件故障时间在15:00之前，则乙方必须在第二个工作日送达备件；如果确认硬件故障时间在15:00之后，则乙方必须最晚在第二个工作日发出，第三个工作日送达备件，并在最短时间内提供现场更换服务。更换备件必须使用原厂商正规渠道备件。

1. 其他说明

除原厂提供维保服务的设备外，甲方购买的第三方实施维保的设备如果不再使用，可按季盘点并对该设备进行退保。退保将提前一个月通知乙方。费用按季进行结算。