# 采购需求

### 维保清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维保要求 | 设备名称 | 规格型号 | 单位及数量 |
| 1 | 提供存储设备一年原厂维保 | 存储EMC VNX5500 | 配置：双控制器，24G缓存，3\*200G SSD硬盘，12\*600G SAS硬盘，15\*2T SATA硬盘，15\*3T SATA硬盘，含mirrorview等软件,必须为原厂维保。 | 1台 |
| 2 | 提供存储设备一年原厂维保 | 存储EMC Unity400 | 配置：双控制器，96G缓存，3\*256G SSD硬盘，25\*600G SAS硬盘，必须为原厂维保。 | 1台 |
| 3 | 提供数据库升级迁移及维保服务 | 两校区（滨文、富春）1、 服务包括7×24电话服务和7×24×4现场技术支持保修服务。2、 提供四次/年的OCP工程师现场检查服务。3、 提供系统性检查服务。针对客户各项配置(软件配置、核心参数配置、相关的数据库系统配置)进行检查，针对不合理配置项提出调整建议，尽可能避免因配置不当造成的系统宕机及数据丢失风险。4、 系统日志检查;5、 系统软件性能检查6、 数据库升级服务：按照客户要求，将学校现有的数据库系统升级为稳定可靠的版本（包括补丁安装及软件版本升级），升级前需要提供完整的升级计划及方案，说明需要停机的时间等，并配合用户进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等。整个升级过程造成的一切损失，均由中标供应商提供。 | 1项 |
| 4 | VMware维保服务 | 两校区（滨文、富春）1、 服务包括7×24电话服务和7×24×4现场技术支持保修服务。2、 提供四次/年的VCP工程师现场检查服务。3、 提供系统性检查服务。针对不合理配置项提出调整建议，尽可能避免因配置不当造成的系统宕机及数据丢失风险。 | 1项 |
| 5 | 滨文校区寒暑假驻点维护服务 | 针对滨文校区，寒暑假及其他特殊时期，指派固定工程师提供驻点运维服务 | 1项 |
| 6 | 滨文、富春校区机房其他设备巡检 | 滨文、富春校区机房其他网络、服务器等设备（不含UPS、空调、强弱电）在服务期内做四次巡检（每年3月、6月、9月、12月），检查出的问题形成文档报告给用户。 | 1项 |
| 7 | 富春校区驻场工程师运维服务 | 针对滨文校区，指派固定工程师提供驻点运维服务 | 1项 |

### 服务内容

2.1要求提供每周7\*24小时、全年365天的技术服务支持。
2.2服务范围包括免费硬件更换维修、系统健康性检查、硬件微码升级、操作系统升级、系统环境变更等。
2.3提供电话支持和现场服务支持，并在规定的时间内完成。

2.4提供一台EMC VNX5500存储（不少于30TB容量），一台Unity400（不少于15TB容量）置于备件库，用于维保清单内设备出现问题时及时更换。
2.5在服务期内，对设备进行每季度一次例行巡检保养，并出具书面巡检报告及时发现并排除设备故障，确保设备及系统的正常运行。
2.6出具故障备件更换报告，针对被服务方设备运行状况，提出相应的优化建议。
2.7若用户方参保设备需要更改放置地点，维护公司需派遣技术专家和工程师到指定现场，配合提供该项目维护范围内设备的搬迁技术支持服务和必要的现场配合。
2.8用户关键系统及设备进行维护保养时，事先安排好应急演练措施及流程，并和用户确认后方可进行，记录在《关键设备维护审批表》中。
2.9投标方应定期组织技术交流及工作汇报会，向校方提供技术资料共享服务。

2.10专业人员要求：

提供至少三名工程师为该项目专用服务工程师，在行业工作至少5年，其中1名工程师具备CCIE工程师证书，另外两名工程师为主机类工程师，具备EMC认证工程师证书，OCM认证工程师证书，VCP认证工程师证书，服务时间为1年。投标时认证证书复印件件及社保缴纳证明原件备查，没有用户许可，该工程师在服务期间不得随意更换。

驻点人员要求：

滨文校区寒暑假驻点人员：要求具备OCP证书，EMC TA证书，VCP证书；

富春校区驻场人员：要求具备具备网络中级认证证书（CCNP、H3CSE、HCNP三者有一即可）

驻点人员到岗前需通过学校测试，否则学校有权要求中标单位更换人员，直至满意为止。若人员更换3次，仍无法达到学校要求的，学校有权终止合同，一切损失由中标单位负责。

提供运维记录和考勤记录，和定期巡检报告一起发送甲方负责人。

### 服务要求

3.1中标公司必须指派专业的技术工程师提供维保服务，若中标维护范围内的设备发生故障，中标人须提供7×24，10分钟上门现场服务（备注：一周7天，一天24小时，当天10分钟内上门现场响应，**若供应商无法提供10分钟到场，也可采用驻场形式)。**6小时内修复；特殊情况无法按时恢复的，中标人应予提供代用设备，确保甲方业务系统可正常运行。**供应商必须在投标文件中详细说明如何保证10分钟到场，并承诺如未能在规定的时间内到场或未能在规定的时间内完成相应服务，作为违约责任，每次扣除项目合同金额的5%。**
 3.2根据维保设备清单，保证所提供的备件必须是原厂备件。如所提供的备件为非原厂正规渠道产品，作为违约责任，每次扣除项目合同金额的5%。
 3.3在维保期内，每季度一次对维保设备进行例行巡检并提供巡检报告，例行巡检内容应包括但不限于设备运行物理状态检查、电源稳定性和线路检查、系统性能检查、系统硬件诊断、系统错误报告的分析记录和整理、硬件微码升级、损坏的或有潜在故障部件的及时更换、设备清洁等。每次硬件故障处理后提供硬件处理和备件更换报告。每季度对该季度的系统运行状况做一个较全面的总结，提供一份分析报告书给用户方，该报告书要对设备起到故障预警和趋势预判的功能。一旦发现潜在风险，将向用户提供行之有效的解决方案，包括向用户提供设备系统升级、改造、更换等建议。用户可根据实际需要，要求维护公司增加或修改设备巡检的内容。
 3.4对校方的设备搬迁、系统变更与优化等配合提供合理的实施方案并提供工程师的现场支持，协助完成系统变更。
 3.5协助建立合理有效的设备运行维护管理制度、紧急情况的处理方案和恢复方案以及常见故障知识库。
 3.6投标方应提供参保设备的产品资料、操作手册和设备运行维护经验技术文档（资料包括纸质或电子版的文档），在线支持维护case知识库，其中包括最新的设备故障解决方案、用户常见问题及解答等。
 3.7投标方的维保服务期限为一年，维保期从合同签订之日起计。
 3.8投标方根据服务内容和要求，在维保期内提供免费的日常巡检、故障处理及备件更换服务。

3.9提供自主研发的IT运维服务管理系统一套

(1)以电子化工单方式执行运维。

(2)校方管理员可以实时了解工单进展情况和IT管理部门相关任务实现以电子工单形式下派。

(3)运维系统需支持为维护人员配备手机端APP应用客户端用于实时受理和处理故障；

(4)需支持高校用户使用手机微信等方式实时了解故障处理进展和参与服务评价，同时，方便故障问题跟踪追溯、统计分析。

(5)运维系统可以定期对服务进行统计分析和汇报，统计数据以系统日常维护数据为基础，按月提交分析报告，报告内容包括故障报修统计、故障分布位置统计、故障原因分类统计并分析、服务评价统计分析等。提交周期为月报、季报、年报。