**2023年机房波分设备维保续保及网管升级项目采购需求**

广东南方新媒体股份有限公司波分设备分布4个机房（芳村机房，环市东机房，人民北机房，南翔机房），计划对共计14台华为波分设备及其配套板卡，电源转换器进行统一维保续期。

服务需求：采用华为原厂7\*24\*4H的金牌服务。

现有的波分网管系统U2000-T已于2022年3月31日停止全面支持，并于2022年底停止服务，后续无法提供更新、扩容、维护等服务。由于U2000-T网管与新建的波分数据传输设备不配套，无法管理新建设备，因此对波分网管软件升级至iMaster NCE-T Lite并续保到2025年年底。

波分设备续保日期需求：至2027年12月31日

波分网管维保日期需求：至2025年12月31日

**报价需求：报价文件需要有原厂及报价单位的公章【本维保项目主要是波分设备，如报价单位非设备制造商，则报价函除了加盖报价单位的公章以外，还需要加盖波分设备制造商的公章。】**

续保设备：

| **设备名称** | **SN号** | | **服务描述** | **续保到期日期** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ETP48150(For MSTP) | 2102310PLYBTJA018073 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 | 2027/12/31 |
| 2102310PLYBTJA018096 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTJC000235 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTJC000499 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTJC000798 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTJC000803 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTK7000690 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| 2102310PLYBTK7000696 | | Hi-Care 高级服务金牌+ SMU-站点监控模块 |
| OptiX OSN 1800 | 2102113354N0E5000042 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 2102113354N0E5000045 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 2102113354N0E5000053 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 2102113354N0K8000548 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 2102113354N0K8000603 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 2102113354P0E4000189 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 210211335610C8000024 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| 210211335610C8000028 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 |
| OSN1800 II | 2102301164N0K2000128 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| 2102301164N0K2000129 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| 2102301164N0K2000142 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| 2102301164N0K2000143 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| 2102301164N0K2000148 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| 2102301164N0K2000150 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN1800 II |
| OptiX OSN 1800 | 031YPL10K8000186 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| 031YPL10K8000187 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| 031YPL10K8000188 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| 031YPL10K8000189 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| 031YPL10K8000190 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| 031YPL10K8000191 | | Hi-Care高级服务金牌+ OSN 1800-11路高速任意业务复用到OTU4波长转换板 |
| OSN1800 II | 031YTS10K3000015 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| 031YTS10K3000016 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| 031YTS10K3000017 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| 031YTS10K3000018 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| 031YTS10K3000019 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| 031YTS10K3000020 | | Hi-Care高级服务金牌+ OptiX OSN 1800-100Gbit/s波长转换板 |
| OSN1800 II | 032SKC10K3000001 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| 032SKC10K3000002 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| 032SKC10K3000003 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| 032SKC10K3000004 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| 032SKC10K3000005 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| 032SKC10K3000006 | | Hi-Care高级服务金牌+ 成品板-OPTIX OSN 1800-TNF1QSFP28-高速光模块-CFP2 to QSFP28-850nm-100G-MPO-0.1km-OM4 |
| **U2000网管改造及存量设备升级服务** | | | | |
| U2000网管改造及年费续订 | | U2000网管改造软件后iMaster NCE-T Lite，续保到2025年年底（版本EOS，暂未发布新版本），此费用包含网管改造以及iMaster NCE-T Lite续保到2025.12.31，不含服务器价格 | | |
| 存量设备升级服务 | | 现网存量设备版本归一升级,14套 | | |

# 维保服务内容要求

波分维保服务统一续期至2027年12月31日，主要涵盖以下服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务内容描述** |
| 1 | Help Desk | 7×24覆盖，实时响应 |
| 2 | 远程问题处理 | 7×24覆盖 |
| 3 | 在线技术支持 | 技术信息共享和补丁下载 |
| 4 | 软件更新授权 | 提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本) |
| 5 | 备件先行 | 7×24×4 |
| 6 | 现场工程师硬件更换 |
| 7 | 现场问题处理 |
| 8 | 设备健康检查 | 每年2次健康检查 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务等级 | |
| 电话咨询服务 | 1、受理时间：7x24  2、响应时间：≤15分钟 | |
| 电话支持服务 | 响应时间：≤ 15分钟； |  |
| 远程技术支持服务 | 响应时间：≤ 15分钟； |
| 现场技术支持服务 | 1、到达现场时间：< 2小时 |
| 紧急故障排除服务 | 一级问题：  电话响应时间：< 10分钟；  远程接入响应时间：< 15分钟；到达现场时间：< 2小时。 | 紧急故障恢复时间：  < 4小时 |
| 设备巡检服务 | 4次/年 | |
| 紧急备件支持服务 | 4小时内备件到达现场 | |

1. 故障级别定义

故障级别由出现问题对甲方最终用户的影响的大小来决定。所有申请的级别都将由甲方和乙方支持机构共同决定，并以最终用户业务为重。

1. 一级故障

-在商业、经济、技术、安全等方面给最终用户造成重大损失的故障。

-严重影响整个或局部系统运行，系统功能，或系统可靠性的故障。

-严重影响最终用户服务质量的故障。

例如

－设备系统瘫痪，致使无法向用户提供业务服务。

－分节点故障，致使部分用户无法使用业务服务，不能提供正常网络服务。

－受到大面积的安全攻击，致使大量重要业务无法使用。

1. 二级故障

－在商业、经济、技术、安全等方面给最终用户造成较严重损失的故障。

－影响局部系统运行，系统功能，或系统可靠性的故障。

－影响最终用户服务质量的故障。

例如：

－单台设备故障，致使失去冗余备份，系统整体的的可靠性降低。

－设备性能超负荷，致使最终用户感受到业务性能下降。

1. 三级故障

－对最终用户造成较轻微影响的故障。

－对产品功能造成轻微影响的故障。

－在商业、经济方面给最终用户造成轻微损失的故障。

－除紧急故障和严重故障外的其他问题。

例如

－一般节点故障，导致为部分用户提供的服务质量较差。

－有备份的设备的冗余部件出现可恢复的短时故障。

－显示错误。

－文件出错。

1. 故障处理服务规范

甲方维护人员发现故障后，向乙方申告故障，乙方在收到甲方申告后为甲方进行故障处理服务，并根据甲方申告的故障级别提供相应的服务。

1. 一级故障

乙方在收到甲方故障申告后，应立即联系相关工程师，乙方或原厂工程师在5分钟内给予甲方电话响应，15分钟内远程登陆网络。

如果需要到现场，乙方需在保证远程处理的同时增派驻点原厂工程师到达现场，广州120分钟内到达现场，深圳、佛山等节点3小时内到达现场。

乙方工程师及原厂工程师需制定可行的临时应急方案，并在甲方许可后实施，在30分钟内恢复业务基本运行，使网络恢复到不影响甲方重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

乙方工程师及原厂工程师在12小时内解决全部故障，其中包括硬件提供和更换的时间。

乙方工程师及原厂工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

1. 二级故障

乙方在收到甲方故障申告后，应立即联系相关工程师，乙方工程师及原厂工程师在10分钟内给予甲方电话响应，20分钟内远程登陆网络。

如果需要到现场，乙方需在保证远程处理的同时增派驻点工程师到达现场，广州节点2小时内到达现场，深圳、佛山等节点4小时内到达现场。

乙方工程师及原厂工程师需制定可行的临时应急方案，并在甲方许可后实施，在30分钟内恢复业务基本运行，使设备或系统恢复到不影响甲方重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

乙方工程师及原厂工程师在48小时内解决全部故障，其中包括硬件更换的时间。

乙方工程师及原厂工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

1. 三级故障

乙方在收到甲方故障申告后，应立即联系相关工程师，乙方工程师及原厂工程师在30分钟内给予甲方电话响应，2小时内远程登陆网络。

如果需要到现场，乙方派工程师在1个工作日内到达现场。

乙方工程师及原厂工程师需制定可行的临时应急方案，并在甲方许可后实施，在1个工作日内恢复业务基本运行，使网络恢复到不影响甲方重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

乙方工程师及原厂工程师在3个工作日内解决全部故障，其中包括硬件提供和更换的时间。

乙方工程师及原厂工程师在故障最终解决后2个工作日内提供故障报告。

要求通过先进、标准、可控的技术、工具和方法，安装系统，评估系统趋势，定位系统运行瓶颈，实现系统稳定运行、各项性能指标正常高效、故障响应和处理及时、提升系统运行质量。