**2023年深圳机房负载均衡设备维保项目采购需求**

# 一、项目概述

采购人在2018年采购了一套负载均衡设备，部署于深圳机房，用于IPTV移动平台的流量负载均衡调度服务，合同号FK201804010，包含了一套共2台F5 VPR-2400设备，配置了2块B2250板卡，设备的维保将于2022年6月到期。

为保障设备稳定运行，计划对2台负载均衡设备进行3年的维保续期，采购技术支持、设备保修服务，本次2台设备维保服务采用原厂商的官方维保服务加第三方的维保服务方式，负载均衡设备采用主备的方式进行部署，考虑到服务成本及服务质量，1台购买原厂商的官方维保服务，具备原厂商的官方技术支持服务，1台只购买第三方的维保服务。

# 二、维保服务要求

本项目对合同号FK201804010的2台负载均衡设备采购7\*24小时技术支持服务及第2工作日内备件服务，具体服务要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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； | 问题解决率：  二级问题： 2个自然日内解决。  三级问题：3个自然日内解决； |
| 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 | |
| 故障件维修服务 | 返修周期：12个工作日 | |
| 紧急备件支持服务 | 第2工作日内备件到达现场 | |

| **分类** | **一级问题** | **二级问题** | **三级问题** |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备问题** | 1. 设备所提供的业务出现中断、频繁瞬断。 | 1. 设备故障但未影响业务。  2. 出现可能影响业务告警：包括非频繁瞬断、时钟丢失/劣化、配置告警（安装态）、软件丢失、一路电源失效、温度越限、风扇故障、激光器等告警，但未影响业务。  3. 保护异常但未影响业务：如各种倒换异常。  4. 数据丢包或速率下降，未明显影响使用。 | 1.有少量误码，但没有影响业务。  2.网管登录/监控网元困难；  3.公务呼叫不通或通话不清晰。  4.明显属于非设备故障导致的业务中断。  5. 其它问题。 |
| **网管问题** | 1. 网管出现死机（包括前后台异常退出）。  2. 硬件故障导致网管不可用。  3. 网管脱管。 | 1. 网管操作速度明显变慢。  2. 网管某些功能不能操作。 | 1. 其它问题。 |

# 三、服务时间

服务期：合同签订之日起3年。

# 四、维保覆盖设备

本次维保采购覆盖合同FK201804010下所有设备，设备列表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **机房** | **货物名称** | **序列号** | **维保到期日期** | **续保说明** |
| 深圳移动机房 | F5 VPR-2400负载均衡器 | 机箱chs414254s  板卡bld021438s | 2023/5/23 | 原厂官方维保，合同签订之日起三年 |
| 深圳移动机房 | F5 VPR-2400负载均衡器 | 机箱chs414253s  板卡bld021190s | 2023/5/23 | 第三方维保，合同签订之日起三年 |