# 项目背景

芳村机房在2017年采购了2台华三S12508X汇聚交换机，作为IPTV区的汇聚使用，后续将迁移到新机房作为IPTV IPv6控制区继续使用；南翔机房在2020年采购了2台华三CN3300B交换机，用于异构云平台集中式存储；省外机房在2019年采购了10台华三S5560X交换机，用于支撑全国内容服务平台业务；省外机房在2020年扩容采购了10台华三S5560X交换机，用于支撑全国内容服务平台业务。

鉴于日常运维的长远考虑，申请为2台华三CN3300B交换机、2台华三S12508X交换机和20台华三S5560X交换机进行3年的续保，设备维保服务为7\*24\*4H的原厂服务。

# 维保服务内容

**（一）维护和技术支持服务内容**

1、维护和技术支持服务内容

维护和技术支持服务包括维保覆盖相关网络故障处理服务、软件更新服务、健康检查服务、网络巡检服务、技术支持服务和应急保障服务等内容。

2、服务范围

供应商对维保覆盖软件故障处理服务、软件更新服务、巡检服务、网络健康检查服务、技术支持服务和应急保障服务等，协助业主方开展设备系统优化、业务迁移及割接等工作。

3、提供巡检服务不少于4次/年。

4、客户跟踪服务

由供应商专人定期对甲方进行相应调查，了解系统运营状况，及甲方需要供应商提供服务的方面，并对调查结果进行统计分析，由供应商专人根据甲方业务进展的发展变化提出新的解决方案，扩大业务范围，提供新的市场机会。

**（二）服务等级要求**

**1、故障级别定义**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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：1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 | 4小时内备件到达现场 | |

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。

**a) 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。

**b) 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。

**c) 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。

－显示错误。

－文件出错。

**2、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。

**a) 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工程师到达现场，广州120分钟内到达现场。

乙方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。

乙方工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

**b) 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。

乙方工程师在12小时内解决全部故障，其中包括硬件更换的时间。

乙方工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

**c) 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

# 服务时间

服务期：合同签订之日起3年。

# 维保覆盖说明

本次维保采购覆盖的交换机设备清单如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **所在机房** | **设备名称** | **品牌型号** | **设备条码** | **维保时间** |
| 南翔机房 | 异构云平台集中式存储交换机1 | H3C CN3300B | CZC9442NHJ | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 南翔机房 | 异构云平台集中式存储交换机2 | H3C CN3300B | CZC9442NDW | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 芳村机房 | 汇聚交换机1 | H3C S12508X | 210235A1EUX176000039 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 芳村机房 | 汇聚交换机2 | H3C S12508X | 210235A1EUX176000025 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动中原机房 | 核心交换机1 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000HP | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动中原机房 | 核心交换机2 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000HQ | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动中原机房 | 管理交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001N4 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动洛阳机房 | 核心交换机1 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000N4 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动洛阳机房 | 核心交换机2 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000MT | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动洛阳机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001ZB | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南移动洛阳机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q00131 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南郑州机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000CD | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南郑州机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000P9 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南电信融媒机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q0019Q | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南电信融媒机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001W0 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南联通机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001Z7 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 河南联通机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001Z9 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 宁夏机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000MC | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 宁夏机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000HX | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 宁夏机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC9205Q001Z6 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 江苏机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC919CQ0018P | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 江苏机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XC919CQ00173 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 人民北机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000F7 | 原厂维保，合同签订之日起三年 |
| 人民北机房 | 交换机 | H3C S5560X | 210235A1XCM191A000HZ | 原厂维保，合同签订之日起三年 |

# 安全要求

1、应用安全：为保证设备安全，需要根据公布的漏洞情况进行升级修复。

2、数据安全：本项目为维保项目，经评估本项目不涉及数据安全范畴。

3、供应链安全：需要同服务商签订《技术工程项目保密协议》（见附录1），不得将相关内容透露给第三方。