浙江交通技师学院信息化运行维护方案

带“★”号的条款为实质性必须满足条款，不允许负偏离，否则为无效投标处理；

# ★公司资质

中标单位必须具有计算机信息系统集成三级（含）以上资质。

中标单位必须具备本地化服务能力。

# ★技术力量

中标单位服务团队须具有信息系统中、高级项目管理师≥2名；中、高级网络工程师≥1名；H3C网络高级工程师≥1名。以上证书签订合同时必须提供证书原件（有效期内）及社保证明，否则中标结果无效。

# ★同类项目业绩

中标单位须提供近三年内同类信息化系统维护项目且金额大于15万元（含）以上的合同案例不少于3个。签订合同时必须提供案例合同原件，否则中标结果无效。

# 服务内容

## 4.1 服务范围

本项目服务期为我方与中标方合同签订之日起（或合同另行规定日期）1年。服务范围包括：服务器、交换机、存储、负载均衡、防火墙、流控等设备的硬件运维和技术保障服务，现根据重要性将设备进行分级，详细清单如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品牌 | 设备名称 | 设备型号 | 数量 | 重要性级别 | 备注 |
| 1 | 网神 | 网神SecGate防火墙 | 3600-G30 | 1 | 一级 |  |
| 2 | Radware | 服务器负载均衡设备 | RadwareAteom | 1 | 一级 |  |
| 3 | 联想 | 虚拟化平台主存储 | LenovoEMCVNX\_5200 | 1 | 二级 |  |
| 4 | 联想 | 虚拟化平台服务器 | LenovoThinkServer RQ940 | 5 | 二级 |  |
| 5 | 联想 | FC光纤交换机 | LenovoBrocade 300E | 1 | 二级 |  |
| 6 | Qlogic | FC光纤交换机 | QLOGIC SANbox 5800V | 1 | 二级 |  |
| 7 | 联想 | 服务器 | 联想ThinkServer | 6 | 二级 |  |
| 8 | H3C | 交换机 | H3C LS5500-28C-EI | 2 | 三级 |  |
| 9 | H3C | 交换机 | H3C S5500-28C | 3 | 三级 |  |
| 10 | H3C | 接入交换机 | H3C S5500-28C-EI | 2 | 四级 |  |
| 11 | H3C | 网络交换机 | H3C S5120-48P-EI | 6 | 四级 |  |

## 4.2 服务内容

1．硬件维修：为清单内设备提供续保或原厂商配件进行维修更换，所产生的一切费用由负责中标单位承担。若24小时内不能修复的，由中标单位免费提供备件，最大程度减少业务受影响时间。

2．巡检保养（至少每季度一次）：设备巡检、除尘保养、现场勘察、设备移机；

3．技术支持：技术咨询、技术培训、交换机配置调整优化、防火墙策略调整、虚拟化平台维护迁移、服务器优化、存储扩容；

4．固件软件升级：固件软件新版本提醒、升级风险评估、升级维护；

5．档案维护：维护档案建立、档案更新、配置备份；

6．应急保障：用户方重大事件提供应急软硬件保障。

# 服务响应要求

中标单位提供7\*24\*365全天候响应，并安排专人负责协调项目的日常维护工作，维护工程师团队需固定可靠，必须掌握相关维护技术，具备相关资质。

服务更换的零部件和软件必须是原厂商生产或认可的产品，不能影响客户方现有业务应用管理系统的正常运行。

★为了保证原厂服务部件等产品的质量，要求中标单位在签订合同前提供H3C交换机、联想服务器、网神防火墙等原厂针对本项目的授权函原件。

根据设备重要性级别，提供不同级别的服务响应。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | ★响应要求 |
| 一级设备故障 | 15分钟内响应，1小时内到达现场，8小时内修复故障或更换备件。 |
| 二级设备故障 | 半小时内响应，2小时内到达现场，12小时内修复故障或更换备件。 |
| 三级设备故障 | 半小时内响应，2小时内到达现场，16小时内修复故障或更换备件。 |
| 四级设备故障 | 半小时内响应，4小时内到达现场，24小时内修复故障或更换备件。 |

设备巡检、保养除尘每月一次，并出具巡检报告。

技术支持、固件软件升级、档案维护、应急保障等按需响应。

# 付款方式

合同签订后，按季度平均支付。

# 服务考核评价机制

为了使运维服务可量化和考核，中标单位必须以工单流转和当面评价相结合的机制完成所有服务工作。评价方法为每次工程师完成服务后，报结工单时客户须签字确认，并根据合同履行情况和服务质量由客户方代表或负责人在工单上完成服务评价（评价等级：好评、差评）。

★中标方评议差评，则每次扣除合同总价的10%，如累计差评达到3次，甲方则有权终止服务合同，不再支付剩余款项，并保留追究乙方相关经济赔偿和法律责任的权利。

由于中标单位工作人员的过失、不能履行有关维保服务工作，蓄意破坏、泄密，造成客户方数据资源丢失、业务不能有效开展或其他严重影响客户方利益的，中标单位须承担全部经济和法律责任。