## 一、技术要求

**（一）项目概况**

本项目为江铃汽车集团财务有限公司部分软硬件设备提供维保服务，包括运维设备的日常维护、故障配件更换、巡检以及系统升级等维护服务，确保运维设备的正常运行。

**（二）项目服务内容**

**1、运维服务**

成交供应商应为本次运维设备提供为期一年的日常管理、技术咨询、故障排除、系统升级改造、定期系统健康检查、免费保修等服务。对产品提供技术咨询、安装迁移、系统升级、故障排除等服务。运维设备清单如下：

| **序号** | **类型** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **服务内容** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ★安全设备 | WAF | 绿盟 WAF-NX3 | 1台 | 日常安全监控、安全策略调整、安全事件管理、故障排除等 |
| IPS | 绿盟 NIPS-NX3 | 1台 |
| 2 | 计算节点 | 服务器 | 华为 2488H V5 | 4台 | 日常管理、系统或补丁升级、病毒查杀、故障排除等 |
| 3 | ★虚拟化软件 | 虚拟化软件 | 华为FusionCompute标准版 | 1套 | 日常管理，软件系统基本维护，系统调优、升级、数据迁移 |

**备注：带★产品，响应文件中需提供原厂售后服务承诺函原件，否则视为响应无效。**

**（三）运维服务技术要求**

**1、原厂维保服务**

本项目整体由成交供应商服务，运维设备清单中带★产品需提供原厂维保、备件及更换服务。在服务过程中成交供应商应充分调动项目运维团队的技术力量，快速研判维保设备和系统的故障信息，及时提供技术支持服务，协助产品原厂商进行故障处理。

**2、运维服务要求**

成交供应商应对采购人提出的服务请求做出及时响应，采取必要的服务措施（包括调整）尽快发现、排除、恢复设备的所有软、硬件故障，定期对这些设备进行巡检服务，在保障系统稳定的前提下及时更新系统软件版本和补丁包的升级等。

**3、电话技术支持服务**

1）成交供应商应设立7×24小时的技术支持热线，保证采购人获得日常维护的技术支持，保证采购人技术性问题得到及时、有效的解答。

2）成交供应商保证技术支持热线电话95%以上的呼叫接通时间小于30秒；当成交供应商需要查阅相关资料再对采购人的问题进行回复时，应确保在30分钟内回复。

**4、现场技术支持服务**

对于通过电话支持不能解决的故障，成交供应商应2小时内提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

**4.1现场技术服务**

1）成交供应商在进行现场支持服务前应作好以下准备：

①查阅采购人的用户档案，了解用户设备系统运行情况及设备系统以往所发生过的问题及处理办法；

②准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备品备件及软件。成交供应商技术人员抵达采购用户现场，首先提交《技术服务申请》给采购人负责人签字确认。

③了解设备系统运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备系统进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案，成交供应商须保证优先实施系统恢复，在恢复系统的前提下，再进行彻底的故障排除。技术方案经采购人批准后，由采购人的技术人员具体实施方案；或在采购人允许下，由成交供应商技术人员进行具体实施。

2）成交供应商在处理故障时不能影响到设备系统的正常运行，并应有采购用户维护人员在场协同处理；若因成交供应商误操作或擅自行事等主观原因给采购人带来损失的，采购人有权向成交供应商提出索赔。

3）成交供应商在处理故障后，要向采购人解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

4）成交供应商在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并在离开现场前交采购人相关部门签字、存档。同时加入成交供应商的用户故障处理数据库。

5）成交供应商应完全响应下表列出的服务响应时间：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **一级故障** | **二级故障** | **三级故障** | **四级故障** |
| 故障级别定义 | 设备在运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障 | 设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化 | 设备在运行中出现影响业务，并导致系统性能或服务部分退化的故障 | 咨询类问题或设备在运行安装过程中，对产品功能、配置等方面需要的信息和需求，对业务系统几乎无影响 |
| 抵达现场时限 | 2小时 | 2小时 | 2小时 | 2小时 |
| 故障恢复时限 | 2小时 | 4小时 | 8小时 | \ |
| 排除软故障时限 | 抵达现场后2小时 | 抵达现场后4小时 | 抵达现场后8小时 | \ |
| 排除硬故障时限 | 48小时 | 48小时 | 48小时 | \ |

**4.2现场巡检服务**

1）成交供应商须为采购人的运维设备提供巡检服务，每个季度对运维设备进行必要的巡检，执行适当的系统巡检步骤，收集各系统信息，分析运行状况，及时发现运行中存在的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定、高效运行。

2）完成现场季度巡检后，采购人需配合成交供应商工程师填写现场巡检记录表。

3）成交供应商每季度向采购人提交现场巡检报告。

**4.3技术资料服务**

成交供应商为采购人提供有关产品知识、操作手册和设备系统运行维护经验的技术文档。

**（四）运维人员配置要求**

1）成交供应商服务团队中需要针对此项目指定项目经理和后台技术服务团队，成交供应商应根据本项目具体情况详细描述项目人员分工：

①项目经理：必须指派一名具有丰富 IT 从业经验的人员作为本项目的项目经理，全程参与该项目，负责项目实施过程中的总体协调资源调度工作；

②后台技术服务团队：项目后台技术服务团队人员不得少于8人，包含但不限于网络工程师、系统工程师、信息安全工程师等，且具备相应的资质水平。

**备注：响应文件中需提供运维人员清单及人员履历。**

2）成交后，与采购人签订合同时以响应文件人员名单为准，后期不得随意更换，更换需征求采购人意见。

**注：以上“技术要求”为实质性要求，必须完全满足，否则响应无效。**