# 南通市电子政务外网办公区核心设备维护服务项目需求

请供应商在制作响应文件时仔细研究项目需求说明。供应商不能简单照搬照抄采购单位项目需求说明中的技术、商务要求，必须作实事求是的响应。如照搬照抄项目需求说明中的技术、商务要求的，成交后供应商在同采购单位签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由成交供应商承担。如供应商提供的货物和服务同采购单位提出的项目需求说明中的技术、商务要求不同的，必须在《商务部分正负偏离表》和《技术部分正负偏离表》上明示，如不明示的视同完全响应。

**一、采购标的需实现的功能或者目标, 以及为落实政府采购政策需满足的要求。**

南通市电子政务外网办公区核心设备已运行多年，为保障办公区平稳运行，现为以下设备采购维护服务。（具体设备型号请与采购方联系，现场勘察）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备地点 | 设备名称 | 数量 |
| 1 | 行政中心 | 核心路由器 | 2 |
| 2 | 行政中心 | 核心交换机 | 2 |
| 3 | 政务中心 | 核心交换机 | 2 |
| 4 | 图书馆 | 核心交换机 | 2 |
| 5 | 广电机房 | 核心汇聚交换机 | 1 |
| 6 | 电信机房 | 核心汇聚交换机 | 1 |
| 7 | 行政中心 | 楼层汇聚 | 2 |
| 8 | 行政中心 | 楼层汇聚 | 7 |
| 9 | 图书馆 | 楼层汇聚 | 2 |
| 10 | 政务中心 | 楼层汇聚 | 4 |

1. **采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求**

具体服务要求如下：

1. 做好全年维护保养服务工作，保证设备稳定运行。
2. 提供每月一次巡检，对维保范围内硬件设备的整体运行状态进行评估分析，出具书面的设备巡检报告提交至采购方。
3. 设备运行巡检须包含：查看维护范围内的硬件设备当前运行状态及各个设备资源使用情况；核查市与区县连接情况、运行状态等；核查核心路由至各个汇聚的连接情况、运行状态等；检查设备安全配置是否正确，包括IP地址配置、网关配置、路由配置、安全规则配置、地址转换规则配置、端口映射规则配置配置、网管SNMP配置、管理账号权限配置是否合理、操作日志检查、配置是否备份等。
4. 提供维保设备清单内所有设备的版本管理和软件补丁服务。
5. 根据采购方要求参与实施、配置及维护工作，并提出合理建议优化网络。

6、提供维保设备清单中设备原厂质保到期后的硬件质保工作。包括：维保清单中所有设备、配件损坏后由成交供应商负责提供更新，设备所有维修费用由成交供应商提供。

## 3.3 服务质量要求

（1）保证采购方设备全年7\*24小时安全、稳定、高效运行。如有故障成交供应商须在规定的时间内加以解决。

（2）成交供应商在故障修复后48小时内提供详细的故障修复服务报告，报告应至少包括以下内容：

a、申告故障时间、服务开始时间、故障修复时间、技术工程师。

b、故障现象及处理过程、故障原因分析及预防性维护建议。

（3）故障处理速度和质量要求：对于维护范围内的故障，成交供应商应在接到故障通知后30分钟内响应，一般故障需在4小时内解决，重大故障需在48小时内解决。具体故障及服务级别定义如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 一级故障 | 二级故障 | 三级故障 |
| 服务级别 | 客户的整个系统处于瘫痪状态，不能正常运行 | 系统性能严重下降或由于网络性能明显下降，使业务运行受到严重影响。 | 系统部分设备或软件出现故障，但整体系统仍正常工作。 |
| 响应时间 | 立即 | 0.5小时 | 0.5小时 |
| 抵达现场时间 | 0.5小时 | 0.5小时 | 0.5小时 |
| 故障排除时间 | 远程确认2小时或抵达现场后2小时 | 远程确认2小时或抵达现场后3小时 | 远程确认2小时或抵达现场后4小时 |

（4）本地备件及响应要求：为保证维护服务质量，成交供应商需提供核心交换机和汇聚交换机（品牌型号与行政中心设备相同）各一台作为冷备设备，以在应急情况下可快速调配于下表响应时间内送达用户指定机房。具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备 | 备件内容 | 响应时间 | 备注 |
| 核心交换机 | 代用冷备主机 | 2小时 | 厂家备件48小时 |
| 常用模块 | 0.5小时 |
| 汇聚交换机 | 代用冷备主机 | 2小时 | 厂家备件48小时 |
| 常用模块 | 0.5小时 |

1. **采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点**

（1）合同签订：自中标（成交）公告结束后7个工作日内按时签约。签约时，成交供应商需提供核心路由器和交换机的原厂三年质保授权函（加盖原厂公章）原件，如不提供或超时提供，视为放弃成交资格。

（2）交货期（服务时间）：本次服务期限为自合同签订之日起三年。

（3）交货（服务）地点：南通市大数据管理局指定地点。

1. **付款条件**

合同签订后支付首年合同金额的50%，服务满6个月后在7个工作日内支付首年合同金额的50%；第二年和第三年参照首年支付。付款前成交供应商需提供对应金额发票。