

阜外华中心血管病医院网络系统维保服务采购项目

服务要求

1、维护工作范围和期限

(1) 供应商为采购人本次采购维保服务清单中网络设备、网管系统提供软、硬件基本维保服务，包含但不限于提供：网络设备、网管系统现场技术支持服务，硬件原厂可溯源全新备件更换现场服务，软、硬件版本现场升级服务，核心设备故障排错及恢复业务技术支持服务等，确保能迅速解决采购人核心业务网设备故障、排除运行隐患，保证采购人各项业务的稳定运行。

(2) 维护期限：自合同签订之日起3年。

2、维护工作要求

★(1) 为确保设备兼容性与技术支持连续性，供应商需提供原厂可溯源的维保服务，提供具备可交付原厂可溯源维保服务能力的有效证明文件。如提供非原厂服务，须提供原厂授权证明及同等质量的技术保障承诺，经采购人书面确认后方可实施。

(2) 供应商为采购人本次采购维保服务清单中网络设备、网管系统提供3年原厂可溯源维保服务，服务标准要求为7*24小时级别。

#(3) 供应商在成交后、签合同前，应提供维保清单内具有满足本项目采购需求的售后服务证明文件，包括：原厂售后服务承诺函、原厂维保服务生效函、原厂可溯源维保服务证明函中任意一种。

(4) 供应商负责本次采购所有网络设备、网管系统的技术支持和运行维护工作。

3、维护工作具体内容和标准

总体描述：客户服务经理与支持团队、快速备件更换、现场技术支持、维护性软件版本支持以及网站支持等内容，能够有效帮助采购人技术支持人员维护网络稳定运行，满足采购人对高效、稳定的网络环境的需求。

(1) 网络设备、网管系统须为原厂可溯源保修：成交单位需确保采购人所要求维保服务清单内软、硬件设备故障保修为原厂可溯源保修或全新备件更换。

(2) 客户服务经理与技术支持团队：在维保期内，供应商指定专责服务主管、专责工程师团队；本项目要求配备不少于2名专责服务工程师，服务工程师须取得H3CIE认证或提供能够证明其具备同等专业能力的其他材料，在响应文件中提供在有效期内的证书扫描件或能够证明其具备同等专业能力的其他材料和近3个月的社会保险缴纳证明并加盖供应商公章。

★(3) 快速备件先行更换服务：服务标准为备件先行、7*24小时响应。即采购人本次采购维保服务清单中网络设备一旦定位是硬件故障，成交单位应在规定时间内将原厂可溯源正品全新备件先行运抵现场，保证故障部件得到及时更换，以使采购人的业务能在最短时间内恢复正常。供应商应提供加盖公章的服务承诺函。

(4) 工程师快速现场支持服务：考虑到采购人信息系统组网复杂，业务重要，且设备均为高端产品，在业务出现问题或者设备出现问题时，需要及时排查并能迅速解决，故此，供应商应承诺在重大法定节假日、重大接入网故障事件，重要切换、上线、变更、切换演练等大型网络变动时提供现场技术支持服务。具体内容包括但不限于：

- A. 工程师快速到达现场支持；
- B. 现场备件更换支持服务；
- C. 现场故障诊断及故障排除；
- D. 现场软件升级。

供应商工程师及供应商安排的原厂可溯源技术支持工程师，自接到首次现场支持通知（电话、短信、微信等）时起，到达指定现场的时间要求为1小时内。首次通知无响应的（包括但不限于电话不接或挂断、短信不回复、微信不回复等，以采购人定义为准），均视为通知已到达并开始计算时限，如不能按时（1小时内）抵达现场，每次处以2000元人民币罚款。一年服务期内，累计超过3次不能按时抵达现场的情况，采购人有权终止合作及合同履行，并终止支付合同款项且不承担任何相关责任。

技术支持具体响应时间定义如下：

P1级故障——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。故障确诊时间：1小时，故障排除时间≤4小时。

P2级故障——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。故障确诊时间：3小时，故障排除时间≤6小时。

P3级故障——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。故障确诊时间：12小时，故障排除时间≤6小时。

P4级故障——咨询类问题或设备在运行安装过程中，客户对产品功能 配置等方面需要的信息和需求，对业务系统影响极小。故障确诊时间：24小时，故障排除时间≤6小时。

(5) 远程技术支持服务

供应商应提供7*24的服务热线，由专门受理客户问题的维护团队提供全天候不间断的产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修受理、以及服务政策咨询等服务内容。

(6) 维护性软件版本支持服务

在服务有效期内，供应商应协调原厂公司向客户提供其所购设备的主机软件的维护性版本及升级版本，如：BUG修补文件，新版本的主机软件，以及该软件配套的文档资料。获得软件后，客户将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。

(7) 应急响应

服务类型：不定期服务

服务说明：为采购人信息系统平台提供重大安全事故和突发网络安全事件的应急响应服务。在采购人院区网络系统发生业务瘫痪、网络入侵等重大安全事故时，提供现场应急技术

支持。

要求供应商30分钟内应急响应、1小时内安全技术专家到达现场处理问题、2小时内提出安全解决方案。由于硬件设备等原因不能立即解决的，提供临时解决方案建议，最大限度地保证采购人业务的正常运行。同时由供应商协调联系相关设备厂商，以保证尽快解决问题。

#（8）巡检服务

原厂可溯源技术支持工程师定期巡检服务（至少每个季度一次），对设备的运行状态进行检查和分析，提交正式服务报告。原厂可溯源技术支持工程师定期性能分析服务（至少每个季度一次），提供设备性能、高可用评估的季度分析报告，以便采购人了解维护状况，及时预见并解决问题。

（9）重大项目现场支持

配合重大项目实施工作。根据采购人的需要，在有关项目实施中，配合完成所保设备的搬迁、系统安装调整等工作。

4、人员工作要求

供应商成交后，指定一名客户代表，制定服务计划，联系服务资源，定期与采购人技术人员交流，对维护情况进行回顾，组织和协调服务事宜，并提交阶段性服务报告。供应商技术人员按照合同要求进行服务，在现场服务时要听从采购人相关人员的安排。

5、内网准入工作

供应商所有提供服务的相关工程师及工作人员的办公电脑需配合采购人做好内网电脑入网、可受控。

6、报价说明

供应商报出总价应保证其报价的充分性、完整性和符合性，以及根据自身实力所报出具有竞争力的综合取费。采购人不统一组织供应商对工程现场和其周围环境进行考察。供应商根据自身需要，确定是否自行对现场和其周围环境进行考察，以获取编制响应文件和签署实施工程所需的各项资料，及做出自己的判断和估价，并在投标时充分考虑上述因素。一旦成交后，供应商不得以不了解现场情况为由，提出任何形式的增加项目价款或索赔要求。供应商须承担现场考察的责任和风险，踏勘所发生的费用由供应商自行承担。

7、驻场人员要求

（1）网络运维驻场服务

序号	具体要求
1	网络运维人员驻场服务（1人）： （1）服务期内，供应商需要提供1名网络工程师进行驻场服务。驻场工程师要求有一年以上网络设备运维工作经验，具备H3CSE-RS+（H3C认证路由交换网络高级工程师）、H3CIE-RS+（H3C认证路由交换互联网络专家）、HCIE-Datacom（华

	为认证 ICT 专家 - 数据通信)、HCIP-Datacom (华为认证 ICT 高级工程师—数据通信方向) 中任意一种认证证书或同等专业能力证明。具体工作包括以下内容: A. 日常设备维护。精通常见网络设备 (如: 新华三、华为等) 日常运维、巡检、故障定位与处置能力, 精通网管软件日常运维、巡检、故障定位与处置能力, 具备本次采购涉及的设备及系统的日常运维能力, 必要时能够进行调整和优化, 保障平台正常运行; B. 补丁、版本升级服务。及时对采购人网络设备及网管软件进行软件补丁、版本升级, 使数据中心各项设备处于良好运行状态; C. 故障处理。预警并协助数据中心预防重大故障的发生, 在发生故障时可以快速解决故障; D. 保障服务。为了保障重大节日期间机房软硬件支撑环境安全运行, 向我方提供现场工程师值守服务, 并在保障结束后提供服务总结报告和建议; E. 其他现场技术支持服务。包括相关技术咨询、新需求的配合解决、配合割接实施等其他现场技术支持服务; F. 考勤要求。驻场工程师按采购人作息时间上下班, 办公场地由采购人提供。
--	--

8、维保服务清单

序号	设备型号	设备类型	产品描述	数量
1	核心交换机 S12508X	LSWM1QSTK2	功能模块-H3C S5820V2-LSWM1QSTK2-40G QSFP+ 电缆-5m-国内海外合一版	4
		PSR2400-54A	功能模块-H3C S12500X-AF-LSXM1PSRA-2400W 交流电源模块-国内海外合一版	8
		LSXM1SUPB1	功能模块-H3C S12500X-AF-LSXM1SUPB1-主控制引擎模块-国内海外合一版	4
		LSXM108XFAN	功能模块-H3C S12508X-AF-LSXM108XFAN-以太网交换机风扇模块-国内海外合一版	4
		LSXM1IMA	功能模块-H3C S12500X-AF-LSXM1IMA-业务板适配器-国内版	4
		LSXM1GT48FX1	功能模块-H3C S12500-X-LSXM1GT48FX1-48 端口千兆以太网电接口模块 (RJ45) (FX)-国内版	2
		LSXM1TGS24FX1	功能模块-H3C S12500-X-LSXM1TGS24FX1-24 端口万兆以太网光接口模块 (SFP+, LC) (FX)-国内版	2
		LSXM1SFF08A1	功能模块-H3C S12508X-AF-LSXM1SFF08A1-交换网板-F 型 (A 类)-国内版	12
		LS-12508X-AF	装配组件-H3C S12508X-AF-LSXZ108X-以太网交换机主机-国内海外合一版	2

2	核心交换机 S10506	LSUM1MPU06B0	功能模块-H3C S10506-LSUM1MPU06B0-主控交换模块-国内版	2
		LSUM1FAB06C0	功能模块-H3C S10506-LSUM1FAB06C0-交换网板-C类-国内版	1
		LSUM2GT24PTSSE0	功能模块-H3C S10500-LSUM2GT24PTSSE0-24端口千兆以太网电接口(RJ45)+20端口千兆以太网光接口(SFP, LC)+4端口万兆以太网光接口模块(SFP+, LC)(SE)-国内海外合一版	1
		LSUM1TGS16FD0	功能模块-H3C S10500-LSUM1TGS16FD0-16端口万兆以太网光接口模块(SFP+, LC)(FD)-国内海外合一版	1
		LS-10506	装配组件-H3C S10506-LSUZ110506-以太网交换机主机-国内版	1
		LSUM1AC2500	功能模块-H3C S10500-LSUM1AC2500-2500W交流电源模块-国内海外合一版	2
3	无线控制器	EWP-WX3520H	H3C WX3520H 无线控制器	1
		LSPM2150A	150W 资产管理交流电源模块	2
4	流控与上网行为审计 ACG1000	NS-SecPath ACG1000-X	数据通信-H3C SecPath ACG1000-X-应用控制网关主机(4GE Combo+3Slots)-国内版	1
		AC-PSR300-12A2	功能模块-H3C MSR-RTUM1PWR300A-300W AC电源模块-国内版	2
		NSQM1TGS4	数据通信-H3C SecPath ACG1000-E-4端口万兆以太网模块(SFP+)接口卡-国内版	1
5	核心交换机 S10510	LS-10510	装配组件-H3C S10510-LSUZ110510-以太网交换机主机-国内版	2
		LSUM1TGS24FD0	功能模块-H3C S10500-LSUM1TGS24FD0-24端口万兆以太网光接口模块(SFP+, LC)(FD)-国内海外合一版	3
		LSUM1FAB10C0	功能模块-H3C S10510-LSUM1FAB10C0-交换网板-C类-国内版	4
		LSUM1MPU10C0	功能模块-H3C S10510-LSUM1MPU10C0-主控交换模块-国内版	4
		LSUM1AC2500	功能模块-H3C S10500-LSUM1AC2500-2500W交流电源模块-国内海外合一版	4
6	无线控制器 WX5540H	EWP-WX5540H	装配组件-H3C WX5540H-EWPXZ15540H-无线控制器主机(12GE+12SFP+4SFP Plus)-国内海外合一版	2
		LSPM2150A	150W 资产管理交流电源模块	4
7	核心交换机 7506E	LS-7506E-NonPoE	装配组件-H3C S7506E-LSQZ17506ENP-以太网交换机主机-非PoE-国内版	1
		LSQM3MPUB0	功能模块-H3C S7506E-NonPoE-LSQM3MPUB0-主控交换模块-国内海外合一版	2
		LSQM1AC650C	以太网交换机交流电源模块-650W	2
		LSQM2GT24PTSSC0	功能模块-H3C S7500E-LSQM2GT24PTSSC0-24端口千兆以太网电接口(RJ45)+20端口千兆以太网光接口(SFP, LC)+4端口万兆以太网光接口模块(SFP+, LC)(SC)-国内海外合一版	1

8	网管系统	SWP-IMC7-IMP	H3C iMC-智能管理平台标准版，医院内网和外网各一套，外网包含 EIA 准入模块	2 套
9	接入交换机	LS-5130S-28P-HP WR-EI	数据通信-H3C S5130S-28P-HPWR-EI-LS5Z1S28PHPE-L2 以太网交换机主机 (24GE (PoE+) +4SFP+4GE Combo)-(AC/DC)-国内版	38