**网络设备维保服务**

**（一）全院网络系统运维服务**

**1-1服务期限**

服务期限：一年。

**1-2服务范围**

★对福建省立医院现有正在运行的和本合同期内将要投入运行的所有网络设备提供一年网络设备7\*24小时运维服务，包含至少一名工程师**驻点服务**（工作作息时间与采购人一致并与采购人维护人员共同考勤）。驻点工程师应具备中华人民共和国人力资源和社会保障部及工业和信息化部颁发的中级（含以上）网络工程师认证证书，服务商需在进场实施前向采购人提交驻点工程师身份证、资格证书等备案办理工作牌。并承诺在服务期间未经采购人允许不得更换驻点工程师。

**1-3服务内容**

**1、文档服务**

（1）服务商应在维保合同生效后一个月内，安排人员对所有服务对象进行设备初次巡检，所有设备巡检完成需登记造册，绘制详细的网络拓补图，网络光缆铺设图、网络设备部署图等，并编制网络资产报表、网络运维周报表、月报表按期提交给采购人。以上所有图纸、登记表均应精细到每台设备名称、型号、IP地址等 ，并在整个服务期保持实时更新。

（2）服务商需为采购方提供保证系统正常运行的必要技术资料(含技术和商业机密的除外)，并负责相关资料维护、案例整理以及应急预案编写。

（3）服务商须为采购方提供相关产品知识、操作手册、设备运行维护经验、技术文档等资料。常用资料应提供纸质文档。

（4）服务商应详细记录每一次服务的系统运行情况、故障时间、故障类型、处理方法、处理结果、预防措施及维护时间和维护人员等信息，并由双方分别保存。每服务一年或服务合同结束前，服务商提供全年维护报告，详细陈述设备的运行情况，服务统计等。

**2、故障处理服务**

服务商应提供服务范围内所有网络设备的维修服务，一旦设备出现故障，服务商工程师应在1小时内到达现场，并在24小时内修复故障。如在24小时内无法修复服务商应提供同档次应急备机。

对于已超过设备保修期内的设备发生故障需要更换配件时，配件由采购方提供；对于仍在设备保修期的设备，由服务商工程师在现场通知保修提供方，配合进行设备维修，并对维修结果进行测试确认。如果设备无法在现场修复，则由服务商负责代为送修，并对维修结果进行测试确认，直到设备修复。

**3、网络监测服务**

服务商需自备网络管理工具对多个指定网络区域进行实时监测管理，工具可自动生成拓补图，可监控网络设备的运行状态并可视化显示于网络监控室监控屏内。当网络出现故障时，应可利用采购人现有短信网关对管理人员发出故障警示信息。并能定期对所服务的网络设备进行系统日志导出及配置备份。在服务期结束后，应当将备份的数据归档并提供给采购人。

**4、现场支持服务**

（1）服务商在采购方系统割接或业务变更（线路调整、设备移机、网络系统优化改造等）情况下，服务商须应采购方要求到达现场进行技术支撑配合。现场技术支持结束后，提交现场技术服务报告。

（2）在约定的服务期限内，服务商对于采购方提出的系统扩容、网络应用系统安装调试的要求，服务商须应采购方要求到现场进行技术支撑，并保证网络的畅通。

（3）服务商在采购方有新设备安装调试时，应派工程师至现场进行技术支撑配合，现场技术支持结束后，提交现场技术服务报告。

（4）服务商对采购方需要更改放置地点的个别设备提供现场移机服务，服务商负责设备的拆卸及移机后的安装测试，采购方负责设备的搬迁及运输保险。

（5）在采购方有特殊需求时（重大活动与检查、新系统上线、系统重大升级等），服务商须按采购方要求提供工程师值守服务，具体人数由双方协商确定。

**5、技术咨询及培训服务**

（1）服务商负责对采购方现有系统及网络进行综合分析，定位性能瓶颈，协助建立系统性能优化方案，从而使采购方的应用系统高速、稳健运行，并可满足业务不断增长的需求。

（2）如果采购方要求，服务商应就巡检和现场服务中故障发生的原因、处理过程、以及类似故障的预防和处理经验对采购方提供必要的培训。

（3）经双方协商，由采购方提供场地和必要的设施，服务商提供教材和教师，进行每年至少两次的专题维护技能培训。

**6、系统巡检服务**

（1）服务商每周应对关键核心设备提供至少一次巡检，每月至少一次全网设备巡检。确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除隐患故障。并向采购方出具系统检查报告。

（2）服务商每半年至少提供一次网络应急演练服务。

（3）巡检报告应该一式两份，双方各保留一份，须分类归档,每服务一年或服务合同结束前须装订成册，移交给采购方存档。

**7、升级与补丁**

（1）采购方所有网络设备IOS等需要升级时，服务商应协助采购方获得介质并进行安装服务。

（2）在服务期限内服务商应及时提供设备软硬件升级的信息，上报给采购方确认是否升级，如须升级由服务商负责对软硬件升级提供现场技术支持服务。

（3）软件须要付费升级的，由服务商负责了解并告知采购方付费情况，由双方协商确定是否升级。如需升级由采购方负责支付费用。

（4）升级前服务商应配合采购方共同做好备份和相关网络数据备份（用于应急恢复）以及系统状态日志备份（用于核查）工作。如果升级失败，服务商负责完成系统恢复工作，保证业务正常进行。

**（二）全院核心网络设备维保服务**

**4.2-1服务期限**

服务期限：一年。

**4.2-2服务范围**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **品牌/型号** | **数量** |
| 1 | 思科 Nexus 9504  | 2 |
| 2 | 思科 WS-C6506-E | 2 |
| 3 | 思科 WS-C4503-E | 6 |
| 4 | 思科 N2K-C2248TF | 8 |
| 5 | 思科 N5K-C5548P | 2 |
| 6 | 思科 WS-C3850-24S-S | 6 |
| 7 | 思科 C1-WS3850-24T | 2 |
| 8 | 思科 WS-C3850-12S-S | 2 |
| 9 | 思科ws-c3850-48T  | 3 |
| 10 | 思科 C6807-XL | 2 |
| 11 | 思科 WS-C3750X-24S-S  | 2 |
| 12 | 思科 WS-C3750X-12S-S  | 3 |
| 13 | 思科 WS-C3750X-48T-L  | 2 |
| 14 | 思科 3925/K9 | 1 |
| 15 | EMC DS300B光纤交换机 | 12 |
| 16 | 华为S6720S-16X-LI-16S-AC | 2 |
| 17 | 华为OceanStorSNS2624 | 2 |

**4.2-3服务内容**

★1、对服务范围内的所有设备提供为期1年的设备续保服务，续保服务期自采购合同生效之日起计算。续保服务期内，供应商按合同条款提供免费服务，续保期间，设备非因人为与不可抗力原因造成的设备损坏由中标方负责包修、包换。

2、续保服务期内，供应商应该提供7\*24小时400电话支持服务，供应商在接到采购人电话报修后1个小时内派工程师到达现场排除故障，24小时内修复设备。否则供应商应提供同档次备用设备以保证采购人业务正常运行。

3、如设备损坏需要更换配件，供应商应保证所提供的配件为全新原厂部件，并通过正规渠道获得，不得使用二手、翻新、拆机、代用等问题配件。

4、供应商应该对服务范围内的设备提供定期巡检服务，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除隐患故障。关键核心设备至少每周一次巡检，其它设备每月至少一次巡检。每次巡检完毕应向采购方出具系统检查报告。

5、供应商负责对服务范围内的设备进行系统日志导出及配置备份，备份文件应该保持更新，设备配置无变化时最小备份周期为1个月。在服务期结束后，应当将备份的数据归档并提供给采购人。

6、★其中“序号1-Nexus 9504 ”“序号2- WS-C6506-E”、“序号3- WS-C4506-E”“序号10- C6807-XL”为院区网络关键核心设备，中标人需承诺提供原厂续保，除以上1--5点服务要求外，还需原厂提供5\*8电话响应，下一工作日上门保修服务。续保期间，设备非因人为与不可抗力原因造成的损坏，由设备原厂负责包修包换。