**服务器虚拟化及存储维保服务**

**一、服务器虚拟化维保要求**

1. 包括 VMWARE Vsphere，VCenter 维保服务，服务范围包括软件安装、软件升级、软件跨平台迁移、软件调整、运行监控、例行巡检、远程支持、应急响应、现场支持、技术咨询。
2. 提供包括但不限于虚拟化安全技术建议方案，虚拟化备份技术建议方案及系统容灾技术建议方案。
3. 在维保清单内主要系统所在地点（成都），承诺有相应的服务机构，针对维保服务建立专门的项目服务组织。
4. 拟派参与本项目的所有人员具有良好的沟通、表达及组织协调能力，逻辑思维能力强，具有良好的团队合作精神。采购人将在项目启动前，对供应商项目组成员进行审查、面试，有权要求供应商更换不符合采购人要求的人员。
5. 如对供应商所指派工程师的服务不满意（包括技术能力、服务态度等），有权通过书面形式提出撤换该工程师的要求，卖方应无条件予以执行。

**二、存储维保服务要求**

1. 数据核心机房存储

1.1光纤交换机故障处理及维护；

1.2 DELL存储设备巡检服务、维保服务（在服务期内的备品备件更换不再产生费用）；

1.3 NETAPP存储设备巡检、维保服务（在服务期内的备品备件更换不再产生费用）；

1.4 上述服务内容还应包括本次服务期限生效前已存续故障解决及备件更换，投标方可于投标前期对现有设备实施现场调研以作参考

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **品牌** | **型号** | **配置** | **SN** | **维保期限** |
| IBM | DS4700 | 24块300GB硬盘 | 78K0AHR | 自合同签订之日起一年 |
| DS3512 | 24块2TB硬盘 | 13M0FDD |
| DS3512 | 10块2TB硬盘 | 13M0DXA |
| 数普 | DS3524 | 20块600GB硬盘 | S11040414A109047 |
| DELL | SCV2000 | 12块2TB硬盘 | 98CFDC2 |
| NX3270 | 4块2TB硬盘 | 00XTCM |
| MD1200 | 5块2TB硬盘 | J2MS93X |
| SC5020双活存储 | 60块1.2TB硬盘2台BR300光纤交换机 | 69NTSZ24LVP4S2 |
| Sugon | FAS8040双活存储 | 144块900GB硬盘48块1.8TB硬盘24块4TB硬盘4台ATTO光纤桥接器5台BR300光纤交换机 | 451704000177451704000178 |
| 其他设备 | 如需，现场调研会议后组织机房踏勘 |  |  |  |

**三、整体要求：**

1.软件安装（7\*24 小时服务）。在指定的系统进行软件安装、测试和试运行；根据客户要求进行功能和性能测试，保证达到预期要求；优化软件配置达到最优化的运行状态，干扰小，效率高；包含软件许可迁移等；最终提供软件安装报告；

2.软件升级（5\*8 小时服务）。定期通知用户，可根据用户需求制定升级计划；保修期内，实现软件升级，费用由投标人承担；保修期外，提前 1 月通知客户升级；在无法实现在线升级的情况下，派工程师现场执行升级。

3.软件跨平台迁移（5\*8 小时服务）。更换服务器、存储、网络等后的软件迁移

4.软件调整（5\*8 小时服务）。扩容计算资源、存储资源、调整网络等可能影响软件运行的操作后，对软件进行调整，确保 软件正常运行

5.运行监控（7\*24 小时服务）。对安装的 VMWARE 软件实现每周例行远程监控；提供软件运行监测报告；建立客户系统监控档案，记录出现的问题和方案；系统隐患报告和解决；提出系统优化建议；

6.例行巡检 （每季度一次）执行每季度一次系统巡检计划；积极响应用户需求和建议；

7.远程支持（7\*24 小时服务）在接到用户申告后半小时内响应

8.应急响应（7\*24 小时服务）当软件发生故障时，按用户要求及时完成恢复

9.现场支持（7\*24 小时服务）在线支持无法解决问题的情况下，工程师 2 小时到现场

10.技术咨询 7\*24 小时接受客户对已安装软件的咨询；7\*24 小时接受客户对 VMWARE 产品的咨询；提供 VMWARE 其他相关产品的技术资料