

振宜数据中心机房服务器年度维保服务项目（三次）竞争性谈判公告

项目概况 振宜数据中心机房服务器年度维保服务项目（三次） 的潜在谈判响应人应在安徽远帆项目管理咨询有限公司(安庆市天柱山路 80 号科技园 3 号楼 213 室)获取采购文件，并于 2025 年 12 月 1 日 15 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目名称：振宜数据中心机房服务器年度维保服务项目（三次）
2. 采购方式：竞争性谈判
3. 资金来源：自筹资金
4. 预算金额：20 万元（含税）
5. 最高限价：20 万元（含税）
6. 采购需求：具体内容详见采购需求（技术任务书）
7. 标段划分：1 个标段
8. 评标办法：采用符合性评审的有效最低价评审办法
9. 服务期限：服务期限为一年，从合同签订之日开始
10. 本项目不接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 具有合法有效的营业执照，并能满足本项目具体需求的供应商。
3. 不接受被政府或采购人列入限制投标且在执行期内的企业或个人投标。
4. 提供 3 个自 2022 年 1 月 1 日以来(以合同签订日期为准)单个合同金额不低于 10 万的运维服务案例。
(附合同扫描件)。
5. 技术任务书上的其他要求。

注：本项目采购活动的每个环节，包括报名购买采购文件、现场踏勘、递交响应文件、参加开标会、合同签署等过程，经办人必须是投标人法定代表人唯一授权的委托代理人，相关文件和表格均应由委托代理人签署，整个采购活动过程不得更换委托代理人。否则，其投标可能被否决。

三、报名时间及报名资料

1. 报名时间：2025 年 11 月 11 日-2025 年 11 月 17 日，每天上午 08:30 至 11:30，下午 14:30 至 17:30

（北京时间，法定节假日除外）

2. 报名方式：邮箱报名或现场报名（报名邮箱地址：798592562@qq.com，以 PDF 扫描件加盖公章递交）；

①法定代表人应出示法定代表人身份证明书和居民身份证或委托代理人应出示法定代表人签署的授权委托书和代理人居民身份证；②企业营业执照；③企业相类似业绩的合同，附合同扫描件；④技术任务书中要求的其他资料；所有资料加盖投标单位公章，装订成册（一份）。报名申请资料封面应注明采购人名称、项目名称、谈判响应单位名称、地点、联系方式、邮箱并加盖单位公章。

四、采购文件获取

1. 资格初审：报名后，所有报名方需向甲方提供初步的技术方案，供甲方做方案预审。采购人将统一对所有供应商审查和组织技术交流后方可购买谈判文件并参与本次谈判；

2. 技术交流时间：2025 年 11 月 18 日-2025 年 11 月 24 日

3. 竞争性谈判文件工本费（技术交流通过后缴纳）：人民币 400 元，售后不退。

五、响应文件提交

截止时间：2025 年 12 月 1 日 15 点 00 分（北京时间）

地点：安徽远帆项目管理咨询有限公司（安庆市天柱山路 80 号科技园 2 号楼 101 室）

六、采购谈判时间及地点

1. 时间：2025 年 12 月 1 日 15 点 00 分（北京时间）

2. 地点：安徽远帆项目管理咨询有限公司（安庆市天柱山路 80 号科技园 2 号楼 101 室）

七、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

八、其他补充事宜

1、谈判响应人的联系人电话(手机)、电子邮箱等通讯方式在谈判过程中必须保持畅通，否则因上述原因造成的后果，责任自负。

2、谈判响应人须严格按照谈判文件要求的格式进行编制谈判响应文件。

3、本次竞争性谈判公告在安徽省招标投标信息网（<http://www.ahtba.org.cn/>）、安徽·安庆（国家级）经济技术开发区官网（<http://aqdz.anqing.gov.cn/>）、安徽远帆项目管理咨询有限公司（<http://yfyc.ahyf.cn/>）上发布。

4. 谈判保证金：

4.1 金额：人民币 4000.00 元

4.2 谈判保证金缴纳：在谈判响应截止时间前（以到账时间为准）由响应人账户采用电汇、转账或网银支付方式缴至以下银行账户，不得采用现金。响应人在缴纳保证金时须在汇款用途或摘要栏上注明所投项目名称（可简写）。

开户户名：振宜汽车有限公司

开户银行：中国银行安庆紫峰大厦支行

开户账号：1752 5529 6079

九、联系方式

1、 采购人:振宜汽车有限公司

地址：安徽省安庆市经济开发区三期方兴路和站南路交叉口

联系人：商务负责人 苏经理 18155646827

技术负责人 刘经理 13956519904

2、 采购代理机构：安徽远帆项目管理咨询有限公司

地址：安庆市天柱山路 80 号科技园 3 号楼 213 室

联系人：杨则霞 18298296580、倪红霞 13655645867

附件：采购需求（技术任务书）

招标项目信息确认表			
序号	明细	内容	备注
1	项目名称	振宜数据中心机房服务器年度维保服务项目（三次）	
2	项目预算金额（含税）	20万元	推荐中标后续人以未税金额排序
3	采购方式	☐ 公开招标； ☒ 竞争性谈判； ☐ 竞争性磋商	
4	评标方式	☒ 最低价评标； ☐ 综合评分法	
5	标的清单	技术任务书	按技术任务书要求核对规格型号参数及要求
6	资质条件	技术要求资质+类似业绩	
7	交付及到货验收时间	见技术任务书要求	
8	终验收时间	见技术任务书要求	
9	质保期限	见技术任务书要求	
10	付款方式	终验收合格，合同期满后乙方向甲方提供相应金额的增值税专用发票，甲方在三十日内向乙方支付。单笔超过200,000 元:包含60%银行，承兑汇票(不超过6个月)	
11	投标保证金	缴纳比例：2%	
12	履约保证金	投标保证金转履约保证金 (成交人须在成交公告发布之日起3个工作日内领取成交通知书，领取成交通知书后约定5个工作日内将履约保证金汇入采购人指定的账户。若成交人无正当原因且未在约定时间内提交履约担保的，则视为成交人主动放弃成交资格，采购人将取消其成交资格，由第二成交候选人递补中标资格，或重新组织招标，并保留进一步追偿第一中标候选人的权利。)	中标单位投标保证金转履约保证金
13	招标计划时间轴	1.报名:2025年11月11日~2025年11月17日(先报名的单位先约技术交流) 2.投标单位出具技术方案后初审及确认时间:2025年11月18日~2025年11月24日(共7天)出技术交流结果 3.发谈判文件:2025年11月25日 4.开标时间:2025年12月1日15时00分	
14	项目联系人	商务负责人 苏经理18155646827 技术负责人 刘经理13956519904	

目 录

一、简介	1
1.1 技术任务书目标	1
1.2 供应商注意事项	1
二、投标书的条件	2
2.1 投标书	2
2.2 有效期	2
2.3 询问	2
2.4 书写过程规范指导	2
2.5 技术标书文件的所有权	2
2.6 声明	2
2.7 截止日期的延续	3
2.8 投标书的格式	3
2.9 补充文件	3
2.10 投标书递交	3
三、项目说明	3
3.1 项目背景	3
3.2 项目范围和资格要求	4
3.2.1 项目范围	4
3.2.2 资格要求	4
3.3 服务方式	5
3.4 服务的目标:	6
3.4.1 保障服务目标:	6
(一) 维保服务主要包括:	6
(二) 硬件保修服务内容	6
(三) 系统软件维护服务	7
(四) 系统周边服务	7
(五) 系统维保服务实施流程	7

段卫平

(六) 备机备件保障	8
(七) 巡检、故障处理的组织和管理	8
(八) 其他服务项目	10
(九) 工作报告和技术交流	10
(十) 服务响应时间及流程	11
(十一) 服务期限	15
(十二) 质量要求	15
3.4.2 增值服务目标:	15
3.5 服务申请程序	15
四、验收	16
五、项目交付件	16
六、供应商方案一般要求	16
6.1 培训以及知识转移	16
6.2 质量保证以及服务承诺	17
6.3 其他信息	17
七、人天需求	17
八、技术评价标准	17
8.1 评价标准说明	17
8.2 行业能力评价表	18
8.3 运维能力评价表	18
附件: (相关设备明细)	20

一、简介

本技术任务书分发给潜在的供应商，各潜在供应商应事先非常明确：不论投标最终是否成功，如果没有提前得到振宜汽车有限公司的书面许可，均不得向新闻媒体或任何人(除非在呈交投标书时有此必要)泄露本技术标书中包含的信息以及振宜汽车有限公司（下文简称“振宜公司”）随后提供的任何信息或材料。

建议各供应商在拟定投标书之前应首先仔细阅读本文件所包含的注意事项和信息。注意事项即技术标书的条件，凡不符合这些注意事项的技术标书均被视为不完整，可能被淘汰。本技术标书所提供的详细信息有助于供应商全面了解在实现其目标的过程中与振宜公司合作所必需的承诺。

以下要求为投标书必须包括和考虑的内容，但不局限于以下内容。同时本文件中相关商务要求如与振宜公司商务招标文件中要求冲突，以商务招标文件中要求为准，本文件以约束技术方案为主要目的。

1.1 技术任务书目标

技术标书明确了供应商对振宜公司2025年振宜公司IT设备维护、保障、技术支持等各方面的要求。

振宜公司邀请各潜在供应商递交符合本技术标书要求的IT解决方案投标书，振宜公司对潜在供应商提出的解决方案不采取任何先入为主的态度，振宜公司邀请供应商提出具有成本优势的、技术保障的、能满足振宜公司IT设备系统运维保障目标的解决方案。

1.2 供应商注意事项

供应商应负责：

- a) 仔细研究技术标书及振宜公司发布的其他信息，以便为下一步投标进行准备；
- b) 确保投标书的准确性和完整性，且提供的价格可覆盖实施及完成本技术标书所述工作所需的所有成本；
- c) 研究可能影响其投标行为并能通过合理的询问获得的有关风险、意外事故及其他方面的情况；
- d) 如果供应商发现本技术标书中有任何不一致或错误，供应商在递交正式标书前均可以书面形式通知技术标书第2.3节中指定的负责人。

二、投标书的条件

本节阐述了供应商投标书得到评估所必须满足的条件。建议供应商仔细阅读本节内容，如需其他信息或有不明确之处，请与联络负责人联系。

2.1 投标书

投标书必须明确指出供应商将如何提供本投标书中所述需求的解决方案及计划。供应商须结合项目标书范围提供整体解决方案，不能只对局部或单项需求做出建议方案。

供应商作为所提各项服务的集成提供者，在未得到振宜公司允许的情况下，不可以将项目分包或转包。

2.2 有效期

投标方案应在标书截止日期后至签订合同之日内保持有效。

2.3 询问

如果供应商希望进一步了解有关本技术任务书的任何方面，请以电子邮件方式咨询指定的联络负责人：刘斌 邮箱地址：liubin@anqingzhenyi.com 联系电话：13956519904

供应商也应指定一名代表，回答在投标审查期间振宜公司可能提出的技术上的疑问。投标书中应该包括这位代表的姓名、地址、电子邮件、传真及电话号码。

2.4 书写过程规范指导

由振宜公司发出的书面签署信函或联络负责人发出的电子邮件为唯一的正式授权意见。同样，只有在第2.3节中指出的代表人发出的书面签署信函才被振宜公司认为是代表供应商的正式授权意见。供应商所有的要求和疑问都应以书面形式提交给联络负责人。振宜公司将会把答案附疑问分发给所有供应商。

2.5 技术标书文件的所有权

所有针对本技术标书所提交的文件均成为振宜公司财产。振宜公司保留供应商投标书中的知识产权为该供应商所有，并为其保密。

2.6 声明

回应技术标书并提出方案的公司，振宜公司无论从任何意义上都不能承诺将与该公司签约。发放技术标书不表示振宜公司承诺有义务与供应商在此项目上全部或部分地合作，亦不表示振

宜公司承诺接收最低报价的投标书。潜在供应商还应明确，在某些情况下，振宜公司保留终止投标进程，或在任何阶段改变要求的权利。

2.7 截止日期的延续

只有振宜公司能以正式通知延续递交投标书的截止日期。最初技术标书的候选供应商都将得到所有的延期。

2.8 投标书的格式

供应商必须确保投标书无遗漏地满足本技术标书中的每一个条件和要求。供应商应在投标书中详尽回答各个要求如何能或不能被满足（而不是简单地回答是或否）。如果投标书引用了补充文件，则引用的补充文件必须清晰，并作为支持材料与投标书一同递交。投标书必须清楚、准确和全面。振宜公司将不可能因供应商未能清楚和准确地描述其拟议的解决方案而产生的误解承担责任。

2.9 补充文件

补充文件是投标书的详述或澄清，但不能以任何资料形式改变后者。例如操作和培训手册就是补充文件。补充文件可由供应商先期提供，或应评估小组的要求提供，改变正式投标书内容的补充文件将不予评估。

2.10 投标书递交

潜在供应商应在规定时间前将投标书递交给振宜公司采购部门，并由振宜公司采购部门将技术方案转交至技术部门，需同时提供盖章扫描版与电子版本，电子版本递交文件格式以Word中文版本为准。

三、项目说明

3.1 项目背景

振宜公司数据中心2020年度购买的IT设备，维保将于2025年9月份到期。为保障这些核心设备上的系统及应用稳定运行，确保系统安全，针对过保设备按计划购买新一年度的维保服务。

3.2 项目范围和资格要求

3.2.1 项目范围

目前振宜公司的数据中心有28台IT设备（3台HANA服务器、5台EXSI服务器、2台存储、2台存储柜、2台SAN光交、6台交换机、3台防火墙、2台无线控制器、3台爱数备份服务器）将到或者超出维保期，为保证相关设备上的系统及应用稳定运行，确保数据安全，对目前即将到维保期的相关设备购买一年维保。

本项目服务需涵盖IT系统的各个方面（包括主机、光纤交换机、系统软件），即系统的软、硬件维保、维护，软、硬件系统升级更新、系统优化等和周边服务（如系统清洁、人员培训等）。

3.2.2 资格要求

1、在中华人民共和国境内登记注册、具有独立承担民事责任的能力、具有独立法人资格的通信服务类企业；（提供营业执照复印件）。

2、具备良好的商业声誉和完善的服务体系，提供质量管理体系认证（ISO9001）资质，IT服务管理体系认证证书（ISO20000）、信息安全管理证书（ISO27001）、CCRC信息安全服务资质是证书；财务状况良好；具备服务团队，提供本项目技术支持人员及月度现场服务人员清单，成员应具备EMC，DELL，H3C，深信服等相关主流厂家一种或多种认证证书，并提供社保证明；涉及原厂维保的产品，须在报价前提供相关原厂针对此项目的授权函（详见清单）；

3、本案服务人员要求：

a) 到场运维人员：任何影响振宜公司的生产正常运行的故障，工程师在接到用户故障服务请求后，将及时电话指导振宜公司工程师采取应急措施，避免造成重大事故；同时乘最快的交通工具抵达用户现场；到场运维人员需具备超过2年以上产品相关维护工作经验（毕业时间超过2年），具备解决问题能力，且未经允许在维保服务期内不得随意更换现场运维人员；

b) 本次运维服务团队人员要求固定，投标材料中需提供：社保缴费证明，有明确的现单位名称和缴费年限，工卡复印件、公司邮箱信息，以佐证该人员在投标方服务；

c) 投标中提供人员清单需与中标后的实际运维人员保持一致。如需更换人员，需提前20个工作日告知甲方，且所换人员需通过甲方面试合格后方可更换；

d) 振宜公司若认为运维成员不具备本项目所需技术能力，并可能对项目造成风险和进度影响，可提出更换项目成员，供应商需予以配合；

e) 维保服务商需提供HANA、VMware虚拟化、存储、防火墙、交换机、爱数备份、Server、数据库(Mysql、Oracle等)类产品技术方向的现场服务和二线技术支持服务团队相应的人员组织架构及通讯录。

4、项目案例提供3个（提供自2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）单个合同金额不低于10万的运维服务案例）：不提供案例将视为自动淘汰。

5、本次采购不接受挂靠公司报名、不接受联合体报名；

提供服务人员简历按下表填写：

姓名		性别		年龄	
在本项目中担任的角色					
教育背景					
主要工作经历和业绩					
参与项目清单和担任角色					
主要专业资质证书或荣誉					

提供近三年内类似项目一览表：

序号	项目名称	项目状态	单位（甲方）名称	合同金额（万元）	维保设备主要类型	合同日期
1						
...						

备注：1、要求投标人提供双方签订的承包合同证明或中标通知书。如有不实，一经查证将导致其投标申请被拒绝。2、提供合同或中标通知书复印件加盖公章。

3.3 服务方式

维保：3台HANA服务器、5台EXSI服务器、2台存储、2台存储柜、2台SAN光交、6台交换机、3台防火墙、2台无线控制器、3台爱数备份服务器。

投之根

3.4 服务的目标:

3.4.1 保障服务目标:

(一) 维保服务主要包括:

- a) 定期梳理维保设备的安全隐患问题并提供相应应对措施或解决方案;
- b) 针对维保设备的软件补丁安装与调整,并梳理相应的升级风险及应对措施;
- c) 设备出现故障后的紧急修复、备件需及时供应,具体恢复时间要求参照本节十的要求;
- d) 协助振宜公司进行系统升级、扩充;
- e) 第三方软件技术协助;
- f) 技术方案咨询;
- e) IT技术定期交流及培训。

(二) 硬件保修服务内容

维保服务商负责对维保设备硬件进行定期状态检查、故障诊断、保修(部件更换或修理)、性能调整及技术故障咨询,保修需确保更换前后服务器运行稳定、资料完整。主要部件内容如下:

- a) 主机的系统主板
- b) CPU/CPU板
- c) 内存条/内存板
- d) 内置磁盘/保修合同包含的外置磁盘阵列、磁带库、光盘库等存储设备
- e) 各种适配器、I/O卡、光模块
- f) 系统电源
- g) 系统原配的显示器、终端
- h) 设备连接的各种电缆、光缆
- i) 机柜及其原配附件维保服务商必须从合法渠道订购原厂备件;
- j) 维保服务商应承诺所更换的备件不少于三个月的保修期(如在乙方维保期限内,跟随乙方维保到期时间,如果在乙方维保结束日期两个月内,从更换之日起算起三个月)。(即:所更换的备件在保修期内若再次出现故障,则应免费更换)

(三) 系统软件维护服务

系统软件：指与特定硬件平台绑定的DELL、HANA、VMware、存储、交换机、防火墙、爱数备份、数据库等软件产品，包括linux操作系统和高可用性集群控制管理软件、监控软件。

1、日常维护内容

- a) 对平台相关系统软件进行使用指导和咨询
- b) 对软件系统性能优化、系统安全、参数配置提供建议
- c) 必要时现场进行软件设置调整优化

2、软件补丁分发及安装

运维服务商需要根据原厂商发布重要的补丁更新(包含本次设备在内但不限于防火墙病毒库升级、核心交换机版本升级等等)，通知振宜公司，如果振宜公司需要，运维服务商负责提供介质以及安装支持。

- a) 通知重要的补丁信息；
- b) 提供软件补丁介质和安装支持；
- c) 协助安装其他软件的补丁

3、系统服务

- a) 系统软、硬件升级服务
- b) 系统优化服务

3、数据库归档

对现有数据库（Oracle、MySQL）进行归档操作。

(四) 系统周边服务

人员培训服务：维保服务商免费为振宜公司提供不少于4人/天系统管理员培训。

(五) 系统维保服务实施流程

维保服务商负责对投保设备及系统软件的应用情况作分析，写出分析报告，找出重点和难点，并制定相应的备机备件计划，安排工程师并按科学规范化的流程进行实施，在实施的过程中，维保服务商将做到规范的文档管理，及时跟振宜公司进行沟通交流，使客户满意放心。

(六) 备机备件保障

根据振宜公司的保修设备，维保服务商根据振宜公司所有可能发生的硬件故障，提供完整的备件库，第一时间提供备件更换，为系统运行提供保证。

振宜公司24小时不间断生产，提供生产服务的VMware虚拟化服务器无法关机，维保服务商需提供一套不低于现有配置的EXSI主机和存储，存放机房以备故障应急使用。

(七) 巡检、故障处理的组织和管理

1、制定定期预防性维护方案

- a) 制定预防性维护计划；
- b) 编制维护保养时间表；
- c) 建立各设备预防性维护保养规程；
- d) 热线技术支持及现场服务；
- e) 建立振宜公司档案及维修记录；
- f) 工程师定期电话询访、现场走访，解决系统隐患，解答客户技术疑难问题；
- g) 配合振宜公司进行系统备份及数据备份；
- h) 安装补丁程序（基本系统软件补丁、需做兼容性测试），对系统进行有效维护；
- i) 季度、年度结束提交设备情况分析报告；
- j) 季度、年度结束组织会议进行维护总结汇报。

2、制定定期预防性维护方案

a) 维保服务商每季度及年度派工程师到振宜公司设备现场对主机及相关设备进行一次预防性维护服务，以便及时发现一些隐患，更换有潜在故障的部件，把故障几率降至最低；巡检后，维保服务商将为振宜公司提供详细的巡检报告，内容包括系统现在运行情况，哪些方面存在问题隐患及解决方案，总结同期系统的运行情况，并提出日常维护的建议，根据巡检报告，做出以后工作重点和建议

b) 维保服务商工程师定期以电话方式与振宜公司工程师进行业务沟通，并做详细电话记录，若有问题要及时派工程师现场处理；

c) 每次例行的设备预防性维护后，维保服务商公司工程师将详细填写《预防性维护检查表》并交用户签字认可，双方各留一份以备存档；

d) 维保服务商工程师将为振宜公司系统提供基本系统软件补丁安装服务。

3、预防性维护内容

a) 硬件：包括代码显示、电源风扇、各种指示灯、电缆连接状况等

b) 机房环境：温度、电源

c) 系统软件及操作检查：包括错误日志、资源使用状态、网络状态、系统性能状态、基本系统软件版本等等

d) 设备清洁：必要时对相关设备进行维护保养工作，以保持良好的运行状态。

4、文档管理及反馈

维保服务商将为振宜公司建立专门的系统维护档案：

工程师第一次到现场巡检时，将做出保修设备的详细配置清单、所使用的操作系统、数据库及版本号，和应用系统的使用情况及相关软件系统的配置参数。

每次巡检为每台保修设备填写《巡检表》，记录设备的运行情况，以及出现过的问题和解决的办法，设备的配置变动情况。

每次故障处理时，填写《设备服务记录表》，记录故障的现象，处理的过程，更换设备的情况，并记录清更换设备的原型号和现型号。

上述档案将详细记录振宜公司设备的变动及使用状况，对振宜公司的后续服务和快速应急反应提供了有力的保障。本档案除在维保服务商保存外，还将作为每次巡检报告的附件交由振宜公司。

5、紧急故障维修

a) 修复方案

设备出现故障时，维保服务商公司工程师将及时做出响应并尽快开展维修及修复工作。

- 电话了解设备故障情况及错误码情况, 并指导振宜公司系统管理员采取紧急备份措施;
- 在电话指挥启动备份方案的同时, 维保服务商工程师将带足备件并以最快的速度到达现场进行设备修复。
- 维修修复过程由专人负责跟踪、协调、监督, 此案例负责人与具体责任工程师、振宜公司多方保持畅通的交流沟通, 直至问题解决。

b) 现场换件维修

设备出现故障时，乙方工程师将及时到达现场进行系统修复或硬件换件维修。

- 在现场进行故障诊断
- 启动故障恢复应急方案
- 更换有故障配件
- 恢复故障设备运行
- 故障处理汇报及预防措施实施，并提交《设备服务记录表》

(八) 其他服务项目

1、系统安全及性能优化

根据振宜公司系统的运行使用情况，维保服务商及时向振宜公司提出系统安全及系统优化的合理建议，确保振宜公司系统安全正常运行。

2、系统协调与合作

当维保服务商所保修系统或设备出现与其它系统或设备或第三方厂家系统或产品需要协调的问题时，维保服务商将派工程师到现场参与协调、解决问题或提出建议。

(九) 工作报告和技术交流

1、建立设备维护技术档案

维保服务商对振宜公司的所有保修设备，均根据每次的电话记录、预防性维修报告和故障维修报告建立技术文档，详细记录设备型号、故障时间、故障类型、维护措施、维护质量、维护时间及维修人员等信息。

2、季度交流

在振宜公司认为有需要的情况下，维保服务商每季度结合设备维修服务工作与用户技术负责人员召开一次工作碰头会，提供季度服务报告，交流季度服务情况，听取振宜公司意见和建议，并安排下一季度设备维护需解决的具体事宜。

3、季度、年度总结以及考评

每季度维保服务商定期向振宜公司提供一份维护总结报告，对维护设备的现状、维护情况、备件使用情况、性能改进建议等提出意见供用户参考；

(十) 服务响应时间及流程

1、响应时间及修复时间

a) 维保类型：维保（3台HANA服务器、5台EXSI服务器、2台存储、2台存储柜、2台SAN光交、6台交换机、3台防火墙、2台无线控制器、3台爱数备份服务器）

b) 响应时间：7*24；

c) 服务保障：服务商工程师现场服务及远程支持；

d) 到达现场时间：

任何影响振宜公司的生产正常运行的故障，到达现场时间：工程师在接到用户故障服务请求后，将及时电话指导振宜公司工程师采取应急措施，避免造成重大事故；同时乘最快的交通工具抵达用户现场；

不影响振宜公司的生产正常运行的故障，到达现场时间：同振宜公司商定的其他时间。

e) 设备修复时间：

关键性故障或影响业务正常生产的故障：见下“故障级别与服务响应速度、故障恢复时间定义”；

外设疑难故障：备件到达现场后12小时内；

在一般性设备故障或设备故障未影响生产的情况下，维保服务商将依据与用户协商的时间计划排除故障。每次现场维护、维修后，维保服务商公司工程师将详细填写《客户服务报告》并交用户签字认可，双方各留一份以备存档。

响应时间表：

服务内容	服务时间	响应时间		备注
		紧急情况	非紧急情况	
热线支持	7×24	小于 15 分钟		包括电话和远程支持
现场服务	7×24	≤3 小时	≤6 小时	远程无法解决需要现场服务时按此时间要求到达现场
备件服务	7×24	≤8 小时	≤12 小时	当判断需要备件支持时按此时间要求到达现场。要求针对振宜公司设备建立常用备件库，保证备件响应时间

巡检服务	月度巡检、季度巡检，5个工作日内提交报告
------	----------------------

2、故障级别与服务响应速度、故障恢复时间定义

当振宜公司的设备发生问题时，振宜公司可以自己确定问题的优先级，从而得到不同的响应速度及故障恢复时间。

故障级别	故障现象	电话响应	现场响应	业务恢复时间
一级故障	指由于硬件或系统软件故障，导致机器宕机故障，系统无法正常使用，使得甲方业务无法正常运行的情况	立即	立即响应，3小时内到现场	<0.5小时
二级故障	指由于硬件或系统软件故障，导致系统可能产生重大隐患，如不及时处理会使甲方业务无法正常运行的情况	立即	立即响应，6小时内到现场	<4小时
三级故障	指除紧急故障、中等故障之外的其他故障，不直接影响机器、系统运行，对甲方业务的正常运行有一定的影响或轻微的影响	立即	立即响应，8小时内到现场	<12小时

要求故障处理结束后2个工作日内，提交故障报告。

若因本次维保内的设备导致故障，且未达到以上约定的响应时间和恢复时间的，造成振宜公司万台停线率超过1.37（计算公式：生产过程中的停线时间（分钟）/（当月总产量/10000）），维保服务商赔偿本次故障给振宜公司所带来的损失，每次赔偿额为总合同款的1%，累积达到总合同款后终止合同并同时取消其作为振宜公司供应商的资格。

3、电话支持服务

维保服务商需设立7*24的值班响应电话，并安排有经验的工程师接受申告。当设备出现故障时，振宜公司通过维保服务商指定的值班响应电话进行故障报修或技术咨询。维保服务商应保证服务时间内，95%以上的呼叫接通时间小于30秒；当维保服务商需要查阅相关资料再对振宜公司的问题进行回复时，应确保在30分钟内回复，30分钟内故障未修复则升级为现场支持服务。

远程支持：提供基于采用交互式远程工具的远程支持模式，主要针对技术支持、简单的系统部署、BUG修复、故障解决等；

现场支持：针对服务的需要提供现场支持模式，主要针对重大或紧急故障分析解决、月度、年度设备巡检和总结、增值需求的沟通及实施等；

4、现场支持服务

维保服务商提供现场支持服务时，应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。

相关要求：

维保服务商服务人员在进行现场支持服务前应作好以下准备：

a) 查阅振宜公司用户档案，了解用户设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法；准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备件及软件。

b) 维保服务商服务人员抵达用户现场，首先出示工作任务单给振宜公司负责人签字确认。服务人员应遵循振宜公司机房出入管理制度有关规定，履行机房登记手续并在维护管理人员的引导下，进入故障现场。

c) 了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析定位、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案，维保服务商须保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。技术方案经振宜公司相关主管人员批准后，由维保服务商的技术人员具体实施方案；或在振宜公司主管人员允许的情况下，由维保服务商的技术人员进行具体实施。

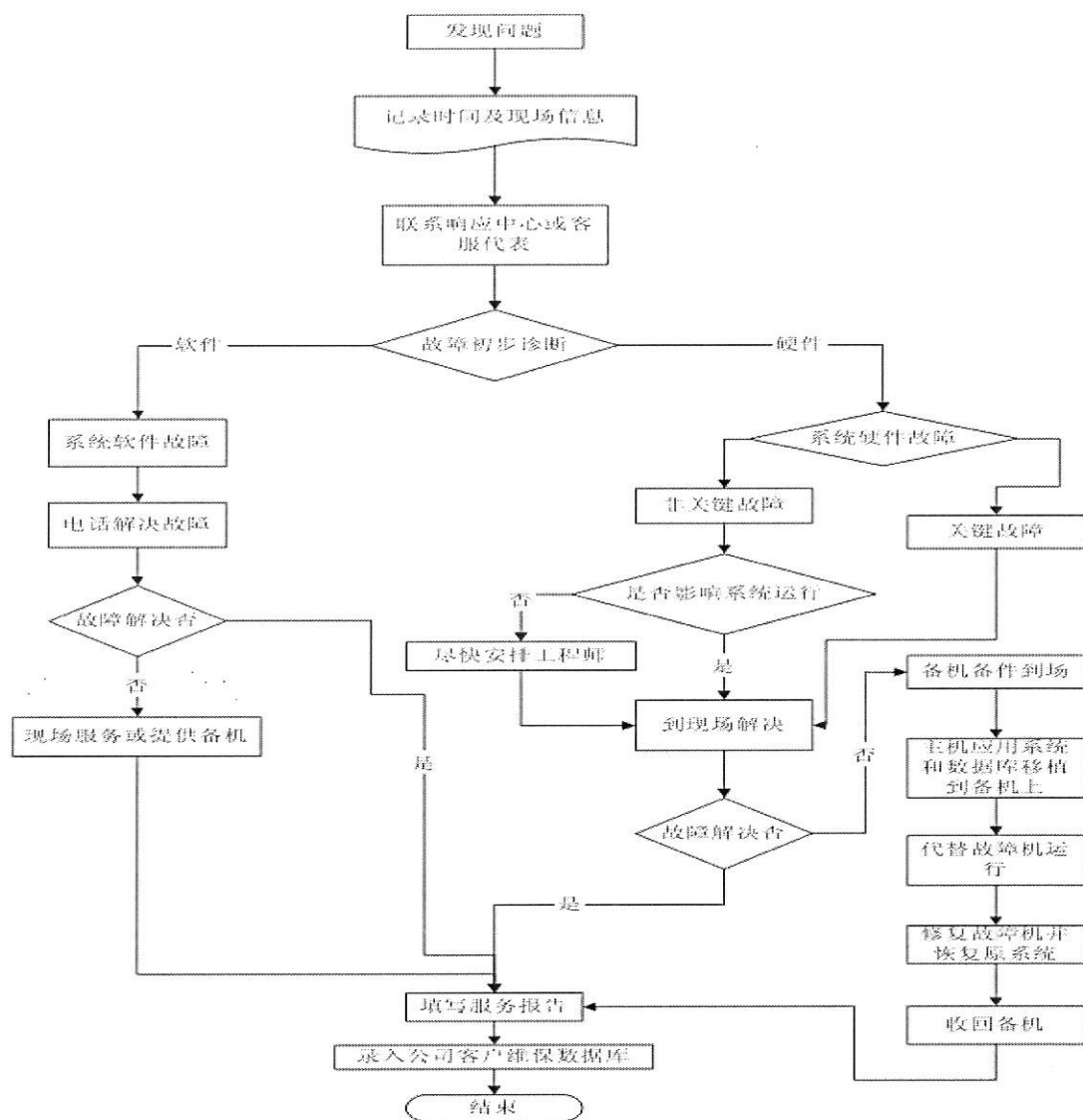
d) 如果确定为设备硬件故障，维保服务商需提供设备硬件为振宜公司进行免费更换。如果是系统软件故障，维保服务商应在维保合同规定的服务范围内，为振宜公司修复系统软件故障。

e) 维保服务商的技术人员在处理故障时不能影响到设备的正常运行，并应有振宜公司系统维护人员在场协同处理；在必须进行系统启动等较大操作时，须经振宜公司相关主管批准后方

可实施。若因维保服务商服务人员误操作或擅自行事等主观原因给振宜公司带来损失的，振宜公司有权向维保服务商提出索赔要求。

f) 维保服务商服务人员在处理故障后，要提交《故障处理报告》，并需得到用户签字确认及存档后方可离开。

5、维护服务流程图



6、专门技术服务小组

为保证向振宜公司提供及时、快捷、有效的服务，维保服务商指定专职人员负责协调振宜公司关系及所保设备维护保修事宜。

7、服务总结

维保服务商在付款期限相对应的服务内容完成后，维保服务商应编写并提交服务总结报告：含此前各阶段的服务总结报告、针对影响关键业务的设备制定的发生故障时业务恢复预案及实施情况报告、巡检报告和例会报告等文件或材料。

(十一) 服务期限

维保服务协议有效期：

维保设备：3台HANA服务器、5台EXSI服务器、2台存储、2台存储柜、2台SAN光交、6台交换机、3台防火墙、2台无线控制器、3台爱数备份服务器（详见设备明细附件，最终维保“开始时间”以合同开始时间为准，维保“终止时间”以“购买本年度维保月数”而相应顺延。

(十二) 质量要求

在项目服务期内，服务商应确保其技术建议书以及所提供的软、硬件设备的完整性和可用性，保证软、硬件设备能够投入正常运行。若出现由于服务商提供的软、硬件设备不满足要求或其所提供的技术支持和服务不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由服务商负全部责任。

若因服务商失误，造成系统运行错误或硬件、软件配置有遗漏而导致系统达不到原定性能指标，服务商应免费进行补充，直至满足要求。

所有更换和交付设备必须符合中国国家标准及相关法律法规要求。

设备和软件安装调试后，必须符合振宜公司提出的质量、性能、规格要求。

所供备件必须满足招标文件的系统技术要求，所有备件要求需有质量保证，必须为原厂商生产制造的正规产品，并可通过原厂检验，否则振宜公司有权要求服务商进行更换，并要求服务商赔偿由其所带来的损失，每次具体赔偿额为总合同款的10%，累积达到总合同款后终止合同并同时取消其作为振宜公司供应商的资格。

3.4.2 增值服务目标：

在振宜公司与供应商双方达成一致的时间内，对系统新增需求及需求变更等系统升级开发相关工作，供应商应100%完成项目内容。

3.5 服务申请程序

为能提供最佳效率的服务于振宜公司，供应商提供下列服务申请程序供双方遵循办理。

a) 统一由供应商项目负责人填写《系统维护记录单》或《变更申请表》，连同说明附件（若有此必要），正式提出服务申请。

b) 供应商负责人员负责联络及协调供应商相关人员为振宜公司提供服务。

c) 若在解决问题的过程中，需要配套软、硬件厂家的参与，振宜公司须负责协调及安排各项事宜，以使问题及时解决。

d) 供应商为振宜公司提供服务，服务完毕，填写维护结果，由振宜公司项目负责人检查维护结果并签名确认。

注：《维护记录单》或《变更申请表》经振宜公司确认后，视为该项服务作业

完毕，将另行复印相关文件由双方各执一份存查(正本由供应商保留)。

四、验收

按以上及技术任务书技术要求验收；供应商最终项目要通过我方校验评审。若发现标的与合同规定不符，振宜公司有权拒收并向供应商索赔。

五、项目交付件

供应商在完成技术任务书所描述的工作内容后，作为可评测的工作成果之一，必须在投标书中列明项目最终交付件清单。文档清单如下（包括但不限于）：

- 1、《系统维护记录单》
- 2、《系统故障分析报告》
- 3、《系统维护月度报告》
- 4、《系统巡检评估报告》
- 5、《系统优化设计文档》
- 6、《系统测试报告》
- 7、《培训文档》

六、供应商方案一般要求

6.1 培训以及知识转移

技术方案应包含培训计划以及知识转移的方案。

6.2 质量保证及服务承诺

投标书应详细描述为保证相关设施质量所应承担的质量保证方案。提供的每项服务中应包括如下内容：

- a) 服务的性质；
- b) 服务期限；
- c) 提供单一联系人，对系统提供专人负责的支持。

6.3 其他信息

- a) 供应商由于对招标文件的理解发生误差，造成的投标风险，将由投标单位自行承担责任；
- b) 供应商对技术要求的实现如有偏差，应在答标文件中提出变更方案，否则其风险由投标方承担责任；
- c) 供应商最终交付物要通过我方校验评审，若发现标的与合同规定不符，振宜公司有权拒收并向供应商索赔。

七、人天需求

编号	人天类型	服务人天数	备注说明
1	技术支持		
2	故障处理		
3	系统优化		
4	增值服务		

八、技术评价标准

8.1 评价标准说明

技术标评价分为行业能力评价、运维能力评价

根据关注点不同，由各部分责任人进行分别评价

行业能力：从公司资质、实践经验及能力角度进行评价

运维评价：从流程体系及运维支持服务角度进行评价

段立伟

8.2 行业能力评价表

行业能力评价		
评价类别	评分标准	权重
公司资质	公司规模及财务状况	10%
	业务覆盖范围	15%
实践能力	类似系统专业的运维经验	45%
	是否有专业技术人员	30%
合计		100%

8.3 运维能力评价表

运维评价			
评价类别		评分标准	权重
运维管理 流程	服务支持的目的	考察运维管理流程是否完整，是否合理。（是否能够有效的、有序的进行事故管理、问题管理、变更发布管理、以达到服务支持的目的。）是否可以及时协调资源保障系统运行	10%
事件管理	故障处理	1、要提供及时有效地应急预案 2、系统支持 7*24 小时可用 3、对于故障处理，响应率和解决率需要按照 SLA 标准执行	10%
	需求处理	1、对于增值需求，是否有系统整体设计与规划能力 2、对于已有业务，是否熟悉了解 3、对于需求处理，响应率和解决率需要按照 SLA 标准执行	10%
	重大故障处理	1、遇到灾难性宕机后，系统恢复服务的时间要求按照技术协议要求 2、有具体的灾难恢复机制，宕机重处理后，数据恢复率要求达到 100% 3、响应率和解决率需要按照 SLA 标准执行 4、需提供重大故障报告	20%
	系统巡检	1、按照技术协议要求频率进行系统巡检 2、巡检完成后需及时提供巡检报告	10%
变更发布 管理	变更发布管理	1、实施变更前需经过振宜公司方同意，不可私自进行变更 2、系统管理员的账户权限管理，供应商远程服务器需经过振宜公司方同意 3、供应商在服务器做任何操作前需告知振宜公司方，振宜公司方允许情况下方可执行	10%
问题管理	问题管理机制	是否有问题管理机制，对于频繁发生的故障，乙方需进行根本原因分析，并提供临时和长期解决方案。	10%

运维培训	运维团队	考察运维团队是否专业： 1、有固定的运维经理 2、运维人员需稳定 3、是否有系统相关的专业中间件和数据库人员进行技术支持 4、对于需维护系统的软硬件架构、所用平台技术及系统逻辑是否熟悉。	10%
	知识转移、 培训	1、对于增值需求，需要提供完整的设计文档、测试报告以及相关培训 2、根据技术协议要求，能否根据甲方需要提供针对性的相关技术培训。 3、需按照技术协议要求进行	10%
合计			100%

附件：（相关设备明细）

序号	名称	型号	维保类型	维保时间 (从中标之日起一年)
1	HANA 服务器	dell 服务器 R840	第三方	1 年
2	HANA 服务器	dell 服务器 R840	第三方	1 年
3	HANA 服务器	dell 服务器 R840	第三方	1 年
4	VMware 虚拟服务器	dell 服务器 R740	第三方	1 年
5	VMware 虚拟服务器	dell 服务器 R740	第三方	1 年
6	VMware 虚拟服务器	dell 服务器 R740	第三方	1 年
7	VMware 虚拟服务器	dell 服务器 R740	第三方	1 年
8	VMware 虚拟服务器	dell 服务器 R740	第三方	1 年
9	存储（含软件）	Unisphere Unity380-01	第三方	1 年
10	存储（含软件）	Unisphere Unity380-01	第三方	1 年
11	存储扩展柜	DELL-EMC Unity XT	第三方	1 年
12	存储扩展柜	DELL-EMC Unity XT	第三方	1 年
13	san 交换机	Brocade 6610B	第三方	1 年
14	san 交换机	Brocade 6610B	第三方	1 年
15	服务器核心交换机	H3C-S6800	原厂	1 年
16	服务器核心交换机	H3C-S6800	原厂	1 年
17	网络核心交换机	H3C-7503E	原厂	1 年
18	网络核心交换机	H3C-7503E	原厂	1 年
19	监控核心交换机	H3C-7503E	原厂	1 年
20	监控核心交换机	H3C-7503E	原厂	1 年
21	外网防火墙	深信服 B2150	原厂	1 年
22	外网防火墙	深信服 B2150	原厂	1 年
23	内网防火墙	深信服 B2150	原厂	1 年
24	无线控制器	WX3540H	原厂	1 年
25	无线控制器	WX3540H	原厂	1 年
26	爱数备份	AnyBackup Express7/VX1220	第三方	1 年
27	爱数备份	AnyBackup Express7/VX1220	第三方	1 年
28	爱数文档云	EX6020	第三方	1 年