1. **项目概览**
2. VMware虚拟化系统及其关联设备软硬件7\*24维保服务
3. 维保服务周期为1年
4. 投标人在北京地区有稳定的工作场地和工作人员，拥有独立的备件库
5. 投标人必须拥有VMWare和DELL合作代理证书
6. **人员要求**
7. 至少1名管理人员取得PMP(Project Management Professional)认证资格。
8. 至少2名技术人员取得VCP(VMware Certified Professional)认证资格。
9. 至少2名技术人员取得RHCE(Red Hat Certified Engineer)认证资格。
10. 至少1名技术人员取得CCIE(Cisco Certified Internetwork Expert) Security 或 Data Certer或Routing and Switching认证资格。
11. 本项目要求维护团队人员如下：项目经理1人（PMP认证）；VMware技术专家2人（VCP认证）；Linux操作系统技术专家1人（RHCE认证）；网络技术专家1人（CCIE认证）。保证投标时技术人员和后期服务技术人员（驻场或者到现场实施）相同，并且服务期间技术工程师不得变更。
12. 以上所有提供的证书和人员的近一年社保截图证明，需加盖公司行政公章。

**注意：**要求中的公章必须是单位行政公章。投标专用章、合同专用章、销售专用章、报价专用章等无效。

1. **软件清单**

| **序号** | **软件系统** | **数量** |
| --- | --- | --- |
| 1 | VMware vCenter | 1 |
| 2 | VMware ESXi | 30 |

1. **设备清单**

| **序号** | **硬件设备** | **主要配置** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | DELL R930 | CPU：2；内存：24\*16GB；硬盘：4\*1.2TB；HBA：2\*16Gb | 1 |
| 2 | DELL R930 | CPU：2；内存：24\*16GB；硬盘：5\*1.8TB；HBA：2\*16Gb | 1 |
| 3 | DELL R930 | CPU：2；内存：24\*16GB；硬盘：12\*2TB；HBA：2\*16Gb | 1 |
| 4 | DELL R930 | CPU：2；内存：20\*16GB；硬盘：12\*2TB；HBA：2\*16Gb | 1 |
| 5 | DELL R930 | CPU：2；内存：8\*16GB；硬盘：12\*2TB；HBA：2\*16Gb | 1 |
| 6 | HUAWEI RH2288H | CPU：2；内存：4\*32GB；硬盘：2\*600GB | 4 |
| 7 | UCS C220 | CPU：2；内存：8\*16GB；硬盘：2\*600GB | 4 |
| 8 | HP DL380 G8 | CPU：2；内存：16\*16GB；硬盘：6\*1TB | 3 |
| 9 | Brocade 6505 | 24\*16Gb端口(含光模块) | 2 |
| 10 | 其他品牌 | CPU：2；内存：128GB；硬盘：2 | 5 |

1. **服务内容**

| **内容** | **说明** |
| --- | --- |
| 日常巡检 | 每月使用工具（非手工命令）巡检，每季度总结并调优。 |
| 硬件故障响应 | 确定故障后，所需工程师和备件需在2小时内到达现场，并立即免费更换。 |
| 紧急故障响应 | 紧急事故指影响生产系统的正常运行，提供不限人天响应服务。  提供远程技术支持：7\*24  提供现场技术支持：2小时内到达 |
| 高级技术支持 | 提供50人天的驻场服务，包括但不限于数据迁移、核心系统割接和重大事件现场技术支持和值守保障等。现场支持技术人员必须持有VCP认证。 |
| 协助技术支持 | 非维保内系统或设备引起的应用或系统故障，需提供远程协助配合，必要情况可以赴现场支持 |
| 本地备件支持 | 将硬盘、内存、FC光模块等常用备件放在现场  维保设备所需所有型号的硬盘、内存、FC光模块等，每种至少存放1件在现场 |
| 其他（按需） | 提供维保内系统或设备的数据迁移工作。  提供维保内系统或设备系统升级所需的软件许可，确保功能特性最新，充分发挥现有系统的价值。  提供VMware系统的高级软件功能临时试用许可，并提相应的现场技术培训。 |

1. **服务级别**

由甲方确定故障级别，乙方配合

| **故障级别** | **响应时间** | **备件到场时间** | **故障解决时间** |
| --- | --- | --- | --- |
| I级：  紧急问题：如系统崩溃、数据丢失、影响业务正常运行。 | 工程师即时响应  二线30分钟内响应  30分钟内达成故障处理方案 | 2小时内 | 2小时内 |
| II级：  非常严重问题：如出现部分部件失效、性能下降但能正常运行，不影响业务运作。 | 工程师即时响应  二线1小时内响应  40分钟内达成故障处理方案 | 2小时内 | 4小时内 |
| III级：  较严重问题：如出现系统报错或警告，能继续运行且性能不受影响。 | 工程师即时响应  二线2小时内响应  60分钟内达成故障处理方案 | 4小时内 | 4小时内 |
| IV级：  普通问题：如系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的服务。 | 工程师即时响应  二线远程支持  4小时内达成方案 | 24小时内 | 24小时内 |