

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2022)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件
基础资源维保服务采购

合同编号：CJAF2021269G (GX210510)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：广西新豪智云技术股份有限公司

签 订 日 期：2022年 1 月 11 日



一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。

合同总金额为人民币贰仟零贰拾柒万捌仟伍佰伍拾捌元整（¥20278558.00）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地：广西壮族自治区南宁市

5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章。

甲方（盖章）：

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维保服务采购 合同编号：CJAF2021269G (GX210510)
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区民族大道 105 号 甲方联系人：黄春华 电话：0771-5710260 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账 号：451060305010470003212
3	乙方名称：广西新豪智云技术股份有限公司 乙方地址：南宁市竹溪大道 36 号青湖中心 9 层 901 室 乙方联系人：叶祥龙 电话：13132917518 乙方开户银行名称：中国工商银行股份有限公司南宁市长湖支行 账号：2102 1752 0910 0000 380
4	合同金额：人民币贰仟零贰拾柒万捌仟伍佰伍拾捌元整（¥20278558.00）
5	服务时间、履行期： 清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算： 1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。 2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。
6	服务地点：广西区内采购人指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。

8	付款方式：合同签订后 15 个工作日内预付合同总额的 10%，服务期每满 3 个月支付合同总额的 10%作为进度款，服务期结束后，经验收合格，一次性支付剩余合同款；甲方付款前，乙方应向甲方开具合法等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还：本项目不收取履约保证金。
10	■ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10%计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5%收取违约金。 ■ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系

统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.履约保证金：无。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承

诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

(3)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿

或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务;

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失,带来重大影响和损失的;

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应,或不能在规定时间内解决处理故障,恢复系统正常运行的;

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范,且经多次(3次及以上)整改无明显改进,仍然不能满足要求的;

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内,在运行维护支持服务过程中,出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定,终止了全部或部分合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务,乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16.其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法

规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

21.合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

无。

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(一)服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维保服务采购	广西新豪智云技术股份有限公司	1	人民币贰仟零贰拾柒万捌仟伍佰伍拾捌元 (¥20278558.00)	详见另页附件： 三.服务承诺

三. 服务承诺

本次项目广西新豪智云科技股份有限公司（以下简称广西新豪智公司）在做好本项目维护工作的同时，还要随着采购人应用的深入，业务的发展，技术的更新给用户提供专业的咨询服务和技术支持服务。

广西新豪智公司的技术支持与售后服务队伍受过良好培训并富有经验，我们对支持本次项目中可能出现的技术问题已经做好了充分准备。针对本项目，将为采购人提供全方位的运维服务与技术支持，以解除用户的后顾之忧。为此，广西新豪智公司对项目运维服务做出如下郑重承诺：

1 服务期及服务地点承诺

1.1 服务期承诺

清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：

1、若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。

2、若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。

甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用包含于合同总金额中，不再另外支付其他款项。自维保期限开始，我公司承诺及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。

1.2 服务地点承诺

广西区内采购人指定地点。

2 故障服务承诺

2.1 小型机维保服务承诺

当新豪智公司接收到采购人提交的故障申告后，新豪智公司承诺立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

新豪智公司按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障； 系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。

(2) 远程技术支持服务

新豪智公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决

故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件,在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障,或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下,新豪智公司承诺启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下,如新豪智公司拒绝启动原厂商技术支持服务的,采购人有权单方面启动服务升级,产生的所有费用由新豪智公司承担。

2.2 存储设备维保服务承诺

当新豪智公司接收到采购人提交的故障申告后,新豪智公司承诺立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况,同时提供远程服务,在判断远程支持不能解决问题的情况下,迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

新豪智公司按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间,完成故障的修复工作,故障等级大致可按下表划分:

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止; 系统功能性故障导致系统不可用; 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏,但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障,但未导致通信中断或数据丢失; 管理系统发生了严重的、但可预测的故障; 系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常,仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警; 系统部分配置修改; 心跳线部分损坏; 网络部分重。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题; 一些概念的解答; 系统管理方面问题。

(2) 远程技术支持服务

新豪智公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支

持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

新豪智公司承诺在用户发生需求时，为设备所在的单位每年提供不限次数的如下现场人工服务：

- A. 提供应用系统上线、变更等必要的存储及备份的现场值守服务；
- B. 提供设备用户单位服务期系统实施、变更所需的现场值守服务。
- C. 提供系统平台变更，如网络、存储、系统软件等变更时，所要求的与本次招标涉及存储备份设备相关的支持服务；
- D. 具有以上系统的综合系统优化支持能力；
- E. 服务期内提供与本项目相关的技术咨询服务。

新豪智公司承诺认真理解上述保修要求，详细列出系统应急方案，作为合同的一部分。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，新豪智公司承诺启动原厂技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如新豪智公司拒绝启动原厂技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由新豪智公司承担。

2.3 服务器设备维保服务承诺

当新豪智公司接收到采购人提交的故障申告后，新豪智公司立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

新豪智公司按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障； 系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。

(2) 远程技术支持服务

新豪智公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决

故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，新豪智公司承诺启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如新豪智公司拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由新豪智公司承担。

2.4 网络设备和负载均衡设备维保服务承诺

新豪智公司接收到采购人提交的故障申告后，新豪智公司承诺立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

新豪智公司按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障； 系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。

(2) 远程技术支持服务

新豪智公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话。在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务人员工程师进行远程技术支持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，新豪智公司承诺启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如新豪智公司拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由新豪智公司承担。

3 付款方式承诺

签订合同后 15 个工作日内预付合同总额的 10%，服务期每满 3 个月支付合同总金额的 10%作为进度款，服务期结束后，经验收合格，一次性支付剩余合同款；甲方付款前，我公司承诺向甲方开具合法等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

4 报价承诺

报价包含新豪智公司完成本项目所需的所有费用，包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用，合同履行过程中，采购人不再支付任何费用。



5 售后服务团队承诺

5.1 小型机维保服务团队承诺

(1) 项目经理要求

新豪智公司承诺针对本项目指派一名项目经理，作为项目的总接口人和项目负责人，负责接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。

(2) 技术工程师要求

在服务期内，新豪智公司针对本项目指派3名具有IBM AIX认证，且具有2年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（已在投标文件提供技术服务人员的认证证明材料），以及2名ORACLE OCP认证且具有2年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（已在投标文件提供技术服务人员的认证证明材料）组成的技术服务团队，协助采购人完成本项目中IBM小型机及ORACLE一体机的日常维护和管理。

同时，在技术服务团队中指派具有IBM AIX认证的小型机技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日提供2人驻场服务，非工作日提供1人驻场服务，驻场服务时间为每天7:30-19:30。在特殊情况下，新豪智公司按照采购人的安排提供7×24小时驻场服务。驻场服务的对象包括采购人在用的所有IBM小型机和Oracle一体机，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责7×24小时接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致采购人的IBM小型机、Oracle一体机或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由新豪智公司承担，并且采购人有权依法追究新豪智公司的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求新豪智公司更换人员。如新豪智公司连续更换3次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同新豪智公司违约，采购人有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。

5.2 存储设备维保服务团队承诺

在服务期内，新豪智公司针对本项目指派于2名具有EMC存储设备认证，且具有2年以上相关工作经验的技术服务人员和2名具有华为存储设备认证，且具有2年以上相关工

作经验的技术服务人员（已在投标文件提供认证证书复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中存储设备的日常维护和管理。同时，新豪智公司在技术服务团队中指派具备 EMC 存储和华为存储认证的技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日提供 2 人驻场服务，非工作日提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下，新豪智公司按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在内的所有存储设备（包括各种品牌及型号的磁盘阵列，SAN 交换机等），驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的存储设备或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由新豪智公司承担，并且用户有权依法追究新豪智公司的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求新豪智公司更换人员。如新豪智公司连续更换 3 次驻场工程师均不能通过用户测试的，视同新豪智公司违约，用户有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。

5.3 服务器设备维保服务团队承诺

在服务期内，新豪智公司针对本项目指派 3 名具有 VCP 认证，且具有 2 年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（已在投标文件提供技术服务人员的认证复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中服务器设备及虚拟化的日常维护和管理。同时，新豪智公司在技术服务团队中指派技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日提供 2 人驻场服务，非工作日提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下，新豪智公司按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在内的所有服务器设备，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的服务器设备或虚拟化应用系统出现故障的，所产生的所有损失由新豪智公司承担，并且用户有权依法追究新豪智公司的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求新豪智公司更换人员。

5.4 网络设备和负载均衡设备维保服务团队承诺

新豪智公司按照用户要求成立服务项目团队，团队成员人数满足本次项目维保需求，

其中 14 个地市服务人员具备 HCNA 或 H3CNE 以上级别认证;区局服务人员中承诺具有 HCNP 或 H3CSE 以上认证。已在投标文件提供相关证书复印件,原件备查。

指派驻场工程师进行清单范围内设备或系统的运维服务,当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时,新豪智公司承诺提供后续技术支持和补充,具备多年服务项目经验或多年集成项目实施经验。

另外:

(1) 所有驻场运维服务人员服从广西税务局的领导和管理,包括制定工作制度、监督工作制度的执行质量、分配和调整工作资源等。

(2) 新豪智公司提供 7 天×24 小时技术服务与支持电话,驻场工程师按照驻场服务要求在区税务局和地市局信息中心上班,下班或节假日时间若有工作计划的,服从国家税务总局广西壮族自治区税务局和地市局信息中心的安排。

(3) 新豪智公司承诺与采购人签订驻场工程师保密协议,合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员,若有人员变更时承诺提前 5 个工作日内向采购人提出申请,并做好工作交接。

(4) 采购人只提供新豪智公司的驻场工程师的办公场所,其住宿、就餐及差旅费等费用均由新豪智公司自行承担。

(5) 对驻场工程师管理并作如下要求承诺:

- A. 服从区税务局和各市税务局信息中心的统一安排;
- B. 严格遵守区税务局、市税务局机关的作息时间和工作期间不得从事其它活动;
- C. 严格遵守区税务局、市税务局机关的规章制度和保密制度;
- D. 公司安排的休假应获得采购人分管领导批准后方可进行,休假期间新豪智公司承诺补充相关能力的人员;

5.5 服务监督团队承诺

新豪智公司项目主管领导承诺每月 1 次到采购人单位对新豪智公司的运维服务情况进行检查,同时承诺组建服务监督管理团队,对自身的运维工程成效和运维文档质量进行监督检查。

5.6 其他承诺

本项目的高级技术服务团队工程师及远程技术服务团队工程师的人员构成是我公司聘

用人员（包括设备原厂商技术专家、研发团队等）；服务器内，我公司承诺提供的高级技术服务团队工程师及远程技术支持服务团队工程师就项目服务范围中的任一事项提供技术支持服务，如我公司拒绝提供技术支持服务的，按合同违约处理。



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维保服务采购[CJAF2021269G（GX210510）]投标文件

二. ★开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局 小型机等硬件基础资源维保服务采购	项目编号	CJAF2021269G (GX210510)
1	包号	/		
2	报价	大写：人民币 贰仟零贰拾柒万捌仟伍佰伍拾捌 元 小写：¥ 20278558.00 元		
3	服务期	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算： 1.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。 2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）顺延，顺延月 份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议，顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始，乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。		
4	服务地点	广西区内采购人指定地点		
	备注			

说明：

1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2.此表的总报价是所需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：广西新豪智云技术股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字：

日期：二〇二二年四月二十四日

广西新豪智云技术股份有限公司 电话：0771-5605600 传真：0771-5605128

第 5 页

三. 分项价格表

分项价格表
(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维保服务采购

项目编号: CJAF2021269G (GX210510)

包号: /

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	服务期	备注 (收费依据、收费标准等)
1	小型机维保服务	7229000.00元	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算: 1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前, 维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止 (如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期, 以实际的原维保服务期截止时间作为维保服务期起始时间)。 2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后, 则维保服务期截止日 (2024 年 2 月 28 日) 顺延, 顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止, 不满一月按一月算, 月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议; 顺延期间所需费用内含于合同总金额中, 甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始, 乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务, 不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除, 确保各项设	

			备正常运行。	
2	存储设备维保服务	4509000.00	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算： 1.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。 2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始，乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保 不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设	
3	服务器设备维保服务	4801248.00	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算： 1.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。 2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，	

			不满一月按一月算,月期按30天计。甲乙双方无须签订补充协议;顺延期间所需费用内含于合同总金额中,甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始,乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	
4	网络设备和负载均衡设备维保服务	3107560.00	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算: 1.若合同签订日期在2022年3月1日前,维保服务期从合同签订之日起至2024年2月28日止(如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的,以实际的原维保服务期截止时间为维保服务期起始时间)。 2.若合同签订日期在2022年3月1日后,则维保服务期截止日(2024年2月28日)顺延,顺延月份数从2022年3月1日起至合同签订月止,期间所需费用内含于合同总金额中,甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始,乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	
5	运维平台和运维耗材服务	538960.00	清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算: 1.若合同签订日期在2022年3月1日前,维保服务期从合同签订之日起	

		至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。 2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订月止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始，乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。	
总计		大写：人民币 <u>贰仟零贰拾柒万捌仟伍佰伍拾捌</u> 元 小写：¥ <u>20278558.00</u> 元	

1.如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2.投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章):  广西新益智云科技股份有限公司
法定代表人或其委托代理人: 叶祥龙
日期: 二〇二四年三月十四 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维护服务采购(CJAF2021269G (GX210510)) 投标文件

二. ★技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维护服务采购 项目编号： CJAF2021269G (GX210510)

包号： /

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求					投标响应情况					偏离	说明		
(一) 小型机/维保服务			1. 维保服务设备清单					1. 维保服务设备清单					无偏离			
			序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安置	数量	序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间			设备安置	数量
			1	IBM P780 主机	IBM P780	2022年2月28日	广西区税务局民族机房	4	1	IBM P780 主机	IBM P780	2022年2月28日			广西区税务局民族机房	4
			2	IBM P780 主机	IBM P780	2022年2月28日	广西区税务局	2	2	IBM P780 主机	IBM P780	2022年2月28日			广西区税务局	2
			3	IBM P780 主机	IBM P780	2021年8月31日	局园湖机房	2	3	IBM P780 主机	IBM P780	2021年8月31日			局园湖机房	2
4	Oracle 数据库	EXADATA 一体机	2022年2月28日	广西区税务局民族机房	1	4	Oracle 数据库	EXADATA XS-2 一体机	2022年2月28日	广西区税务局民族机房	1					

广西新豪智云技术股份有限公司 电话：0771-5605600 传真：0771-5605128 第 660 页

	自维保期限开始,乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	自维保期限开始,我公司承诺及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	
	2.2 IBM 小型机维保服务要求	2.2 IBM 小型机维保服务响应	无偏离
	2.2.1 操作系统健康性服务	2.2.1 操作系统健康性服务	无偏离
	针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务,到采购人现场对服务范围内的主机进行一次全面地健康检查,检查系统运行状态,检查系统错误记录,排除潜在隐患,以确保业务系统能正常稳定的运行。	针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务,到采购人现场对服务范围内的主机进行一次全面地健康检查,检查系统运行状态,检查系统错误记录,排除潜在隐患,以确保业务系统能正常稳定的运行。	无偏离
	投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时,巡检人员应每季度一次,其中第一次设备巡检和系统备份必须在合同签订后2个月之内完成,最后一次设备巡检必须在合同到期前1个月之内完成。一线巡检人员必须具有IBM AIX系统管理员认证且具有2年以上相关工作经验的二线技术专家进行指导和支撑。	我公司按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时,巡检人员应每季度一次,其中第一次设备巡检和系统备份必须在合同签订后2个月之内完成,最后一次设备巡检必须在合同到期前1个月之内完成。一线巡检人员必须具有IBM AIX系统管理员认证且具有2年以上相关工作经验的二线技术专家进行指导和支撑。	无偏离

持。	特。		
巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要求要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份，备份介质（包括但不限于磁带、磁盘等）由中标人免费提供，备份介质必须保证 2 份以上冗余，并且已使用的备份介质所有权归采购人。（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。	巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要求要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份，备份介质（包括但不限于磁带、磁盘等）由我公司免费提供，备份介质必须保证 2 份以上冗余，并且已使用的备份介质所有权归采购人。（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。	无偏离	无偏离
投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。	我公司承诺根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。	无偏离	无偏离
(1) 由于主机系统运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 备份 rootvg，验证系统备份磁带；	(1) 由于主机系统运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 备份 rootvg，验证系统备份磁带；	无偏离	无偏离

E.查看 tmp 空间使用率,检查是否系统产生 core 文件; F.检查采购人登陆信息,查看系统服务的运行状况; G.检查系统进程,查看是否有僵尸进程; H.检查盘阵运行状况及日志; I.管理和维护文件系统,确保文件系统的完整性; J.监控系统各资源的使用状况(cpu,内存,文件系统等); K.规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复; L.安装和配置主机网络,确保主机网络工作正常; M.机器设备资源的分区调整维护; N.系统出现故障,予以配合解决。	E.查看 tmp 空间使用率,检查是否系统产生 core 文件; F.检查采购人登陆信息,查看系统服务的运行状况; G.检查系统进程,查看是否有僵尸进程; H.检查盘阵运行状况及日志; I.管理和维护文件系统,确保文件系统的完整性; J.监控系统各资源的使用状况(cpu,内存,文件系统等); K.规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复; L.安装和配置主机网络,确保主机网络工作正常; M.机器设备资源的分区调整维护; N.系统出现故障,予以配合解决。	(2)在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告,巡检报告应包括以下内容: A.巡检主要内容与步骤; B.存在的隐患和问题以及解决途径与建议; C.总结与建议; D.巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。 2.2.2 操作系统软件补丁维护升级 (1)在系统维护期内,以原厂公布的相关系统软件的
		(2)在巡检结束后我公司承诺向采购人提交巡检报告,巡检报告包括以下内容: A.巡检主要内容与步骤; B.存在的隐患和问题以及解决途径与建议; C.总结与建议; D.巡检报告由巡检工程师和采购人双方签字确认。 2.2.2 操作系统软件和补丁维护升级 (1)在系统维护期内,以原厂公布的相关系统软件的
		无偏离
		无偏离
		无偏离

	补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。	补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。	
(2) 检查操作系统软件包的版本。		(2) 检查操作系统软件包的版本。	无偏离
(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。		(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。	无偏离
(4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。		(4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。	无偏离
(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。		(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。	无偏离
2.2.3 错误日志分析		2.2.3 错误日志分析	无偏离
定期整理分析系统的错误日志内容，对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析，按照错误的级别和种类分类整理记录，对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪并提提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。		定期整理分析系统的错误日志内容，对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析，按照错误的级别和种类分类整理记录，对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪，并提出解决办法，承诺在不影响系统正常运行的情况下解决问题。	无偏离
2.2.4 售后服务协调资源		2.2.4 当出现硬件故障的时候，我公司承诺积极协调资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出	无偏离

	相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:	相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:	
	(1) 进行现场分析故障。	(1) 进行现场分析故障。	无偏离
	(2) 现场进行故障定位。	(2) 现场进行故障定位。	无偏离
	(3) 更换故障部件。	(3) 更换故障部件。	无偏离
	(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。	(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。	无偏离
	(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关, 投标人要向采购人提出合理的建议和意见, 尽量避免同类故障的发生。	(5) 我公司在完成故障排除后承诺向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关, 承诺向采购人提出合理的建议和意见, 避免同类故障的发生。	无偏离
	2.2.5 性能分析及调优	2.2.5 性能分析及调优	无偏离
	投标人要对服务范围内的设备进行性能监控, 并根据性能监控结果分析设备的运行状态, 若系统性能没有达到最优, 则提出相应的性能调优建议及方案, 并对系统进行优化。	我公司承诺对服务范围内的设备进行性能监控, 并根据性能监控结果分析设备的运行状态, 若系统性能没有达到最优, 则提出相应的性能调优建议及方案, 并对系统进行优化。	无偏离

(1)根据日常运行维护工作的报表对整个系统的系统软件运行状态进行分析,可以获得系统运行状态的一手资料,为日后的系统性能优化和相应的业务调整提供依据。	(1)根据日常运行维护工作的报表对整个系统的系统软件运行状态进行分析,可以获得系统运行状态的一手资料,为日后的系统性能优化和相应的业务调整提供依据。	无偏离
(2)利用在设备上部署监控脚本或安装系统性能监控软件的方式监控磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数,进行分析,对分析结果归档保存。	(2)利用在设备上部署监控脚本和安装系统性能监控软件的方式监控磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数,进行分析,对分析结果归档保存。	无偏离
(3)根据性能分析结果提出优化建议和方案并对系统进行优化。	(3)根据性能分析结果提出优化建议和方案并对系统进行优化。	无偏离
(4)投标人应在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析,并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。	(4)我公司承诺在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析,并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。	无偏离
2.2.6 资源调整	2.2.6 资源调整	无偏离
根据采购人的需求提供对服务范围内设备的资源配置调整服务。	根据采购人的需求提供对服务范围内设备的资源配置调整服务。	无偏离
包括:对主机分区重新划分、对现有分区资源进行调整,与其他主机分区安装部署 HACMP 双机系统等。	(1)主机分区的调整,包括:对主机分区重新划分、对现有分区资源进行调整,与其他主机分区安装部署 HACMP 双机系统等。	无偏离
(2)系统资源调整,包括:重新安装操作系统,根据	(2)系统资源调整,包括:重新安装操作系统,根据	无偏离

	采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等等。	采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等等。	
	(3) 网络调整, 包括: 重新连接网络、配置网络资源等。	(3) 网络调整, 包括: 重新连接网络、配置网络资源等。	无偏离
	(4) 存储调整, 包括: 连接新的存储设备、配合存储设备厂商完成存储设备的安装及调试等。	(4) 存储调整, 包括: 连接新的存储设备、配合存储设备厂商完成存储设备的安装及调试等。	无偏离
	2.2.7 移机服务	2.2.7 移机服务	无偏离
	在服务期内, 投标人应对服务范围内的设备提供免费移机服务。	在服务期内, 我公司承诺对服务范围内的设备提供免费移机服务。	无偏离
	(1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。	(1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。	无偏离
	(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	无偏离
	(3) 移机的内容包括但不限于:	(3) 移机的内容包括但不限于:	无偏离
	A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录, 备份主机的操作系统等重要数据, 根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。	A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录, 备份主机的操作系统等重要数据, 根据迁移的需要对主机进行拆卸。	无偏离
	B. 指导物流或运输单位做好主机的迁移和运输工作, 确保迁移和运输过程中的规范和安全。	B. 指导物流或运输单位做好主机的迁移和运输工作, 确保迁移和运输过程中的规范和安全。	无偏离
	C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试, 将主机恢复到迁移前的运行状态。	C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试, 将主机恢复到迁移前的运行状态。	

	2.3 Oracle 一体机维保服务要求	2.3 Oracle 一体机维保服务响应	无偏离
	2.3.1 健康巡检服务	2.3.1 健康巡检服务	无偏离
	针对服务范围内的主机系统提供每季度 1 次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的一体机进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常运行。	针对服务范围内的主机系统提供每季度 1 次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的一体机进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常运行。	无偏离
	投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。一线巡检人员应具有 Oracle Exadata 相关认证并且具有 2 年以上相关工作经验，并由配备具有 5 年以上工作经验的 Oracle Exadata 相关认证的工程师作为二线技术支持进行指导和支持。	我公司承诺按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。一线巡检人员承诺具有 Oracle Exadata 相关认证并且具有 2 年以上相关工作经验，并由配备具有 5 年以上工作经验的 Oracle Exadata 相关认证的工程师作为二线技术支持进行指导和支持。	无偏离
	巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件故障隐患，同时根据用户要求对设备进行配置信息和操作系统级系统备份（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。	巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件故障隐患，同时根据用户要求对设备进行配置信息和操作系统级系统备份（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。	无偏离
	投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障应及时处理。	我公司承诺根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障应及时处理。	无偏离

障进行处理，并进行必要的性能调优。 (1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 对操作系统进行备份 E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件； F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况； G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等等）； H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复； (2) 在巡检结束后采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下内容： A. 巡检主要内容与步骤； B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；	故障进行处理，并进行必要的性能调优。 (1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 对操作系统进行备份 E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件； F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况； G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等等）； H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复； (2) 在巡检结束后我公司承诺向采购人提交巡检报告，巡检报告包括以下内容： A. 巡检主要内容与步骤； B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；	故障进行处理，并进行必要的性能调优。 (1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 对操作系统进行备份 E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件； F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况； G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等等）； H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复； (2) 在巡检结束后我公司承诺向采购人提交巡检报告，巡检报告包括以下内容： A. 巡检主要内容与步骤； B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；	故障进行处理，并进行必要的性能调优。 (1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 对操作系统进行备份 E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件； F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况； G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等等）； H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复； (2) 在巡检结束后我公司承诺向采购人提交巡检报告，巡检报告包括以下内容： A. 巡检主要内容与步骤； B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；
---	---	---	---

C. 总结与建议:			
D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。			
2.3.2 操作系统软件和补丁维护升级	2.3.2 操作系统软件和补丁维护升级	无偏离	
(1) 在系统维护期内,以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据,根据采购人设备实际的系统软件状况,对系统软件进行补丁修正和升级,消除系统软件相关的漏洞和缺点,保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。	(1) 在系统维护期内,以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据,根据采购人设备实际的系统软件状况,对系统软件进行补丁修正和升级,消除系统软件相关的漏洞和缺点,保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。	无偏离	
(2) 检查操作系统软件包的版本。	(2) 检查操作系统软件包的版本。	无偏离	
(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。	(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。	无偏离	
(4) 安排时间和人员,在不影响系统运行的条件下,升级相关系统软件包。	(4) 安排时间和人员,在不影响系统运行的条件下,升级相关系统软件包。	无偏离	
(5) 根据系统软件包的升级情况升级整个系统的维护级别。	(5) 根据系统软件包的升级情况升级整个系统的维护级别。	无偏离	
2.3.3 错误日志分析	2.3.3 错误日志分析	无偏离	
定期整理分析系统错误日志内容,对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析,按照错误的级别和种类分类整理记录,对于可能引起运行故障的高级别错误	定期整理分析系统错误日志内容,对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析,按照错误的级别和种类分类整理记录,对于可能引起运行故障的高级别错误	无偏离	

误做出相应的跟踪，并提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。	做出相应的跟踪，并提出解决办法，承诺在不影响系统正常运行的情况下解决问题。	
2.3.4 硬件故障排除	2.3.4 硬件故障排除	无偏离
当出现硬件故障的时候，投标人要积极参与资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下内容：	当出现硬件故障的时候，我公司承诺积极参与资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下内容：	无偏离
(1) 进行现场分析故障	(1) 进行现场分析故障	无偏离
(2) 现场进行故障定位	(2) 现场进行故障定位	无偏离
(3) 更换故障部件	(3) 更换故障部件	无偏离
(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常	(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。	无偏离
(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告应包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。	(5) 我公司完成故障排除后承诺向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，承诺向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。	无偏离

2.3.5 性能分析及调优	2.3.5 性能分析及调优	无偏离
投标人要对服务范围内的 oracle 一体机提供监控工具，对一体机进行性能监控，并根据性能监控结果分析设备的运行状态，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，并对系统进行优化。	我公司承诺对服务范围内的 oracle 一体机提供监控工具，对一体机进行性能监控，并根据性能监控结果分析设备的运行状态，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，并对系统进行优化。	无偏离
(1) 利用监控工具对一体机的磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数，进行分析。	(1) 利用监控工具对一体机的磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数，进行分析。	无偏离
(2) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对操作系统、数据库、中间件进行优化。	(2) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对操作系统、数据库、中间件进行优化。	无偏离
(3) 投标人应在现场巡检时上一次采集的性能监控数据进行分析，并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。	(3) 我公司承诺在现场巡检时上一次采集的性能监控数据进行分析，并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。	无偏离
2.3.6 资源配置调整	2.3.6 资源配置调整	无偏离
根据采购人的需求提供对服务范围内 oracle 一体机的资源配置调整服务。	根据采购人的需求提供对服务范围内 oracle 一体机的资源配置调整服务。	无偏离
(1) 计算资源调整。包括：一体机计算节点重新安装部署或升级，Oracle Linux 7 以上操作系统；根据用户要求在计算节点上规划部署中间件服务器和数据库服务器；将计算节点由集群部署调整为单机部署，或将	(1) 计算资源调整。包括：一体机计算节点重新安装部署或升级，Oracle Linux 7 以上操作系统；根据用户要求在计算节点上规划部署中间件服务器和数据库服务器；将计算节点由集群部署调整为单机部署，或将	无偏离

	作, 确保迁移和运输过程中的规范和安全。	
	C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试, 将主机恢复到迁移前的运行状态。	
	2.3.8 紧急救援服务	无偏离
	提供系统异常问题、严重性能问题、系统无法正常启动、系统灾难恢复诊断及分析服务; 提供宕机、坏块、磁盘坏、存储控制器损坏等影响正常业务的紧急故障救援服务。服务时效要求 5 分钟响应, 工程师在 4 小时内到达故障现场。	无偏离
	2.4 技术支持	无偏离
	2.4.1 现场服务	无偏离
	提供应用系统上线、相关系统变更等情况时必要的不间断现场值守服务, 值守工程师必须具备小型机和一体机相关认证资质。	
	提供设备用户单位存储备份系统实施、业务变更所需的现场技术支持服务。对关键系统中存在的设备、系统软件及应用软件的多厂商问题, 在发生系统故障及问题时, 投标人应按用户要求配合或协调相关厂商进行分析并加以解决。	
	提供各设备用户单位存储备份系统实施、业务变更所需的现场技术支持服务。对关键系统中存在的设备、系统软件及应用软件的多厂商问题, 在发生系统故障及问题时, 我公司承诺按用户要求配合或协调相关厂商进行分析并加以解决。	

投标人必须按照用户要求制定应急预案,对应急演练、容灾备份进行技术支持;达到应急响应触发条件的,应协助用户按应急响应程序进行处置,并按照应急预案开展后续工作。	我公司承诺按照用户要求制定应急预案,对应急演练、容灾备份进行技术支持;达到应急响应触发条件的,承诺协助用户按应急响应程序进行处置,并按照应急预案开展后续工作。	无偏离
投标人提供对设备的例行维护与管理,提供设备的磁带机、光驱读写测试和清洗服务,每半年一次;提供设备各分区操作系统的备份,每半年一次;小型机管理平台操作系统的备份,每年一次;清理小型机系统日志信息,每年一次或提供用户单位需求提供升级小型机设备微码,升级操作系统版本,安全加固,安装补丁,升级高可用软件版本等;操作系统常见问题解答。	我公司承诺提供对设备的例行维护与管理,提供设备的磁带机、光驱读写测试和清洗服务,每半年一次;提供设备各分区操作系统的备份,每半年一次;清理小型机管理平台操作系统的备份,每年一次;清理小型机系统日志信息,每年一次或提供用户单位需求提供升级小型机设备微码,升级操作系统版本,安全加固,安装补丁,升级高可用软件版本等;操作系统常见问题解答。	无偏离
投标人根据用户要求现场参加数据中心运行状况分析会议,对当季运行状况、故障处置情况进行研究,对下季运行趋势进行研判,对存在的问题提出解决方案及优化建议。	我公司承诺根据用户要求现场参加数据中心运行状况分析会议,对当季的运行情况、故障处置情况进行研究,对下季运行趋势进行研判,对存在的问题提出解决方案及优化建议。	无偏离
2.4.2 提供 7×24 响应服务	2.4.2 提供 7×24 响应服务	无偏离
响应时间要求:中标人需提供服务期内每周 7 个自然	响应时间承诺:我公司承诺提供服务服务期内每周 7 个自	无偏离

		日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题,电话通知中标人时开始计算,中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定:问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时,中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。工程师到达现场时间要求:当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时,从中标人接到区局电话请求开始,中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场,并立即开始现场不间断工作支持服务。	日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。我公司承诺提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题,电话通知我公司时开始计算,我公司承诺在 30 分钟内完成以下内容的初步判定:问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时,我公司承诺在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。我公司承诺提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。工程师到达现场时间:当区局要求我公司提供工程师现场支持服务时,从我公司接到区局电话请求开始,我公司承诺工程师在 2 小时内到达区局现场,并立即开始现场不间断工作支持服务。	
		现场不间断工作支持服务:在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下,中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场,按区局要求,立即开始不间断服务,直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	现场不间断工作支持服务:在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下,我公司派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场,按区局要求,立即开始不间断服务,直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	无偏离

2.4.3 备品备件库要求	2.4.3 备品备件库响应	无偏离
中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种；中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在入场服务一个月內提供原厂售后服务承诺原件，否则采购人可不予以验收。 (1) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备品备件，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。备品备件在服务期满后仍归中标人所有，服务期结束后 10 个工作日内必须从采购人场地撤走。 (2) 备品备件清单如下： A. P780 整机 1 台，配置 4 颗物理 CPU(64Core, 3.86GHz) 并激活，配置并激活 1T 内存，4 块 300G 10K 硬盘，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 8Gb 光纤卡，电源模块 2 块。 B. EXADATA X5-2 数据库一体机计算节点 1 台，数据库存储节点 1 台。	我公司采取自行采购备品备件的方式。 (1) 我公司采取自行采购备品备件，自行采购的备品备件存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备品备件，备品备件有缺失的承诺在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。备品备件在服务期满后仍归我公司所有，服务期结束后 10 个工作日内承诺从采购人场地撤走。 (2) 备品备件清单如下： A. P780 整机 1 台，配置 4 颗物理 CPU(64Core, 3.86GHz) 并激活，配置并激活 1T 内存，4 块 300G 10K 硬盘，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 8Gb 光纤卡，电源模块 2 块。 B. EXADATA X5-2 数据库一体机计算节点 1 台，数据库存储节点 1 台。	无偏离

2.5 维保报告	2.5 维保报告	无偏离
针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，投标人完成巡检后将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交给用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为用户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖章部门公章确认。	针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，我公司完成巡检后承诺将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交给用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为用户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖章部门公章确认。	无偏离
投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料	投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料	无偏离
2.6 维保设备档案管理	2.6 维保设备档案管理	无偏离
合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、处理技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维	合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、处理技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维	无偏离

	操作向用户作详细介绍。		
	2.7 安全保密服务	操作向用户作详细介绍。	无偏离
	服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	服务期内，我公司承诺签订保密协议，我公司承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不泄露区局所有信息。由于我公司违反保密协议而导致的泄密或破坏，由我公司负全责，并由我公司赔偿区局所有损失。我公司承诺在投标文件中及服务期满后五年内保守区局系统、数据、信息的安全，以及及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书（承诺书详见投标文件第 840 页）。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	无偏离
	2.8 驻场服务	2.8 驻场服务	无偏离
	在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务人员要相对稳定，至少具有 2 年相关工作经验，至少具有 IBM AIX 系统管理员认证。专职驻场服务人员由招标人提供，工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括：对用户单位提供执行、故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助招标人完成本项目的技术支持。	在服务期内，我公司提供专职驻场服务。专职驻场服务人员承诺相对稳定，具有 2 年相关工作经验，具有 IBM AIX 系统管理员认证。专职驻场服务人员由招标人提供，工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括：对用户单位提供报修和技术支持；故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助招标人完成本项目的技术支持。	无偏离

项目的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案、信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关事件的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。	持和日常管理工作；及时更新设备档案、信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关事件的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备值守服务。其费用计入投标报价，期间不另行收取任何额外费用。						
服务地点如下表：							
<table><tr><td>数据中心名称</td><td>数据中心地址</td></tr><tr><td>广西区税务局南湖路26号</td><td>南宁市青秀区南湖路26号</td></tr><tr><td>广西区税务局民族大道105号</td><td>南宁市青秀区民族大道105号</td></tr></table>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局南湖路26号	南宁市青秀区南湖路26号	广西区税务局民族大道105号	南宁市青秀区民族大道105号	无偏离
数据中心名称	数据中心地址						
广西区税务局南湖路26号	南宁市青秀区南湖路26号						
广西区税务局民族大道105号	南宁市青秀区民族大道105号						
专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求投标人进行更换。	专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求我公司进行更换。	无偏离					
3. 项目培训	3. 项目培训	无偏离					
3.1 在服务期内提供一次 IBM 小型机技术培训和一次 ORACLE 一体机技术培训，每次培训采购技术人员 5 名，培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训期间的食宿和交通。	3.1 在服务期内提供一次 IBM 小型机技术培训和一次 ORACLE 一体机技术培训，每次培训采购技术人员 5 名，培训时间 5 天。我公司承诺提供师资、教材、场地及培训期间的食宿和交通。	无偏离					
技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个	技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个	无偏离					

项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由投标人负责提供。培训需求如下：	项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由我公司负责提供。培训内容如下：	
投标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	我公司提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	无偏离
(1) 培训人数：5 人。	(1) 培训人数：5 人。	无偏离
(2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天；	(2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间 5 天；	无偏离
(3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。	(3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由我公司提供。	无偏离
(4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容和教材和授课教师由中标人提供。	(4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容和教材和授课教师由我公司提供。	无偏离
3.2 费用及其它后勤服务	3.2 费用及其它后勤服务	无偏离
培训期间，培训学员抵达培训所在城市的费用及培训期间其余费用由投标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	培训期间，培训学员抵达培训所在城市的费用及培训期间其余费用由我公司承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，同时做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	无偏离
培训期间，培训学员抵达培训所在城市的费用及培训期间其余费用由投标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	(1) 所住宾馆承诺为三星级标准，交通便利，住宿环境幽雅舒适；	无偏离
(2) 学员住宿标准为单人标准间，每人一间；	(2) 学员住宿标准为单人标准间，每人一间；	无偏离

	(3) 提供集中培训期间的一日三餐及集中授课期间的一天两次课间茶歇, 其费用标准不低于 100 元/人/天;	(3) 提供集中培训期间的一日三餐及集中授课期间的一天两次课间茶歇, 其费用标准为 100 元/人/天;	无偏离									
	(4) 为所有学员提供飞机、火车、轮船等主要交通工具的接送/送站服务;	(4) 为所有学员提供飞机、火车、轮船等主要交通工具的接送/送站服务;	无偏离									
	(5) 要求住宿地与培训地应距离较近, 不得超出 10 分钟车程。如果住宿地与培训地不在一处, 要求负责提供交通工具, 按照课程安排提供接送服务。	(5) 承诺住宿地与培训地距离较近, 不超过 10 分钟车程。如果住宿地与培训地不在一处, 我公司负责提供交通工具, 按照课程安排提供接送服务。	无偏离									
	培训期间由投标人提供的培训所需的费用计入投标总价。	培训期间由我公司提供的培训所需的费用计入投标总价。	无偏离									
	1. 维保设备清单											
(二) 存储设备维保服务	1. 维保设备清单											
	序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安置	数量	序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安置	数量
		EMC 存储	VMAX 10K (三)	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 局园湖机房	1	1	EMC 存储	VMAX 10K (三)	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 局园湖机房	1
		EMC 存储	VMAX 10K (双)	2021 年 8 月 31 日		1	2	EMC 存储	VMAX 10K (双)	2021 年 8 月 31 日		1
		EMC 存储	VMAX 10K (单)	2021 年 8 月 31 日		1	3	EMC 存储	VMAX 10K (单)	2021 年 8 月 31 日		1
	EMC 存储	VNX5400	2018 年 2 月	2		4	EMC 存储	VNX5400	2018 年 2 月	2		

5	曙光存储	DS600	2018年8月5日	2日		1	5	曙光存储	DS600	2018年8月5日	2日	1	
6	EMC存储	UNITY500F	2022年2月28日	28日		1	6	EMC存储	UNITY500F	2022年2月28日	28日	1	
7	EMC存储	VMAX 10K	2022年2月28日	28日	广西区税务局民族机房	3	7	EMC存储	VMAX 10K	2022年2月28日	28日	3	广西区税务局民族机房
8	EMC存储	VMAX 100K	2022年2月28日	28日		1	8	EMC存储	VMAX 100K	2022年2月28日	28日	1	
9	EMC DD2500 虚拟带库	DD2500	2022年2月28日	28日	广西区税务局民族机房	1	9	EMC DD2500 虚拟带库	DD2500	2022年2月28日	28日	1	广西区税务局民族机房
10	EMC DD860 虚拟带库	DD860	2022年2月28日	28日		1	10	EMC DD860 虚拟带库	DD860	2022年2月28日	28日	1	
11	EMC DD4500 虚拟带库	DD4500	2022年2月28日	28日	广西区税务局民族机房	1	11	EMC DD4500 虚拟带库	DD4500	2022年2月28日	28日	1	广西区税务局民族机房
12	EMC VPLEX 虚拟化网关	EMC VPLEX	2023年3月23日	23日		2	12	EMC VPLEX 虚拟化网关	EMC VPLEX	2023年3月23日	23日	2	

2.若合同签订日期在2022年3月1日后,则维保服务期截止日(2024年2月28日)应当顺延,顺延月份数从2022年3月1日起至合同签订日止,不满一月按一月算,月期按30天计。甲乙双方无须签订补充协议;顺延期间所需费用内含于合同总金额中,甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始,乙方应当及时、勤勉、尽责履行目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	2.若合同签订日期在2022年3月1日后,则维保服务期截止日(2024年2月28日)顺延,顺延月份数从2022年3月1日起至合同签订日止,不满一月按一月算,月期按30天计。甲乙双方无须签订补充协议;顺延期间所需费用内含于合同总金额中,甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始,我公司承诺及时、勤勉、尽责履行目相关设备的维修和保养义务,不因设备故障性质发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	无偏离
2.2 设备巡检 投标人在服务期内每年至少进行4次设备现场巡检,通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患,减少设备发生故障的概率,保证设备的稳定运行。	2.2 设备巡检 我公司承诺在服务期内每年进行4次设备现场巡检,通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患,减少设备发生故障的概率,保证设备的稳定运行。	无偏离
投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求,结合实际情况,制定每一服务年度的巡检工作计划。其中第一次设备巡检和系统备份巡检时间每季度一次,其中第一次设备巡检和系统备份巡检必须在合同签订后2个月之内完成,最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月之内完成。一线巡检人员应	投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求,结合实际情况,制定每一服务年度的巡检工作计划。其中第一次设备巡检和系统备份巡检时间每季度一次,其中第一次设备巡检和系统备份巡检必须在合同签订后2个月之内完成,最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月之内完成。一线巡检人员应	无偏离

具有 2 年以上相关工作经验，并由具有存储设备原厂 商相关认证证书且具有 5 年以上相关工作经验的二线 技术专家进行指导和支持。	承诺具有 2 年以上相关工作经验，并由具有存储设备 原厂商相关认证证书且具有 5 年以上相关工作经验的 二线技术专家进行指导和支持。	
巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统 日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现 存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要 求进行存储设备配置信息备份（合同签订后第一次巡 检时必须进行备份）。	巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统 日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现 存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要 求进行存储设备配置信息备份（合同签订后第一次巡 检时必须进行备份）。	无偏离
投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故 障进行处理，并进行必要的性能调优。	我公司将根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故 障进行处理，并进行必要的性能调优。	无偏离
2.3 存储设备维保服务内容	2.3 存储设备维保服务内容	无偏离
(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运 行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作；	(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运 行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作；	无偏离
(2) 微码升级；	(2) 微码升级；	无偏离
(3) 维护及远程健康检查；	(3) 维护及远程健康检查；	无偏离
(4) 现场备件更换；	(4) 现场备件更换；	无偏离
(5) 远程诊断及支持；	(5) 远程诊断及支持；	无偏离
(6) 解答客户有关产品使用中出现的的问题；	(6) 解答客户有关产品使用中出现的的问题；	无偏离
(7) 7x24 小时电话支持及响应；	(7) 7x24 小时电话支持及响应；	无偏离

	(8) 对现有系统的改造及重新配置、分区的现场支持服务；	(8) 对现有系统的改造及重新配置、分区的现场支持服务；	无偏离
	(9) 设备及软件的重新安装；	(9) 设备及软件的重新安装；	无偏离
	(10) 性能分析；	(10) 性能分析；	无偏离
	(11) 拆卸及重新安装时对设备的现场支持服务；	(11) 拆卸及重新安装时对设备的现场支持服务；	无偏离
	(12) 根据用户需求重新划分存储空间；	(12) 根据用户需求重新划分存储空间；	无偏离
	(13) 每年为每台设备提供不限次数的 binfile 等配置文件修改服务。	(13) 每年为每台设备提供不限次数的 binfile 等配置文件修改服务。	无偏离
	2.4 光纤交换机维保服务内容	2.4 光纤交换机维保服务内容	无偏离
	(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作。	(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作。	无偏离
	(2) 设备及软件的重新安装、配置。	(2) 设备及软件的重新安装、配置。	无偏离
	(3) 系统咨询服务。	(3) 系统咨询服务。	无偏离
	(4) 现场备件更换。在设备发生故障而投标人无法及时解决时，需要对设备配件更换时，投标人应提供与该产品相匹配的相应配件，如无法提供与之想匹配的配件时，投标人应提供同档次的产品替换故障设备。投标人应充分考虑该风险与责任，并将其成本计入投标报价，服务期内用户不再额外付费。	(4) 现场备件更换。在设备发生故障而我公司无法及时解决时，承诺对设备配件更换时，我公司提供与该产产品相匹配的相应配件，如无法提供与之想匹配的配件时，我公司承诺提供同档次的产品替换故障设备。我公司的，我公司承诺提供同档次的产品替换故障设备。我公司承诺充分考虑该风险与责任，并将其成本计入投标报价，服务期内用户不再额外付费。	无偏离

2.5 移机服务	2.5 移机服务	无偏离
在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供免费移机服务。	在服务期内，我公司承诺对服务范围内的设备提供免费移机服务。	无偏离
(1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。	(1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。	无偏离
(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	无偏离
(3) 移机的内容包括但不限于： A. 在迁移前对设备的运行情况进行记录，备份重要数据，根据迁移的需要对主机进行拆卸。 B. 指导物流或运输投标人做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在存储迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将存储恢复到迁移前的运行状态。	(3) 移机的内容包括但不限于： A. 在迁移前对设备的运行情况进行记录，备份重要数据，根据迁移的需要对主机进行拆卸。 B. 指导物流或运输我公司承诺做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在存储迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将存储恢复到迁移前的运行状态。	无偏离
2.6 提供 7×24 小时响应服务	2.6 提供 7×24 小时响应服务	无偏离
响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内响应。	响应时间承诺：我公司提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的全天候随时响应服务。我公司提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知我公司时开始计算，我公司承诺在 30 分钟内响应。	无偏离

30分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区域局要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后30分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供7×24小时固定热线电话号码、响应码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。	30分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区域局要求工程师现场处理时，我公司承诺在故障通知后30分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。我公司承诺提供7×24小时固定热线电话号码、响应码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。	
工程师到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在2小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	工程师承诺到达现场时间：当区局要求我公司提供工程师现场支持服务时，从我公司接到区局电话请求开始，我公司工程师承诺在2小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	无偏离
现场不间断工作支持服务：在区局存储设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	现场不间断工作支持服务：在区局存储设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，我公司承诺派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	无偏离
2.7 硬件保障扩容要求	2.7 硬件保修和扩容响应	无偏离
服务期内，维保设备清单中的硬件设备一旦出现故障，中标人应立即免费提供备件及服务；在得到用户确认后维保工程师方能离开现场，保障满	服务期内，维保设备清单中的硬件设备一旦出现故障，我公司承诺立即免费提供备件及服务；在得到用户确认后维保工程师方能离开现场，保障满	无偏离

区局系统和业务正常运行要求。	足区局系统和业务正常运行要求。	
备件和材料要求：中标人提供的备件必须是全新备件，且与区局原部件品牌、型号相同。中标人须保证提供的备件不侵犯任何第三方的专利、商标或版权等。否则，中标人须承担对第三方的专利或版权等侵权责任的并承担责任因此而发生的所有费用。	备件和材料承诺：我公司提供的备件承诺是全新备件，且与区局原部件品牌、型号相同。我公司承诺保证提供的备件不侵犯任何第三方的专利、商标或版权等。否则，我公司承担对第三方的专利或版权等侵权责任的并承担责任因此而发生的所有费用。	无偏离
中标人必须针对本项目维保范围内的4台DCX8510 光纤交换机提供升级服务，每台光纤交换机增加一块32端口16Gbps接口板，并配置32个16Gbps模块和相应的许可。要求升级后能够正常使用，且升级的板卡和光模块为原厂配件。	我公司针对本项目维保范围内的4台DCX8510 光纤交换机提供升级服务，每台光纤交换机增加一块32端口16Gbps接口板，并配置32个16Gbps模块和相应的许可。承诺升级后能够正常使用，且升级的板卡和光模块为原厂配件。	无偏离
中标人必须对采购人在用的两台华为18500F V5 全闪存存储设备提供原厂扩容服务，每台存储设备增加150TB裸容量，磁盘类型为闪存盘，单盘容量小于1150TB裸容量，磁盘类型为闪存盘，单盘容量3.84TB。中标人应充分考虑存储设备扩容所需的机柜、磁盘扩展柜、连接线缆、容量管理授权等与磁盘扩容有关的软硬件配套设备。扩容的软硬件设备承诺为原厂全闪存配件。维保期至2024年12月31日。中标人必须针对本项目扩容的软硬件提供安装调试服务，对采购人现有	我公司承诺对采购人在用的两台华为18500F V5 全闪存存储设备提供原厂扩容服务，每台存储设备增加150TB裸容量，磁盘类型为闪存盘，单盘容量3.84TB。我公司承诺充分考虑存储设备扩容所需的机柜、磁盘扩展柜、连接线缆、容量管理授权等与磁盘扩容有关的软硬件配套设备。扩容的软硬件设备承诺为原厂全闪存配件。维保期至2024年12月31日。我公司针对本项目扩容的软硬件提供安装调试服务，对采购人现有	无偏离

人现有的存储设备硬件系统集成，实现扩容磁盘与原有磁盘的正常运行，实现现有监控管理、设备管理软件的正常运行。中标人在项目实施时必须提供可靠的实施方案，确保扩容项目的顺利实施，并且扩容项目实施后不会对用户原有的系统造成任何影响。我公司的扩容实施方案必须经过存储设备实际生产厂商的确认，并经用户确认后由存储设备实际生产厂商工程师实施。	的存储设备硬件系统集成，实现扩容磁盘与原有磁盘的正常运行，实现现有监控管理、设备管理软件的正常运行。我公司在项目实施前承诺提供可靠的实施方案，确保扩容项目的顺利实施，并且扩容项目实施后不会对用户原有的系统造成任何影响。我公司的扩容实施方案必须经过存储设备实际生产厂商的确认，并经用户确认后由存储设备实际生产厂商工程师实施。	
本项目光纤交换机和存储设备所需费用列入合同总价内，采购人不再单独支付升级费用。	本项目光纤交换机和存储设备升级扩容所需费用列入合同总价内，采购人不再单独支付升级费用。	无偏离
2.8 备品备件库要求	2.8 备品备件库响应	无偏离
中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：	我公司采取自行采购备品备件的方式：	无偏离
(1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予验收。	(1) 我公司采取自行采购备品备件的方式。	无偏离
(2) 中标人如选择自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查	(2) 我公司采取自行采购备品备件，自行采购的备品备件存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查	无偏离

		备件库, 备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐, 否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	否	备件库, 备品备件有缺失的承诺在 5 个工作日内补齐, 否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	
		(3) 备品备件清单如下: A. 适用于 DCX8510 光纤交换机的板卡: 32 端口 16G 板卡 1 块, 48 端口 8G 板卡 1 块; B. 适用于 EMC VMAX10K 、 VMAX100K 的磁盘: 300G 15K FC 磁盘 10 块, 600G 15K FC 磁盘 20 块, 3TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 4TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 900GB 10K SAS 磁盘 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 800GB EFD 磁盘 5 块; C. 适用于华为 S6800 和 S5300 的磁盘: 600G SSD 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块; D. 适用于 EMC DD680、DD2500、DD4500 虚拟磁带库的磁盘: 3TB 7.2K SATA 磁盘 10 块, 1TB 7.2K SATA 磁盘 5 块; E. 适用于 EMC VNX5400 的磁盘: 900GB 10K SAS 磁盘 5 块, 3TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块。		(3) 备品备件清单如下: A. 适用于 DCX8510 光纤交换机的板卡: 32 端口 16G 板卡 1 块, 48 端口 8G 板卡 1 块; B. 适用于 EMC VMAX10K 、 VMAX100K 的磁盘: 300G 15K FC 磁盘 10 块, 600G 15K FC 磁盘 20 块, 3TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 4TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 900GB 10K SAS 磁盘 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 800GB EFD 磁盘 5 块; C. 适用于华为 S6800 和 S5300 的磁盘: 600G SSD 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块; D. 适用于 EMC DD680、DD2500、DD4500 虚拟磁带库的磁盘: 3TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块; E. 适用于 EMC VNX5400 的磁盘: 900GB 10K SAS 磁盘 5 块, 3TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块。	无偏离

5 块, 600GB 10K SAS 磁盘 5 块。	5 块, 600GB 10K SAS 磁盘 5 块。																																																										
F. EMC VMAX 存储备机 1 台, 备机至少包括以下组件:	F. EMC VMAX 存储备机 1 台, 备机承诺包括以下组件:																																																										
<table><tr><th>备件</th><th>数量</th></tr><tr><td>Engines</td><td>2</td></tr><tr><td>Engine SPS Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>Director Power Supplies</td><td>2</td></tr><tr><td>Management Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>Directors</td><td>2</td></tr><tr><td>DIMM Cards</td><td>2</td></tr><tr><td>IO Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>IOM SFP Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>DAE Power Supplies</td><td>2</td></tr><tr><td>VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019</td><td>1</td></tr><tr><td>DAE link control card</td><td>1</td></tr><tr><td>存储柜电源和风扇模块</td><td>2</td></tr><tr><td>VMAX10K M18E 背板</td><td>1</td></tr></table>	备件	数量	Engines	2	Engine SPS Modules	2	Director Power Supplies	2	Management Modules	2	Directors	2	DIMM Cards	2	IO Modules	2	IOM SFP Modules	2	DAE Power Supplies	2	VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019	1	DAE link control card	1	存储柜电源和风扇模块	2	VMAX10K M18E 背板	1	<table><tr><th>备件</th><th>数量</th></tr><tr><td>Engines</td><td>2</td></tr><tr><td>Engine SPS Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>Director Power Supplies</td><td>2</td></tr><tr><td>Management Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>Directors</td><td>2</td></tr><tr><td>DIMM Cards</td><td>2</td></tr><tr><td>IO Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>IOM SFP Modules</td><td>2</td></tr><tr><td>DAE Power Supplies</td><td>2</td></tr><tr><td>VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019</td><td>1</td></tr><tr><td>DAE link control card</td><td>1</td></tr><tr><td>存储柜电源和风扇模块</td><td>2</td></tr><tr><td>VMAX10K M18E 背板</td><td>1</td></tr></table>	备件	数量	Engines	2	Engine SPS Modules	2	Director Power Supplies	2	Management Modules	2	Directors	2	DIMM Cards	2	IO Modules	2	IOM SFP Modules	2	DAE Power Supplies	2	VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019	1	DAE link control card	1	存储柜电源和风扇模块	2	VMAX10K M18E 背板	1		
备件	数量																																																										
Engines	2																																																										
Engine SPS Modules	2																																																										
Director Power Supplies	2																																																										
Management Modules	2																																																										
Directors	2																																																										
DIMM Cards	2																																																										
IO Modules	2																																																										
IOM SFP Modules	2																																																										
DAE Power Supplies	2																																																										
VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019	1																																																										
DAE link control card	1																																																										
存储柜电源和风扇模块	2																																																										
VMAX10K M18E 背板	1																																																										
备件	数量																																																										
Engines	2																																																										
Engine SPS Modules	2																																																										
Director Power Supplies	2																																																										
Management Modules	2																																																										
Directors	2																																																										
DIMM Cards	2																																																										
IO Modules	2																																																										
IOM SFP Modules	2																																																										
DAE Power Supplies	2																																																										
VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019	1																																																										
DAE link control card	1																																																										
存储柜电源和风扇模块	2																																																										
VMAX10K M18E 背板	1																																																										
2.9 维保报告	2.9 维保报告		无偏离																																																								
投标人应在每个季度向用户单位提交故障受理报告和我公司承诺在每个季度向用户单位提交故障受理报告	投标人应在每个季度向用户单位提交故障受理报告和我公司承诺在每个季度向用户单位提交故障受理报告		无偏离																																																								
汇总情况, 并保证对服务范围内设备每年至少进行 4 次	汇总情况, 并保证对服务范围内设备每年至少进行 4 次		无偏离																																																								

次上门现场巡检服务，通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行。其中第一次设备巡检必须在合同签订后2个月之内完成，最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月完成。巡检内容包括不限于： ➢ 系统运行检测 ➢ 微码一致性检查 ➢ 系统使用环境检查 ➢ 系统除尘、润滑	上门现场巡检服务，通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行。其中第一次设备巡检必须在合同签订后2个月之内完成，最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月完成。巡检内容包括不限于： ➢ 系统运行检测 ➢ 微码一致性检查 ➢ 系统使用环境检查 ➢ 系统除尘、润滑
我公司完成巡检后承诺将巡检报告和季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位，维保报告包括每次巡检情况和报告周期、各次维保的维保统计信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并签字盖本部门公章确认。	投标人完成巡检后将巡检报告和季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位，维保报告包括每次巡检情况和报告周期、各次维保的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并签字盖本部门公章确认。
我公司承诺在每个季度巡检后向用户单位提交汇总后本季度服务报告副本并更新设备档案信息和运维事件知识库，用户签署后的季度服务报告正本是本项	投标人承诺在每个季度巡检后向用户单位提交汇总后本季度服务报告副本并更新设备档案信息和运维事件知识库，用户签署后的季度服务报告正本是本项

年度验收的必备材料。		目年度验收的必备材料。	
2.10 维保设备档案管理		2.10 维保设备档案管理	无偏离
合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	无偏离
2.11 安全保密服务		2.11 安全保密服务	无偏离
服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书，（承诺书详见投标文件第 841 页）。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书，（承诺书详见投标文件第 841 页）。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	服务期内，我公司承诺签订保密协议，我公司承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不泄露区局所有信息。由于我公司违反保密协议而导致的泄密或破坏，由我公司负全责，并由我公司赔偿区局所有损失。我公司承诺在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书，（承诺书详见投标文件第 841 页）。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	无偏离
★信息安全保密要求		★信息安全保密响应	无偏离

		(1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。	(1) 承诺严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。	无偏离
		(2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的法规、法律、制度和制度。	(2) 项目人员承诺保证遵守国家有关版权和知识产权保护的法规、法律、制度和制度。	无偏离
		(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关资料，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。	(3) 项目人员承诺对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不许可使用，不对上述信息上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关资料，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，我公司负有连带责任。	无偏离
		(4) 项目人员必须遵守国家税务系统实施期间的信息保密协议。	(4) 我公司承诺与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。	无偏离
		(5) 项目人员必须与国家税务系统实施期间的信息保密承诺书。	(5) 项目人员承诺与国家税务系统实施期间的信息保密承诺书。	无偏离
		★项目人员必须在合同期间内严格按照采购人网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人	★我公司运维人员在合同期间承诺严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于我公司运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采	无偏离

人将视安全事件严重程度按年合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。	人将视安全事件严重程度按年合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。	
安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。	安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。	无偏离
(2) 因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露,以及发生非法窃取数据行为。	(2) 因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露,以及发生非法窃取数据行为。	无偏离
(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。	(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。	无偏离
2.12 驻场服务	2.12 驻场服务	无偏离
在服务期内,投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务人员必须相对稳定,至少具有存储认证以及 2 年相关存储运维工作经验以及备份系统运维经验。专职驻场服务人员由招标人提供,工作场所由招标人提供,工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括:对用户单位提供故障情况的跟踪和记录;故障情况的跟踪和记录;季度服务报告等文件的收集、汇总和上报;协助招标人完成	在服务期内,我公司提供专职驻场服务。专职驻场服务人员承诺相对稳定,具有存储认证以及 2 年相关存储运维工作经验以及备份系统运维经验。专职驻场服务人员由招标人提供,工作场所由招标人提供,工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括:对用户单位提供故障情况的跟踪和记录;故障情况的跟踪和记录;季度服务报告等文件的收集、汇总和上报;协助招标人完成	无偏离

	人完成本包的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案、信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移、必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。	本包的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案、信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移、必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。													
	服务地点如下表：	服务地点如下表：													
	<table><tr><th>数据中心名称</th><th>数据中心地址</th></tr><tr><td>广西区税务局南湖办公区</td><td>南宁市青秀区南湖南路26号</td></tr><tr><td>广西区税务局民族办公区</td><td>南宁市青秀区民族大道105号</td></tr></table>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号	广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号	<table><tr><th>数据中心名称</th><th>数据中心地址</th></tr><tr><td>广西区税务局南湖办公区</td><td>南宁市青秀区南湖南路26号</td></tr><tr><td>广西区税务局民族办公区</td><td>南宁市青秀区民族大道105号</td></tr></table>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号	广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号	
	数据中心名称	数据中心地址													
广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号														
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号														
数据中心名称	数据中心地址														
广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号														
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号														
专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求投标人进行更换。	专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求我公司进行更换。	无偏离													
3. 项目培训	3. 项目培训	无偏离													
在每个服务年度内提供1次存储技术培训，培训用户技术人员5名。培训时间5天。投标人提供师资、教材、场地及培训期间的食宿和交通。	在每个服务年度内提供1次存储技术培训，培训用户技术人员5名，培训时间5天。我公司提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。	无偏离													
3.1 国内培训	3.1 国内培训	无偏离													
技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个	技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个	无偏离													

	项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由中标人负责提供。培训需求如下：	项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由我公司负责提供。培训内容如下：	
	中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	我公司提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	无偏离
	(1) 培训人数：5 人。	(1) 培训人数：5 人。	无偏离
	(2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天；	(2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间 5 天；	无偏离
	(3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。	(3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由我公司提供。	无偏离
	(4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容和教材和授课教师由中标人提供。	(4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容和教材和授课教师由我公司提供。	无偏离
	3.2 费用及其它后勤服务	3.2 费用及其它后勤服务	无偏离
	集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由我公司承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，承诺做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	无偏离
	培训期间由中标人提供的培训所需的费用计入投标总价。	培训期间由我公司提供的培训所需的费用计入投标总价。	无偏离
(三) 服	1. 维保设备清单	1. 维保设备清单	无偏离

序号	主机及描述	产品型号	原维服务截止时间	设备安装位置	数量	序号	主机及描述	产品型号	原维服务截止时间	设备安装位置	数量
1	H3C 刀箱	H3C UIS8000	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	2	1	H3C 刀箱	H3C UIS8000	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	2
2	H3C 服务器	H3C FlexServer B390	2022年2月28日		8	2	H3C 服务器	H3C FlexServer B390	2022年2月28日		8
3	HP 服务器	HP DL388 Gen9	2022年2月28日		2	3	HP 服务器	HP DL388 Gen9	2022年2月28日		2
4	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	4	4	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	4
5	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日		6	5	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日		6
6	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日		24	6	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日		24
7	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	33	7	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem 刀箱	2022年2月28日	广西区税务局园湖机房	33

8	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	2022年2月28日	17	8	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	2022年2月28日	17
9	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	3	9	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	3
10	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	6	10	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	6
11	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	3	11	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	3
12	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	1	12	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	1
13	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	2	13	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	2
14	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	2	14	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023年5月8日	2
15	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	2	15	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	2
16	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	3	16	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	3
17	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	8	17	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022年12月20日	8

服务器	2288H V5	20 日		服务器	2288H V5	20 日	
18	曙光 刀箱 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	4	18	曙光 刀箱 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	4
19	曙光 刀箱 TC-6600	2018 年 8 月 5 日	1	19	曙光 刀箱 TC-6600	2018 年 8 月 5 日	1
20	曙光 刀箱 TC-6600	2020 年 10 月 31 日	9	20	曙光 刀箱 TC-6600	2020 年 10 月 31 日	9
21	曙光 刀箱 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	5	21	曙光 刀箱 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	5
22	曙光 服务器 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	20	22	曙光 服务器 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	20
23	曙光 服务器 CB80-G20	2018 年 8 月 5 日	1	23	曙光 服务器 CB80-G20	2018 年 8 月 5 日	1
24	曙光 服务器 CB60-G20	2018 年 8 月 5 日	5	24	曙光 服务器 CB60-G20	2018 年 8 月 5 日	5
25	曙光 服务器 CB80-G20	2020 年 10 月 31 日	41	25	曙光 服务器 CB80-G20	2020 年 10 月 31 日	41
26	曙光 服务器 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	5	26	曙光 服务器 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	5

第 703 页

传真: 0771-5605128

电话: 0771-5605600

广西新豪智云技术股份有限公司

27	曙光服务 器	曙光 C885-G10	2022年2月 28日	8	曙光服务 器	曙光 C885-G10	2022年2月 28日	8
28	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2022年2月 28日	10	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2022年2月 28日	10
29	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2020年10月 31日	4	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2020年10月 31日	4
30	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2020年10月 31日	7	曙光服务 器	曙光 1840-G25	2020年10月 31日	7
31	曙光服务 器	曙光 1980-G10	2022年2月 28日	2	曙光服务 器	曙光 1980-G10	2022年2月 28日	2
32	曙光服务 器	曙光 1980-G10	2020年10月 31日	8	曙光服务 器	曙光 1980-G10	2020年10月 31日	8
33	曙光服务 器	曙光 1620-G20	2021年6月 19日	4	曙光服务 器	曙光 1620-G20	2021年6月 19日	4
34	曙光服务 器	曙光 1620-G20	2021年6月 19日	2	曙光服务 器	曙光 1620-G20	2021年6月 19日	2
35	HPE服务 器	HPE DL380GEN9	2020年7月 11日	4	HPE服务 器	HPE DL380GEN9	2020年7月 11日	4
36	HPE服务 器	HPE	2020年7月	2	HPE服务 器	HPE	2020年7月	2

[illegible]

46	联想 服务 器	联想 R680 G7	2022 年 2 月 28 日	1	46	联想 服务 器	联想 R680 G7	2022 年 2 月 28 日	1	
47	联想 服务 器	联想 x440	2022 年 2 月 28 日	9	47	联想 服务 器	联想 x440	2022 年 2 月 28 日	9	广西区税务 局民族机房
2.维保服务内容要求										
2.维保服务内容响应										无偏离
2.1 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算： 1.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期截止时间截止日为维保服务期起始时间）。 2.若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期从 2024 年 2 月 28 日应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月计算，且按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。 自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和质量相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和质量										

发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。	和发生时间等因素不同而免除,确保各项设备正常运行。		
2.2 巡检服务	2.2 巡检服务	无偏离	
针对服务范围内的所有设备提供一年 4 次的现场健康巡检服务,到用户现场对服务范围内的所有设备进行	针对服务范围内的所有设备提供一年 4 次的现场健康巡检服务,到用户现场对服务范围内的所有设备进行	无偏离	
一次全面地健康检查,确认设备运行状态,检查系统	一次全面地健康检查,确认设备运行状态,检查系统	无偏离	
错误记录,排除潜在隐患,以确保业务系统能正常运行。	错误记录,排除潜在隐患,以确保业务系统能正常运行。	无偏离	
由于 PC 服务器运行着用户的核心业务系统,因此保证 PC 服务器及配套存储设备的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的巡检内容包括但不限于以下内容:	由于 PC 服务器运行着用户的核心业务系统,因此保证 PC 服务器及配套存储设备的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的巡检内容包括但不限于以下内容:	无偏离	
(1) 检查设备的面板指示灯	(1) 检查设备的面板指示灯	无偏离	
(2) 登录设备的管理界面检查设备的各功能模块运行	(2) 登录设备的管理界面检查设备的各功能模块运行	无偏离	
状态	状态	无偏离	
(3) 登录设备的管理界面检查设备的运行日志	(3) 登录设备的管理界面检查设备的运行日志	无偏离	
(4) 系统出现故障,予以配合解决;	(4) 系统出现故障,予以配合解决;	无偏离	
(5) 在巡检结束后我公司承诺向用户提交巡检报告,巡检报告应包括以下主要内容:	(5) 在巡检结束后我公司承诺向用户提交巡检报告,巡检报告应包括以下主要内容:	无偏离	
A. 巡检主要内容与步骤	A. 巡检主要内容与步骤	无偏离	

B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议	C. 总结与建议	D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	无偏离
B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议	C. 总结与建议	D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	(1) 在系统维护期内,以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据,根据采购人设备实际的系统软件状况,对系统软件进行补丁修正和升级,消除系统软件相关的漏洞和缺点,保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。	无偏离
				(2) 检查操作系统软件包的版本。	
B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议	C. 总结与建议	D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。	无偏离
				(4) 安排时间和人员,在不影响系统运行的条件下,升级相关系统软件包。	
B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议	C. 总结与建议	D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。	无偏离
				2.4 硬件故障排除	
B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议	C. 总结与建议	D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认	2.3 操作系统软件和补丁维护升级	当出现硬件故障的时候,投标人要积极参与协调资源,负责诊断和解决,确定是硬件故障的时候,做出相应的	无偏离
				负责诊断和解决,确定是硬件故障的时候,做出相应的	

	诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:	的, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:	
(1) 进行现场分析故障	(1) 进行现场分析故障	(1) 进行现场分析故障	无偏离
(2) 现场进行故障定位	(2) 现场进行故障定位	(2) 现场进行故障定位	无偏离
(3) 更换故障部件	(3) 更换故障部件	(3) 更换故障部件	无偏离
(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。	(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。	(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。	无偏离
(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等有关, 投标人要向采购人提出合理的建议, 和意见, 尽量避免同类故障的发生。	(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等有关, 投标人要向采购人提出合理的建议, 和意见, 尽量避免同类故障的发生。	(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等有关, 投标人要向采购人提出合理的建议, 和意见, 尽量避免同类故障的发生。	无偏离
2.5 资源配置调整	2.5 资源配置调整	2.5 资源配置调整	无偏离
根据采购人的需求对服务范围内设备提供资源配置调整服务。	根据采购人的需求对服务范围内设备提供资源配置调整服务。	根据采购人的需求对服务范围内设备提供资源配置调整服务。	无偏离
(1) 操作系统配置调整。根据用户要求重新安装服务器操作系统。	(1) 操作系统配置调整。根据用户要求重新安装服务器操作系统。	(1) 操作系统配置调整。根据用户要求重新安装服务器操作系统。	无偏离

	(2) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。	(2) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。	无偏离
	(3) 存储调整。包括：连接新的存储设备、配合存储设备完成存储设备的安装及调试等。	(3) 存储调整。包括：连接新的存储设备、配合存储设备完成存储设备的安装及调试等。	无偏离
	2.6 移机服务	2.6 移机服务	无偏离
	在服务期内，服务提供商必须对服务范围的设备提供免费移机服务。	在服务期内，我公司承诺对服务范围的设备提供免费移机服务。	无偏离
	(1) 对服务范围内的每台设备提供不限次数免费移机。	(1) 对服务范围内的每台设备提供不限次数免费移机。	无偏离
	(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。	无偏离
	(3) 移机的内容包括但不限于： 除主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。 A. 指导物流或运输服务提供商做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 B. 指导物流或运输服务提供商做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。	(3) 移机的内容包括但不限于： A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。 B. 指导物流或运输服务提供商做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。	无偏离

2.7 虚拟化平台维护	2.7 虚拟化平台维护	无偏离
服务提供商必须对用户在用的虚拟化平台（包含VMware、H3C等）的软硬件提供维护服务，服务内容包含但不限于以下内容：	我公司承诺对用户在用的虚拟化平台（包含VMware、H3C等）的软硬件提供维护服务，服务内容包含但不限于以下内容：	无偏离
(1) 虚拟化平台虚拟数据中心拓扑和资源池的创建、删除、修改等，虚拟机的升级和日常维护，根据招标人需求对虚拟机相应的资源进行调度和管理；	(1) 虚拟化平台虚拟数据中心拓扑和资源池的创建、删除、修改等，虚拟机的升级和日常维护，根据招标人需求对虚拟机相应的资源进行调度和管理；	无偏离
(2) 当宿主机和存储等设备出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；	(2) 当宿主机和存储等设备出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；	无偏离
(3) 当运行在宿主机和存储上的虚拟机出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、备份失败、复制失败、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；	(3) 当运行在宿主机和存储上的虚拟机出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、备份失败、复制失败、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；	无偏离
(4) 采购人拟对虚拟化平台重新规划调整，投标时必须提供方案中提供虚拟化规划方案，包含命名规划、设备规划、集群规划、网络规划、存储资源规划。当系统迁移、数据迁移等，协助用户解决问题，迁移数据包括但不限于：	(4) 采购人拟对虚拟化平台重新规划调整，我公司已在投标方案中提供虚拟化规划方案，包含命名规划、设备规划、集群规划、网络规划、存储资源规划。当系统迁移、数据迁移等，协助用户解决问题，迁移数据包括但不限于：	无偏离

		- 平台从原有的服务器向新服务器迁移; - 平台从原有的存储设备向新存储设备迁移; - 从旧版本的平台向新版本的平台进行迁移; - 将物理服务器上的应用向虚拟化平台迁移。	- 平台从原有的服务器向新服务器迁移; - 平台从原有的存储设备向新存储设备迁移; - 从旧版本的平台向新版本的平台进行迁移; - 将物理服务器上的应用向虚拟化平台迁移。	
	(5) 根据招标人的要求,在招标人指定的关键时期提供现场驻守服务,驻守服务包括但不限于: - VMware 虚拟化平台出现异常、故障; - 招标人关键应用系统的上线部署; - 招标人关键时期的系统运行保障; - 虚拟化平台的整体关机及开机维护。	(5) 根据招标人的要求,在招标人指定的关键时期提供现场驻守服务,驻守服务包括但不限于: - VMware 虚拟化平台出现异常、故障; - 招标人关键应用系统的上线部署; - 招标人关键时期的系统运行保障; - 虚拟化平台的整体关机及开机维护。		无偏离
	(6) 根据用户的要求,开展虚拟化平台虚拟机的维护服务,包括但不限于: - 虚拟机的部署、资源配置调整和删除; - 虚拟机的快照管理,包括生成快照,删除快照等; - 虚拟机的开机、关机、重启; - 虚拟机的故障处理; - 虚拟机的安全加固、补丁升级等。	(6) 根据用户的要求,开展虚拟化平台虚拟机的维护服务,包括但不限于: - 虚拟机的部署、资源配置调整和删除; - 虚拟机的快照管理,包括生成快照,删除快照等; - 虚拟机的开机、关机、重启; - 虚拟机的故障处理; - 虚拟机的安全加固、补丁升级等。		无偏离
	(7) 根据用户的要求,对本项目维保范围内的虚拟化平台的功能进行变更,包括但不限于:	(7) 根据用户的要求,对本项目维保范围内的虚拟化平台的功能进行变更,包括但不限于:		无偏离

关闭虚拟化平台已经启用的功能; 优化完善虚拟化平台已经启用的功能; 启用虚拟化平台具备、但未启用的功能; 协助用户安装部署用户新购的虚拟化平台功能模块。	关闭虚拟化平台已经启用的功能; 优化完善虚拟化平台已经启用的功能; 启用虚拟化平台具备、但未启用的功能; 协助用户安装部署用户新购的虚拟化平台功能模块。	
(8) 变更文档维护。当系统资源和配置调整后, 提供宿主机、存储、虚拟机等设备的系统资源和配置项的详细清单列表。	(8) 变更文档维护。当系统资源和配置调整后, 提供宿主机、存储、虚拟机等设备的系统资源和配置项的详细清单列表。	无偏离
2.8 提供 7×24 小时响应服务	2.8 提供 7×24 小时响应服务	无偏离
响应时间要求: 中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时畅通的热线响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线响应服务。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题的第一时间, 电话通知中标人时开始计算, 中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定: 问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或工程师现场处理时, 中标人必须在故障通报后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话	响应时间要求: 中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时畅通的热线响应服务。我公司承诺提供 7×24 小时畅通的热线响应服务。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题的第一时间, 电话通知我公司时开始计算, 我公司承诺在 30 分钟内完成以下内容的初步判定: 问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或工程师现场处理时, 我公司承诺在故障通报后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。我公司承诺提供 7×24 小时固定热线电话	无偏离

	码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。 工程师到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在2小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	四、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。 工程师承诺到达现场时间：当区局要求我公司提供工程师现场支持服务时，从我公司接到区局电话请求开始，我公司工程师承诺在2小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	无偏离
	现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，我公司派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	无偏离
	2.9 备件库要求	2.9 备件库响应	无偏离
	中标人可选择原厂备件库和自行采购备件两种中的一种：	我公司采取自行采购备件方式：	无偏离
	（1）中标人可选择原厂备件库，则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予接收。	（1）我公司采取自行采购备件方式。	无偏离
	（2）中标人可选择自行采购备件，自行采购的备件应存放在南宁市内，按照备件到达现场的时间清单检查要求响应。	（2）我公司采取自行采购备件，自行采购的备件承诺存放在南宁市内，按照备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备件清单	无偏离

备件库, 备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐, 否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	否检查备件库, 备品备件有缺失的承诺在 5 个工作日内补齐, 否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	
(3) 备品备件清单如下: 各品牌型号刀片服务器和机架服务器, 需提供与设备同型号内存条、电源模块、网卡各 1 块作为备件。	(3) 备品备件清单如下: 各品牌型号刀片服务器和机架服务器, 承诺提供与设备同型号内存条、电源模块、网卡各 1 块作为备件。	无偏离
2.10 维保报告	2.10 维保报告	无偏离
服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务, 投标人完成巡检后将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息, 以及报告周期的维保统计信息, 并以该数据为依据, 为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据报告周期情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。	服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务, 我公司完成巡检后承诺将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息, 以及报告周期的维保统计信息, 并以该数据为依据, 为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据报告周期情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。	无偏离
投标人应在每个季度更新设备档案信息库和运维事件知识库, 用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料。	我公司承诺在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库, 用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料。	无偏离
2.11 维保设备档案管理	2.11 维保设备档案管理	无偏离

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	无偏离
2.12 安全保密服务	2.12 安全保密服务	无偏离
服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书（承诺书详见投标文件第842页），提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	服务期内，我公司承诺签订保密协议，我公司承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不泄露区局所有信息。由于我公司违反保密协议而导致的泄密或破坏，由我公司负全责，并由我公司赔偿区局所有损失。我公司承诺在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书（承诺书详见投标文件第842页），提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。	无偏离
2.13 驻场服务	2.13 驻场服务	无偏离
在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场	在服务期内，我公司承诺提供专职驻场服务。专职驻场	无偏离

	服务技术人员要相对稳定,至少具有 VCP 认证以及 2 年虚拟化平台运维工作经验。专职驻场服务技术人员 2 年虚拟化平台运维工作经验。专职驻场服务技术人员工作场所由招标人提供,工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括:按照本项目虚拟化平台维保内容开展虚拟化平台的日常运维。其费用计入投标报价,期间不得另行收取任何额外费用。		服务技术人员承诺相对稳定,承诺具有 VCP 认证以及 2 年虚拟化平台运维工作经验。专职驻场服务技术人员工作场所由招标人提供,工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括:按照本项目虚拟化平台维保内容开展虚拟化平台的日常运维。其费用计入投标报价,期间不得另行收取任何额外费用。		
	服务地点如下表:		服务地点如下表:		
	数据中心名称	数据中心地址	数据中心名称	数据中心地址	
	广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路 26 号	广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路 26 号	无偏离
	广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号	广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号	
	专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时,招标人有权要求投标人进行更换。		专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时,招标人有权要求我公司进行更换。		无偏离
	3. 项目培训		3. 项目培训		无偏离
	在每个服务年度内提供 1 次虚拟化技术培训,培训用技术人员 5 名,培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训期间的食宿和交通。		在每个服务年度内提供 1 次虚拟化技术培训,培训用技术人员 5 名,培训时间 5 天。我公司提供师资、教材、场地及培训期间的食宿和交通。		无偏离
	(1) 国内培训		(1) 国内培训		无偏离

		技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由中标人负责提供。培训需求如下： 中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由我公司负责提供。培训内容如下： 我公司提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。	
		A. 培训人数：5 人。 B. 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天； C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。 D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由中标人提供。	A. 培训人数：5 人。 B. 培训级别和次数：为中级技术培训。时间 5 天； C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由我公司提供。 D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由我公司提供。	
		(2) 费用及其它后勤服务	(2) 费用及其它后勤服务	无偏离
		集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训期间除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由我公司承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，承诺做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	无偏离
		培训期间由中标人提供的培训所需费用计入投标总价。	培训期间由我公司提供的培训所需的费用计入投标总价。	无偏离

			期截止日（2024年2月28日）应当顺延，顺延月份数从2022年3月1日起至合同截止日止，不满一月按一月计算，月期按30天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。	期截止日（2024年2月28日）顺延，顺延月份数从2022年3月1日起至合同截止日止，不满一月按一月计算，月期按30天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。	
			自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。	自维保期限开始，我公司承诺及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。	
			2.2 设备健康性服务	2.2 设备健康性服务	无偏离
			(1) 针对服务范围内的设备提供一年四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的设备进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保网络能正常稳定的运行。	(1) 针对服务范围内的设备提供一年四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的设备进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保网络能正常稳定的运行。	无偏离
			主要的维护内容包括但不限于如下： A. 检查设备运行状况并输出日志； B. 检查设备运行状况并输出日志； C. 查看配置参数；	主要的维护内容包括但不限于如下： A. 检查设备运行状况并输出日志； B. 检查 CPU、内存、FLASH 空间使用状况； C. 查看配置参数；	无偏离

D. 备份配置信息; E. 安装和配置网络, 确保网络工作正常; F. 系统出现故障, 予以配合解决;	D. 备份配置信息; E. 安装和配置网络, 确保网络工作正常; F. 系统出现故障, 予以配合解决;		
(2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告, 巡检报告应包括以下主要内容: A. 巡检主要内容与步骤; B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议; C. 总结与建议。 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。	(2) 在巡检结束后我公司承诺向采购人提交巡检报告, 巡检报告包括以下主要内容: A. 巡检主要内容与步骤; B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议; C. 总结与建议。 巡检报告由巡检工程师和采购人双方签字确认。	无偏离	无偏离
2.3 日志分析 定期整理分析日志内容, 对系统运行中的报错信息和网络稳定及安全方面的日志做出相应的分析, 按照级别和种类分类整理记录, 对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪, 并提出解决办法, 在不影响系统正常运行情况下解决问题。	2.3 日志分析 定期整理分析日志内容, 对系统运行中的报错信息和网络稳定及安全方面的日志做出相应的分析, 按照级别和种类分类整理记录, 对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪, 并提出解决办法, 在不影响系统正常运行情况下解决问题。	无偏离	无偏离
2.4 硬件故障排除 当出现硬件故障的时候, 投标人要积极配合协调资源, 负责诊断和解决, 确定是硬件故障的时候, 做出相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换	2.4 硬件故障排除 当出现硬件故障的时候, 我公司承诺积极协调资源, 负责诊断和解决, 确定是硬件故障的时候, 做出相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换	无偏离	无偏离

	相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下内容： 容：	的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容：	
(1) 进行现场分析故障		(1) 进行现场分析故障	无偏离
(2) 现场进行故障定位		(2) 现场进行故障定位	无偏离
(3) 更换故障部件		(3) 更换故障部件	无偏离
(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。		(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。	无偏离
(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。		(5) 我公司在完成故障排除后承诺向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，我公司承诺向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。	无偏离
2.5 网络调优		2.5 网络调优	无偏离
投标人要对服务范围内的设备进行监控，并对采购人整体网络架构进行分析，根据业务系统的需要提供网络调优服务，尽可能的发挥网络的优势，保障业务运行在一个稳定高速的网络架构上，若网络架构没有达到最优，则提出相应的调优建议及方案，并对系统进行优化。		我公司承诺对服务范围内的设备进行监控，并对采购人整体网络架构进行分析，根据业务系统的需要提供网络调优服务，发挥网络的优势，保障业务运行在一个稳定高速的网络架构上，若网络架构没有达到最优，则提出相应的调优建议及方案，并对系统进行优化。	无偏离

行优化。				
2.6 提供 7×24 小时响应服务	2.6 提供 7×24 小时响应服务	无偏离		
响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的全天候响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通报后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。中标人承诺到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	承诺响应时间：我公司承诺提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的全天候响应服务。我公司承诺提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知我公司时开始计算，我公司承诺在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时，我公司承诺在故障通报后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。我公司承诺提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。当区局要求我公司提供工程师现场支持服务时，从我公司接到区局电话请求开始，我公司工程师承诺在 2 小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。	无偏离		
现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级	现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、重大事件、关键时点等情况下，我公司派相应级	无偏离		

别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。	
2.7 备品备件库要求	2.7 备品备件库响应	无偏离
中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：	我公司采取自行采购备品备件的方式：	无偏离
(1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。	(1) 我公司采取自行采购备品备件的方式。	无偏离
(2) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品清单检查时间要求进行响应，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	(2) 我公司采取自行采购备品备件，自行采购的备品件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品清单检查时间要求进行响应，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。	无偏离
(3) 备品备件清单如下： A. 华为 12808 交换机备件要求：1 块 24 端口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。 B. H3C 7506E-S 交换机备件要求：1 块 16 口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。	(3) 备品备件清单如下： A. 华为 12808 交换机备件：1 块 24 端口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。 B. H3C 7506E-S 交换机备件：1 块 16 口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。	无偏离

(不含光模块), 1块电源模块。		
C. H3C 7506E-V 交换机备件要求: 1块 48口 10G板卡(不含光模块), 1块电源模块。	含光模块), 1块电源模块。 C. H3C 7506E-V 交换机备件: 1块 48口 10G板卡(不含光模块), 1块电源模块。	
D. H3C 10508 交换机备件要求: 1块 32口 10G板卡(不含光模块), 1块电源模块。	D. H3C 10508 交换机备件: 1块 32口 10G板卡(不含光模块), 1块电源模块。	
E. H3C SR6616 路由器备件要求: 1块电源模块。	E. H3C SR6616 路由器备件: 1块电源模块。	
2.8 设备安装扩容要求	2.8 设备安装扩容响应	无偏离
当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 中标人应提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 我公司提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。我公司必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	无偏离
当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 中标人应提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 中标人应提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	无偏离
当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 中标人应提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时, 中标人应提供技术协助, 确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的4台华为OSN 1800V波分复用设备提供升级扩容服务, 分别为每台波分复用设备提供4块双端口LDX业务板卡, 含配套模块及光纤跳线等线缆, 业务板卡支持10G IP业务和8G FC业务, 且升级后能够正常使用, 且升级扩容的配件为原厂配件, 配件质保时间随主机质保时间至2024年2月28日。	无偏离

2.9 维保设备档案管理	2.9 维保设备档案管理	无偏离
合同签订后,立即收集当前的设备资料,包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息,建立设备资料库并提交给用户,每次对设备变更配置后需对文档进行相应更新;建立维护历史资料库,记录每次维护的内容、处理方法、相关技术,与用户共享这些资料,并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	合同签订后,立即收集当前的设备资料,包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息,建立设备资料库并提交给用户,每次对设备变更配置后需对文档进行相应更新;建立维护历史资料库,记录每次维护的内容、处理方法、相关技术,与用户共享这些资料,并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。	无偏离
2.10 安全保密服务	2.10 安全保密服务	无偏离
服务期内,中标人必须签订保密协议,中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全,在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏,由中标人负全责,并由中标人赔偿区局所有损失。投标人需在投标文件中提供服务期保护区局系统、数据、信息的安全,以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺。详见投标文件第 843 页。	服务期内,我公司承诺签订保密协议,我公司承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全,在服务期满后五年内不泄露区局所有信息。由于我公司违反保密协议而导致的泄密或破坏,由我公司负全责,并由我公司赔偿区局所有损失。我公司承诺在投标文件中提供服务期保护区局系统、数据、信息的安全,以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺。详见投标文件第 843 页。	无偏离
2.11 驻场服务	2.11 驻场服务	无偏离
驻场工程师服务地点如下:	驻场工程师服务地点如下:	无偏离

数据中心名称	数据中心地址	数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号	广西区税务局南湖办公区	南宁市青秀区南湖南路26号
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号	广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道105号
南宁市税务局	南宁市金湖路40号鸿祥大厦南宁市税务局	南宁市税务局	南宁市金湖路40号鸿祥大厦南宁市税务局
柳州市税务局	柳州市城中区潭中东路14号	柳州市税务局	柳州市城中区潭中东路14号
桂林市税务局	桂林市穿山东路40号(原国税局)	桂林市税务局	桂林市穿山东路40号(原国税局)
梧州市税务局	梧州市长洲区新兴三路26号	梧州市税务局	梧州市长洲区新兴三路26号
北海市税务局	北海市海城区站北路18号	北海市税务局	北海市海城区站北路18号
钦州市税务局	钦州市钦南区文峰北路47号	钦州市税务局	钦州市钦南区文峰北路47号
贵港市税务局	贵港市港北区荷城路1130号	贵港市税务局	贵港市港北区荷城路1130号
玉林市税务局	玉林市玉州区江岸路97号	玉林市税务局	玉林市玉州区江岸路97号
百色市税务局	百色市右江区东合二路7号	百色市税务局	百色市右江区东合二路7号
贺州市税务局	贺州市八步区八步街星光路30号	贺州市税务局	贺州市八步区八步街星光路30号
来宾市税务局	来宾市兴宾区人民路308号	来宾市税务局	来宾市兴宾区人民路308号

崇左市税务局	崇左市江州区友谊大道 204 号	崇左市税务局	崇左市江州区友谊大道 204 号	
防城港市税务局	防城港市北部湾大道 88 号	防城港市税务局	防城港市北部湾大道 88 号	
河池市税务局	河池市金城江区富华路 21 号	河池市税务局	河池市金城江区富华路 21 号	
区局驻场服务要求: 工作日至少提供 2 人驻场服务, 非工作日至少提供 1 人驻场服务, 驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下, 中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。		区局驻场服务响应: 工作日提供 2 人驻场服务, 非工作日提供 1 人驻场服务, 驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下, 我公司承诺按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。		无偏离
市局驻场服务要求: 工作日至少提供 1 人驻场服务, 驻场服务时间为每天 8:00-18:00。在特殊情况下, 中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。		市局驻场服务响应: 工作日提供 1 人驻场服务, 驻场服务时间为每天 8:00-18:00。在特殊情况下, 我公司承诺按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。		无偏离
3. 项目培训		3. 项目培训		无偏离
在每个服务年度内提供 1 次网络技术培训, 培训用户技术人员 32 人, 培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。		在每个服务年度内提供 1 次网络技术培训, 培训用户技术人员 32 人, 培训时间 5 天。我公司提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。		无偏离
(1) 国内培训		(1) 国内培训		
技术保障: 日常运维保障的一个重要环节, 对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训, 由中标人		技术保障: 日常运维保障的一个重要环节, 对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训, 由我公司		无偏离

	负责提供。培训需求如下： 中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评标整体解决方案优劣的重要因素之一。	负责提供。培训内容如下： 我公司提供完善的培训方案，培训方案作为评标整体解决方案优劣的重要因素之一。	
	A. 培训人数：32人	A. 培训人数：32人	
	B. 培训级别和次数：为中级技术培训，时间不少于5天；	B. 培训级别和次数：为中级技术培训，时间5天；	
	C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。	C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由我公司提供。	
	D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容和授课教师由中标人提供。	D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容和授课教师由我公司提供。	
	(2) 费用及其它后勤服务	(2) 费用及其它后勤服务	无偏离
	集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由我公司承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，承诺做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。	无偏离
	培训期间由中标人提供的培训所需的费用计入投标总价。	培训期间由我公司提供的培训所需的费用计入投标总价。	无偏离
(五) 运维平台	1. 运维平台内容响应	1. 运维平台内容响应	无偏离
	投标人应根据本项目运维需求，提供一套运维平台，	我公司承诺根据本项目运维需求，提供一套运维平台，	无偏离

和运维	实现小型机、存储、PC服务器（虚拟化平台）、网络等基础资源进行运维监控和管理，提高基础资源运维管理的效率，提升基础资源运维管理的水平。运维平台应包括但不限于以下模块：	实现小型机、存储、PC服务器（虚拟化平台）、网络等基础资源进行运维监控和管理，提高基础资源运维管理的效率，提升基础资源运维管理的水平。运维平台应包括但不限于以下模块：	
耗材服	1.1 网络监控模块要求	1.1 网络监控模块响应	无偏离
务	通过各种协议实时监控所有网络设备的健康状况；	通过各种协议实时监控所有网络设备的健康状况；	无偏离
	监控关键的指标，包括各端口的流量、利用率和出错率、丢包等信息，还能够监测设备本身的CPU利用率、内存利用率、缓冲统计数据等。	监控关键的指标，包括各端口的流量、利用率和出错率、丢包等信息，还能够监测设备本身的CPU利用率、内存利用率、缓冲统计数据等。	无偏离
	负载均衡设备监控：要求能够检测负载均衡设备的CPU利用率、内存利用率、活动连接数，全局成员池状态、HTTP请求数、集群成员状态等指标。	负载均衡设备监控：能够检测负载均衡设备的CPU利用率、内存利用率、活动连接数，全局成员池状态、HTTP请求数、集群成员状态等指标。	无偏离
	根据设置的阈值发送告警，支持转发、接收和监控系统日志和陷阱。	根据设置的阈值发送告警，支持转发、接收和监控系统日志和陷阱。	无偏离
	对于所有网络设备接口的流量信息的监控支持为30-60秒，便于及时监测（投标提供截图）。	对于所有网络设备接口的流量信息的监控支持为30-60秒，便于及时监测（我公司已提供截图证明，详见投标文件第812页）。	无偏离
	支持自定义设备类型，用户可以添加任何种类设备进行监控。（投标提供截图）	支持自定义设备类型，用户可以添加任何种类设备进行监控。（我公司已提供截图证明，详见投标文件第	无偏离

		813 页)		
	支持自定义设备属性字段，用户可以根据管理系统添加设备的属性字段。（投标提供截图）	支持自定义设备属性字段，用户可以根据管理系统添加设备的属性字段。（我公司已提供截图证明，详见投标文件第 814 页）		无偏离
	1.2 服务器和虚拟化监控	1.2 服务器和虚拟化监控		无偏离
	有效地监控物理和虚拟服务器的状态、可用性、运行状况和性能：	有效地监控物理和虚拟服务器的状态、可用性、运行状况和性能：		无偏离
	支持监测 Windows、Linux、AIX 等服务器，能够监测服务器的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，安装装的软件、运行的进程等参数。支持监测 Windows 服务和进程。	支持监测 Windows、Linux、AIX 等服务器，能够监测服务器的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，安装装的软件、运行的进程等参数。支持监测 Windows 服务和进程。		无偏离
	支持硬件监控，包括电源、电压、风扇转速以及处理	支持硬件监控，包括电源、电压、风扇转速以及处理		无偏离
	器状态等	器状态等		
	能检查 URL 以确保其能访问且呈现页面，能监控公共网站以及内部互联网上运行的 web 应用的可用性和健康状况。	能检查 URL 以确保其能访问且呈现页面，能监控公共网站以及内部互联网上运行的 web 应用的可用性和健康状况。		无偏离
	支持在服务器本地或者被监控服务器上执行自定义的 Powershell, Linux shell script, VBScript, Perl & Python 等脚本，并支持根据脚本执行结果设置阈值，并产生告	支持在服务器本地或者被监控服务器上执行自定义的 Powershell, Linux shell script, VBScript, Perl & Python 等脚本，并支持根据脚本执行结果设置阈值，并产生告		无偏离

报警事件。	报警事件。	
支持 syslog 日志收集和监视,并根据关键字生成告警。	支持 syslog 日志收集和监视,并根据关键字生成告警。	无偏离
支持 Windows 事件日志监视。	支持 Windows 事件日志监视。	
支持 vmware esx/esx i/Vcenter 监控,可基于 vcenter 发现其管理的所有 ESX 服务器及其运行的虚拟设备以及配置信息,提供 Vmware 性能数据,如 CPU、内存等的实时监控器,帮助管理员甄别和排除潜在的虚拟机故障。	支持 vmware esx/esx i/Vcenter 监控,可基于 vcenter 发现其管理的所有 ESX 服务器及其运行的虚拟设备以及配置信息,提供 Vmware 性能数据,如 CPU、内存等的实时监控器,帮助管理员甄别和排除潜在的虚拟机故障。	无偏离
提供虚拟化视图,直观显示宿主机、集群和虚拟客户机直接连接关系。	提供虚拟化视图,直观显示宿主机、集群和虚拟客户机直接连接关系。	无偏离
1.3 存储管理	1.3 存储管理	无偏离
存储 Raid 管理: 提供有关 RAID 控制器设备的容量、性能和配置的详细信息。	存储 Raid 管理: 提供有关 RAID 控制器设备的容量、性能和配置的详细信息。	无偏离
磁带库管理: 监视磁带库以查找不同的状态参数,以检测故障情况并生成警报。	磁带库管理: 监视磁带库以查找不同的状态参数,以检测故障情况并生成警报。	无偏离
存储容量预测: 分析存储容量的历史和当前使用趋势,并生成有关未来流量利用趋势的报表。	存储容量预测: 分析存储容量的历史和当前使用趋势,并生成有关未来流量利用趋势的报表。	无偏离
光纤交换机管理: 在 SAN 环境中自动发现光纤交换机,只要交换机状态发生变化,就会生成警报。	光纤交换机管理: 在 SAN 环境中自动发现光纤交换机,只要交换机状态发生变化,就会生成警报。	无偏离

存储资产管理：实时更新的设备信息汇总；为管理员提供设备位置、厂家信息和技术支持信息等；综合的物理和逻辑资产信息；设备基本的故障和维护信息。	存储资产管理：实时更新的设备信息汇总；为管理员提供设备位置、厂家信息和技术支持信息等；综合的物理和逻辑资产信息；设备基本的故障和维护信息。	无偏离
存储设备故障管理：捕获存储阵列和组件的状态变更通知；提供所有者关联、注释、清理和删除等管理工作；通过自定义规则把告警通过邮件和短信通知管理员；支持存储设备的告警升级功能。	存储设备故障管理：捕获存储阵列和组件的状态变更通知；提供所有者关联、注释、清理和删除等管理工作；通过自定义规则把告警通过邮件和短信通知管理员；支持存储设备的告警升级功能。	无偏离
提供存储设备的可用性趋势分析报表，包含停机历史、MTTR、MTBF 等信息。	提供存储设备的可用性趋势分析报表，包含停机历史、MTTR、MTBF 等信息。	无偏离
提供存储设备的性能参数报表。性能参数包括：存储阵列容量、阵列控制器、虚拟磁盘、Raid 组、磁盘组、磁盘驱动器、控制器端口统计、存储读/写大小、存储读/写带宽、存储读/写吞吐量、存储读/写延迟、队列长度等。	提供存储设备的性能参数报表。性能参数包括：存储阵列容量、阵列控制器、阵列容量、阵列控制器、虚拟磁盘、Raid 组、磁盘组、磁盘驱动器、控制器端口统计、存储读/写大小、存储读/写带宽、存储读/写吞吐量、存储读/写延迟、队列长度等。	无偏离
存储可视化：提供阵列、交换机、主机之间的关联；链路的名称、源和目的等。	存储可视化：提供阵列、交换机、主机之间的关联；链路的名称、源和目的等。	无偏离
1.4 带宽管理	1.4 带宽管理	无偏离
支持 NetFlow、sFlow、cFlow、J-Flow、AppFlow、FNF、IP FIX 和 NetStream，帮助深入到流量的根级并有效管理	支持 NetFlow、sFlow、cFlow、J-Flow、AppFlow、FNF、IP FIX 和 NetStream，帮助深入到流量的根级并有效管理	无偏离

理带宽:	理带宽:		
按应用程序、IP 地址或接口确定流量消耗。	按应用程序、IP 地址或接口确定流量消耗。		无偏离
能够发现网络带宽问题的根本原因。	能够发现网络带宽问题的根本原因。		无偏离
当带宽消耗超过预设限制时, 获取基于阈值的告警。	当带宽消耗超过预设限制时, 获取基于阈值的告警。		无偏离
通过重新配置策略来调整流量, 预测未来的带宽容量。	通过重新配置策略来调整流量, 预测未来的带宽容量。		无偏离
1.5 网络配置管理	1.5 网络配置管理		无偏离
自动执行设备备份更改, 并提供有关所有网络设备及其配置的信息, 主要功能包括:	自动执行设备备份更改, 并提供有关所有网络设备及其配置的信息, 主要功能包括:		无偏离
对多个硬件供应商的配置管理支持。	对多个硬件供应商的配置管理支持。		无偏离
设备更改管理的基准配置。	设备更改管理的基准配置。		无偏离
用户管理。	用户管理。		无偏离
实时配置更改跟踪。	实时配置更改跟踪。		无偏离
实时配置备份。	实时配置备份。		无偏离
1.6 IP 地址和交换机端口管理	1.6 IP 地址和交换机端口管理		无偏离
管理 IP 地址和交换机端口, 主要功能包括:	管理 IP 地址和交换机端口, 主要功能包括:		无偏离
管理 IPv4 和 IPv6 网络, 提供 IP 地址、MAC 地址、DNS 名关系。	管理 IPv4 和 IPv6 网络, 提供 IP 地址、MAC 地址、DNS 名关系。		无偏离
扫描网络所有交换机端口、MAC 地址、DNS 名关系。	扫描网络所有交换机端口、MAC 地址、DNS 名关系。		无偏离

	提供 SNMP、链路检查、DNS 等网络管理常用工具。	提供 SNMP、链路检查、DNS 等网络管理常用工具。	无偏离
	1.7 应用管理监控	1.7 应用管理监控	无偏离
	深入了解关键业务应用程序及其运行所在的服务器，主要功能包括：	深入了解关键业务应用程序及其运行所在的服务器，主要功能包括：	无偏离
	支持自动发现、手动添加，以及批量导入监视器功能，能够方便地添加要监控的应用，灵活的业务分组，且可以多级分组，使业务环境一目了然，便于掌控和管理。	支持自动发现、手动添加，以及批量导入监视器功能，能够方便地添加要监控的应用，灵活的业务分组，且可以多级分组，使业务环境一目了然，便于掌控和管理。	无偏离
	支持监控 MySQL、Oracle、MS SQL 等主流数据库系统，可获取表空间使用率、查询命中率等统计，并可获取多种参数，还可以通过自定义功能关联默认属性外的其他参数。	支持监控 MySQL、Oracle、MS SQL 等主流数据库系统，可获取表空间使用率、查询命中率等统计，并可获取多种参数，还可以通过自定义功能关联默认属性外的其他参数。	无偏离
	支持监控 Tomcat、WebLogic、WebSphere 等应用服务器，可获取 JVM 内存使用率、CPU 使用率、所有 Web 应用指标、用户会话、EJB 等关键运行参数。	支持监控 Tomcat、WebLogic、WebSphere 等应用服务器，可获取 JVM 内存使用率、CPU 使用率、所有 Web 应用指标、用户会话、EJB 等关键运行参数。	无偏离
	支持监控 Apache、IIS、PHP、Nginx、Web Services 等多种 Web 服务器，并可获取 CPU 负载、每分钟请求数、每秒字节数等关键运行参数。	支持监控 Apache、IIS、PHP、Nginx、Web Services 等多种 Web 服务器，并可获取 CPU 负载、每分钟请求数、每秒字节数等关键运行参数。	无偏离
	支持查看应用的代码级检测，可查看每个实例下 Web	支持查看应用的代码级检测，可查看每个实例下 Web	无偏离

事务处理、数据库执行、慢事务追踪、错误等参数。	事务处理、数据库执行、慢事务追踪、错误等参数。	
Web 事务跟踪可提供有关 WEB 事务消耗长时间的动 作、频繁访问的动作、事务响应时间 (JVM、数据库以 及其他)，从应用层到传输层的层级断开信息。用户 的一个请求的执行过程是可以跟踪的，例如 Java/J2EE Java/J2EE 组件、EJB 和 SQL 语句执行过程（我公司已提供截图证 明，详见投标文件第 815-820 页）。	Web 事务跟踪可提供有关 WEB 事务消耗长时间的动 作、频繁访问的动作、事务响应时间 (JVM、数据库以 及其他)，从应用层到传输层的层级断开信息。用户 的一个请求的执行过程是可以跟踪的，例如 Java/J2EE Java/J2EE 组件、EJB 和 SQL 语句执行过程（我公司已提供截图证 明，详见投标文件第 815-820 页）。	无偏离
支持真实用户监视，展示 Web 应用的性能，以及 Apdex 评分、用户、页面访问、响应时间、网络时间、重定 向时间、DNS 解析时间、链接时间、服务器时间、前 端时间、下载时间、渲染时间、用户物理位置、用户 浏览器类型、用户设备类型、ISP 信息、页面错误等信 息。并能对出错的页面进行截屏。	支持真实用户监视，展示 Web 应用的性能，以及 Apdex 评分、用户、页面访问、响应时间、网络时间、重定 向时间、DNS 解析时间、链接时间、服务器时间、前 端时间、下载时间、渲染时间、用户物理位置、用户 浏览器类型、用户设备类型、ISP 信息、页面错误等信 息。并能对出错的页面进行截屏。	无偏离
提供 REST API 编程接口，可以获取监控对象的配置、 性能参数、配置监控对象参数，配置邮件、代理和短 信服务器，列出用户角色清单等。	提供 REST API 编程接口，可以获取监控对象的配置、 性能参数、配置监控对象参数，配置邮件、代理和短 信服务器，列出用户角色清单等。	无偏离
1.8 故障管理	1.8 故障管理	无偏离
可以对被监控的对象设置阈值，在出现严重问题前及 时告警，实现主动监控，且可以为不同严重程度设置	可以对被监控的对象设置阈值，在出现严重问题前及 时告警，实现主动监控，且可以为不同严重程度设置	无偏离

不同警告级别，并通过颜色区分警告，可以设置警告产生轮询。	不同警告级别，并通过颜色区分警告，可以设置警告产生轮询。	
可以发送 SNMP 陷阱，方便与其它管理软件联动起来。	可以发送 SNMP 陷阱，方便与其它管理软件联动起来。	无偏离
可以生成工单发送到帮助台管理软件中，实现流程化故障处理。（投标时提供截图）	可以生成工单发送到帮助台管理软件中，实现流程化故障处理。（我公司已提供截图证明，详见投标文件第 821 页）	无偏离
可以提取警告，添加注释，或清除警告。对于没有及时处理的警告，可以进行警告升级。	可以提取警告，添加注释，或清除警告。对于没有及时处理的警告，可以进行警告升级。	无偏离
支持自定义设备可用性，至少支持 TCP、ICMP 和 SNMP 三种形式设置。	支持自定义设备可用性，支持 TCP、ICMP 和 SNMP 三种形式设置。	无偏离
支持配置设备上行链路依赖关系，当父设备不可用时，暂停监视子设备。	支持配置设备上行链路依赖关系，当父设备不可用时，暂停监视子设备。	无偏离
1.9 IT 资产管理	1.9 IT 资产管理	无偏离
主动管理整个 IT 资产库，提供资产自动发现、资产跟踪和配置管理、软件许可管理、软件使用监控、采购与合同管理等功能，对资产的整个生命周期实现全程的管理，从而帮助企业全面掌握资产的分布以及运行状况，达到降低成本和提高运营效率的目的。主要功能包括：	主动管理整个 IT 资产库，提供资产自动发现、资产跟踪和配置管理、软件许可管理、软件使用监控、采购与合同管理等功能，对资产的整个生命周期实现全程的管理，从而帮助企业全面掌握资产的分布以及运行状况，达到降低成本和提高运营效率的目的。主要功能包括：	无偏离

能够通过 WMI、SNMP、SSH 等各种凭证，采集 IT 资产的信息，实现对 PC 机、服务器、工作站、网络设备等的资产信息的自动搜集，针对孤立工作站可以使用的资产信息进行采集。	能够通过 WMI、SNMP、SSH 等各种凭证，采集 IT 资产的信息，实现对 PC 机、服务器、工作站、网络设备等的资产信息的自动搜集，针对孤立工作站可以使用的资产信息进行采集。	无偏离
提供资产审核功能，能够审计每次扫描资产配置（包括软件、硬件）的变化。	提供资产审核功能，能够审计每次扫描资产配置（包括软件、硬件）的变化。	无偏离
允许手动录入资产，或者从 CSV 文件导入资产。可以对资产的类型、型号、厂商、状态等各种基础信息进行设定，也可以添加额外的字段来记录特殊信息。	允许手动录入资产和从 CSV 文件导入资产。可以对资产的类型、型号、厂商、状态等各种基础信息进行设定，也可以添加额外的字段来记录特殊信息。	无偏离
资产能够关联到事件工单、问题、变更，能够通过资产页面查看其所关联的事件、问题和变更，帮助技术人员快速了解资产故障历史。	资产能够关联到事件工单、问题、变更，能够通过资产页面查看其所关联的事件、问题和变更，帮助技术人员快速了解资产故障历史。	无偏离
资产能够与合同关联，帮助技术人员快速识别相关信息，如维保日期。	资产能够与合同关联，帮助技术人员快速识别相关信息，如维保日期。	无偏离
支持合同管理和维护，追踪合同涉及的厂商及其联系信息，将实际合同的电子版作为附件，用户可自行设置合同的字段信息。	支持合同管理和维护，追踪合同涉及的厂商及其联系信息，将实际合同的电子版作为附件，用户可自行设置合同的字段信息。	无偏离
配置管理数据库 (CMDB)	配置管理数据库 (CMDB)	无偏离
投标人提供的运维平台必须为具有合法授权的正版软件	投标人提供的运维平台必须为具有合法授权的正版软件	无偏离

	件, 并且软件许可满足本项目的基础资源管理需要。	件, 并且软件许可满足本项目的基础资源管理需要。	
	1.10 服务管理平台	1.10 服务管理平台	无偏离
	为对运维服务过程进行记录和监督, 投标人应配备服务管理平台, 实现对服务事件全过程的追踪与管理。	为对运维服务过程进行记录和监督, 我公司承诺配备服务管理平台, 实现对服务事件全过程的追踪与管理。	无偏离
	1.11 知识库管理平台	1.11 知识库管理平台	无偏离
	为提高同类故障的处理效率, 投标人应配备知识库管理平台, 实现对故障处理案例的采集和查询。	为提高同类故障的处理效率, 我公司承诺配备知识库管理平台, 实现对故障处理案例的采集和查询。	无偏离
	2. 运维工具及耗材内容要求	2. 运维工具及耗材内容响应	无偏离
	投标人必须针对本项目运维工作需要, 提供必须的运维工具和日常使用的运维耗材, 运维工具及耗材包括但不限于:	我公司承诺针对本项目运维工作需要, 提供运维工具和日常使用的运维耗材, 运维工具及耗材包括但不限于:	无偏离
	运维人员工作所需的台式计算机、笔记本电脑、打印机等办公用品;	运维人员工作所需的台式计算机、笔记本电脑、打印机等办公用品;	无偏离
	日常运维过程中需要使用的网络跳线、光纤跳线、电源线等线材;	日常运维过程中需要使用的网络跳线、光纤跳线、电源线等线材;	无偏离
	日常数据备份所需的磁带、磁盘等存储介质;	日常数据备份所需的磁带、磁盘等存储介质;	无偏离
	日常运维过程中需要使用的其他工具和耗材。	日常运维过程中需要使用的其他工具和耗材。	无偏离
	投标人提供的运维工具和耗材费用不高于合同总价的千分之五, 所需的费用计入投标总价, 采购人不再另	我公司提供的运维工具和耗材费用不高于合同总价的千分之五, 所需的费用计入投标总价, 采购人不再另	无偏离

		行支付。本项目服务期满后，投标人提供的运维工具及耗材所有权归采购人所有。		
--	--	--------------------------------------	--	--

说明：（1）投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：广西新嘉智云科技股份有限公司

法定代表人（负责人）或其授权人（签字）：王

日期：二〇二二年十二月十四日



四.★商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局小型机等硬件基础资源维保服务采购 项目编号: CJAF2021269G (GX210510)
包号: /

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目采购 需求《二、 商务条 款》(一)	1.服务期: 清单中所有设备的维保服务期按以下 方式计算: 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日 前, 维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止 (如部分设备原维保服务截止时间晚 于合同签订日期的, 以实际的维保服务期时间 截止日为维保服务期起始时间)。2.若合同签 订日期在 2022 年 3 月 1 日后, 则维保服务期从 日 (2024 年 2 月 28 日) 顺延, 顺延月份数从 从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止, 不满一 月按一月算, 月期按 30 天计。甲乙双方无须签 订补充协议; 顺延期间所需费用内含于合同总金 额中, 甲方不再另外支付其他款项。自维保期限 开始, 乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关	1.服务期: 清单中所有设备的维保服务期按以下 方式计算: 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日 前, 维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止 (如部分设备原维保服务截止时间晚 于合同签订日期的, 以实际的维保服务期时间 截止日为维保服务期起始时间)。2.若合同签 订日期在 2022 年 3 月 1 日后, 则维保服务期从 止日 (2024 年 2 月 28 日) 顺延, 顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止, 不满一月 按一月算, 月期按 30 天计。甲乙双方无须签订 补充协议; 顺延期间所需费用内含于合同总金 额中, 甲方不再另外支付其他款项。自维保期 限开始, 乙方及时、勤勉、尽责履行项目相关	无偏离	

			设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。		设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。	
			2.服务地点：广西区内采购人指定地点。		2.服务地点：广西区内采购人指定地点。	无偏离
			1. 小型机维保服务 当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。 首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。		1. 小型机维保服务 当我公司接收到采购人提交的故障申告后，我公司应立即启动故障处理流程。 首先记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。	无偏离
第六章 项目采购 需求《二、 商务条款》（二）	故障服务要求	故障服务	（1）故障分级 投标人应按照故障等级制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：	（1）故障分级 我公司按照不同的故障等级制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：		无偏离
			故障等级	故障现象	典型事件	
			一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用	

		支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。	支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。	
		(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下,安排工程师到现场服务,到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定,现场服务包括:现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下,安排工程师到现场服务,到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定,现场服务包括:现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	无偏离
		一级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,4小时内恢复系统,12小时之内解决故障。	一级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,4小时内恢复系统,12小时之内解决故障。	无偏离
		二级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,6小时内恢复系统,24小时之内解决故障。	二级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,6小时内恢复系统,24小时之内解决故障。	无偏离
		三级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,8小时内恢复系统,48小时之内解决故障。	三级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,8小时内恢复系统,48小时之内解决故障。	无偏离
		(4) 服务升级 对于本项目范围内的所有软硬件,在接到采购人服务请求后超过24小时仍未解决其一级和二级故障,或超过2个自然日未能解决其三级故障	(4) 服务升级 对于本项目范围内的所有软硬件,在接到采购人服务请求后24小时内仍未解决其一级和二级故障,或2个自然日内未能解决其三级故障	无偏离

投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。	我公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。	
(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下,安排工程师到现场服务,到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定,现场服务应包括:现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下,安排工程师到现场服务,到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定,现场服务应包括:现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	无偏离
一级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内恢复系统, 12 小时之内解决故障。	一级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 4 小时内恢复系统, 12 小时之内解决故障。	无偏离
二级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 6 小时内恢复系统, 24 小时之内解决故障。	二级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 6 小时内恢复系统, 24 小时之内解决故障。	无偏离
三级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 8 小时内恢复系统, 48 小时之内解决故障。	三级故障: 30 分钟内响应, 2 小时内到达现场, 8 小时内恢复系统, 48 小时之内解决故障。	无偏离
投标人还需在用户发生需求时,为设备所在的单位每年提供不限次数的如下现场人工服务: A. 提供应用系统上线、变更等必要的存储及备	我公司在用户发生需求时,为设备所在的单位每年提供不限次数的如下现场人工服务: A. 提供应用系统上线、变更等必要的存储及备	无偏离

份的现场值守服务:		
B. 提供设备用户单位服务期系统实施、变更所需的现场值守服务。		无偏离
C. 提供系统平台变更, 如网络、存储、系统软件等变更时, 所要求的与本次招标涉及存储备份设备相关的支持服务:		无偏离
D. 具有以上系统的综合系统优化支持能力:		无偏离
E. 服务期内提供与本项目相关的技术咨询服		无偏离
务。		
投标人须认真理解上述保修要求, 详细列出系统		
应急方案, 一经应答将作为合同的一部分。		
(4) 服务升级		
对于本项目范围内的所有软硬件, 在接到采购人		
服务请求后 24 小时内仍未解决其一级和二		
级故障, 或 2 个自然日内未能解决其三级故障		
的情况下, 投标人必须启动原厂技术支持服		
务。		
在达到服务升级条件下, 如投标人拒绝启动原厂		
商技术支持服务的, 采购人有权单方面启动服		
务升级, 产生的所有费用由我公司承担。		

		升级，产生的所有费用由投标人承担。																				
		3. 服务器设备维保服务 当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。 首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照响应要求到达采购人现场。	3. 服务器设备维保服务 当我公司接收到采购人提交的故障申告后，我公司应立即启动故障处理流程。 首先记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照响应要求到达采购人现场。	无偏离																		
		(1) 故障分级 投标人应按下表制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：	(1) 故障分级 我公司按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：	无偏离																		
		<table><tr><th>故障级别</th><th>故障现象</th><th>典型事件</th></tr><tr><td>一级故障 (P1)</td><td>系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用</td><td>系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。</td></tr><tr><td>二级故障</td><td>系统性能严重</td><td>系统较频繁地发生故障</td></tr></table>	故障级别	故障现象	典型事件	一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。	二级故障	系统性能严重	系统较频繁地发生故障	<table><tr><th>故障级别</th><th>故障现象</th><th>典型事件</th></tr><tr><td>一级故障 (P1)</td><td>系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用</td><td>系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。</td></tr><tr><td>二级故障</td><td>系统性能严重</td><td>系统较频繁地发生故障</td></tr></table>	故障级别	故障现象	典型事件	一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。	二级故障	系统性能严重	系统较频繁地发生故障	
故障级别	故障现象	典型事件																				
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。																				
二级故障	系统性能严重	系统较频繁地发生故障																				
故障级别	故障现象	典型事件																				
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。																				
二级故障	系统性能严重	系统较频繁地发生故障																				

[P2] 损坏,但系统仍可正常运行。	故障,但未导致通信中断或数据丢失;管理系统发生了严重的、但可预测的故障;系统性能严重降低。	[P2] 损坏,但系统仍可正常运行。	故障,但未导致通信中断或数据丢失;管理系统发生了严重的、但可预测的故障;系统性能严重降低。
三级故障 [P3]	系统运行正常,仅受到有限的影响或未受到严重影响。	三级故障 [P3]	系统温度报警;系统部分配置修改;心跳线部分损坏;网络部分通。
在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题;一些概念的解答;系统管理方面的问题。	四级故障 [P4]	系统权限问题;一些概念的解答;系统管理方面的问题。
(2) 远程技术支持服务		(2) 远程技术支持服务	
我公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。		我公司向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话,在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应,安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。	

(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	(3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	无偏离
一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。	一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。	无偏离
二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。	二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。	无偏离
三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。	三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。	无偏离
(4) 服务升级 对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后 24 小时内仍未解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日内未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂技术支持服务。 在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂	(4) 服务升级 对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后 24 小时内仍未解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日内未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂技术支持服务。 在达到服务升级条件下，如我公司拒绝启动原厂	无偏离

		商技术支持服务的,采购人有权单方面启动服务升级,产生的所有费用由投标人承担。		服务升级,产生的所有费用由我公司承担。	
	4. 网络设备和负载均衡设备维保服务	当投标人接收到采购人提交的故障申告后,投标人应立即启动故障处理流程。	首先记录采购人报告的故障情况,同时提供远程服务,在判断远程支持不能解决问题的情况下,迅速安排工程师按照响应要求到达采购人现场。	无偏离	
	(1) 故障分级	投标人按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间,完成故障的修复工作,故障等级大致可按下表划分:		(1) 故障分级	无偏离
	故障级别	故障现象	典型事件		
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止;系统功能性故障导致系统不可用;系统功能性故障致使系统失效。			

广西源发铝业有限公司 电话: 0771-5605500 传真: 0771-5605128

	技术服务工程师进行远程技术支持。	
	(3) 现场技术支持服务	
	现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下,安排工程师到现场服务,到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定,现场服务包括:现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。	无偏离
	一级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,4小时内恢复系统,12小时之内解决故障。	无偏离
	二级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,6小时内恢复系统,24小时之内解决故障。	无偏离
	三级故障:30分钟内响应,2小时内到达现场,8小时内恢复系统,48小时之内解决故障。	无偏离
	(4) 服务升级	
	对于本项目范围内的所有软硬件,在接到采购人服务请求后24小时内仍未解决其一级和二级故障,或超过2个自然日内未能解决其三级故障的情况下,投标人必须启动原厂商技术支持服务。	无偏离

广西新智云技术股份有限公司 电话: 0771-5605600 传真: 0771-5605228

			在达到服务升级条件下,如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的,采购人有权单方面启动服务升级,产生的所有费用由投标人承担。	厂商技术支持服务的,采购人有权单方面启动服务升级,产生的所有费用由我公司承担。	
3	第六章 项目采购 需求《二、 商务条 款》(三)	付款方 式	合同签订后15个工作日内预付合同总额的10%,服务期每满3个月支付合同总额的10%作为进度款,服务期结束后,经验收合格,一次性支付剩余合同款;甲方付款前,乙方应向甲方开具合法等额有效的增值税发票,甲方未收到发票的,有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票,并不承担延迟付款责任。	合同签订后15个工作日内预付合同总额的10%,服务期每满3个月支付合同总额的10%作为进度款,服务期结束后,经验收合格,一次性支付剩余合同款;甲方付款前,乙方应向甲方开具合法等额有效的增值税发票,甲方未收到发票的,有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票,并不承担延迟付款责任。	无偏离
4	第六章 项目采购 需求《二、 商务条 款》(四)	报价要 求	报价包含本项目所需的所有费用,包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用,合同履行过程中,采购人不再支付任何费用。	报价包含我公司完成本项目所需的所有费用,包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用,合同履行过程中,采购人不再支付任何费用。	无偏离
5	第六章 项目采购 需求《二、 商务条 款》	售后服 务团队 要求	1. 小型机维保服务 (1) 项目经理要求 投标人必须针对本项目指派一名项目经理,作为项目团队的总接口人和项目负责人,负责接受采购人	1. 小型机维保服务 (1) 项目经理要求响应 我公司针对本项目指派一名项目经理,作为项目团队的总接口人和项目负责人,负责接受采购人	无偏离

款》(五)	提出的服务要求,并对采购人的要求进行全程跟踪,及时向采购人反馈处理情况。	(2) 技术工程师要求 在服务期内,投标人必须针对本项目指派不少于 3 名具有 IBM AIX 认证,且具有 2 年(含)以上相关工作经验的技术服务人员(要求投标时提供技术服务人员的认证证明材料),以及 2 名 ORACLE OCP (或以上) 认证且具有 2 年(含)以上相关工作经验的技术服务人员(要求投标时提供技术服务人员的认证证明材料)组成的技术服务团队,协助采购人完成本项目中 IBM 小型机及 ORACLE 一体机日常维护和管理。同时,我公司在技术服务团队中指派具有 IBM AIX 认证的小型机技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供驻场服务,其中工作日至少提供 2 人驻场服务,非工作日至少提供 1 人驻场服务,驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下,中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括采购	提出的服务要求,并对采购人的要求进行全程跟踪,及时向采购人反馈处理情况。	(2) 技术工程师要求响应	在服务期内,我公司针对本项目指派 3 名具有 IBM AIX 认证,且具有 2 年(含)以上相关工作经验的技术服务人员(已在投标文件提供技术服务人员的认证证明材料,详见 771-772 页),以及 2 名 ORACLE OCP 认证且具有 2 年(含)以上相关工作经验的技术服务人员(已在投标文件提供技术服务人员的认证证明材料,详见 773 页)组成的技术服务团队,协助采购人完成本项目中 IBM 小型机及 ORACLE 一体机的日常维护和管理。同时,我公司在技术服务团队中指派具有 IBM AIX 认证的小型机技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供驻场服务,其中工作日至少提供 2 人驻场服务,非工作日至少提供 1 人驻场服务,驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下,我公司按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的	无偏离
-------	--------------------------------------	---	--------------------------------------	---------------	---	-----

	人在用的所有 IBM 小型机和 Oracle 一体机，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。	对象包括采购人在用的所有 IBM 小型机和 Oracle 一体机，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。	
	同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致采购人的 IBM 小型机、Oracle 一体机或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由投标人承担，并且采购人有权依法追究投标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求我公司更换人员。如我公司连续更换 3 次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同我公司违约，采购人有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。	同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致采购人的 IBM 小型机、Oracle 一体机或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由我公司承担，并且采购人有权依法追究我公司的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求我公司更换人员。如我公司连续更换 3 次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同我公司违约，采购人有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。	
	2. 存储设备维保服务	2. 存储设备维保服务	无偏离
	在服务期内，服务提供商必须针对本项目指派不少于 2 名具有 EMC 存储设备认证，且具有 2	在服务期内，我公司针对本项目指派 2 名具有 EMC 存储设备认证，且具有 2 年以上相关工作	无偏离

		年以上相关工作经验的技术服务人员 2 名具有华为存储设备认证，且具有 2 年以上相关工作经验的技术服务人员（要求投标时提供认证证书复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中存储设备的日常维护和管理工 时，服务提供商必须在技术服务团队中指派具备 EMC 存储和华为存储认证的技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作 至少提供 2 人驻场服务，非工作日至少提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。 在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户的所有存储设备（包括各种品牌及型号的设备，SAN 交换机等），驻场服务的内容包括项目承诺的技术支持和售后服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的存储设	经验的技术服务人员 2 名具有华为存储设备认证，且具有 2 年以上相关工作经验的技术服务人员（已在投标文件提供认证证书复印件，详见 774-775 页）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中存储设备的日常维护和管理工 作。同时，我公司在技术服务团队中指派具备 EMC 存储和华为存储认证的技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作 日提供 2 人驻场服务，非工作日提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下，我公司按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在用的所有存储设备（包括各种品牌及型号的磁盘阵列，SAN 交换机等），驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和售后服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的存储
--	--	--	--

		设备或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由中标人承担，并且用户有权依法追究中标人的相关赔偿责任。用户对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求服务商更换人员。如服务商连续更换 3 次驻场工程师均不能通过用户测试的，视同中标人违约，用户有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。	设备或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由我公司承担，并且用户有权依法追究我公司的相关赔偿责任。用户对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求我公司更换人员。如我公司连续更换 3 次驻场工程师均不能通过用户测试的，视同我公司违约，用户有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。	
		3. 服务器设备维保服务 在服务期内，投标人必须针对本项目指派不少于 3 名具有 VCP 认证，且具有 2 年（含）以上相关工作经验的驻场服务人员（要求投标文件提供技术服务人员证书复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中服务器设备日常维护和管理工作。同时，服务商必须指派驻场技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日至少提供 2 人驻场服务，非工作日至少提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特	3. 服务器设备维保服务 在服务期内，我公司针对本项目指派 3 名具有 VCP 认证，且具有 2 年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（已在投标文件提供技术服务人员的认证复印件，详见 776-777 页）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中服务器设备及虚拟化的日常维护和管理工作。同时，我公司在技术服务团队中指派驻场技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日提供 2 人驻场服务，非工作日提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊	无偏离

特殊情况下,中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在用的所有服务器设备,驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时,驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人,负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求,并对用户的要求进行全程跟踪,及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的服务器设备或虚拟化应用系统出现故障的,所产生的所有损失由中标人承担,并且用户有权依法追究中标人的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评价和测试,不符合用户要求的,用户有权要求我公司更换人员。	情况下,我公司按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在用的所有服务器设备,驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时,驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人,负责 7×24 小时接受用户提出的服务要求,并对用户的要求进行全程跟踪,及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的服务器设备或虚拟化应用系统出现故障的,所产生的所有损失由我公司承担,并且用户有权依法追究我公司的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试,不符合用户要求的,用户有权要求我公司更换人员。	
4. 网络设备和负载均衡设备维保服务 投标人应严格按照用户要求成立服务项目团队,团队成员人数满足本次项目维保需求,其中 14 个地级市服务人员具备 HCNA 或 H3CNE 以上级别认证;区局服务人员中应具有 HCNP 或 H3CSE 以上认证。要求投标时提供相关证书复印件,原件上认证。	4. 网络设备和负载均衡设备维保服务 我公司按照用户要求成立服务项目团队,团队成员人数满足本次项目维保需求,其中 14 个地级市服务人员具备 HCNA 或 H3CNE 以上级别认证;我公司已在投标文件提供相关证书复印件和证书说明,详见 778-785 页,区局服务人员中	无偏离

			具备。指派驻场工程师进行清单范围内设备或系统的运维服务,当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时,投标人应及时提供后援技术支持和补充,要求具备多年服务项目经验或多年集成项目实施经验。	具有 HCIP 认证。我公司已在投标文件提供相关证书复印件和证书说明,详见 786-787 页,原件备查。指派驻场工程师进行清单范围内设备或系统的运维服务,当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时,我公司及时提供后援技术支持和补充,同时具备多年服务项目经验或多年集成项目实施经验。	
			另外:	另外:	无偏离
			(1) 所有驻场运维服务人员服从广西税务局的领导和管理,包括制定工作制度、监督工作制度的执行质量、分配和调整工作资源等。	(1) 所有驻场运维服务人员服从广西税务局的领导和管理,包括制定工作制度、监督工作制度的执行质量、分配和调整工作资源等。	无偏离
			(2) 我公司提供 7 天×24 小时技术服务与支撑电话,驻场工程师按照驻场服务要求在区税务局和地市局信息中心上班,下班或节假日时间若有工作计划的,须服从广西区税务局和地市局信息中心的安排。	(2) 我公司提供 7 天×24 小时技术服务与支撑电话,驻场工程师按照驻场服务要求在区税务局和地市局信息中心上班,下班或节假日时间若有工作计划的,须服从广西区税务局和地市局信息中心的安排。	无偏离
			(3) 中标方须与采购人签订驻场工程师保密协议,合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员,若有人员变更时须提前 5 个工作日内向采购人	(3) 若我公司中标,我公司与采购人签订驻场工程师保密协议,合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员,若有人员变更时须提前 5 个工作日内向采购人	无偏离

	采购人提出申请, 并做好工作交接。	个工作日内向采购人提出申请, 并做好工作交接。	
	(4) 采购人只提供中标方 (即签订合同的投资人) 的驻场工程师的办公场所, 其住宿、就餐及差旅费等费用均由中标方自行承担。	(4) 采购人只提供中标方 (即签订合同的投资人) 的驻场工程师的办公场所, 其住宿、就餐及差旅费等费用均由我公司自行承担。	无偏离
	(5) 对驻场工程师管理并作出如下要求:	(5) 对驻场工程师管理并作出如下要求:	无偏离
	A. 服从区税务局和各市税务局信息中心统一安排;	A. 服从区税务局和各市税务局信息中心的统一安排;	无偏离
	B. 严格遵守区税务局、市税务局机关的作息时间和, 工作期间不得从事其它活动;	B. 严格遵守区税务局、市税务局机关的作息时间和, 工作期间不得从事其它活动;	无偏离
	C. 严格遵守区税务局、市税务局机关的规章制度和保密制度;	C. 严格遵守区税务局、市税务局机关的规章制度和保密制度;	无偏离
	D. 公司安排的休假应获得采购人分管领导批准后方可进行, 休假期间我公司补充相关能力的人员;	D. 公司安排的休假应获得采购人分管领导批准后方可进行, 休假期间我公司补充相关能力的人员;	无偏离
	E. 服务监督	E. 服务监督	无偏离
	投标人项目主管领导或技术总监每月至少 1 次到采购人单位对投标人的运维服务工作情况进行检查, 同时组建服务监督管理团队, 对自	我公司项目主管领导或技术总监每月 1 次到采购人单位对我公司的运维服务情况进行检查, 同时组建服务监督管理团队, 对自身的	无偏离

		身的运维工程成效和运维文档质量进行监督检查。	运维工程成效和运维文档质量进行监督检查。	
第六章 项目采购需求(二、 需求(二、 商务条款)(六)	1.本项目对高级技术服务团队工程师及远程技术支持服务人员构成不做要求,其人员构成可以为投标人自有人员或投标人在服务期内承诺提供的聘用人员(如设备原厂商技术专家、研发团队等); 其他要求	1.本项目对高级技术服务团队工程师及远程技术支持服务人员构成不做要求,其人员构成可以为投标人自有人员或投标人在服务期内承诺提供的聘用人员(如设备原厂商技术专家、研发团队等); 其他	1.本项目对高级技术服务团队工程师及远程技术支持服务人员构成不做要求,其人员构成为我公司自有人员或我公司承诺提供的聘用人员(如设备原厂商技术专家、研发团队等); 2.服务期内,采购人可要求我公司提供的高级技术支持服务人员构成不做要求,其人员构成为我公司自有人员或我公司承诺提供的聘用人员(如设备原厂商技术专家、研发团队等); 2.服务期内,采购人可要求我公司提供的高级技术支持服务人员构成不做要求,其人员构成为我公司自有人员或我公司承诺提供的聘用人员(如设备原厂商技术专家、研发团队等);	无偏离

说明: (1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求, 结合自身投标文件要求时, 应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 优于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。
完全响应招标文件要求时, 应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 优于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): 广西新嘉智云科技股份有限公司
法定代表人(负责盖章或盖章):
日期: 二〇二一年十二月十四日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

说明：

1. 采购需求中标注“★”号的条款为实质性条款或指标、要求，必须满足或优于，否则投标无效。
2. 供应商必须自行为其投标产品或服务侵犯其他供应商或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的供应商应在其投标文件中提供与其自有产品或服务专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品或服务的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。
3. 采购文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文译本。
4. 供应商所投标产品或服务如国家有强制性要求的按国家规定执行，并提供相关证明材料。
5. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与采购人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

一、项目要求及技术参数需求							
采购内容	项目内容	服务要求					
(一) 小型机 维保服务	1. 维保服务设备清单	序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安装位置	数量
		1	IBM P780 主机	IBM P780	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局民族机房	4
		2	IBM P780 主机	IBM P780	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局园湖机房	2
		3	IBM P780 主机	IBM P780	2021 年 8 月 31 日		2
		4	Oracle 数据库一体机	EXADATA X5-2	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局民族机房	1
		5	Oracle 数据库一体机	EXADATA X5-2	2022 年 2 月 28 日		1
		6	Oracle 中间件一体机	EXALOGIC X5-2	2022 年 2 月 28 日		1
		7	Oracle 中间件一体机	EXALOGIC X5-2	2022 年 2 月 28 日		1
	2. 维保服务内容及要求	2.1 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。 2.2 IBM 小型机维保服务要求 2.2.1 操作系统健康性服务 针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的主机进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜					

在隐患, 以确保业务系统能正常稳定的运行。

投标人应按照原厂设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时间为每季度一次, 其中第一次设备巡检和系统备份必须在合同签订后 2 个月之内完成, 最后一次设备巡检必须在服务到期前 1 个月内完成。一线巡检人员应具有 IBM AIX 系统管理员认证且具有 2 年以上相关工作经验, 并由具有 IBM AIX 系统管理员认证且具有 5 年以上相关工作经验的二线技术专家进行指导和支持。

巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志, 并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等, 同时根据用户要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份, 备份介质(包括但不限于磁带、磁盘等)由中标人免费提供, 备份介质必须保证 2 份以上冗余, 并且已使用的备份介质所有权归采购人。(合同签订后第一次巡检时必须进行备份)。

投标人应根据巡检结果进行预防性维护, 对发现的故障进行处理, 并进行必要的性能调优。

(1) 由于主机系统运行着采购人的核心业务系统, 因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下:

- A. 检查并输出日志;
- B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况;
- C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数;
- D. 备份 rootvg, 验证系统备份磁带;
- E. 查看 tmp 空间使用率, 检查是否系统产生 core 文件;
- F. 检查采购人登陆信息, 查看系统服务的运行状况;
- G. 检查系统进程, 查看是否有僵尸进程;
- H. 检查盘阵运行状况及日志;
- I. 管理和维护文件系统, 确保文件系统的完整性;
- J. 监控系统各资源的使用状况(cpu, 内存, 文件系统等);
- K. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复;
- L. 安装和配置主机网络, 确保主机网络工作正常;
- N. 机器设备资源的分区调整维护;
- M. 系统出现故障, 予以配合解决。

(2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告, 巡检报告应包括以下主要内容:

- A. 巡检主要内容与步骤;
- B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议;
- C. 总结与建议;
- D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。

2.2.2 操作系统软件和补丁维护升级

(1) 在系统维护期内, 以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据, 根据采购人设备实际的系统软件状况, 对系统软件进行补丁修正和升级, 消除系统软件相关的漏洞和缺点, 保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。

(2) 检查操作系统软件包的版本。

(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。

(4) 安排时间和人员, 在不影响系统运行的条件下, 升级相关系统软件包。

(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。

2.2.3 错误日志分析

定期整理分析系统的错误日志内容, 对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析, 按照错误的级别和种类分类整理记录, 对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪, 并提出解决办法, 尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。

2.2.4 当出现硬件故障的时候, 中标人要积极协调资源, 负责诊断和解决, 确定是硬件故障的时候, 做出相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:

- (1) 进行现场分析故障。
- (2) 现场进行故障定位。

(3) 更换故障部件。

(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。

(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。

2.2.5 性能分析及调优

投标人要对服务范围内的设备进行性能监控，并根据性能监控结果分析设备的运行状态，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，并对系统进行优化。

(1) 根据日常运行维护工作的报表对整个系统的系统软件运行状态进行分析，可以获得系统运行状态的一手资料，为日后的系统性能优化和相应的业务调整提供依据。

(2) 利用在设备上部署监控脚本或安装系统性能监控软件的方式监控磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数，进行分析，对分析结果归档保存。

(3) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对系统进行优化。

(4) 投标人应在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析，并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。

2.2.6 资源配置调整

根据采购人的需求提供对服务范围内设备的资源配置调整服务。

(1) 主机分区的调整，包括：对主机分区重新划分、对现有分区资源进行调整，与其他主机分区安装部署 HACMP 双机系统等。

(2) 系统资源调整，包括：重新安装操作系统，根据采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等。

(3) 网络调整，包括：重新连接网络、配置网络资源等。

(4) 存储调整，包括：连接新的存储设备、配合存储设备厂商完成存储设备的安装及调试等。

2.2.7 移机服务

在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供免费移机服务。

(1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。

(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。

(3) 移机的内容包括但不限于：

A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。

B. 指导物流或运输单位做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。

C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。

2.3 Oracle 一体机维保服务要求

2.3.1 健康巡检服务

针对服务范围内的主机系统提供每季度 1 次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的一体机进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。

投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。一线巡检人员应具有 Oracle Exadata 相关认证并且具有 2 年以上相关工作经验，并由配备具有 5 年以上工作经验的 Oracle Exadata 相关认证的工程师作为二线技术专家进行指导和支持。

巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。

投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调

	优。 (1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下： A. 检查并输出日志； B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况； C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数； D. 对操作系统进行备份 E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件； F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况； G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等）； H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复； (2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容： A. 巡检主要内容与步骤； B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议； C. 总结与建议； D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。 2.3.2 操作系统软件和补丁维护升级 (1) 在系统维护期内，以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。 (2) 检查操作系统软件包的版本。 (3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。 (4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。 (5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。 2.3.3 错误日志分析 定期整理分析系统的错误日志内容，对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析，按照错误的级别和种类分类整理记录，对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪，并提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。 2.3.4 硬件故障排除 当出现硬件故障的时候，投标人要积极协调资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容： (1) 进行现场分析故障 (2) 现场进行故障定位 (3) 更换故障部件 (4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。 (5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。 2.3.5 性能分析及调优 投标人要对服务范围内的 oracle 一体机提供监控工具，对一体机进行性能监控，并根据性能监控结果分析设备的运行状态，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，并对系统进行优化。 (1) 利用监控工具对一体机的磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数，进行分析。 (2) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对操作系统、数据库、中间件进行优化。 (3) 投标人应在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析，并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。 2.3.6 资源配置调整 根据采购人的需求提供对服务范围内 oracle 一体机的资源配置调整服务。 (1) 计算资源调整。包括：一体机计算节点重新安装部署或升级，Oracle Linux 7 以上
--	--

	操作系统：根据用户要求在计算节点上规划部署中间件服务器和数据库服务器；将计算节点由集群部署调整为单机部署，或将单机部署调整为集群部署。 (2) 系统软件资源调整。包括：重新安装操作系统、数据库、中间件等系统软件，根据采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等。 (3) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。 (4) 存储调整。包括：重新调整存储节点资源配置，划分存储资源，调整存储资源的保护模式等。 2.3.7 移机服务 在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供免费移机服务。 (1) 对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。 (2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。 (3) 移机的内容包括但不限于： A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。 B. 指导物流或运输投标人做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。 2.3.8 紧急救援服务 提供系统异常问题、严重性能问题、系统无法正常启动、系统灾难恢复诊断及分析服务；提供宕机、坏块、磁盘坏、存储控制器损坏等影响正常业务的紧急故障救援服务。服务时效要求 5 分钟响应，工程师在 4 小时内到达故障现场。 2.4 技术支持 2.4.1 现场服务 提供应用系统上线、相关系统变更等情况时必要的不间断现场值守服务，值守工程师必须具备小型机和一体机相关认证资质。 提供各设备用户单位存储备份系统实施、业务变更所需的现场技术支持服务。对关键系统中存在的设备、系统软件及应用软件的多厂商问题，在发生系统故障及问题时，投标人应按用户要求配合或协调相关厂商进行分析并加以解决。 投标人必须按照用户要求制定应急预案，对应急演练、容灾备份进行技术支持；达到应急响应触发条件的，应协助用户按应急程序进行处置，并按照应急预案开展后续工作。 投标人提供对设备的例行维护与管理，提供设备配套的磁带机、光驱读写测试和清洗服务，每半年一次；提供设备各分区操作系统的备份，每半年一次；提供小型机管理平台操作系统的备份，每年一次；清理小型机系统日志信息，系统异常转储文件，每年一次或有主机设备有重大调整时；根据用户单位需求提供升级小型机设备微码，升级操作系统版本，安全加固，安装补丁，升级高可用软件版本等；操作系统常见问题解答。 投标人根据用户要求现场参加数据中心运行状况季度分析会议，对当季的运行情况、故障处置情况进行研究，对下季运行趋势进行研判，对存在的问题提出解决方案及优化建议。 2.4.2 提供 7×24 响应服务 响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。 工程师到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。
--	---

现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。

2.4.3 备品备件库要求

中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在入场服务一个月内提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。

(1) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。备品备件在服务期满后仍归中标人所有，服务期结束后 10 个工作日内必须从采购人场地撤走。

(2) 备品备件清单如下：

A. P780 整机 1 台，配置 4 颗物理 CPU (64Core, 3.86GHz) 并激活，配置并激活 1T 内存，4 块 300G 10K 硬盘，2 块双口 1Gb 电口网卡，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 8Gb 光纤卡，电源模块 2 块。

B. EXADATA X5-2 数据库一体机计算节点 1 台，数据库存储节点 1 台。

2.5 维保报告

针对服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。

投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料

2.6 维保设备档案管理

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。

2.7 安全保密服务

服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。

2.8 驻场服务

在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有 2 年相关工作经验，至少具有 IBM AIX 系统管理员认证。专职驻场服务技术人员工作场所由招标人提供，工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括：对用户单位提供报修和技术支持；故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助招标人完成本项目的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。

服务地点如下表：

数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局园湖办公区	南宁市青秀区园湖南路 26 号
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号

专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求投标人进行更换。

	3. 项目培训	3.1 在服务期内提供一次 IBM 小型机技术培训和一次 ORACLE 一体机技术培训，每次培训采购人技术人员 5 名，培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。 技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由投标人负责提供。培训需求如下： 投标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。 (1) 培训人数：5 人。 (2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天； (3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。 (4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由中标人提供。 3.2 费用及其它后勤服务 集中培训期间，培训学员抵达培训所在城市的费用及培训期间其余费用由投标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。 (1) 所住宾馆不低于三星级标准，交通便利，住宿环境幽雅舒适； (2) 学员住宿标准为单人标准间，每人一间； (3) 提供集中培训期间的一日三餐及集中授课期间的一天两次课间茶歇，其费用标准不低于 100 元/人/天； (4) 为所有学员提供飞机、火车、轮船等主要交通工具的接站/送站服务； (5) 要求住宿地与培训地应距离较近，不得超出 10 分钟车程。如果住宿地与培训地不在一处，要求负责提供交通工具，按照课程安排提供接送服务。 培训期间由投标人提供的培训所需的费用计入投标总价。					
(二) 存储设备 维保服务	1. 维保设备清单	序号	主机及其描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安装位置	数量
		1	EMC 存储	VMAX 10K (三)	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	1
		2	EMC 存储	VMAX 10K (双)	2021 年 8 月 31 日		1
		3	EMC 存储	VMAX 10K (单)	2021 年 8 月 31 日		1
		4	EMC 存储	VNX5400	2018 年 2 月 2 日		2
		5	曙光存储	DS600	2018 年 8 月 5 日		1
		6	EMC 存储	UNITY500F	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	1
		7	EMC 存储	VMAX 10K	2022 年 2 月 28 日		3
		8	EMC 存储	VMAX 100K	2022 年 2 月 28 日		1
		9	EMC DD2500 虚拟带库	DD2500	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	1
		10	EMC 虚拟带库	DD860	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	1
		11	EMC 虚拟带库	D4500	2022 年 2 月 28 日		1
		12	EMC 存储虚拟化网关	EMC VPLEX	2023 年 3 月 23 日		2
		13	长虹虚拟带库	DXi4701	2020 年 11 月 1 日		2
		14	eMC 光纤交换机	DCX8510	2022 年 2 月 28 日		4
		15	EMC 光纤交换机	DCX-4S	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	2
		16	HDS 存储	AMS2500	2022 年 2 月 28 日		1
17	华为存储	OceanStor 6800	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局	1		

		18	华为存储	OceanStor 5300	2022 年 12 月 20 日	民族机房	1
2. 维保 服务内容 及要求	2.1 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。 2.2 设备巡检 投标人在服务期内每年应至少进行 4 次设备现场巡检，通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行。 投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和用户要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时间每季度一次，其中第一次设备巡检和系统备份必须在合同签订后 2 个月之内完成，最后一次设备巡检必须在服务到期前 1 个月内完成。一线巡检人员应具有 2 年以上相关工作经验，并由具有存储设备原厂商相关认证证书且具有 5 年以上相关工作经验的二线技术专家进行指导和支持。 巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据用户要求进行存储设备配置信息备份（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。 投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。 2.3 存储设备维保服务内容 （1）故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作； （2）微码升级； （3）维护及远程健康检查； （4）现场备件更换； （5）远程诊断及支持； （6）解答客户有关产品使用中出现的问題； （7）7x24 小时电话支持及响应； （8）对现有系统的改造及重新配置、分区的现场支持服务； （9）设备及软件的重新安装； （10）性能分析； （11）拆卸及重新安装时对设备的现场支持服务； （12）根据用户需求重新划分存储空间； （13）每年为每台设备提供不限次数的 binfile 等配置文件修改服务。 2.4 光纤交换机维保服务内容 （1）故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作。 （2）设备及软件的重新安装、配置。 （3）系统咨询服务。 （4）现场备件更换。在设备发生故障而投标人无法及时解决，需要对设备配件更换时，投标人应提供与该产品相匹配的相应配件，如无法提供与之想匹配的配件的，投标人应提供同档次的产品替换故障设备。投标人应充分考虑该风险与责任，并将其成本计入投标报价，服务期内用户不再额外付费。 2.5 移机服务 在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供免费移机服务。 （1）对服务范围内的设备提供不限次数免费移机。 （2）移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的						

	移动。 (3) 移机的内容包括但不限于： A. 在迁移前对设备的运行情况进行记录，备份重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。 B. 指导物流或运输投标人做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在存储迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将存储恢复到迁移前的运行状态。 2.6 提供 7×24 小时响应服务 响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。 工程师到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。 现场不间断工作支持服务：在区局存储设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。 2.7 硬件保修和扩容要求 服务要求：服务期内，维保设备清单中的硬件设备一旦出现故障，中标人应立即免费提供备件及服务；在得到用户确认后维保工程师方能离开现场，保障满足区局系统和业务正常运行要求。 备件和材料要求：中标人提供的备件必须是全新备件，且与区局原部件品牌、型号相同。中标人须保证提供的备件不侵犯任何第三方的专利、商标或版权等。否则，中标人须承担对第三方的专利或版权等侵权责任并承担因此而发生的所有费用。 中标人必须针对本项目维保范围内的 4 台 DCX8510 光纤交换机提供升级服务，每台光纤交换机增加一块 32 端口 16Gbps 接口板，并配置 32 个 16Gbps 模块和相应的许可。要求升级后能够正常使用，且升级的板卡和光模块为原厂配件。 中标人必须对采购人在用的两台华为 18500F V5 全闪存存储设备提供原厂商扩容服务，每台存储设备需增加 150TB 裸容量，磁盘类型为闪存盘，单盘容量小于 4TB。中标人应充分考虑存储设备扩容所需的机柜、磁盘扩展柜、连接线缆、容量管理授权等与磁盘扩容有关的软硬件配套设备。扩容的软硬件设备必须为原厂全新配件，维保期至 2024 年 12 月 31 日。中标人必须针对本项目扩容的软硬件提供安装调试服务，对采购人现有的存储设备硬件系统进行集成，实现扩容磁盘与原有磁盘的正常运行，实现现有监控管理、设备管理软件的正常运行。中标人在项目实施时必须提供可靠的实施方案，确保扩容项目的顺利实施，并且扩容项目实施后不会对用户原有的系统造成任何影响。中标人的扩容实施方案必须经过存储设备实际生产厂商的确认，并经用户确认后由存储设备实际生产厂商工程师实施。 本项目光纤交换机和存储设备升级扩容所需费用列入合同总价内，采购人不再单独支付升级费用。 2.8 备品备件库要求 中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种： (1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。 (2) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处
--	---

罚。

(3) 备品备件清单如下:

- A. 适用于 DCX8510 光纤交换机的板卡: 32 端口 16G 板卡 1 块, 48 端口 8G 板卡 1 块;
- B. 适用于 EMC VMAX10K、VMAX100K 的磁盘: 300G 15K FC 磁盘 10 块, 600G 15K FC 磁盘 20 块, 3TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 4TB 7.2K SAS 磁盘 5 块, 900GB 10K SAS 磁盘 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 800GB EFD 磁盘 5 块,
- C. 适用于华为 S6800 和 S5300 的磁盘: 600G SSD 10 块, 1.8TB 10K SAS 磁盘 10 块, 6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 1.2TB 10K SAS 磁盘 10 块, 8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 10 块, 960GB SSD 磁盘 5 块。
- D. 适用于 EMC DD680、DD2500、DD4500 虚拟磁带库的磁盘: 3TB 7.2K SATA 磁盘 10 块, 1TB 7.2K SATA 磁盘 5 块。
- E. 适用于 EMC VNX5400 的磁盘: 900GB 10K SAS 磁盘 5 块, 600GB 10K SAS 磁盘 5 块。
- F. EMC VMAX 存储备机 1 台, 备机至少包括以下组件:

备件	数量
Engines	2
Engine SPS Modules	2
Director Power Supplies	2
Management Modules	2
Directors	2
DIMM Cards	2
IO Modules	2
IOM SFP Modules	2
DAE Power Supplies	2
VMAX10K, 15 槽位磁盘笼 100-886-019	1
DAE link control card	1
存储柜电源和风扇模块	2
VMAX10K MIBE 背板	1

2.9 维保报告

投标人应在每个季度向用户单位提交故障受理报告和汇总情况, 并保证对服务范围内设备每年至少进行 4 次上门现场巡检服务, 通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患, 减少设备发生故障的概率, 保证设备的稳定运行。其中第一次设备巡检必须在合同签订后 2 个月之内完成, 最后一次设备巡检必须在服务到期前 1 个月完成。巡检内容包括不限于:

- 系统运行检测
- 微码一致性检查
- 系统使用环境检查
- 系统除尘、润滑

投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位, 维保报告包括每次巡检情况和建议、各次维保的详细信息, 以及报告周期的维保统计信息, 并以该数据为依据, 为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并签字盖本部门公章确认。

投标人应在每个季度巡检后向用户单位提交汇总后的本季度服务报告副本并更新设备档案信息库和运维事件知识库, 用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备

材料。

2.10 维保设备档案管理

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。

2.11 安全保密服务

服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。

★信息安全保密要求

(1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

(2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。

(4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。

(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

★中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按年合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

2.12 驻场服务

在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有存储认证以及 2 年相关存储运维工作经验以及备份系统运维经验。专职驻场服务技术人员工作场所由招标人提供，工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括：对用户单位提供报修和技术支持；故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助招标人完成本包的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案信息库和运维事件知识库；按照用户的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。

服务地点如下表：

数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局园湖办公区	南宁市青秀区园湖南路 26 号
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号

专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求投标人进行更换。

3. 项目培训

在每个服务年度内提供 1 次存储技术培训，培训用户技术人员 5 名，培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。

3.1 国内培训

		技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由中标人负责提供。培训需求如下： 中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。 (1) 培训人数：5 人。 (2) 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天； (3) 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。 (4) 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由中标人提供。 3.2 费用及其它后勤服务 集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。 培训期间由中标人提供的培训所需的费用计入投标总价。					
(三) 服务器 设备维 保服务	1. 维保 设备清单	序号	主机及描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安装位置	数量
		1	H3C 刀箱	H3C UIS8000	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	2
		2	H3C 服务器	H3C FlexServer B390	2022 年 2 月 28 日		8
		3	HP 服务器	HP DL388 Gen9	2022 年 2 月 28 日		2
		4	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	4
		5	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	6
		6	IBM 刀片服务器	IBM X440	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	24
		7	IBM 刀片服务器	IBM X440	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	33
		8	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	2022 年 2 月 28 日		17
		9	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		3
		10	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		6
		11	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		3
		12	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		1
		13	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		2
		14	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2023 年 5 月 8 日		2
		15	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022 年 12 月 20 日		2
		16	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2022 年 12 月 20 日		3
		17	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2022 年 12 月 20 日		8
		18	曙光 刀箱	曙光 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	4
		19	曙光 刀箱	曙光 TC-6600	2018 年 8 月 5 日		1
		20	曙光刀箱	曙光 TC-6600	2020 年 10 月 31 日		9
		21	曙光 刀箱	曙光 TC-6600	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	5
		22	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局	20

		23	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	2018 年 8 月 5 日	园湖机房	1
		24	曙光 服务器	曙光 CB60-G20	2018 年 8 月 5 日		5
		25	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	2020 年 10 月 31 日		41
		26	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	5
		27	曙光 服务器	曙光 CB85-G10	2022 年 2 月 28 日		8
		28	曙光 服务器	曙光 I840-G25	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机	10
		29	曙光 服务器	曙光 I840-G25	2020 年 10 月 31 日		4
		30	曙光 服务器	曙光 I840-G25	2020 年 10 月 31 日		7
		31	曙光 服务器	曙光 I980-G10	2022 年 2 月 28 日		2
		32	曙光 服务器	曙光 I980-G10	2020 年 10 月 31 日		8
		33	曙光 服务器	曙光 I620-G20	2021 年 6 月 19 日		4
		34	曙光 服务器	曙光 I620-G20	2021 年 6 月 19 日		2
		35	HPE 服务器	HPE DL380GEN9	2020 年 7 月 11 日		4
		36	HPE 服务器	HPE DL380GEN9	2020 年 7 月 11 日		2
		37	曙光 服务器	曙光 I980-G10	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	8
		38	曙光 服务器	曙光 天阔 620R	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	2
		39	浪潮 服务器	浪潮 NF5280M3	2022 年 2 月 28 日		2
		40	浪潮 服务器	浪潮 NF5270M4	2021 年 10 月 29 日		2
		41	深信服 服务器	深信服 VDS-6550	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	4
		42	联想 服务器	联想 RQ940	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	1
		43	联想 服务器	联想 x3850 x6	2022 年 2 月 28 日		2
		44	联想 服务器	联想 X3650 M5	2020 年 10 月 31 日		2
		45	联想 服务器	联想 X3650 M5	2020 年 10 月 31 日		4
		46	联想 服务器	联想 R680 G7	2022 年 2 月 28 日		1
		47	联想 服务器	联想 x440	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	9
	2. 维保 服务内容 及要求	2.1 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。 2.2 巡检服务					

	针对服务范围内的所有设备提供一年 4 次的现场健康巡检服务，到用户现场对服务范围内的所有设备进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。 由于 PC 服务器运行着用户的核心业务系统，因此保证 PC 服务器及配套存储设备的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的巡检内容包括但不限于以下内容： (1) 检查设备的面板指示灯 (2) 登录设备的管理界面检查设备的各功能模块运行状态 (3) 登录设备的管理界面检查设备的运行日志 (4) 系统出现故障，予以配合解决； (5) 在巡检结束后服务提供商要向用户提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容： A. 巡检主要内容与步骤 B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议 C. 总结与建议 D. 巡检报告要求巡检工程师和用户双方签字确认 2.3 操作系统软件和补丁维护升级 (1) 在系统维护期内，以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。 (2) 检查操作系统软件包的版本。 (3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。 (4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。 (5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。 2.4 硬件故障排除 当出现硬件故障的时候，投标人要积极协调资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容： (1) 进行现场分析故障 (2) 现场进行故障定位 (3) 更换故障部件 (4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。 (5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。 2.5 资源配置调整 根据采购人的需求对服务范围内设备提供资源配置调整服务。 (1) 操作系统配置调整。根据用户要求重新安装服务器操作系统。 (2) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。 (3) 存储调整。包括：连接新的存储设备、配合存储设备完成存储设备的安装及调试等。 2.6 移机服务 在服务期内，服务提供商必须对服务范围内的设备提供免费移机服务。 (1) 对服务范围内的每台设备提供不限次数免费移机。 (2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。 (3) 移机的内容包括但不限于： A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。 B. 指导物流或运输服务提供商做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。 C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状
--	---

态。

2.7 虚拟化平台维护

服务提供商必须对用户正在使用的虚拟化平台（包含 VMware、H3C 等）的软硬件提供维护服务，服务内容包括但不限于以下内容：

（1）虚拟化平台虚拟数据中心拓扑和资源池的创建、删除、修改等，虚拟机的升级和日常维护，根据招标人需求对虚拟机相应的资源进行调配和管理；

（2）当宿主机和存储等设备出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；

（3）当运行在宿主机和存储上的虚拟机出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、备份失败、复制失败、异常问题、故障问题等，协助招标人解决问题；

（4）采购人拟对虚拟化平台重新规划调整，投标时必须在投标方案中提供虚拟化规划方案，包含命名规划、设备规划、集群规划、网络规划、存储资源规划，否则投标无效。

当宿主机和存储等设备需要调整资源时，如系统迁移、数据迁移等，协助用户解决问题，迁移服务包括但不限于：

- 平台从原有的服务器向新服务器迁移；
- 平台从原有的存储设备向新存储设备迁移；
- 从旧版本的平台向新版本的平台进行迁移；
- 将物理服务器上的应用向虚拟化平台迁移。

（5）根据招标人的要求，在招标人指定的关键时期提供现场驻守服务，驻守服务包括但不限于：

- VMware 虚拟化平台出现异常、故障；
- 招标人关键应用系统的上线部署；
- 招标人关键时期的系统运行保障；
- 虚拟化平台的整体关机及开机维护。

（6）根据用户的要求，开展虚拟化平台虚拟机的维护服务，包括但不限于：

- 虚拟机的部署、资源配置调整和删除；
- 虚拟机的快照管理，包括生成快照，删除快照等；
- 虚拟机的开机、关机、重启；
- 虚拟机的故障处理；
- 虚拟机的安全加固、补丁升级等。

（7）根据用户的要求，对本项目维保范围内的虚拟化平台的功能进行变更，包括但不限于：

- 关闭虚拟化平台已经启用的功能；
- 优化完善虚拟化平台已经启用的功能；
- 启用虚拟化平台具备、但未启用的功能；
- 协助用户安装部署用户新购的虚拟化平台功能模块。

（8）变更文档维护。当系统资源和配置调整后，提供宿主机、存储、虚拟机等设备的系统资源和配置项的详细清单列表。

2.8 提供 7×24 小时响应服务

响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日（含节假日）、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局（以下简称区局）发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。

工程师到达现场时间要求：当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到区局电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。

现场不间断工作支持服务：在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场，按区局要求，立即开始不

间断服务，直至系统能够满足区局业务正常运行要求。

2.9 备品备件库要求

中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：

(1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。

(2) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐，否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。

(3) 备品备件清单如下：各品牌型号刀片服务器和机架服务器，需提供与设备同型号内存条、电源模块、网卡各 1 块作为备件。

2.10 维保报告

服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交用户单位。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。用户单位收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。

投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，用户签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料。

2.11 维保设备档案管理

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。

2.12 安全保密服务

服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。

2.13 驻场服务

在服务期内，投标人必须提供专职驻场服。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有 VCP 认证以及 2 年虚拟化平台运维工作经验。专职驻场服务技术人员工作场所由招标人提供，工作制度执行按招标人要求执行。主要工作包括：按照本项目虚拟化平台维保内容开展虚拟化平台的日常运维。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。

服务地点如下表：

数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局园湖办公区	南宁市青秀区园湖南路 26 号
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号

专职驻场服务技术人员不满足招标人工作要求时，招标人有权要求投标人进行更换。

3. 项目 培训

在每个服务年度内提供 1 次虚拟化技术培训，培训用户技术人员 5 名，培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。

(1) 国内培训

技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由中标人负责提供。培训需求如下：

中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。

A. 培训人数：5 人。

B. 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天；

C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。

		D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由中标人提供。 (2) 费用及其它后勤服务 集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。 培训期间由中标人提供的培训所需的费用计入投标总价。					
(四) 网络设备和负载均衡设备维保服务	1. 维保设备清单	序号	主机及描述	产品型号	原维保服务截止时间	设备安装位置	数量
		1	H3C 交换机	H3C S12518	2018 年 12 月 31 日	广西区税务局 民族机房	1
		2	H3C 路由器	H3C SR8812	2018 年 12 月 31 日		1
		3	H3C 路由器	H3C SR6616	2020 年 11 月 28 日		2
		4	H3C 交换机	H3C S7500E-S	2018 年 12 月 31 日	广西区税务局 民族机房	17
		5	H3C 交换机	H3C S7506E-V	2020 年 11 月 28 日		6
		6	华为 波分设备	华为 OSN 1800V	2021 年 12 月 24 日		2
		7	H3C 交换机	H3C S10508	2021 年 9 月 30 日	广西区税务局 园湖机房	2
		8	锐捷交换机	锐捷 RG-S8610E	2020 年 10 月 31 日		2
		9	锐捷交换机	锐捷 RG-S8607E	2020 年 10 月 31 日		8
		10	华为 波分设备	华为 OSN 1800V	2021 年 12 月 24 日		2
		11	H3C 交换机	H3C LS-7506E-S	2021 年 9 月 30 日	南宁市税务局 柳州市税务局 桂林市税务局 梧州市税务局 北海市税务局 钦州市税务局 贵港市税务局 玉林市税务局 百色市税务局 贺州市税务局 来宾市税务局 崇左市税务局 防城港市税务局 河池市税务局	14
		12	H3C 交换机	H3C LS-7503E	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 园湖机房	2
		13	H3C 交换机	H3C S5120-52SC-HI	2021 年 9 月 30 日		10

		14	H3C 交换机	H3C S5500-28C-EI	2022 年 2 月 28 日		2
		15	H3C 交换机	H3C S5130-52S-EI	2022 年 2 月 28 日		2
		16	H3C 交换机	H3C S5120-28C-EI	2022 年 2 月 28 日		12
		17	H3C 交换机	H3C LS-3100V2-26TP-EI	2022 年 2 月 28 日		9
		18	H3C 交换机	H3C LS-5120-48P-EI-H3	2022 年 2 月 28 日		3
		19	H3C 交换机	H3C LS-5120-28C-EI-H3	2022 年 2 月 28 日		2
		20	H3C 交换机	H3C LS-3100V2-52TP	2022 年 2 月 28 日		3
		21	H3C 交换机	H3C LS-5120-24P-EI-H3	2022 年 2 月 28 日		1
		22	华为 交换机	华为 S12808	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局 民族机房	2
		23	华为 路由器	华为 NE40E-X8	2022 年 2 月 28 日	南宁市税务局	14
						柳州市税务局	
						桂林市税务局	
						梧州市税务局	
						北海市税务局	
						钦州市税务局	
						贵港市税务局	
						玉林市税务局	
						百色市税务局	
						贺州市税务局	
						来宾市税务局	
						崇左市税务局	
						防城港市税务局	
						河池市税务局	
		24	华为 交换机	华为 S7712	2022 年 2 月 28 日	南宁市税务局	13
						柳州市税务局	
						桂林市税务局	
						梧州市税务局	
						北海市税务局	

					钦州市税务局	
					贵港市税务局	
					玉林市税务局	
					百色市税务局	
					贺州市税务局	
					来宾市税务局	
					崇左市税务局	
					防城港市税务局	
					河池市税务局	
	25	华为 交换机	华为 S5710-28C-E1	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局	2
	26	华为 交换机	华为 S5710-52C-E1	2022 年 2 月 28 日	民族机房	4
	27	F5 负载均衡	F5 VIPRION C2400	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局	2
	28	F5 负载均衡	F5 VIPRION C2400	2022 年 2 月 28 日	园湖机房	6
	29	F5 负载均衡	F5 i2600	2022 年 12 月 13 日	广西区税务局	2
	30	深信服 负载均衡	深信服 AD-8050	2021 年 6 月 30 日	民族机房	4
	31	深信服 负载均衡	深信服 AD-9000	2020 年 10 月 31 日	园湖机房	2
	32	深信服 负载均衡	深信服 AD-8050	2022 年 2 月 28 日	广西区税务局	6
	2.1 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。					
2. 维保服务内容 及要求	2.2 设备健康性服务 (1) 针对服务范围内的设备提供一年四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的设备进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保网络能正常稳定的运行。 主要的维护内容包括但不限于如下： A. 检查设备运行状况并输出日志； B. 检查 CPU、内存、FLASH 空间使用状况； C. 查看配置参数； D. 备份配置信息； E. 安装和配置网络，确保网络工作正常； F. 系统出现故障，予以配合解决； (2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容：					

	A. 巡检主要内容与步骤; B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议; C. 总结与建议。 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。 2.3 日志分析 定期整理分析日志内容,对系统运行中的报错信息和网络稳定及安全方面的日志做出相应的分析,按照级别和种类分类整理记录,对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪,并提出解决办法,尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。 2.4 硬件故障排除 当出现硬件故障的时候,投标人要积极协调资源,负责诊断和解决,确定是硬件故障的时候,做出相应的诊断,确定故障的零部件,同时免费提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容: (1) 进行现场分析故障 (2) 现场进行故障定位 (3) 更换故障部件 (4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态,确保其工作稳定正常。 (5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告,协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括:故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关,投标人要向采购人提出合理的建议和意见,尽量避免同类故障的发生。 2.5 网络调优 投标人要对服务范围内的设备进行监控,并对采购人整体网络架构进行分析,根据业务系统的需要提供网络调优服务,尽可能的发挥网络的优势,保障业务运行在一个稳定高速的网络架构上,若网络架构没有达到最优,则提出相应的调优建议及方案,并对系统进行优化。 2.6 提供 7×24 小时响应服务 响应时间要求:中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称区局)发现问题,电话通知中标人时开始计算,中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定:问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或区局要求工程师现场处理时,中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。 工程师到达现场时间要求:当区局要求中标人提供工程师现场支持服务时,从中标人接到区局电话请求开始,中标人工程师必须在 2 小时内到达区局现场,并立即开始现场不间断工作支持服务。 现场不间断工作支持服务:在区局小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下,中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达区局现场,按区局要求,立即开始不间断服务,直至系统能够满足区局业务正常运行要求。 2.7 备品备件库要求 中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种: (1) 中标人如选择原厂备品备件库,则中标人在验收前提供原厂售后服务承诺函原件,否则采购人可不予以验收。 (2) 中标人可自行采购备品备件,自行采购的备品备件应存放在南宁市内,按照备品备件到达现场的时间要求进行响应,采购人每季度按照备品备件清单检查备件库,备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐,否则在该季度考核评分中按照评分标准进行扣分和处罚。 (3) 备品备件清单如下: A. 华为 12808 交换机备件要求:1 块 24 端口 10G 板卡(不含光模块),1 块电源模块。 B. H3C 7506E-S 交换机备件要求:1 块 16 口 10G 板卡(不含光模块),1 块电源模块。 C. H3C 7506E-V 交换机备件要求:1 块 48 口 10G 板卡(不含光模块),1 块电源模块。
--	---

- D. H3C 10508 交换机备件要求：1 块 32 口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。
E. H3C SR6616 路由器备件要求：1 块电源模块。

2.8 设备安装扩容要求

当维保设备清单中的设备需要进行升级扩容时，中标人应提供技术协助，确保升级工作的顺利开展。中标人必须针对本项目维保服务范围内的 4 台华为 OSN 1800V 波分复用设备提供升级扩容服务，分别为每台波分复用设备提供 4 块双端口 LDX 业务板卡，含配套模块及光纤跳线等线缆，业务板卡支持 10G IP 业务和 8G FC 业务。要求升级后能够正常使用，且升级扩容的配件为原厂配件，配件维保时间随主机维保时间至 2024 年 2 月 28 日。

本项目波分复用设备升级所需费用列入合同总价内，采购人不再单独支付升级费用，并且升级后的内存资产归采购人所有。

2.9 维保设备档案管理

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给用户，每次对设备变更配置后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与用户共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向用户作详细介绍。

2.10 安全保密服务

服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护区局系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露区局所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿区局所有损失。投标人需在投标文件中提供服务期内保护区局系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守区局信息秘密的承诺书。

2.11 驻场服务

驻场工程师服务地点如下：

数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局园湖办公区	南宁市青秀区园湖南路 26 号
广西区税务局民族办公区	南宁市青秀区民族大道 105 号
南宁市税务局	南宁市金湖路 40 号鸿祥大厦南宁市税务局
柳州市税务局	柳州市城中区潭中东路 14 号
桂林市税务局	桂林市穿山东路 40 号（原国税局）
梧州市税务局	梧州市长洲区新兴三路 26 号
北海市税务局	北海市海城区站北路 18 号
钦州市税务局	钦州市钦南区文峰北路 47 号
贵港市税务局	贵港市港北区荷城路 1130 号
玉林市税务局	玉林市玉州区江岸路 97 号
百色市税务局	百色市右江区东合二路 7 号
贺州市税务局	贺州市八步区八步街星光路 30 号

		来宾市税务局	来宾市兴宾区人民路 308 号
		崇左市税务局	崇左市江州区友谊大道 204 号
		防城港市税务局	防城港市北部湾大道 88 号
		河池市税务局	河池市金城江区富华路 21 号
		区局驻场服务要求：工作日至少提供 2 人驻场服务，非工作日至少提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 7:30-19:30。在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。 市局驻场服务要求：工作日至少提供 1 人驻场服务，驻场服务时间为每天 8:00-18:00。在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。	
	3. 项目培训	在每个服务年度内提供 1 次网络技术培训，培训用户技术人员 32 人，培训时间 5 天。投标人提供师资、教材、场地及培训人员培训期内的食宿和交通。 (1) 国内培训 技术培训作为日常运维保障的一个重要环节，对整个项目至关重要。人员培训为现场集中培训，由中标人负责提供。培训需求如下： 中标人应提供完善的培训方案，培训方案作为评判整体解决方案优劣的重要因素之一。 A. 培训人数：32 人 B. 培训级别和次数：为中级技术培训。时间不少于 5 天； C. 培训设备和场地：培训场地及培训用实验设备由中标人提供。 D. 培训内容、教材和授课教师：培训内容、教材和授课教师由中标人提供。 (2) 费用及其它后勤服务 集中培训期间，培训学员抵达培训地点及培训期间产生的费用由中标人承担。培训机构除进行满足要求的课程讲授外，还应做好食宿提供、培训后勤保障、培训会务接待等服务工作。 培训期间由中标人提供的培训所需的费用计入投标总价。	
(五) 运维平台和运维耗材服务	1. 运维平台内容要求	投标人应根据本项目运维需求，提供一套运维平台，实现对小型机、存储、PC 服务器（虚拟化平台）、网络等基础资源进行运维监控和管理，提高基础资源运维管理的效率，提升基础资源运维管理的水平。运维平台应包括但不限于以下模块： 1.1 网络监控模块要求 通过各种协议实时监控所有网络设备的健康状况： 监控关键的网络指标，包括各端口的流量、利用率和出错率、丢包等信息，还能够监测设备本身的 CPU 利用率、内存利用率、缓冲统计数据等。 负载均衡设备监控：要求能够检测负载均衡设备的 CPU 利用率、内存利用率、活动连接数，全局成员池状态、HTTP 请求数、集群成员状态等指标。 根据设置的阈值发送告警，支持转发、接收和监控系统日志和陷阱。 对于所有网络设备接口的流量信息的监控支持为 30-60 秒，便于及时监测（投标提供截图）。 支持自定义设备类型，用户可以添加任何种类设备进行监控。（投标提供截图） 支持自定义设备属性字段，用户可以根据管理系统添加设备的属性字段。（投标提供截图） 1.2 服务器和虚拟化监控 有效地监控物理和虚拟服务器的状态、可用性、运行状况和性能： 支持监测 Windows、Linux、AIX 等服务器，能够监测服务器的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，安装的软件、运行的进程等参数。支持监控 Windows 服务和进程。 支持硬件监控，包括电源、电压、风扇转速以及处理器状态等 能检查 URL 以确保其能访问且呈现页面，能监控公共网站以及内部互联网上运行的 web 应用的可用性和健康状况。 支持在服务器本地或者被监控服务器上执行自定义的 Powershell, Linux shell script,	

	VBScript, Perl & Python 等脚本, 并支持根据脚本执行结果设置阈值, 并产生告警事件。支持 syslog 日志收集和监视, 并根据关键字生成告警。支持 Windows 事件日志监视。支持 vmware esx/esx i/Vcenter 监控, 可基于 vcenter 发现其管理的所有 ESX 服务器及其运行的虚拟设备以及配置信息, 提供 Vmware 性能数据, 如 CPU、内存等的相关监视器, 帮助管理员甄别和排除潜在的虚拟机故障。 提供虚拟化视图, 直观显示宿主机、集群和虚拟客户机直接的连接关系。 1.3 存储管理 存储 Raid 管理: 提供有关 RAID 控制器设备的容量, 性能和配置的详细信息。 磁带库管理: 监视磁带库以查找不同的状态参数, 以检测故障情况并生成警报。 存储容量预测: 分析存储容量的历史和当前使用趋势, 并生成有关未来流量利用趋势的报表。 光纤交换机管理: 在 SAN 环境中自动发现光纤交换机, 只要交换机状态发生变化, 就会生成警报。 存储资产管理: 实时更新的设备信息汇总; 为管理员提供设备位置、厂家信息和技术支持信息等; 综合的物理和逻辑资产信息; 设备基本的故障和维护信息。 存储设备故障管理: 捕获存储阵列和组件的状态变更通知; 提供所有者关联、注释、清理和删除等管理动作; 通过自定义规则把告警通过邮件和短信通知管理员; 支持存储设备的告警升级功能。 提供存储设备的可用性趋势分析报表, 包含停机历史、MTTR, MTBF 等信息。 提供存储设备的性能参数报表。性能参数包括: 存储阵列容量、阵列控制器、虚拟磁盘、Raid 组、磁盘组、磁盘驱动器、控制器端口统计、存储读/写大小、存储读/写利用率、存储读/写带宽、存储读/写吞吐量、存储读/写延迟、队列长度等。 存储可视化: 提供阵列、交换机、主机之间的关系; 链路的名称、源和目的等。 1.4 带宽管理 支持 NetFlow、sFlow、cFlow、J-Flow、AppFlow、FNF、IP FIX 和 NetStream, 帮助深入到流量的根级并有效管理带宽: 按应用程序、IP 地址或接口确定流量消耗。 能够发现网络带宽问题的根本原因。 当带宽消耗超过预设限制时, 获取基于阈值的告警。 通过重新配置策略来调整流量。预测未来的带宽容量。 1.5 网络配置管理 自动执行设备备份更改, 并提供有关所有网络设备及其配置的详细信息, 主要功能包括: 对多个硬件供应商的配置管理支持。 设备更改管理的基准配置。 用户管理。 实时配置更改跟踪。 实时配置备份。 1.6 IP 地址和交换机端口管理 管理 IP 地址和交换端口, 主要功能包括: 管理 IPv4 和 IPv6 网络, 提供 IP 地址、MAC 地址、DnS 名关系。 扫描网络所有交换机端口, 提供交换机端口、MAC 地址、DNS 名关系。 提供 SNMP、链路检查、DNS 等网络管理常用工具。 1.7 应用管理监控 深入了解关键业务应用程序及其运行所在的服务器, 主要功能包括: 支持自动发现、手动添加, 以及批量导入监视器功能, 能够方便地添加要监控的应用, 灵活的业务分组, 且可以多级分组, 使业务环境一目了然, 便于掌控和管理。 支持监控 MySQL、Oracle、MS SQL 等数据库系统, 可获取表空间使用率、请求统计、查询命中率等多种参数, 还可以通过自定义功能关联除默认属性外的其他参数。 支持监控 Tomcat、WebLogic、WebSphere 等应用服务器。可以获取 JVM 内存使用率、CPU 使用率、所有 Web 应用指标、用户会话、EJB 等关键运行参数。
--	---

	支持监控 Apache、IIS、PHP、Nginx、Web Services 等多种 Web 服务器。并可获取 CPU 负载、每分钟请求数、每秒字节数等关键运行参数。 支持查看应用的代码级检测，可查看每个实例下 Web 事务处理、数据库执行、慢事务追踪、错误等参数。Web 事务跟踪可提供有关 WEB 事务消耗长时间的动作、频繁访问的动作、事务响应时间（JVM、数据库以及其他），从应用层到传输层的层级断开信息。用户的一个请求的执行过程是可以跟踪的，例如 Java/J2EE 组件、EJB 和 SQL 语句执行过程（投标提供截图）。 支持真实用户监视，展示 Web 应用的性能，以及 Apdex 评分、用户、页面访问、响应时间、网络时间、重定向时间、DNS 解析时间、链接时间、服务器时间、前端时间、下载时间、渲染时间、用户物理位置、用户浏览器类型、用户设备类型、ISP 信息、页面错误等信息。并能对出错的页面进行截屏。 提供 REST API 编程接口，可以获取监控对象的配置、性能参数，配置监控对象参数，配置邮件、代理和短信服务器，列出用户角色清单等。 1.8 故障管理 可以对被监控的对象设置阈值，在出现严重问题前及时告警，实现主动监控；且可以为不同严重程度设置不同警告级别，并通过颜色区分告警，可以设置告警产生轮询。 可以发送 SNMP 陷阱，方便与其它管理软件联动起来。 可以生成工单发送到帮助台管理软件中，实现流程化故障处理。（投标时提供截图） 可以提取告警，添加注释，或清除告警。对于没有及时处理的告警，可以进行告警升级。 支持自定义设备可用性，至少支持 TCP、ICMP 和 SNMP 三种形式设置。 支持配置设备上行链路依赖关系，当父设备不可用时，暂停监视子设备。 1.9 IT 资产管理 主动管理整个 IT 资产库，提供资产自动发现、资产跟踪、配置管理、软件许可管理、软件使用监控、采购与合同管理等功能，对资产的整个生命周期实现全程的管理。从而帮助企业全面掌握资产的分布以及运行状况，达到降低成本和提高运营效率的目的。主要功能包括： 能够通过 WMI、SNMP、SSH 等各种凭证，采集 IT 资产的信息，实现对 PC 机、服务器、工作站、网络设备等的资产信息的自动搜集，针对孤立工作站可以使用脚步进行资产信息采集。 提供资产审核功能，能够审计每次扫描资产配置（包括软件、硬件）的变化。 允许手动录入资产，或者从 CSV 文件导入资产。可以对资产的类型、型号、厂商、状态等等各种基础信息进行设定，也可以添加额外的字段来记录特殊信息。 资产能够关联到事件工单、问题、变更，能够通过资产页面查看其所关联的事件、问题和变更，帮助技术人员快速了解资产故障历史。 资产能够与合同关联，帮助技术人员快速识别相关信息，如维保日期。 支持合同管理和维护，追踪合同涉及的厂商及其联系信息，将实际合同的电子版作为附件，用户可自行设置合同的字段信息。 配置管理数据库（CMDB） 投标人提供的运维平台必须为具有合法授权的正版软件，并且软件许可满足本项目的基础资源管理需要。 1.10 服务管理平台 为对运维服务过程进行记录和监督，投标人应配备服务管理平台，实现对服务事件全过程的追踪与管理。 1.11 知识库管理平台 为提高同类故障的处理效率，投标人应配备知识库管理平台，实现对故障处理案例的采集和查询。
2. 运维工具及耗材内容要求	投标人必须针对本项目运维工作需要，提供必须的运维工具和日常使用的运维耗材，运维工具及耗材包括但不限于： 运维人员工作所需的台式计算机、笔记本电脑、打印机等办公用品； 日常运维过程中需要使用的网络跳线、光纤跳线、电源线等线材；

		日常数据备份所需的磁带、磁盘等存储介质； 日常运维过程中需要使用的其他工具和耗材。 投标人提供的运维工具和耗材费用不高于合同总价的千分之五，所需的费用计入投标总价，采购人不再另行支付。本项目服务期满后，投标人提供的运维工具及耗材所有权归采购人所有。															
二、商务条款																	
(一) 服务期及服务地点	1. 服务期：清单中所有设备的维保服务期按以下方式计算：1. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日前，维保服务期从合同签订之日起至 2024 年 2 月 28 日止（如部分设备原维保服务截止时间晚于合同签订日期的，以实际的原维保服务期时间截止日为维保服务期起始时间）。2. 若合同签订日期在 2022 年 3 月 1 日后，则维保服务期截止日（2024 年 2 月 28 日）应当顺延，顺延月份数从 2022 年 3 月 1 日起至合同签订日止，不满一月按一月算，月期按 30 天计。甲乙双方无须签订补充协议；顺延期间所需费用内含于合同总金额中，甲方不再另外支付其他款项。自维保期限开始，乙方应当及时、勤勉、尽责履行项目相关设备的维修和保养义务，不因设备故障性质和发生时间等因素不同而免除，确保各项设备正常运行。 2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。																
(二) 故障服务要求	1. 小型机维保服务 当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。 (1) 故障分级 投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分： <table border="1"> <thead> <tr> <th>故障级别</th><th>故障现象</th><th>典型事件</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一级故障 (P1)</td><td>系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用</td><td>系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。</td></tr> <tr> <td>二级故障 (P2)</td><td>系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。</td><td>系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。</td></tr> <tr> <td>三级故障 (P3)</td><td>系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。</td><td>系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。</td></tr> <tr> <td>四级故障 (P4)</td><td>在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。</td><td>系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。</td></tr> </tbody> </table> (2) 远程技术支持服务 投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。 (3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。 一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。 二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。		故障级别	故障现象	典型事件	一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。	二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。	三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。	四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。
故障级别	故障现象	典型事件															
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。															
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。															
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。															
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。															

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。

2. 存储设备维保服务

当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。

(2) 远程技术支持服务

投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

投标人还需在用户发生需求时，为设备所在的单位每年提供不限次数的如下现场人工服务：

- A. 提供应用系统上线、变更等必要的存储及备份的现场值守服务；
- B. 提供设备用户单位服务期系统实施、变更所需的现场值守服务。
- C. 提供系统平台变更，如网络、存储、系统软件等变更时，所要求的与本次招标涉及存储备份设备相关的支持服务；
- D. 具有以上系统的综合系统优化支持能力；

E. 服务期内提供与本项目相关的技术咨询服务。

投标人须认真理解上述保修要求，详细列出系统应急方案，一经应答将作为合同的一部分。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。

3. 服务器设备维保服务

当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。

首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

(1) 故障分级

投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面问题。

(2) 远程技术支持服务

投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

(3) 现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。

	在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。 4. 网络设备和负载均衡设备维保服务 当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。 (1) 故障分级 投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分： <table><tr><th>故障级别</th><th>故障现象</th><th>典型事件</th></tr><tr><td>一级故障 (P1)</td><td>系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用</td><td>系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。</td></tr><tr><td>二级故障 (P2)</td><td>系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。</td><td>系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。</td></tr><tr><td>三级故障 (P3)</td><td>系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。</td><td>系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。</td></tr><tr><td>四级故障 (P4)</td><td>在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。</td><td>系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。</td></tr></table> (2) 远程技术支持服务 投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。 (3) 现场技术支持服务 现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。 一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。 二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。 三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。 (4) 服务升级 对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。 在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。	故障级别	故障现象	典型事件	一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。	二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。	三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。	四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。
故障级别	故障现象	典型事件														
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。														
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致通信中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。														
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。														
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。														
(三) 付款方式	合同签订后 15 个工作日内预付合同总额的 10%，服务期每满 3 个月支付合同总额的 10% 作为进度款，服务期结束后，经验收合格，一次性支付剩余合同款；甲方付款前，乙方应向甲方开具合法等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。															
(四) 报价要求	报价包含投标人完成本项目所需的所有费用，包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用，合同履行过程中，采购人不再支付任何															

	费用。
(五) 售后服务团队要求	1. 小型机维保服务 (1) 项目经理要求 投标人必须针对本项目指派一名项目经理，作为项目的总接口人和项目负责人，负责接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。 (2) 技术工程师要求 在服务期内，投标人必须针对本项目指派不少于3名具有IBM AIX认证，且具有2年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（要求投标时提供技术服务人员的认证证明材料），以及2名ORACLE OCP（或以上）认证且具有2年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（要求投标时提供技术服务人员的认证证明材料）组成的技术服务团队，协助采购人完成本项目中IBM小型机及ORACLE一体机的日常维护和管理。同时，投标人必须在技术服务团队中指派具有IBM AIX认证的小型机技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日至少提供2人驻场服务，非工作日至少提供1人驻场服务，驻场服务时间为每天7:30-19:30。在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供7×24小时驻场服务。驻场服务的对象包括采购人在用的所有IBM小型机和Oracle一体机，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责7×24小时接受采购人提出的服务要求，并对采购人的要求进行全程跟踪，及时向采购人反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致采购人的IBM小型机、Oracle一体机或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由投标人承担，并且采购人有权依法追究投标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求投标人更换人员。如投标人连续更换3次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同投标人违约，采购人有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。 2. 存储设备维保服务 在服务期内，服务提供商必须针对本项目指派不少于2名具有EMC存储设备认证，且具有2年以上相关工作经验的技术服务人员，和2名具有华为存储设备认证，且具有2年以上相关工作经验的技术服务人员（要求投标时提供认证证书复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中存储设备的日常维护和管理。同时，服务提供商必须在技术服务团队中指派具备EMC存储和华为存储认证的技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日至少提供2人驻场服务，非工作日至少提供1人驻场服务，驻场服务时间为每天7:30-19:30。在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供7×24小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在用的所有存储设备（包括各种品牌及型号的磁盘阵列，SAN交换机等），驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责7×24小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的存储设备或应用系统出现故障的，所产生的所有损失由中标人承担，并且用户有权依法追究中标人的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求服务提供商更换人员。如服务提供商连续更换3次驻场工程师均不能通过用户测试的，视同中标人违约，用户有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。 3. 服务器设备维保服务 在服务期内，投标人必须针对本项目指派不少于3名具有VCP认证，且具有2年（含）以上相关工作经验的技术服务人员（要求投标时提供技术服务人员的认证复印件）组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中服务器设备及虚拟化的日常维护和管理。同时，服务提供商必须在技术服务团队中指派技术服务工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务，其中工作日至少提供2人驻场服务，非工作日至少提供1人驻场服务，驻场服务时间为每天7:30-19:30。在特殊情况下，中标人必须按照采购人的安排提供7×24小时驻场服务。驻场服务的对象包括用户在用的所有服务器设备，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。同时，驻场工程师作为项目的总接口人和项目负责人，负责7×24小时接受用户提出的服务要求，并对用户的要求进行全程跟踪，及时向

	用户反馈处理情况。如因驻场工程师原因导致用户的服务器设备或虚拟化应用系统出现故障的，所产生的所有损失由中标人承担，并且用户有权依法追究中标人的相关赔偿责任。用户有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合用户要求的，用户有权要求服务提供商更换人员。 4. 网络设备和负载均衡设备维保服务 投标人应按照用户要求成立服务项目团队，团队成员人数需能满足本次项目维保需求，其中 14 个地市服务人员具备 HCNA 或 H3CNE 以上级别认证；区局服务人员中应具有 HCNP 或 H3CSE 以上认证。要求投标时提供相关证书复印件，原件备查。 指派驻场工程师进行清单范围内设备或系统的运维服务，当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时，投标人应及时提供后援技术支持和补充，要求具备多年服务项目经验或多年集成项目实施经验。 另外： （1）所有驻场运维服务人员服从广西税务局的领导和管理，包括制定工作制度、监督工作制度的执行质量、分配和调整工作资源等。 （2）投标人提供 7 天×24 小时技术服务与支持电话，驻场工程师按照驻场服务要求在区税务局和地市局信息中心上班，下班或节假日时间若有工作计划的，须服从广西区税务局和地市局信息中心的安排。 （3）中标方须与采购人签订驻场工程师保密协议，合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员，若有人员变更时须提前 5 个工作日内向采购人提出申请，并做好工作交接。 （4）采购人只提供中标方（即签订合同的投标人）的驻场工程师的办公场所，其住宿、就餐及差旅费等费用均由中标方自行承担。 （5）对驻场工程师管理并作如下要求： A. 服从区税务局和各市税务局信息中心的统一安排； B. 严格遵守区税务局、市税务局机关的作息时间，工作期间不得从事其它活动； C. 严格遵守区税务局、市税务局机关的规章制度和保密制度； D. 公司安排的休假应获得采购人分管领导批准后方可进行，休假期间投标人需补充相关能力的人员； 5. 服务监督 投标人项目主管领导或技术总监需每月至少 1 次到采购人单位对投标人的运维服务工作情况进行检查，同时应组建服务监督管理团队，对自身的运维工程成效和运维文档质量进行监督检查。
（六）其他要求	1. 本项目对高级技术服务团队工程师及远程技术服务团队工程师的人员构成不做要求，其人员构成可以为投标人自有人员或投标人在服务期内承诺提供的聘用人员（如设备原厂商技术专家、研发团队等）； 2. 服务期内，采购人可要求中标人提供的高级技术服务团队工程师及远程技术服务团队工程师就项目服务范围中的任一事项提供技术支持服务，如拒绝提供技术支持服务的，将按合同违约处理。

(五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门(章)

年 月 日

