**数据中心虚拟化系统维保服务项目招标需求**

我院数据中心虚拟化系统维保服务项目，提供7\*24小时服务，保障我院数据中心虚拟化系统连续、稳定、安全、高效运行。本次招标服务期拟为三年，采取1+1+1形式续签，即每一年度（合同签订之日起计算）服务为一个评价周期，院方组织相关科室人员（提前30个日历天）对服务单位进行满意度评价，评价结果为合格以上者方可续签下一年度服务合同，否则合同自然终止。

招标控制价：年维保服务控制价5万元

**一、维护需求内容：**

**（一）巡检服务**

**现场巡检**：系统架构及运行状态巡检，检查虚拟化系统运行状态、事件检查、运行状态调优建议、Veeam备份策略优化等。

**产品版本及补丁更新类:** 针对在原厂维保期内的产品组件，根据厂商产品及补丁更新发布情况，提供产品版本更新服务。

提供软件版本与硬件兼容性检查，现有环境Raid控制器、HBA、网卡驱动及维码与官方要求的兼容性确认服务。

服务频次：每季度一次。

**（二）★应急响应服务**

**生产级故障类**：在接到用户要求提供生产级故障现场服务的通知后，工程师在30分钟内响应技术支持请求，并在第一时间提供现场支持服务。在现场服务时严格遵守客户相关规定，在需要做出变更等重大操作前需要征得用户许可，协助定位故障原因并提供解决方案，恢复生产业务系统运行。

**产品功能配置类：**在无法通过远程完成的产品功能配置时，提供现场技术支持服务。工程师在2小时内响应技术支持请求，并在8个工作小时内提供现场支持服务。

服务频次：每年不超过5次。

**（三）电话支持服务**

**产品运行咨询**：提供7×24全天候热线支持进行产品运行相关支持咨询请求，热线工程师通过服务热线进行响应，然后根据用户提出的服务请求类型，提供相应的支持服务，并尽可能提供相关技术的官方资料。涉及到的产品包括VMware vCenter、vSphere、Veeam、虚拟化运维审计系统。

服务频次：不限次数。

**（四）系统运行报告服务**

**虚拟化关键指标报告**：针对虚拟化环境资源池CPU、内存、存储性能、网络等关键指标提供月度运行报告。

**运行风险预警分析报告**：针对虚拟化环境业务虚拟机存储使用情况、磁盘容量消耗、快照空间监控、存储性能等关键指标提供运行风险预警分析报告及优化建议。

服务频次：每季度一次。

**（五）系统规划服务**

**系统架构规划**：根据系统现状提出整体系统规划建设报告，针对不同对象和不同时期，提供整体规划、分步建设咨询服务。

服务频次：每年不多于二次。

**（六）★重大系统变更现场值守服务**

**重大系统变更现场值守服务：**服务期内，用户在新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更事件时，对参保系统提供数据备份、业务及数据迁移、辅助工具软件安装等现场服务。对于不属于维护范围内服务内容，提供到项目现场配合用户及其他厂商，并提供必要的辅助服务，若项目明确相关费用，在协商一致的前提下，应由项目厂商承担。

服务频次：每年不多于二次。

**（七）★虚拟化运维审计系统升级服务**

**虚拟化运维审计系统一套：**针对现有虚拟化环境，提供安全的远程管理平台，消除远程连接的安全隐患,现需要对现有虚拟化运维审计系统进行软件维护，维护期壹年，投标时需提供原厂商授权函。

**（八）★ 虚拟化备份软件升级服务**

**虚拟化备份软件升级服务**：我院于2019年采购了一套虚拟化备份软件，现需要对原有虚拟化备份软件进行软件维护升级。并按院方要求，对虚拟化备份服务进行调整，定期对备份系统进行检查，保障备份系数据统安全可用。

**二、投标人资格条件**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2. 投标人必须是中华人民共和国注册的企业法人单位，具有独立法人资格。

3.投标人必须具备VMware高级代理资格（提供代理证明）。

4.本项目不接受联合体投标，不得转包或分包。

**三、针对上述维保服务项目须提供详细具体的维保实施方案及应急处理方案。**