机房运维服务需求

|  |  |
| --- | --- |
| 产品要求（包括配置、标准及技术指标等详细内容） | 一、总体维护要求：  1.1、服务期限：2024年9月1日-2025年8月31日。  1.2、服务期内免费提供硬件设备软硬件维护服务，主要是平时的定期预防性维护和硬件设备出现故障后按照时限性要求的紧急更换和维护，服务方在运维期间提供相关的技术支持，保证故障后使恢复的系统及数据具有原运行的效果。  1.3、提供7\*24小时技术支持服务，接到故障报修，项目组成员需在30分钟内响应，技术团队2小时内到达现场并尽快解决故障，到达现场进行信息收集、问题分析、故障诊断、问题解决等服务，采取各种可能的措施提供有效的恢复方案，将业务恢复到故障前的状态或客户认可的状态，同时还应采取必要的预防措施以防止紧急情况或者故障的再次发生。  1.4、所有维保设备，进行每月巡检，检查设备的数据配置、运行状态、性能等各项内容（包含机房环境、硬件连接等），每月要提交巡检报告，对设备运行状况做详细描述，对发现设备可能存在的问题以及潜在的风险、隐患，提出相应的解决预案和后期维护建议。  二、中心机房维护服务（具体服务包括但不限于以下内容）  保障机房设备正常运行，建立设备清单，根据业务变更划分物理设备连接拓扑和业务系统架构拓扑，过对机房环境支撑系统、环境监控设备、计算机主机设备定期检测、维护和保养，保障机房设备运行稳定，通过保养延长设备生命周期，降低故障率。确保机房在突发事故导致硬件设备故障，影响机房正常运作情况下，可及时得到报价供应商服务维护人员的产品维修和技术支持，并快速解决故障。  2.1、IT资产调查资料建档。调查并纪录服务范围内各设备和系统的种类、型号、功能、物理位置、端口对应情况、部署情况等资产详细信息，利用资产调查的数据进行物理设备建档，绘制网络拓扑，统计信息点分布以及各硬件设备和软件系统的数量、拓扑位置、用途等信息。  2.2、设备维修。报价供应商协助甲方对服务器、存储及周边设备等故障进行修复，对于确实需要进行元配件更换的，提出更换建议，如需更换备件，由甲方提供备件，报价供应商协助甲方完成备件更换及响应的调试。  2.3、设备巡检。报价供应商每一个月进行一次定期的巡检维护保养工作，包括对设备的外部清洁、故障设备运行状况的检测、故障隐患的排除等，并形成巡检报告。  2.4、软件维护。报价供应商负责为甲方协议设备内所使用的操作系统、虚拟化平台、相关驱动程序及其他办公所需使用的通用软件进行安装调试、故障排除、应用辅导等维护服务。  2.5、网络维护。报价供应商负责为甲方的服务器网络系统进行物理线路维护，包括线路连通性测试、网络维护等。  2.6、系统安全性维护。报价供应商负责为协议设备中的服务器、存储等进行定期的病毒检查及杀毒软件病毒库的升级。在协议设备有可能受到病毒侵害前通告甲方人员，详细列明病毒名称、来源、症状、预防措施、解决方法。  2.7、设备管理。报价供应商负责甲方各部门之间机器移交过程中的验机工作，并负责对移交机器进行登记并录入运维软件平台。  2.8、应急响应。针对信息系统突发的重大安全事件，以最快的时间进行故障排查定位和应急处理，7X24小时应急支持。  2.9、重要时刻专人值守服务。深刻知道保证重要时刻设备稳定运行对客户成功尤为关键，因此，可对客户提供重要时刻的专人现场值守支持。如需专人值守，客户需至少提前2周与服务商客户服务经理联系，提供专人值守服务。  三、协同任务  3.1 日常任务，在服务期内协助采购单位进行新业务系统开发上线工作，并完成好自己本职工作。  3.2在服务期内统计采购单位系统设备所有计算资源，使用情况和资源分配情况。  3.3协助用户定期对系统经行安全检查；对系统密码定期更改，防止黑客、骇客等对系统安全漏洞进行攻击，防止数据丢失和破坏。  3.4用户系统更可靠稳定的运行，帮助用户监测机房内所有设备,如：核心网络设备，精密空调、UPS、新风系统、消防系统、漏水监测等，在设备出现故障时，第一时间通知用户共同解决。 |