**2023年全国内容服务平台河南节点负载均衡设备维保项目采购需求**

**一、项目背景**

1、采购人在2015年采购了一套负载均衡设备，合同号F201505054，于当年11月在该套设备中增加采购了GTM License（合同号F201512168），目前部署于河南洛阳机房，用于南广省外IPTV的流量负载均衡调度服务，包含了一套共2台F5-4000S设备，设备的维保于2022年12月到期。

2、采购人在2022年采购了一套负载均衡设备，部署于河南郑州机房，用于南广省外IPTV的流量负载均衡调度服务，合同号FK202005013，包含了一套共2台云科 YK-BIG-LTM-I4600设备，设备的维保将于2023年9月到期。

为保障设备稳定运行，计划对4台负载均衡设备进行3年的维保续期，采购技术支持、设备保修服务，本次每套负载均衡设备有2台设备，采用主备的方式进行部署，考虑到服务成本及服务质量，1台购买原厂商的官方维保服务，具备原厂商的官方技术支持服务，1台只购买第三方的维保服务。

# 二、维保服务要求

本项目对合同号FK202005013、F201505054的2套负载均衡设备采购7\*24小时技术支持服务及第2工作日内备件服务，具体服务要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务等级 | |
| 电话咨询服务 | 1、受理时间：7x24  2、响应时间：≤15分钟 | |
| 电话支持服务 | 响应时间：≤ 15分钟； | 问题解决率：  二级问题： 2个自然日内解决。  三级问题：3个自然日内解决； |
| 远程技术支持服务 | 响应时间：≤ 15分钟； |
| 现场技术支持服务 | 1、到达现场时间：< 2小时 |
| 紧急故障排除服务 | 一级问题：  电话响应时间：< 10分钟；  远程接入响应时间：< 15分钟；到达现场时间：< 2小时。 | 紧急故障恢复时间：  < 4小时 |
| 设备巡检服务 | 4次/年 | |
| 故障件维修服务 | 返修周期：12个工作日 | |
| 紧急备件支持服务 | 第2工作日内备件到达现场 | |

| **分类** | **一级问题** | **二级问题** | **三级问题** |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备问题** | 1. 设备所提供的业务出现中断、频繁瞬断。 | 1. 设备故障但未影响业务。  2. 出现可能影响业务告警：包括非频繁瞬断、时钟丢失/劣化、配置告警（安装态）、软件丢失、一路电源失效、温度越限、风扇故障、激光器等告警，但未影响业务。  3. 保护异常但未影响业务：如各种倒换异常。  4. 数据丢包或速率下降，未明显影响使用。 | 1.有少量误码，但没有影响业务。  2.网管登录/监控网元困难；  3.公务呼叫不通或通话不清晰。  4.明显属于非设备故障导致的业务中断。  5. 其它问题。 |
| **网管问题** | 1. 网管出现死机（包括前后台异常退出）。  2. 硬件故障导致网管不可用。  3. 网管脱管。 | 1. 网管操作速度明显变慢。  2. 网管某些功能不能操作。 | 1. 其它问题。 |

# 三、服务时间

服务期：合同签订之日起3年。

# 四、维保覆盖设备

本次维保采购覆盖合同FK202005013、F201505054下所有设备，设备列表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **机房** | **货物名称** | **序列号** | **维保到期日期** | **续保说明** |
| 河南移动中原机房 | 云科 YK-BIG-LTM-I4600负载均衡器 | yk-0000-0225 | 2023/3/25 | 合同签订之日起三年 |
| 河南移动中原机房 | 云科 YK-BIG-LTM-I4600负载均衡器 | yk-0000-0228 | 2023/3/25 | 合同签订之日起三年 |
| 河南移动洛阳机房 | f5 4000S负载均衡器 | f5-oxbt-tpzd | 2022/12/31 | 合同签订之日起截止到2025/4/1  注：由于设备出厂时间较久,到2025/4/1后，原厂不再提供维保 |
| 河南移动洛阳机房 | f5 4000S负载均衡器 | f5-quuv-xpxt | 2022/12/31 | 合同签订之日起截止到2025/4/1  注：设备出厂时间较久,到2025/4/1后，原厂不再提供维保 |