**2023年IPTV播控平台及地级市接入交换机维保服务续保采购项目采购需求**

# 一、项目概述

为保障IPTV播控平台部署于各个地级市的接入网络正常运行，确保信号传输以及安全播出，本项目建议对地级市32台的接入交换机维保服务进行采购，计划从签订合同期起续保三年，包括如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 交换机名称 | 品牌 | 型号 | 序列号 | 维保到期时间 | 计划续保时间 |
| 1 | IPTV（肇庆）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A001B0 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 2 | IPTV（肇庆）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A000M6 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 3 | IPTV（河源）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000NQ | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 4 | IPTV（河源）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000PV | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 5 | IPTV（清远）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A000DS | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 6 | IPTV（清远）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A000MF | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 7 | IPTV（江门）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A000M3 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 8 | IPTV（江门）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A000K6 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 9 | IPTV（惠州）交换机-主 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 2102350BDQDMHB000082 | 2021.3 | 签订合同期起续保三年 |
| 10 | IPTV（惠州）交换机-备 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 2102350BDQDMHB000084 | 2021.3 | 签订合同期起续保三年 |
| 11 | IPTV（云浮）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000P5 | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 12 | IPTV（云浮）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000MX | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 13 | IPTV（韶关）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A001C9 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 14 | IPTV（韶关）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM197A001G2 | 2022.11 | 签订合同期起续保三年 |
| 15 | IPTV（汕尾）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q00473 | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 16 | IPTV（汕尾）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003T1 | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 17 | IPTV（揭阳）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003SM | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 18 | IPTV（揭阳）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q00458 | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 19 | IPTV（珠海）交换机-主 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 2102350BDQDMHB000076 | 2021.3 | 签订合同期起续保三年 |
| 20 | IPTV（珠海）交换机-备 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 2102350BDQDMHB000012 | 2021.3 | 签订合同期起续保三年 |
| 21 | IPTV（茂名）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003X6 | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 22 | IPTV（茂名）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003S1 | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 23 | IPTV（汕头）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003SC | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 24 | IPTV（汕头）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XC9207Q003TT | 2023.8 | 签订合同期起续保三年 |
| 25 | IPTV（湛江）交换机-主 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000QJ | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 26 | IPTV（湛江）交换机-备 | H3C | S5560X-54C-EI | 210235A1XCM195A000NT | 2022.9 | 签订合同期起续保三年 |
| 27 | IPTV-人民北移动地级市接入 | H3C | H3C5560 | 210235A1XCM191A000KV | 2022.6 | 签订合同期起续保三年 |
| 28 | IPTV-人民北移动地级市接入 | H3C | H3C5560 | 210235A1XCM192A0007Z | 2022.6 | 签订合同期起续保三年 |
| 29 | 环市东接入-1 | H3C | S5560X | 210235A1XC9205Q000N7 | 2023.7 | 签订合同期起续保三年 |
| 30 | 环市东接入-2 | H3C | S5560X | 210235A1XC9205Q000SZ | 2023.7 | 签订合同期起续保三年 |
| 31 | 环市东接入-3 | H3C | S5560X | 210235A1XC9205Q000DG | 2023.7 | 签订合同期起续保三年 |
| 32 | 环市东接入-4 | H3C | S5560X | 210235A1XC9205Q000T0 | 2023.7 | 签订合同期起续保三年 |

# 二、维保服务说明

本项目采购3年7\*24维保服务，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； |  |
| 远程技术支持服务 | 响应时间：≤ 15分钟； |
| 现场技术支持服务 | 1. 广州市内：到达现场时间：≤ 2小时 2. 广州市外广东省内：到达现场时间：受理问题后的第二个工作日 |
| 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 | 1、广州市内：到达现场时间：≤ 4小时  2、广州市外广东省内：到达现场时间：受理问题后的第二个工作日 | |
| 重点保障期值守 | 支撑采购人单位重点保障期的现场值守，提供人员到场服务。 | |

具体服务等级要求如下：

1. 故障级别定义

故障级别由出现问题对采购人最终用户的影响的大小来决定。所有申请的级别都将由采购人和投标人支持机构共同决定，并以最终用户业务为重。

1. 一级故障

-在商业、经济、技术、安全等方面给最终用户造成重大损失的故障。

-严重影响整个或局部系统运行，系统功能，或系统可靠性的故障。

-严重影响最终用户服务质量的故障。

例如

－设备系统瘫痪，致使无法向用户提供业务服务。

－分节点故障，致使部分用户无法使用业务服务，不能提供正常网络服务。

－受到大面积的安全攻击，致使大量重要业务无法使用。

1. 二级故障

－在商业、经济、技术、安全等方面给最终用户造成较严重损失的故障。

－影响局部系统运行，系统功能，或系统可靠性的故障。

－影响最终用户服务质量的故障。

例如：

－单台设备故障，致使失去冗余备份，系统整体的的可靠性降低。

－设备性能超负荷，致使最终用户感受到业务性能下降。

1. 三级故障

－对最终用户造成较轻微影响的故障。

－对产品功能造成轻微影响的故障。

－在商业、经济方面给最终用户造成轻微损失的故障。

－除紧急故障和严重故障外的其他问题。

例如

－一般节点故障，导致为部分用户提供的服务质量较差。

－有备份的设备的冗余部件出现可恢复的短时故障。

－显示错误。

－文件出错。

1. 故障处理服务规范

采购人维护人员发现故障后，向投标人申告故障，投标人在收到采购人申告后为采购人进行故障处理服务，并根据采购人申告的故障级别提供相应的服务。

1. 一级故障

投标人在收到采购人故障申告后，应立即联系相关工程师，投标人工程师在5分钟内给予采购人电话响应，15分钟内远程登陆网络。

如果需要到现场，投标人需在保证远程处理的同时增派驻点工程师到达现场，广州120分钟内到达现场，深圳、佛山等节点3小时内到达现场。

投标人工程师需制定可行的临时应急方案，并在采购人许可后实施，在30分钟内恢复业务基本运行，使网络恢复到不影响采购人重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

投标人工程师在24小时内解决全部故障，其中包括硬件提供和更换的时间。

投标人工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

1. 二级故障

投标人在收到采购人故障申告后，应立即联系相关工程师，投标人工程师在10分钟内给予采购人电话响应，20分钟内远程登陆网络。

如果需要到现场，投标人需在保证远程处理的同时增派驻点工程师到达现场，广州节点2小时内到达现场，深圳、佛山等节点4小时内到达现场。

投标人工程师需制定可行的临时应急方案，并在采购人许可后实施，在30分钟内恢复业务基本运行，使设备或系统恢复到不影响采购人重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

投标人工程师在48小时内解决全部故障，其中包括硬件更换的时间。

投标人工程师在故障最终解决后1个工作日内提供故障报告。

1. 三级故障

投标人在收到采购人故障申告后，应立即联系相关工程师，投标人工程师在30分钟内给予采购人电话响应，2小时内远程登陆网络。

如果需要到现场，投标人派工程师在1个工作日内到达现场。

投标人工程师需制定可行的临时应急方案，并在采购人许可后实施，在1个工作日内恢复业务基本运行，使网络恢复到不影响采购人重要业务的运行或最终用户仅感受业务质量有轻微下降。

投标人工程师在5个工作日内解决全部故障，其中包括硬件提供和更换的时间。

投标人工程师在故障最终解决后2个工作日内提供故障报告。

要求通过先进、标准、可控的技术、工具和方法，安装系统，评估系统趋势，定位系统运行瓶颈，实现系统稳定运行、各项性能指标正常高效、故障响应和处理及时、提升系统运行质量。