1. **项目概览**
2. 提供1年Netapp存储系统及其关联设备软硬件7\*24维保服务
3. 投标人在北京地区有稳定的工作场地和工作人员
4. 投标人在北京地区有独立的备件库，有设备清单中的整机，并将常用备件存放我院
5. 投标人具有ISO9001,ISO20000,ISO27001三个认证证书中任意一个
6. 投标人必须拥有NetApp或者联想凌拓科技有限公司（LenovoNetApp）合作代理证书
7. 投标人必须提供联想凌拓科技有限公司针对本项目出具的原厂盖章授权函，并承诺提供原厂7\*24技术服务。
8. 要求中的公章必须是单位行政公章。投标专用章、合同专用章、销售专用章、报价专用章等无效。
9. **人员要求**
10. 至少1名管理人员取得PMP(Project Management Professional)认证资格。
11. 至少1名技术人员取得NCIE(NetApp Certified Implementation Engineer，非E系列)认证资格。
12. 维护团队人员：项目经理1人（PMP认证）；NetApp技术专家1人（NCIE认证）。保证投标时技术人员和后期服务技术人员（驻场或者到现场实施）相同，并且服务期间技术工程师不得变更。
13. 以上所有证书和技术人员的最近1年社保截图证明需加盖公司行政公章。
14. **设备清单**

| **序号** | **硬件设备** | **主要配置** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | NetApp FAS 8200 | 控制器：2；硬盘：144\*1.2TB | 1 |
| 2 | NetApp FAS 2620 | 控制器：2；硬盘：72\*8TB，48\*1.8TB | 1 |
| 3 | NetApp FAS 2240 | 控制器：2；硬盘：72\*6TB，24\*2TB，24\*1TB，24\*600GB | 1 |

1. **软件清单**

| **序号** | **软件系统** | **数量** |
| --- | --- | --- |
| 1 | NetApp OnCommand System Manager | 3 |

1. **服务内容**

| **内容** | **说明** |
| --- | --- |
| 日常巡检 | 每月使用工具（非手工命令）巡检，每季度总结并调优。 |
| 故障响应 | 确定故障后，原厂或者第三方技术人员和备件需在2小时内到达现场，并立即免费更换。 |
| 紧急故障响应 | 紧急事故指影响生产系统的正常运行，提供不限人天响应服务。提供远程技术支持：7\*24提供现场技术支持：2小时内到达 |
| 高级技术支持 | 提供15人天的驻场服务，包括但不限于数据迁移、核心系统割接和重大事件现场技术支持和值守等。现场支持技术人员必须持有NCIE认证。 |
| 协助技术支持 | 非NetApp设备引起的应用或系统故障，需远程协助配合，必要时赴现场支持 |
| 本地备件支持 | 将常用的备件放在现场维保设备中使用的所有类型硬盘，每种至少存放1块于现场 |
| 其他（按需） | 提供维保设备的数据迁移工作。提供维保设备系统升级所需的软件许可，确保功能特性最新，支持新型号磁盘的扩容，充分发挥现有设备的价值。提供NetApp存储的高级软件功能临时试用许可，并提相应的现场技术培训。 |

1. **服务级别**

由甲方确定故障级别，乙方配合

| **故障级别** | **响应时间** | **备件到场时间** | **故障解决时间** |
| --- | --- | --- | --- |
| I级：紧急问题：如系统崩溃、数据丢失、影响业务正常运行。 | 工程师即时响应二线30分钟内响应30分钟内达成故障处理方案 | 2小时内 | 2小时内 |
| II级：非常严重问题：如出现部分部件失效、性能下降但能正常运行，不影响业务运作。 | 工程师即时响应二线1小时内响应40分钟内达成故障处理方案 | 2小时内 | 4小时内 |
| III级：较严重问题：如出现系统报错或警告，能继续运行且性能不受影响。 | 工程师即时响应二线2小时内响应60分钟内达成故障处理方案 | 4小时内 | 8小时内 |
| IV级：普通问题：如系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的服务。 | 工程师即时响应二线远程支持4小时内达成方案 | 24小时内 | 24小时内 |