附件3

**韶关市人力资源和社会保障局数据电子政务城域网光纤租赁项目需求**

**1、韶关人社局网络组网要求：**

* 1. 人社局数据中心网络部署:

人社局数据中心机房需部署1台路由交换机作为“人社专网”的节点汇聚接入，人社局市直、区县业务办公专网，外联单位等组网业务都汇聚到该核心节点上。各种业务需经过防火墙策略访问人社局核心设备的服务应用。

* 1. 人社直属业务办公专网:

各人社局市直和区县人社部门，通过“人社专网”专线的方式，汇聚到人社局机房核心节点设备，再经人社局防火墙出访问不同等级的应用服务。采用光纤专线接入。

* 1. 银行、财政等合作单位接入:

银行、财政等合作单位通过点对点光纤专线的方式，经过人社局核心节点设备出口通过防火墙、加密机等设备加密后，进入人社局核心三层交换机。采用光纤专线接入。

* 1. 直属单位视频会议和视频监控接入:

各直属单位视频会议和视频监控业务，通过“人社专网”专线的方式，汇聚到人社局机房核心节点设备，经人社局防火墙访视频应用服务。采用光纤专线接入。

**2.维护服务要求**

**2.1电路维护承诺**

**2.1.1 提供7\*24小时服务承诺**

中标人需向提供7\*24小时的维护和服务，提供技术业务咨询服务，并有专业的技术人员负责及时解决用户线路出现的任何故障。

**2.1.2提供故障修复时限承诺**

中标人需提供24小时大客户故障申告热线电话服务，当业主方申告线路故障后，及时处理，线路恢复30分钟内主动反馈故障处理情况。重大故障排除后3个工作日内提供故障分析报告等。具体服务指标如下：

(a）光纤自动保护的切换时间：小于50毫秒。

(b）故障处理时限：

 租赁专线租赁专线电路故障恢复时限：4个小时；

 租赁专线电路汇聚中心点故障恢复时限：30分钟；

 租赁专线电路故障排除反馈时限：15分钟；

 租赁专线电路故障排除回访时间：12小时；

 租赁专线电路故障分析报告：重大故障排除后3个工作日内提供；

 重大故障特别处理：启动应急调度系统。

(c）对于网络升级、调整、电路割接、设备维修更换、机房搬迁等以及由于第三方原因，可能影响人社局租用电路正常使用的，应提前24小时通知。

(d）电路年可用率：不低于99.99％。

(e）每年进行不少于2次对部署在机房的设备进行巡检。

(f）报备值班人员名单（包括值班人员、值班经理、投诉经理姓名、电话等）。

**2.1.3 业务响应要求**

中标人需承诺：向客户提供在得到的详细的电路业务需求单之日起，具备光缆资源的在3天内开通，不具备光缆资源的在7天内开通电路。

**2.2 设备维护要求**

中标人需承诺对上述产品/设备 的主要部件或模块提供以下维护服务：

(a)远程支持服务

Help Desk：提供 24 小时问题统一受理平台和受理电话。远程问题处理:提供 7\*24 远程问题处理服务，就有关设备或网络的技术 咨询及问题，进行远程技术支持和处理，并提供问题解决方案。

(b)现场服务：在远程协助无法排除故障下，派工程师现场协助。

(c)硬件支持服务：在技术人员确定为硬件故障后，可为客户提供 7\*10\*ND （下一日送达）硬件返修服。