**附件1：PC服务器维保服务需求**

1.设备维保服务需求：

提供7x24小时支持、保障维保服务。包括：

（1）7x24小时现场技术服务工程师技术支持服务。

（2）7x24小时电话响应支持。

（3）故障恢复不超过2小时，现场备件更换时间不超过1小时。

（4）系统出现警告，不影响系统运行，12小时内到达现场。

（5）系统部分损坏，2小时内到达现场。

提供全面并及时的技术支持与服务，主要的内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务要求 |
| 服务覆盖范围 |  |
| 软件与硬件服务 | 保证 |
| 系统可用性保证 | 保证 |
| 备件保证 |  |
| 备件库 | 保证  |
| 备件更换 | 现场更换 |
| 技术服务 |  |
| 季度、年度服务总结报告 | 提供 |
| 例会与技术交流 | 提供 |
| 客户的技术培训 | 提供 |
| 客户设备档案 | 提供 |
| 软件升级补丁升级 | 提供 |
| 系统构架调整 | 提供 |
| 设备迁移服务 | 提供技术保障 |
| 向客户寄送资料 | 提供 |
| 向客户寄送Patch光盘 | 提供 |
| 系统性能优化改善措施 | 提供 |
| 软件维保 |  |
| 软件问题分析与处理 | 协助 |
| 系统与数据恢复 | 提供 |

1. 驻场服务需求：

（1）全面巡检与预防性维保

每周巡检一次，如无异常状况，则每月出具一份书面报告。如在每次进行的巡检中发现异常，则及时出具书面报告。每季度进行一次深度巡检并出具书面报告。

（2）设备上下架

提供PC服务器设备上架、下架、移机及安装配置等服务。

（3）现场响应和项目配合

在春节、劳动节、国庆节及年终决算、结息对系统设备稳定运行要求较高的特殊时段，以及在计划实施较重要的项目时，提供实时现场技术支持。

（4）建立硬件系统维保档案，制定用户服务计划

建立详细的系统硬件维保服务档案，内容包括有系统配置、双方人员信息、系统维保记录等信息。并根据用户的实际需要，制定详细的服务支持计划。