附件2

**维保服务要求**

（一）服务响应要求

1.每周7×24小时服务支持、电话30分钟响应，24小时远程支持，一般问题24小时内到达现场，紧急情况2小时内到达现场，24小时之内处理完成，保证网络、安全、空调等机房IT系统恢复正常；

2.48小时内完成现场备件更换；

3.多级别服务支持。

（二）维护间隔与维护情况汇报

1.每月一次例行巡检即预防性维护并提供例行巡检报告；

2.每季度一次的系统运行性能诊断并提供性能分析报告；

3.每次硬件故障处理后提供硬件处理和备件更换报告；

4.服务期满前十五天通知客户并完成年度现场维护，提供年度服务总结报告。

（三）定期巡检与维护

每月一次定期巡检并提供巡检报告，巡检与维护内容：设备运行的物理状态，设备电源稳定性和线路检查，系统性能检查，防火墙防病毒、入侵防御特征库升级情况，系统硬件诊断，中心网络运行情况检查，系统错误报告的分析、记录，影响设备正常运行的日常维护，及时更换损坏的或有潜在故障的部件，设备物理检查(包括空调机体、风扇、风道及过滤器等)与清洁。

（四）备件要求

1.所有备件为原厂备件；

2.提供现场备件服务，保证当关键部件发生故障时能够以最快的速度解决硬件故障问题。