附件2

国产数据库产品采购项目

（丛云数据库技术及服务要求）

一、服务要求

中标人须提供原产品厂商一年维保服务，提供原产品厂商售后服务承诺书原件，并在维保期内提供规范化、高质量的维保服务；服务内容包括但不限于提供系统运行过程中的技术咨询、软件系统故障诊断和故障排除、缺陷修复、升级服务等，服务工程师须为丛云原厂工程师。

维护服务要求：

（一）维护技术支持：定期进行例行软件巡检，出具巡检报告并加盖公章，对巡检过程中出现的问题，中标人需配合整改优化；

（二）升级服务：服务期内，在原厂商提供升级与更新服务基础上，中标人还需免费提供软件缺陷修复、必要的补丁更新等技术支持服务；

（三） 快速响应服务: 维保软件出现故障不能正常工作时，招标人通过电话、邮件等方式通知后，中标人需在30分钟内通过远程诊断解决问题，并且在2小时内安排技术工程师到现场进行故障定位及处置。

（四）乙方未在故障响应时间内做出回应，或者未能在甲方要求的合理时间内妥善解决故障的，视为乙方违约，每违约一次，甲方扣除5人天费用作为违约金。

二、软件及人员要求

本次需要确定单价的软件及人天如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 规格及技术要求 |
| １ | Kingwow企业版 | １、Kingwow数据库产品  ２、数据库监控管理平台  ３、数据日志分析工具 |
| 2 | 丛云原厂工程师 | 中级或以上 |

基本要求：

（一）本次采购的Kingwow软件，要求包含软件许可、产品安装介质及文档、故障排除手册等相关资料。

（二）本次采购的软件产品须包含一年原厂标准服务。服务方式包括但不限于提供学习培训、远程电话支持，电子化支持（互联网/电子邮件），现场支持、官网访问权限及补丁和介质下载等。

（三）本次采购的软件产品须支持AIX、Linux、Windows、麒麟OS、统信OS等主流操作系统。

（四） 本次采购的丛云原厂工程师须理论知识扎实，实操经验丰富，能快速有效的解决甲方遇到的技术问题。