附件1

IBM原厂维保服务要求

一、货物/服务须满足的规范、标准

（一）基本要求

1.维保时间

本次维保服务购买时间自设备到保次日至2023年12月31日止。维护地点为我社指定地点。提供本项目实施策略、工程实施计划、人员安排、项目实施流程、培训计划等工程实施方案。

2.售后服务及其它要求

（1）提供原厂商售后服务承诺书（原件加盖鲜章）。

（2）提供技术支持服务确保项目的完成。

（3）提供切实可行的应急方案，包括对现场的故障诊断，应急的解决方案（故障排除的时间等），保障我社信息系统安全、持续、稳健、可靠地运行，有效防范信息科技风险，确保业务连续性。

（4）提供服务级别内15分钟电话响应，IBM原厂工程师需在接到报修后4小时内到达现场。

（5）遇国家重大节假日及重大保障时点，以及我社重要业务时点、应急切换演练、系统迁移等，原厂商需按照我社要求制定服务方案，并安排IBM原厂工程师到现场进行技术支持及实施。

（6）原厂商若发现与我社维保设备相关的重大缺陷，或者正式发布与我社维保设备相关的微码及补丁，应及时与我社联系，协商处置及升级等相关事宜，切实保障我社设备安全稳定运行。

（二）服务要求

1.快速服务响应

（1）对于我社的故障事件，IBM原厂工程师需在15分钟内电话响应，及时分析和排查问题根源，最大限度减少故障事件对系统正常运作的影响。

（2）若出现严重性故障，影响业务正常运行，IBM原厂工程师需提供电话实时响应，并根据需要及时（原则上不超过4小时）赶赴现场分析排查，解决问题。

（3）对于暂时不影响业务正常运转的故障，IBM原厂工程师应同我社协商到场时间，并快速落实所需配件等必要基础条件，尽快修复系统，原则上在1-3天内解决。

（4）对于我社有新业务系统上线需使用IBM设备或调整设备用途的，IBM原厂工程师1-2天内到达现场，做好方案规划及实施工作，直至设备稳定运行或调整完毕。

2.快速修复

（1）对于硬件设备，会引起关键性故障的备件，包括机箱、刀片，一旦机器出现故障，应力争迅速恢复正常业务运作。

（2）对于软件问题，确保双机热备份软件工作正常，并为此进行巡检演练，对系统备份和数据备份，与我社一起建立规范流程，以备不时之需。

3.使系统达到高可用性

对我社IBM设备进行定期的预防性维护，每个月及重要节假日等时点进行一次预防性巡检维护检查和客户拜访，了解我社最新动向，排除故障隐患。每季度IBM经理至少进行一次客户访问，每年进行至少一次工作总结,向行领导汇报。

4.建立详尽客户维护服务档案

为我社所有设备建立完整的客户维护服务档案，包括但不限于以下内容：

（1）系统设备的配置信息、网络拓扑、数据库、应用程序信息等；

（2）IBM及我社有关服务信息、联系人、联系电话等；

（3）IBM原厂工程师每次维修、维护服务记录。

（4）每次系统预防性巡检维护服务的报告，并形成巡检报告。

（5）系统升级、变更的跟踪记录。

（6）客户报告、会议记要等。

5、硬件服务

（1）系统出错记录分析和故障诊断。

（2）现场维修，更换备件。

（3）系统板卡，设备的微代码升级。

（4）系统检测诊断(Diagnostic Online/Offline)。

（5）定期的预防性维护。

（6）提供设备维护、维修记录和报告。

（7）系统基本使用的支持，问答。

（8）基本技术培训和经验的传授。

6.IBM高级技术支持专家现场支持和访问

为了更好地保障我社数据中心的安全生产工作，IBM原厂商在服务期内应安排高级技术专家到我社进行技术支持，包括对IBM设备系统的安全检查以及经验交流，分析了解设备运行情况，解决潜在的风险隐患，确保设备稳定运行。