附件2

**观山湖数据中心环境基础设施维保服务**

**技术需求**

一、故障响应及处置

1.本维保服务为7×24小时制，中标人接到服务指令后，应做出实质性响应、抵达现场并解决故障。

2.一般故障。中标人须在2小时内到达现场，到达现场后4小时内解决故障。若故障处理涉及非现场备件更换的，备件到场+备件更换总时限原则不超过48小时。

3.重要故障。直接或即将影响IT设备正常运行的情况，中标人须1小时内到达现场，到达现场后2小时内解决故障，恢复系统正常运行。

4.紧急事件。遭遇“特、紧、急”等状况时，中标人应提供甲方认可的临时替代解决方案，以最大限度保证业务系统不间断正常运行。

5.故障报告。故障解决后，中标人应对故障原因进行分析，并提交完整的故障报告。硬件故障需明确定位部件，软件故障应明确说明触发机制和解决方案。

二、备品备件

1.因本项目维护、保养、维修所需的一切相关备件、耗材均由中标人承担，中标人应在项目现场设立常用备品备件库，并自行做好备品备件的管理、补充和更新。

2.使用于本项目的备件和耗材，在品牌、型号、规格上均须与现场原有设备保持一致，若因产品停产、型号升级等原因不能满足上述要求的，须提供不低于现场标准的解决方案并经甲方认可后方可实施。

三、巡检与维护

需根据《数据中心基础设施运行维护标准》相关要求，结合项目实际情况制定详实维保计划及检查项，经甲方审核同意后作为相应的作业指导书开展巡检、维护工作。定期开展月度、季度、半年、年度巡检维护、预防性维护、除锈上漆、孔洞封堵、药剂更换等。

四、演练与配合

1.需无条件配合数据中心各项应急演练工作，在演练期间派驻专业经验丰富的工程师，提供演练所需仪表和工具。

2.如遭遇停电或甲方重要活动等保障需求时，应无条件安排相关专业经验丰富的工程师到现场，参与应急保障工作，直至事件处理完成。

3.如遇监管部门等检查工作需要，应无条件安排相关专业经验丰富的工程师到现场，参与应设备检查、故障处理等工作，直至事件处理完成。

五、维护工具

应针对本项目配置完备的专用工具和仪器仪表，并附相关合格证，工具和仪器仪表清单及使用说明资料。

六、人员资质

派往本项目的人员资质、能力需符合低压配电、弱电、给排水等操作和维修规范要求，且维保团队应固定，若有人员离职等情况的，中标人需提前15天向甲方报备，并经过甲方允许后方可更换维保人员。