附件3

IBM软件产品标准服务

需求及技术要求

**一、项目概况**

目前，我社购买的IBM软件产品标准服务包含 MQ及DB2软件标准服务陆续到期，为做好我社IBM软件产品标准服务（即原厂标准维保服务）工作，保障IBM软件产品正常使用，确保业务连续性，拟提请对IBM软件产品进行续保。

**二、服务要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **关联系统** | **产品内容** | **数量** | **服务期限** |
| 1 | MQ中间件软件标准服务 | IBM MQ Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal | 1000PVU | 维保期限自2023年12月31日起至2025年12月31日止 |
| 3 | 黔农云平台DB2数据库软件 | IBM Db2 Advanced Edition Cartridge for IBM Cloud Pak for Data Virtual Processor Core License | 16 VPC | 维保期限自2024年7月31日起至2025年12月31日止 |

**三、技术规格**

1、本次采购的MQ和DB2原厂标准维保服务，服务方式包括但不限于提供800远程电话支持，电子化支持（互联网/电子邮件），官网访问权限及补丁和介质下载等。

2、本次标准服务购买的服务期限统一至2025年12月31日。

3、标准服务按照IBM原厂标准服务标准提供相关服务，相关标准服务内容见附件所示。

# 附：IBM的软件升级与技术支持服务内容

**一．升级：**

软件升级和支持（“S&S”）服务有效期内，IBM软件只要新版本的发布，IBM 会向客户提供并授权客户使用市场可获得的最新版本、发行版本或更新版本。

**二.补丁和介质的下载**

PA 软件许可授权有效期内，可以到PAO网站载产品补丁包和介质。

**三．客户的 IT 组织内任何人，经授权均可访问 IBM PAO(Passport Advantage Online)网站。**

客户可以进行注册、软件下载和介质访问、购买与续约、报告功能、权利、账户管理、参考等。

PAO网址https://www.ibm.com/software/passportadvantage/pao\_customer.html

**四.时刻在线的电子化支持(互联网/电子邮件)**

IBM 电子服务请求，电子化方式每周7天每天24小时的基于互联网的在线提交服务请求，IBM支持社区网址：https://www.ibm.com/mysupport/s/?language=zh\_CN移动平台获取IBM软件技术信息，微信官方账号：“IBM软件技术支持”

**五.提供5×8 小时及7×24 小时(仅限“严重程度一”的问题)远程电话支持**

工作时间内(上午8:30到下午17:00)，对于客户报告的技术问题,工程师会及时复，若所有工程师都在占线状态，将在收到客户电话后两小时内由工程师予以回复.

非工作时间内,对客户报告的“严重程度一”的技术问题提供7×24小时远程电话支持,工程师将在收到客户电话后两小时内予以回复。