**服务要求：**

**一、服务期限**

服务期限：一年。

**二、服务范围**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **品牌/型号** | **数量** |
| 1 | IBM X3850 X5  | 5 |
| 2 | HP DL388 Gen9  | 8 |
| 3 | HP　DL580 G7  | 4 |
| 4 | HP DL388 Gen8  | 4 |
| 5 | 浪潮 NF5280 M4  | 2 |
| 6 | 联想 SR650 | 2 |
| 7 | IBM 3650 M3  | 2 |
| 8 | IBM 3650 M4  | 5 |
| 9 | HP DL360 G6  | 3 |
| 10 | DELL R720  | 5 |
| 11 | IBM 3650 M5  | 7 |
| 12 | 华为 RH2288H V3  | 3 |
| 13 | 华为 RH2288H V5  | 17 |
| 14 | 华为 RH5885H V5  | 2 |
| 15 | 华为 RH1288H V5  | 2 |
| 16 | IBM X3850 X6  | 3 |
| 17 | 华为2488H V5 | 2 |
| 18 | 服务器系统运维服务 | 1 |

**三、服务内容**

★1、对服务范围内的所有服务器设备提供一年7\*24小时运维服务，包含至少一名工程师**驻点服务**（工作作息时间与采购人一致并与采购人维护人员共同考勤）。驻点工程师具有至少五年以上系统维护经验，服务商需在进场实施前向采购人提交驻点工程师身份证、资格证书等备案办理工作牌。并承诺在服务期间未经采购人允许不得更换驻点工程师。

2、对服务范围内的所有服务器设备提供为期1年的设备续保服务，续保服务期自采购合同生效之日起计算。续保服务期内，服务商按合同条款提供免费服务，续保期间，设备非因人为与不可抗力原因造成的设备损坏由服务方负责包修、包换。

3、续保服务期内，服务商应该提供7\*24小时400电话支持服务，服务商在接到采购人电话报修后1个小时内派工程师到达现场排除故障，24小时内修复设备。否则服务商应提供同档次备用设备以保证采购人业务正常运行。

4、要求提供充足的备件服务（4小时内配件现场供货服务），对设备的故障件均给予现场维修及换件服务，所提供的备件确保能迅速使参保设备恢复正常工作，保证业务可持续性。

5、服务商应该对服务范围内的设备提供定期巡检服务，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除隐患故障。关键核心设备至少每周一次巡检，其它设备每月至少一次巡检。每次巡检完毕应向采购方出具系统检查报告。

6、服务商负责对服务范围内的设备进行系统日志导出及配置备份，备份文件应该保持更新，设备配置无变化时最小备份周期为1个月。在服务期结束后，应当将备份的数据归档并提供给采购人。

★7、其中“序号1- IBM X3850 X5”、“序号3-HP DL580 G7 “、 “序号5-浪潮 NF5280 M4”、“序号14-华为 RH5885H V5”为院区关键业务核心设备，服务商需承诺提供原厂续保，除以上1--6点服务要求外，还需原厂提供5\*8小时电话响应，下一工作日上门保修服务。续保期间，设备非因人为与不可抗力原因造成的损坏，由设备原厂负责包修包换。**（需提供服务承诺函）**