# 技术规格及要求

一、技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **系统服务** | **关键业务系统支持** |
| **服务覆盖范围** |  |
| 软硬件可用性 | 保证 |
| **硬件服务响应** |  |
| 电话覆盖时间 | 7\*24小时 |
| 电话响应时间 | 立即响应 |
| 能够到达现场的时间 | 7\*24小时 |
| 从接到通知至到达客户现场时间 | 2小时内，帮助诊断故障，24小时内工程师更换备件 |
| **定期巡检与预防性维护** |  |
| 硬件定期巡检维护 | 每季度一次 |
| 系统日志日常检查 | 工程师提供一年不少于四次巡检 |
| 系统检查及服务报告 | 提供巡检报告 |
| 重大节日及升级护航 | 提供，每年至少2次 |
| **备件保证** |  |
| 备件库 | 本地常用备件及异地整机 |
| 备件到货期限 | 故障确定后4小时内，如原厂备件无法到达时，乙方需提供备件先行服务。 |
| 备件更换 | 现场更换 |
| 更换备件期限 | 一般备件到场后2小时内更换 |
| **技术服务** |  |
| 建立软硬件系统维护服务档案 | 提供 |
| 软硬件故障响应 | 立即响应 |
| 例会与技术交流 | 提供 |
| 系统优化服务 | 提供 |
| 客户的技术培训 | 提供至少2-3人技术培训一次 |
| **远程诊断** |  |
| 远程故障解决 | 提供 |
| 远程系统性能监控 | 提供 |
| **技术支持团队** |  |
| 工程师 | 具备至少1名义上服务器工程师、1名以上网络工程师、1名以上存储工程师、1名项目管理师（PMP）提供证书证明 |

故障级别定义

按照IT业界的标准，对故障进行细化分类，针对每一类故障承诺故障处理时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **服务时间** | **现场响应时间** | **紧急程度** |
| 红色故障（一级） | 7\*24小时 | 2小时 | 紧急问题；设备及系统故障导致系统停止运行、数据丢失等。 |
| 橙色故障（二级） | 7\*24小时 | 2小时 | 严重问题；设备及系统部分不见或功能实效、性能下降但不影响正常业务运作 |
| 黄色故障（三级） | 7\*24小时 | 4小时 | 较严重问题；设备及系统能继续运行且性能不受影响，单出现报错，存在较大安全隐患 |
| 蓝色故障（四级） | 7\*24小时 | 24小时 | 普通问题；设备及系统技术功能、安装或配置等事前测试和准备，或其他显然不影响业务的预约服务 |