**附件6：维保服务要求**

1、乙方负责甲方服务器、存储设备（包括系统内存监控、磁盘空间监控，数据库备份作业的执行情况等）及相关配件等设备的正常运转提供维护服务。

2、协助甲方建立计算机技术档案，为设备管理和维护提供依据。每月30日根据计算机设备的增减更新技术档案。建立用户维护服务文档，包括定期回访记录、巡检报告、维修报告等。便于随时了解用户设备运行及故障排除的情况。在服务期满一年时，乙方将一年的维护服务做全面的总结提交给甲方。

3、乙方接到甲方的故障通知，应根据技术支持服务标准对故障进行解决，直到故障被排除。

4、重大故障为甲方提供备机备件，如服务器及配件等。

5、当遇到乙方不能解决的故障时，由甲方提供该产品的技术支持号，由乙方与设备厂商进行沟通解决。

6、乙方定期维护服务义务，提供安全方面建议，针对系统漏洞安装相应补丁，优化系统性能。

7、设备运行的一般问题，提供电话和邮件、远程等的7\*24技术支持，甲方的问题报告在半小时内给予回复，如使用上述方式无法解决，应在24小时内进行上门服务。

8、关键设备及部件出现严重故障时，接到甲方问题报告后，乙方应立即响应，且在3小时内技术人员必须到位，提供相关的解决方案及实施措施。

9、乙方每月不少于1天到甲方现场对设备进行维护和巡检服务，巡检后出具设备巡检单，并对设备维护情况做总结及建议。

10、遇到突发事件、政策文件下发、安全隐患等时，乙方应无偿协助甲方进行相应防范措施。

11、乙方委派到甲方工作的人员在对设备进行维护时，对设备造成损坏给甲方造成损失，乙方应予以赔偿。

12、乙方委派到甲方工作的工作人员应遵守甲方的工作制度和规章，乙方及其工作人员对其在履行合同过程中所知悉的有关甲方的信息和机密赋有保密义务，乙方及其工作人员违反本条义务给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

13、乙方根据甲方的实情况，制定并配置数据备份和数据恢复策略。

14、在服务期间乙方将对甲方所提供服务设备出现的硬件损坏做免费的更换，不再另收其它费用。

15、乙方将为甲方成立项目服务小组，保障在维护服务期间提供专业的技术支持，针对如数据中心迁移等重大项目协助甲方制定方案完成实施。