附件二：服务内容及要求

1.服务支持级别：7×24服务支持标准，包含服务期内7×24小时响应；软件故障，远程即时响应。硬件故障如需更换，更换时间在12小时内。由于设备为重要设备，须提供原厂服务，拟成交供应商在签订合同之前需提供原厂针对本次项目的服务承诺函。(投标时供应商提供承诺函，格式自拟)。

2.服务内容：硬件保修，硬件全保，包含远程诊断服务，上门更换硬件服务，技术人员技术支持服务。

3.故障判断：对硬件设备设施日志判断，预故障判断，环境判断，清洁健康状况及运维环境判断。

4.故障恢复：维保期内提供存储所有硬件故障更换服务。

5.硬件维保外技术支持：可提供系统，应用，外接设备等能力范围内的技术支持咨询服务。

6.供应商须提供同平台硬件或软件维保的履约能力，投标供应商须承诺签订合同前提供原厂技术认证工程师证书。（投标时提供承诺函，格式自拟）

7.为保证维修的及时性及信息安全性，供应商须具有原厂认证证书的远程维护保养监控系统等相关证书。（投标时提供承诺函，格式自拟）

8.供应商须承诺中标后在川渝地区设有易损零备件仓库，确保每周7×24小时供应零配件的；且须承诺具有一个的易损零备件仓库(投标时供应商应在响应文件中提供承诺函加盖供应商鲜章，格式自拟)。

9、预防性维护服务：每季度对维保硬件设备进行例行检查，检查设备的运行状况，查看系统日志；并根据检查结果提供建议，必要时进行预防性维修，并提交服务报告；

注：①供应商应当根据本项目实际情况提供真实、客观的履约能力证明材料。

②供应商应当保证所提交的所有材料的真实性，若提交虚假材料谋取成交的，将报同级监督管理部门依法处理。

③根据项目的实际需求和具体情况实事求是地编制，能具体量化，具有可行性及便于监督考核，不得违反法律、法规规定，不得夸大其词和空口许诺。