网络维保需求

1.维保服务内容及范围

1.1.乙方为甲方设备提供有偿维保服务，范围如下：

政务服务管理局的网络、电话、视频监控（含监控大屏）、广播、机房等涉及软件和硬件（不包括桌面终端）。以下简称网络；

1.2.网络涉及的设备维护保养、故障排查及系统功能范围内的动态变更；

1.3.设备巡检服务（至少壹月壹次）；

1.4.对智能化建设提供技术支持和辅助决策；

1.5.协助新增设备或系统的验收、维保；

2.乙方向甲方提供维护服务方式及服务要求、标准如下：

**2.1.服务方式：**

以非派驻方式（故障申告形式）将网络维保服务整体委托乙方；乙方确定专人（包括1名负责人、2名技术人员）负责维保工作，开通24×7小时报修电话；维保过程，所需器件由甲方购买，或委托乙方购买；乙方运维人员每次维护时填写详细维修单。

**2.2.维保服务要求：**

2.2.1针对网络结构，制定应急处理预案；

2.2.2提供2次3-6人免费技术培训；

2.2.3完善信息点标签、网络拓扑图；

2.2.4提前1月协助中心完成维保对接工作并熟悉业务；

2.2.5因工作或安全需要，网络需要调整、升级、优化，乙方必须按甲方的计划严格实施；

2.2.6网络设备有关资料的修订和完善，主要设备配置备份，协助制定设备管理制度；

2.2.7乙方应向甲方提交详细的工作计划，对每次检修、保养工作要认真做好记录，并交甲方相关人员签字；

2.2.8乙方每月对其提供的日常保养服务内容、维修服务情况、各系统的运行情况、设备（零配件、材料）更换情况等向甲方提供书面报告；

2.2.9乙方工作人员进入甲方单位展开维保工作，必须遵守甲方的相关规章制度，服从甲方的管理；

2.2.10乙方应切实加强现场管理，确保安全生产，在检修保修中发生人身、设备及第三者事故，甲方不承担任何责任。

**2.3故障报修服务标准**

维保原则：应急处理预案优先，按“先抢通后修复”的原则。

2.3.1日常报修

**范围：**个别非关键点（设备或信息点）故障。

**响应时间：**收到障碍申告，技术人员将在15分钟内远程指导用户解决问题（时间长度为1小时），若问题不能解决时，则立即指派技术人员赶到用户现场，到现场时间为2小时内。到现场后，在2小时之内排除非硬件故障。

2.3.2紧急报修

**报修范围：**视频安防监控系统瘫痪（或重要位置出现严重故障），严重影响公共安全；局部（3个信息点） 以上网络故障；叫号系统网络故障；网络结构调整。

**紧急报修响应：**紧急报修接报后，立即启动应急处理预案，1小时内，技术人员赶到用户现场；若1小时内故障未能排除，则采用临时应急措施恢复正常工作，非工作时间继续排查。紧急维修为24小时/天服务，直到故障排除。

3.其他约定

**3.1.设备（器件）更换：**

维护保养过程中需购买、由甲方负责牵头购买；更换设备或配件时，应事先向甲方报告，由甲方代表签字确认后，方可进行免费维修或更换；若乙方为确保系统或设备正常运行，应急修复需立即更换设备或配件的，必须实施前与甲方沟通并确认。更换的设备（或器件）的型号参数不得低于原型号参数，并记入设备维修（更换）记录单。更换后的损坏件应交由甲方查验，入库。系统或设备修复后，明确故障原因、处理措施，由甲方相关人员确认，有争议时采用故障再现方式确定。

**3.2 网络安全和保密：**

清理可能危害网络安全后门和远程技术，更新访问口令。提出网络安全和健壮的建议，并实施设备备份和冗余，配置参数备份。严格遵循保密原则，凡涉及甲方的机型配置、IP地址、软件、数据信息等信息不得向第三方泄露。维护过程中如需涉及甲方系统的数据信息，必须先通过甲方的认可。所有数据信息及载体不得带离甲方工作现场，均交回甲方技术处理。

**3.3.终止合同机制：**

因乙方技术能力不足，出现如下情形之一，甲方免责终止合同。

**情形1.**非硬件故障，4小时故障不能排除。

**情形2.**硬件故障，4小时故障不能定位或定位错误。

4.服务期限：1年