|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序****号** | **目录项** | **具体要求** | **投标人响应及承诺** |
| 1 | 投标人技术支持 | #提供所投软硬件产品自终验通过之日起**六年免费质保，原厂服务优先**，服务内容应包含但不局限于以下内容： | **满足招标文件要求。**#提供所投软硬件产品自终验通过之日起**六年免费质保，原厂服务优先**，服务内容包含但不局限于以下内容： |
| 1.基本要求 | **满足招标文件要求。**1.基本要求 |
| * 提供经验丰富、技术过硬的稳定的技术支持团队。
 | **满足招标文件要求。*** 提供经验丰富、技术过硬的稳定的技术支持团队。
 |
| * 提供7×24小时技术支持。
 | **满足招标文件要求。*** 提供7×24小时技术支持。
 |
| 2.各类免费软件技术服务。 | **满足招标文件要求。**2.各类免费软件技术服务。 |
| * 产品安装服务：检查硬件、软件环境是否符合安装要求；根据实际情况配置操作系统和设置系统内核，按照用户需求进行软件的安装以及配置；进行安装测试，保证安装的质量。
 | **满足招标文件要求。*** 产品安装服务：检查硬件、软件环境是否符合安装要求；根据实际情况配置操作系统和设置系统内核，按照用户需求进行软件的安装以及配置；进行安装测试，保证安装的质量。
 |
| * 现场技术支持：软件升级的规划、实施和重新架构；现场问题的诊断及分析并提供解决方案；系统故障的紧急处理；现场解决问题后，提交现场技术支持报告。
 | **满足招标文件要求。*** 现场技术支持：软件升级的规划、实施和重新架构；现场问题的诊断及分析并提供解决方案；系统故障的紧急处理；现场解决问题后，提交现场技术支持报告。
 |
| * 软件升级服务：提供免费软件补丁升级服务。
 | **满足招标文件要求。*** 软件升级服务：提供免费软件补丁升级服务。
 |
| * 电子化支持服务：定期提供软件使用、配置方面的重要信息和帮助，指导用户正确、安全的使用软件。
 | **满足招标文件要求。*** 电子化支持服务：定期提供软件使用、配置方面的重要信息和帮助，指导用户正确、安全的使用软件。
 |
| * 系统监控服务：制定监控方案与计划，提供监控软件，协助用户掌握软件运行状况，快速发现系统故障，使应用系统能满足每天24小时的业务要求。
 | **满足招标文件要求。*** 系统监控服务：制定监控方案与计划，提供监控软件，协助用户掌握软件运行状况，快速发现系统故障，使应用系统能满足每天24小时的业务要求。
 |
| * 应急服务：对用户认定与软件相关的紧急情况，以用户需要的方式（包括电话支持，现场）对故障进行判断，并提供应急方案。应保证在2小时内做出响应，并在24小时内对发现的异常或故障予以处理并解决，确保相关业务恢复正常、数据不丢失。
 | **满足招标文件要求。*** 应急服务：对用户认定与软件相关的紧急情况，以用户需要的方式（包括电话支持，现场）对故障进行判断，并提供应急方案。应保证在2小时内做出响应，并在24小时内对发现的异常或故障予以处理并解决，确保相关业务恢复正常、数据不丢失。
 |
| * 现场技术交流：对用户需求进行访谈；对用户已有问题进行整理和归纳；制定技术交流方案和计划，通过实际案例分析让用户方的相关工作人员迅速积累经验。
 | **满足招标文件要求。*** 现场技术交流：对用户需求进行访谈；对用户已有问题进行整理和归纳；制定技术交流方案和计划，通过实际案例分析让用户方的相关工作人员迅速积累经验。
 |
| * 定制服务计划和服务回顾报告：制定服务实施计划，说明服务工作的内容、时间和人员安排情况；总结所有的电话支持、现场支持和其他技术服务情况，并提交相关报告；对用户可能出现的问题，做出前瞻性的判断；总结经验，分析不足，修订下一阶段服务的实施计划。
 | **满足招标文件要求。*** 定制服务计划和服务回顾报告：制定服务实施计划，说明服务工作的内容、时间和人员安排情况；总结所有的电话支持、现场支持和其他技术服务情况，并提交相关报告；对用户可能出现的问题，做出前瞻性的判断；总结经验，分析不足，修订下一阶段服务的实施计划。
 |
| * 巡检服务：软件配置、日志及性能进行健康检查。
 | **满足招标文件要求。*** 巡检服务：软件配置、日志及性能进行健康检查。
 |
| * 运行状况评估服务：性能诊断与性能调优、稳定性评估和扩展性评估。
 | **满足招标文件要求。*** 运行状况评估服务：性能诊断与性能调优、稳定性评估和扩展性评估。
 |
| * 安全状况评估：相关系统安全检查及风险评估；安全管理制度的制定；安全监控分析；操作和恶意破坏的防范和快速恢复；入侵检测及审计；角色、权限分布的合理性检查及评估。
 | **满足招标文件要求。*** 安全状况评估：相关系统安全检查及风险评估；安全管理制度的制定；安全监控分析；操作和恶意破坏的防范和快速恢复；入侵检测及审计；角色、权限分布的合理性检查及评估。
 |
| * 系统调优服务：按照用户要求，对系统性能进行如下分析和调优，系统性能瓶颈分析；根据用户业务特点，调整软件配置，使系统性能最优；根据用户业务特点及配置环境，制定调优方案；借助测试应用软件，检测调优的有效性。
 | **满足招标文件要求。*** 系统调优服务：按照用户要求，对系统性能进行如下分析和调优，系统性能瓶颈分析；根据用户业务特点，调整软件配置，使系统性能最优；根据用户业务特点及配置环境，制定调优方案；借助测试应用软件，检测调优的有效性。
 |
| * 安全防护和加固：对软件配置情况进行检测，消除安全隐患。研究设计完整的安全防护方案并予以实施，确保系统通过用户安排的第三方安全测评，并根据测评建议，及时为用户提供安全加固补丁并实施加固。
 | **满足招标文件要求。*** 安全防护和加固：对软件配置情况进行检测，消除安全隐患。研究设计完整的安全防护方案并予以实施，确保系统通过用户安排的第三方安全测评，并根据测评建议，及时为用户提供安全加固补丁并实施加固。
 |
| * 兼容性解决方案：提供软件与其它系统及操作系统的兼容性和接口问题的解决方案。
 | **满足招标文件要求。*** 兼容性解决方案：提供软件与其它系统及操作系统的兼容性和接口问题的解决方案。
 |
| * 与其他系统集成：操作系统、数据库、中间件需要配合总集成商和业务应用系统研发单位对软件的开发、调试、安装、部署工作。对总集成和业务应用系统研发单位提供技术培训和技术支持。
 | **满足招标文件要求。*** 与其他系统集成：操作系统、数据库、中间件需要配合总集成商和业务应用系统研发单位对软件的开发、调试、安装、部署工作。对总集成和业务应用系统研发单位提供技术培训和技术支持。
 |
| **3.** 各类免费硬件技术服务。 | **满足招标文件要求。**3．各类免费硬件技术服务。 |
| * 负责对其提供的硬件设备免费进行维修，并提供备品备件，不得收取额外费用。
 | **满足招标文件要求。*** 负责对其提供的硬件设备免费进行维修，并提供备品备件，不得收取额外费用。
 |
| * 所有设备的硬盘等存储介质免回收故障维修更换服务。
 | **满足招标文件要求。*** 所有设备的硬盘等存储介质免回收故障维修更换服务。
 |
| 2 | **#**响应服务 | 明确服务级别 | **满足招标文件要求。**明确服务级别 |
| 提供与用户所购设备相同或类似型号的设备备件 | **满足招标文件要求。**提供与用户所购设备相同或类似型号的设备备件 |
| 如果发生软硬件故障，投标人必须保证设备中断不得超过2小时 | **满足招标文件要求。**如果发生软硬件故障，投标人必须保证设备中断不得超过2小时 |