**附件1：**

**服务要求**

### 技术支持保障

1. 编制定期系统维护服务方案；
2. 指派专门的服务人员对系统依照有关方案进行维护；
3. 技术专家不定时支持，以保证服务质量；
4. 故障修复服务(含远程技术支持、现场技术支持)；
5. 系统巡检服务 ；
6. 重要事件保障服务；
7. 应急恢复方案设计与预演服务；
8. 辅助故障定位服务；
9. 提供巡检服务，保证每周至少1次巡检。保障系统的稳定有效地运行，减少系统发生故障的概率，保障设备稳定、高效地运行。

### 响应时间

1. 电话、电子邮件或者传真方式的响应时间：不超过60分钟；
2. 轻微故障：不超过24小时；
3. 一般故障：不超过4小时
4. 严重故障：不超过2小时；
5. 网络远程维护的响应时间：不超过30分钟。
6. 一级故障(严重故障)指系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统或其他子系统的基本功能不能实现或全面退化的故障；二级故障(一般故障)指系统在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能或业务部分退化的故障；三级故障(轻微故障)指系统在运行中出现的其他的故障。

### 重要事件保障服务

在汛期、重大节假日、国家军事、政治活动期间及其他甲方要求的事件等重要事件中提供保障服务预案，派人定时巡检，提供24小时服务，发生紧急情况保证1小时内到达现场,2个小时内解决问题。

**附件2：**

**意见反馈表**

|  |
| --- |
| 1、本项目“**调研内容**”表达是否清晰明了？内容是否完善？若有不清楚或不完善，请补充。 |
| 2、请补充本项目适用标准。 |
| 3、拟为本项目配备的**人员及资质**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序号 | 岗位 | 人员证书 | | 举例 | 电工作业人员 | 中华人民共和国特种作业操作证的低压电工作业证 | | 举例 | 机电安装工程工程师 | 具备有效期内的国家行政主管部门颁发的中级及以上工程师职称（机电安装工程） | | 举例 | 弱电系统工程师 | 具备国家行政主管部门颁发的中级及以上工程师职称（弱电系统工程师） | | 1 |  |  | | 2 |  |  | | ... |  |  | |
| 4、您对本项目有什么**建议**？（可附页） |

**附件3：**

**2022年1月1日至今类似项目业绩统计表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **合同名称** | **采购单位** | **合同起止日期** | **合同金额（万元）** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |