

服务范围及服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	▲技术要求
1	三级等保设备 维保服务 (2026-2027 年)	1 项	供应商须具备保障全部三级等保设备能够长期安全、可靠、高效运行的技术能力和人员配备；必须提供硬件的现场安装、维修和巡检服务、技术后援支持，为今后设备提供长期的技术支持。技术支持的方式包括：电话技术支持服务、现场技术服务、定期巡查服务、技术升级服务等，维保设备清单后附。 1. 提供的零配件必须是全新原厂商出产的设备配件，不允许使用第三方配件及二手配件进行更换，更换时提供原厂证件；无同型号规格的零配件，供应商需提供不低于该零配件质量品质和价格的可用零配件进行替换。 2. 具备原厂商新设备接入的技术能力。 3. 提供的服务必须是符合采购文件要求、国家标准、行业标准的，在正常使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。 4. 维保工程师须具备保障设备长期、稳定、正常运行和新设备接入技术能力的相应技术能力，具备一定的设备维保和安装经验。 5. 每年提供不少于 1 次安全漏洞扫描服务，不少于 1 次渗透测试，并出具报告进行整改、优化。 6. 供应商维保期内提供新设备接入和调试服务，采购人不再另外支付费用。 7. 供应商应对保修范围内的全部设备进行维护和保修，提供原厂设备和配件（包括设备检测、维修服务、提供配件），采购人不再另外支付费用。 8. 维保服务时间及方式：供应商提供 7×24 小时运维服务。出现故障，在接到电话通知后，30 分钟内做出响应，4 小时赶到现场；4 小时内提供解决方案，一般故障应在 6 小时内排除并解决，重大问题应在 24 小时内解决；无法及时维修，供应商须无条件提供代

		用设备或采取使设备可正常运转的其他措施；积极解答采购人在设备使用、维护过程中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法；响应手段：电话、传真、电子邮件和现场服务等。 9. 质保要求：设备维修、设计存在重大缺陷，导致无法运行或效率低下，须对设备进行调试、维修或更换直至满足使用要求，一个月内必须解决；如果不能解决给采购人带来重大损失由供应商与采购人协商解决赔偿；若原维保期内设备故障未能彻底解决，供应商须负责将设备维修至正常运行状态；自设备维修完毕并正式投入使用之日起，供应商须继续提供为期一年的维保服务，采购人不再另外支付费用。
--	--	--