**灾备系统维保服务项目需求清单**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务类别** | **服务内容描述** |
| 技术规划服务 | 维保期内包含软硬件维护服务，包含硬件设备故障的免费更换及软件的免费升级服务。我们将提供新的软件程序，用户经过注册认证可从网站下载新版本程序，或者向产品公司技术支持人员索取，并且可以根据用户已有的环境和配置，本着更好更高效的利用资源的前提，给用户提出一个升级方面的建议，这样可以帮助用户更好的进行整个系统的升级扩展； |
| 保修服务 | 涉及灾备产品主板、CPU、硬盘、电源、内存、非主板集成网卡、显卡，热插拔背板、非现场系统微码维护及升级、保修期内更换的以上部件，保修期外收费更换的以上部件、机箱外部各类按键、指示灯、随机资料及光盘、电源线、包装材料等按合同标准执行； |
| 巡检服务 | 对所涉及的灾备产品进行定期巡检，并根据问题给出整改建议； |
| 服务方式 | 为用户提供5\*8的电话技术支持服务；维保期内远程支持服务，5\*8 接受关于产品功能及部署的疑难技术服务申请，提供基于网络工具的远程在线支持，有工程师会持续跟踪用户问题，直到确认用户环境问题解决为止。 |