**一、项目概述：**

1.项目内容

西安曲江新区管理委员会机房及相关设备运行稳定包年维护服务；对办公园区内700多台电脑设备、300多台打印机外设设备及2000个网络信息点（包括电子政务内外网、相应的非涉密业务信息系统等）安全稳定运行进行保障维护；

**二、维护内容：**

1.日常故障维修；

2.定期设备、系统、线路巡检；

3.突发应急故障处理；

4.应急事务现场保障；

5.整体系统、子系统软硬件维护；

6.数据安全备份；

7.灾难性故障应急预案；

8.备用件的提供；

9.常用系统软件的维护升级；

10.随时随地提供服务技术支持与培训；

11.提供简单的维护材料及维修电子元器件等；

**三、维护要求：**

1.需要提供5名驻场高级技术工程师和1名应急备份技术维护工程师采用驻场方式现场维护；

2.随时因为工作需要以最快速度赶到现场进行保障或应急维修，响应时间为1小时以内；

3.驻场技术人员或到现场维修人员进行严格遵守本单位各项管理规定，现场维修相关事务需要严格按照本单位相关人员的安排；

4.在维护服务期间，必须严格遵守国家有关安全、隐私方面的所有法律法规和采购人对于安全方面的相关规定；

5.驻场技术人员不定期业务培训、技能培训加强提高，以适应维护工作的需要；

**四、维保服务目标：**

1.保障各个系统软硬件的稳定性和可靠性；

2.保障各个系统内软硬件的安全性和可恢复性；

3.故障的及时响应与快速修复；

4.突发事件的快速妥善处理；

5.驻场技术人员的技术培训服务；

6.信息化建设规划、方案制定等咨询服务；

**五、主要服务方式：**

1.驻场：一周内专职工程师至少5名驻场，随时响应客户服务请求，处理系统或设备故障，同时后备1-2名工程师处理应急事项，并可随时服从客户的加班要求；

2.供应商技术组24小时响应，随时到现场处理突发事故，或为突发事件提供有效保障；

3.电话技术支持，7X24小时；

4.远程网络服务支持；

5.联系寻求厂方技术支持；

**六、维护内容：**

1.管委会办公设备维护：主要包括管委会各部门计算机550多台，打印机210多台，座机400多台，服务器、防火墙、交换机等网络设备100多台等。

2.政务中心办公设备维护：主要包括政务中心办事大厅一、二楼台式电脑130台、一体机70台、显示器240台、笔记本电脑6台、激光打印机124台、一体式打印机11台、服务器2台、防火墙7台、存储设备1台、核心交换机6台、精密空调6台、传真机16台、电话机180部、录音电话100部、抽号机2台、呼叫器94台、评价器94台、电视机35台、LED条屏14块等设备。