**华润万家2019年网络入侵防护设备服务要求**

**（如可完全响应，请盖公章）**

|  |  |
| --- | --- |
| 免费维保期限 | 项目验收后，供应商需要提供三年免费维护服务，三年免费维护期结束后，如万家提出后续维护服务的需求，供应商不得拒绝，且后续维护服务费（含许可续期费，如有）双方应约定收费规则，维护服务合同双方另行签订。 |
| 远程售后技术服务 | 1.供应商能够提供7\*24小时无间断的产品技术咨询、升级指导、操作指导、故障申报、硬件维修等服务内容。 |
| 定期巡检服务 | 1.厂商每季度提供一次安全巡检服务并提供相关报告，最大可能地发现存在的隐患，并有针对性地提出预警及解决建议，最大限度降低运营风险。 |
| 现场技术支持服务 | 1.当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，厂商须到华润万家故障现场故障，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。2.一级故障厂商须在1小时内到达华润万家总部；二级故障厂商需在2小时内达到华润万家总部。 |
| 升级服务 | 1. 厂商日常定期须提供升级服务；2. 在具有重大风险、影响范围广泛的漏洞，须在48小时内提供漏洞升级包进行升级。 |
| 备件更换服务 | 一旦设备出现损坏或者不能正常工作，厂商须在设备报修之时起计48小时内免费提供相应原厂商生产的备件，负责现场更换，并保证其能稳定有效地运行。 |