**华润万家Coremail邮箱维保要求**

**维保要求：**

1. 服务方式：
2. 热线电话支持服务：7×24小时的服务。
3. 故障现场、远程服务：采用突发故障和工作计划两种方式，乙方视情况派出技术人员到故障现场或者远程服务。
4. 服务期间，出现软件不能正常运行，严重影响甲方及甲方关联方工作的故障，乙方须在4个小时内响应，一般故障须在24小时内响应，重大问题现场解决。
5. 服务内容
   1. 系统故障维护
   2. 当系统出现问题时，对问题进行诊断、分析，并通过技术手段解决问题，并在1个工作日内提供解决方案。
   3. 系统升级、优化调整服务
   4. 维护期间，免费对反病毒垃圾系统进行升级（每天更新）
   5. 对整个系统性能进行调整优化服务，以确保整个系统的安全、高效运行。针对业务部门的优化调整需求，在收到优化需求后，5到10个工作日内完成修改及部署。
   6. 系统迁移服务
   7. 系统迁移提供系统的软硬件环境搭建、部署的技术服务。
   8. 培训服务和咨询服务
   9. 对用户进行不少于3次的系统的基本操作和日常维护的现场培训。
   10. 免费提供技术咨询等技术支持服务。包括系统管理的技术指导，协助客户做好备份计划，完善工作日志、制订操作手册等。
   11. 定期（每年不少于2次）对系统进行巡回检修服务，到用户现场进行系统检查、技术诊断等服务。
   12. 其他部分服务要求：

* 服务供应商需提供关怀类服务，包括系统补丁提醒、版本升级提醒、大客户管理、厂商标准格式年度关怀报告等。
* 须提供安全类协助服务，包括弱密码问题、滥发垃圾邮件协助处理、邮件欺诈协助处理、RBL监控及移除服务，提供相应安全事件追踪及防护方案解决的服务。
* 提供实施类服务包括试用系统安装、正式系统安装、功能调试、系统上线验收、Bugfix、程序补丁更新、小版本升级、协助系统扩容、扩容技术方案技术指导等。