## 一、采购内容明细

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务期限** | **服务内容** |
| 华为虚拟化平台维保服务 | 2025.8.20-2026.5.24 | 服务内容包含:日常维护(7\*24小时的产品与技术咨询服务系统运行保障)、定期巡检服务软件版本升级维护服务，日常管理技术培训，救援服务，运维服务文档整理，备份支持及应急服务等，但不限于服务内容，需确保平台整体正常。 |

二、服务地点：湖北省烟草公司恩施州公司。

三、服务期限：2025年8月20日-2026年5月24日。

四、付款方式；

合同签订生效后30个工作日内，甲方向乙方预付合同金额的30%，乙方按甲方要求完成服务内容后,甲方开展验收工作后，并经甲乙双方验收合格后，由供应商单位开具全额增值税专用发票，甲方收到发票后30个工作日内支付合同全款的65%，剩余合同全款的5%，合同服务期限满后30个工作日内支付清。

五、服务要求：

1.合同签订生效后30个工作日根据甲方需求将甲方华为虚拟化平台系统升级到8x，系统运行稳定、各虚拟机运行正常，提供7\*24小时的产品与技术咨询服务、巡检服务等相关服务至2026年5月24日。

2.日常服务内容：提供华为虚拟平台 7\*24 小时免费支持中心电话咨询，提供所购买的软件产品不限次的电话服务。专业的技术工程师予以电话指导和答复，主要内容包括:（1）产品咨询：提供FusionCompute产品的在线解答、邮件或电话的产品咨询；（2）技术咨询：除虚拟化产品本身的安装、维护文档外，还提供在线解答、邮件及电话的技术问题解答。系统运行环境检测、系统运行状态检测等，保障系统安全稳定运行，定期提交书面的运维服务报告。运维服务报告应详细描述和统计分析各系统的运行情况、技术支持和使用指导情况、故障产生和处理情况及其它服务内容等。

3.定期巡检服务：每个季度按照双方共同的约定时间，指派技术工程师免费提供虚拟化平台系统的巡检与优化服务，解决潜在的运行风险，对系统的基础状况、维护状况和管理状况进行管理，包括对系统进行潜在隐患分析和稳定性评估，现场运维人员在检测时，发现系统存在一般问题或能远程解决的问题应及时解决；存在严重故障或隐患需紧急处理的，要立即通知专职工程师组织处理，并填报巡检记录表提交给甲方。

4.软件版本升级维护服务：根据甲方实际需求，对系统升级等工作免费提供咨询、安装和优化服务，以保证系统稳定可靠的运行。维护期内对虚拟化平台进行升级到新8x的服务。

5.日常管理技术培训：根据客户要求对系统维护人员与客户端操作人员提供全面、系统、认真的现场培训。进行技术交流和反馈，以提高甲方技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力。

6.应急服务：

（1）现场技术支持服务：根据甲方工作要求，提供现场技术支持服务；

（2）现场紧急故障救援服务：当FusionCompute平台系统出现紧急或重大故障，服务商安排技术认证工程师前往客户现场提供紧急故障救援，认证工程师在2小时内到达现场提供服务支持，并提交产品故障分析及解决报告；（3）非工作时段非软件故障现场技术故障排除服务：在非工作时间出现紧急或重大故障，服务商安排技术认证工程师前往客户现场提供紧急故障救援，认证工程师在 2小时内到达现场提供服务支持，并提交产品故障分析及解决报告；（4）特别技术支持服务：服务期内遇有重要的节假日 (比如春节、国庆) 和重大政治活动或社会活动期间及新系统上线和系统割接时段，提供现场技术支持。提供系统运行分析、系统优化等服务内容，对系统运行提供合理化建议。

7.运维服务文档整理：建立系统维护档案，详细记录与项目相关的设备信息服务交付信息和项目管理信息。1.每次现场服务时的《客户服务报告》；2.每次巡检时的《设备巡检报告》。

8.备份支持及应急服务，1.提供完善的数据平台备份策略，帮助用户全面设置备份作业，确保数据的安全、完整及有效性；2. 协助甲方建立应用系统（含系统软件和硬件设备）各种故障的恢复流程及应急措施，包括但不限于配合甲方完成应急演练、数据库备份恢复测试工作等。

六、验收标准及方法：

1.验收方法：两次性验收。

2.验收条件：

2.1、乙方在合同约定的服务期限内完成服务内容；

2.2、验收时提供完整的验收报告、客户服务报告、设备巡检报告；

3.验收内容：提供合同约定的产品。

4.验收标准：乙方提供的服务是否符合本合同的约定。

5.验收时间：合同约定的服务期限内完成服务内容后一月内完成验收。