

## 第五章 用户需求书

### 一、采购需求

本项目对我行在用 H3C 终端准入控制系统采购维保服务，维保期限壹年，采购清单详见下表。

产品列表	产品类型	数量	服务级别	服务年限
H3C iMC-智能管理平台标准版	SWP-IMC7-IMP	23	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-智能管理平台专业版	SWP-IMC7-IMP-PFS	2	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EAD 终端准入控制组件	SWP-IMC7-EAD	24	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EIA 终端智能接入组件	SWP-IMC7-EIA	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EMO 终端移动办公组件	SWP-IMC7-EMO	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EIA 终端智能接入组件-500 License	LIS-IMC7-EIAC-500	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EIA 终端智能接入组件-终端智能识别功能-500 License	LIS-IMC7-EIAC-500-EIP	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EAD 终端准入控制组件-5000 License	LIS-IMC7-EADE-5K	10	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EMO 终端移动办公组件-500 License	LIS-IMC7-EMOC-500	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EAD 终端准入控制组件-500 License	LIS-IMC7-EADB-500	2	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EIA 终端智能接入组件-5000 License	LIS-IMC7-EIAE-5K	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EAD 终端准入控制组件-5000 License	LIS-IMC7-EADE-5K	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C iMC-EAD 终端准入控制组件-2000 License	LIS-IMC7-EADD-2K	1	银牌维保 7x10xND	1 年
H3C S+智动服务-IP 地址管理 1000 节点 License	LIS-Splus-IPA-1000	5	银牌维保 7x10xND	1 年

### 二、服务内容和标准

#### 第一条、技术支持服务内容

乙方在合同有效期，为甲方系统提供故障的及时处理修复和预防性维护服务，其中包括：

##### 1. 系统安装、版本升级、故障处理和修复

1.1 乙方委派工程技术人员到甲方系统运行使用地点进行系统安装和技术服务。

1.2 系统出现故障、错误等非正常情况时，乙方派遣专业人员进行故障、错误等的排除和修复，使系统恢复正常运行状态。

##### 2. 技术咨询服务

2.1 每周 7X24 电话支持

为确保甲方得到最快的技术支持响应，乙方为甲方提供每周 7 天，每天 24 小时的电话技术支持。电话号码：

- 提供技术指导；
- 确定是产品问题，还是其它软件或硬件供应商产品的问题；
- 分析与用户的问题相同的测试案例。

#### 2.2 每周 7X24 传真或电子邮件支持。

查询问题的解决方案、状态报告、文件说明以及技术指导。

### 3. 现场服务

根据甲方要求，乙方将提供现场技术支持服务，服务内容包括：协助查找故障原因；对故障提出解决建议；对开发提出技术指导；对系统管理提出实现方法。

### 4. 预防性定期检修服务

乙方须为系统提供至少每月一次【具体时间由甲方确定】的预防性定期检查，主要包括：

- 4.1 检查外部场地环境；
- 4.2 观察系统运行情况；
- 4.3 清理磁盘空间；

### 5. 软件产品升级维护服务【该项服务系由甲方提出要求，乙方即应提供】

- 5.1 对本系统软件进行优化处理，增强应用软件系统的功能，优化系统执行效率。
- 5.2 对系统在运行过程中出现的 BUG 进行排除。
- 5.3 合同期限内乙方为甲方提供不限次数的免费的大小版本升级服务。
- 5.4 系统业务数据管理：当甲方系统数据量增大时，对系统软件参数调整，以保证系统高效运行。

### 6. 客户支持管理

为甲方建立详细的客户档案【该客户档案需要每隔半年提交给甲方一次】，详细记录甲方设备的系统配置、应用环境、安装调试过程、以及使用过程中所出现过的问题、解决方法等内容。

### 7. 其它服务

合同期内，乙方应为根据甲方现网条件及甲方具体要求，提供网络环境的分析及优化服务，并协助执行。

## **第二条、 服务响应和服务保障**

1. 乙方须提供故障报修热线服务，并安排专业人员每天 24 小时为甲方解答有关技术问题，并保证在接到甲方服务请求后半小时内给予答复。

2. 乙方客户支持中心为甲方提供每天 24 小时的故障报修热线服务；

3. 响应速度及维修服务时限：乙方工程师在接到投诉后，根据甲乙双方共同确定的系统故障级别在

规定时间内到达现场并解决问题（具体现场响应时间及解决问题时间详见合同附件三），乙方工程师未能按本合同附件三规定时间进行现场响应或解决问题的，乙方应及时书面说明原因并报甲方相关部门备案。

4. 原厂服务响应速度及维修服务时限：7×10×ND

受理及响应时间：8:00-18:00（含节假日） 1 小时内响应

抵达现场处理时间：第二天 18:00 之前到达

5. 针对本项服务，乙方提供的应急预案详见附件三《H3C 终端准入控制系统软件产品维护应急方案》；乙方并有义务根据甲方要求，定期参与演练并不断完善应急预案。

### **第三条、 服务质量反馈**

(1)、每次系统维护后 3 日内向甲方提交项目维护单，并由乙方服务负责人签字或盖章。

(2)、每次现场维护结束后，乙方工程师填写项目维护服务单并交甲方确认、验收，并同甲方讲解故障形成的原因及预防措施，以利于系统的良好使用。

(3)、乙方定期向甲方了解系统的运行状况，并登记入客户管理系统。

(4)、乙方应在每个自然年年终向甲方提交年度服务系统运行状态报告，作为甲方系统平台使用分析的参考。