**上海海洋大学邮件系统维保服务项目需求**

1.     供应商提供Coremail邮件系统原厂商为期1年（2021.6.30-2022.6.30）的Anti-spam GT数据库和Anti-virus病毒库（Clam AV）的升级服务。

2.     供应商提供Coremail邮件系统原厂商为期1年（2022.6.30-2023.6.30）的提供的标准支持服务，包括技术支持，故障处理，版本升级等。

3.     在技术服务期内，对于产品缺陷，供应商将保证主动通过免费升级或免费更新的方式予以解决，同时提供必要的技术资料，并以书面方式通知使用方升级或更新产品对上海海洋大学邮件系统的影响，同时提供相应的解决方案并协助予以解决。

4.     在免费技术服务期内如原厂商推出该产品新的版本升级，应以书面形式通知使用方，如使用方认为必要，供应商需以书面方式详细描述新版本主要增强的功能和改进，同时提供免费升级或免费更新。

5.     提供电话、EMAIL等维护方式，电话为7×24×365小时热线支持服务。支持次数不限。在非工作时间提供专职工程师7×24小时电话联系方式:

      a)   对客户不同级别服务需求要有不同的响应时间和方式，一般性服务需求响应时间控制在2小时内，严重、紧急服务需求控制在半小时内；

      b)   技术人员如果不能通过电话方式或远程访问方式解决问题，须在4小时内到达故障现场并解决故障；

      c)   具有详细的用户维护记录，每一次技术维护都要求有详细的维护文档；

     d)   根据用户要求可随时提供邮件系统巡检报告；

     e)   维护方需要拥有专业的邮件维护团队为客户提供实时的系统维护与升级服务，并拥有完善的服务流程和体系。