DNS技术支持、咨询、服务项目相关要求

* 提供热线电话和技术支持热线；
* 提供当地办事处技术支持联系电话
* 提供7×24小时电话技术支持和技术咨询。
* 提供网络设备日常操作服务的电话咨询和邮件咨询及远程系统支持。
* 提供专业技术支持；
* 安排技术人员在规定的时间内（即响应时间）通过远程支持方式帮助需方进行故障定位，并提出解决方案，最终指导需方排除设备故障。
* 提供响应式服务；
* 设备保养和升级服务；提供同步升级服务，在设备服务期内免费；设备过服务期后提供有偿服务。
* 问题处理单；公司办事处技术支援主管或技术支援工程师对用户电话、传真报来的重大事故进行记录并形成问题处理单。
* 服务期内负责对出现的系统故障免费服务并提供一次故障硬盘的免费更换机会。
* 提供包括：技术咨询、技术资料、设备技术说明书、使用说明书、维护说明书等。
* 针对本项目，在设备投入运行后，如对系统软件有所改进，增加新功能以及适应新建议所做修改的最新版本，将免费提供使用。
* 对于目前为止尚未形成最终建议的规范，将在标准化组织发表一定时期内免费保养服务及更新软件版本。