财务一体机运维服务需求

台集团财务合并报表等系统正在使用的一体机（甲骨文Exalytics X5-4）是财务平台的核心设备，为了确保一体机稳定可靠运行，计划购买一年硬件维保服务，主要要求如下：

1. 如果一体机硬件出现故障，派工程师现场检测，负责维修，并免费提供配件；
2. 提供一年贰次一体机硬件巡检，并出具相关报告；

故障响应及解决时限

1. 紧急故障（硬件无法正常运转），响应时间：立即响应；故障确诊时限：1小时。
2. 重要故障（不影响系统运转，但影响部分功能或性能），响应时间：0.5小时；故障确诊时限：2小时。
3. 一般故障（不影响系统运转，不影响主要功能使用），响应时间：2小时；故障确诊时限：4小时。
4. 可延迟性故障（对系统使用影响不大），响应时间：8小时；故障确诊时限：24小时。

5）维保时间：2020年11月26日至2021年11月25日