**附件一：天保控股IT运维外包服务项目及要求**

**天保控股IT运维外包服务项目及要求**

**服务列表**

**一. 系统支持维护服务**

1. **台式机、笔记本电脑及服务器设备**
* 硬件故障诊断、维修、升级
* 如果系统配件存在故障，需要更换时，对于保内设备，联系厂商进行更换，对于出保的设备，主板：线路、电容、电阻、二极管、三极管，进行溶接及更换，收取管件成本费；由甲方鉴定无维修价值时，则根据用户需求推荐相关配件
* 硬件设备升级安装，如扩内存、扩硬盘、升级CPU、增加网卡等
* 新装机电脑安装与部署。
* 根据用户需求，对PC进行优化配置分析，向甲方报告分析结果

**a. 系统恢复**

* 如果由于操作系统出现问题导致机器不能启动，只能重装操作系统。详细询问用户本人业务程序、应用软件、邮件及常用习惯输入法等，必须做好其上应用记录，并得到用户认可，office电子文档原则上由用户自行备份，程序数据由外包公司备份，在不能完全确定的情况下，必须与甲方联系备份事宜，在确保所有程序及状态可恢复、电子文档无丢失的情况下，才能对C盘进行系统恢复；恢复后，应完成随机配件（如显卡、声卡、网卡、MODEM卡等）的驱动程序安装调试，使其在操作系统中正确使用，并安装调试用户原有的应用软件，确保应用软件正常使用。

**b. 系统整理**

* 联系并协同甲方杀毒软件服务商做好病毒检测、预报及防毒方案设置，最大限度地防止病毒的侵害。
* 清除不必要的程序，释放更多的内存、CPU、硬盘，提高电脑的整体运行性能。

**c. 系统优化**

* 硬盘扫描与整理，优化硬盘使用。
* 操作系统的补丁升级，系统主板BIOS升级。
* 提示用户备份关键数据，以确保数据安全。
1. **打印机、扫描仪等外设**
* 硬件故障诊断、维修、升级
* 如果系统配件存在故障，需要更换时，对于保内设备，联系厂商进行更换，对于出保的设备，则根据用户需求推荐相关配件
* 检查数据连接线。
* 驱动程序正确安装调试，打印机要确认操作系统成功地打出自测页；扫描仪要确认在操作系统中正确扫描测试页。
* 打印机新机部署与移机。
* 甲方会议投影仪与笔记本电脑安装。
* 耗材检测是否需要更换，更换耗材。
1. **网络设备**
* 防火墙、负载均衡、核心交换机和行为管理设备等提供备机，并提供7\*24小时技术支持服务。

a. 产品故障反应及解决时限表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 级别 | 描 述 | 支持方式 | 反应时间 | 解决时间 |
| 邮件 | 电话 | 远程 | 上门 | 备机 |
| A | 最高级 Critical |  软件锁死、没有反应 | ● | ● | ● | ● | ● | 1小时 | 1个工作日 |
|   硬件系统瘫痪、电源故障无法开机 |
| B | 紧急 Urgent | 系统主要功能无法执行 | ● | ● | ● | ● | 　 | 4小时 | 2个工作日 |
| 系统性能突然严重降低 |
| C | 重要 Important | 系统出现错误，但有变通方法可以暂时运作 | ● | ● | ● | 　 | 　 | 1个工作日 | 3个工作日 |
| 系统出现细微错误，不影响日常正常作业 |
|  一般性的产品使用问题、调试及优化 |
| D | 普通 Normal | 索取产品更新（非电子数据方式） | ● | ● | 　 | 　 | 　 | 1个工作日 | 3-5个工作日 |
|   索取一般信息 |

注：如遇不可抗拒原因致使人员无法按时到达，有关责任将予以免除。

b. 检测甲方主干交换机端口状况，排查故障端口并做好设备档案记录，定期除尘。

c. 保障网络设备及结点数据畅通，及时发现异常结点做恰当的处理，恢复畅通。

**4) 基本网络服务**

* 保障各信息结点物理连接畅通。
* 保障各用户内网访问畅通。
* 接入层交换机的常规维护及调试
* 确定并记录各台机器IP地址及MAC地址。
* 规划并设定工作组，保障文件共享的安全性。
* 规划并设定网络打印机及打印机共享，保障网络打印安全、高效。

**5) 应用软件**

* 应用软件故障诊断及恢复。
* 应用软件的安装、参数配置、性能调整
* 根据用户的要求实现软件的不同功能组合。
* 用户答疑 。
* 解决用户使用过程中遇到的疑难问题，帮助用户合理，正确使用软件。

6) 机房空调

* 乙方每季度派工程师对甲方机房空调进行一次全面清洁保养。具体包括：

1 使用翅片剂对冷凝器和蒸发器进行清洗

2 对主控板，电脑板及感温线进行清洁

3 室外机散热风扇扇叶清洗，转子轴承加油

4 室内机过滤网清洗

5 蒸发器散热风扇清洗

6 排水槽清理干净

7检测氟压是否正常，并及时填充。

* 空调使用过程中发生故障，乙方在6小时内响应，在2个工作日内修复完毕。其中更换配件的费用由甲方承担。

**二. 巡检**

1. **台式机及笔记本电脑**
* 检查电脑能否正常启动，系统时间是否正常
* 检查系统是否存在严重漏洞,是否更新
* 检查IE浏览器能否正常浏览网页
* 检查邮件客户端软件是否能正常收发
* 检查病毒软件是否正常更新，时时监控是否启动
* 检查常用办公软件是否有问题
* 检查驱动程序安装是否正确
* 检查网络域下的文件共享是否正常
* 检查系统硬件是否存在冲突等
1. **打印机、扫描仪等外设**
* 检查数据连接线。
* 耗材检测是否需要更换，更换耗材。
* 驱动程序是否正确安装，打印机能否成功地打出自测页；扫描仪能否正确扫描测试页。
1. **网络及网络设备**
* 检测内网和外网的连通性，并检测网络传输效率，及时发现异常结点做进行恰当的处理，恢复畅通。
* 检测甲方内主干交换机端口状况，排查故障端口并做好设备档案记录，设备除尘。
1. **应用软件技术支持**
* 解决用户使用过程中遇到的疑难问题，帮助用户合理，正确使用软件。
* 收集用户使用问题信息，为进一步定制培训提供依据。
1. **监督员工使用电脑情况**
* 检查并记录员工电脑限制安装软件安装情况。

**三. 顾问咨询服务 （非收费内容,只作友情支持）**

* 企业信息系统建设方案咨询
* 硬件（服务器、pc、外设、网络产品等）选配咨询
* 多平台异构环境网络打印方案咨询
* 网络安全与网络防毒方案咨询
* 数据备份系统方案咨询
* 高可用性系统方案咨询
* 网络防毒系统
* PC机组成及板卡、外设连接
* 办公应用自动化软件应用
* 用户特殊应用软件的使用
* 复印机维护的使用常识和日常保养知