# 附件1

# 海南外国语职业学院校园网络与办公电子设备维护外包服务需求说明书

# 1、双方定义

**甲方： 海南外国语职业学院 （以下简称甲方）**

**乙方： 外包服务提供商 （以下简称乙方）**

# 2、服务范围与内容

**服务范围**：学院所属办公区域内的当前和合同期内新购的计算机（含笔记本）、打印机、复印机等办公设备、校园网线路及设备等。

**服务内容**：（1）电脑硬件故障排查与维护(电脑主机、显示器等，确定为硬件损坏的由甲方自行付费购买或维修)。

（2）电脑软件故障维护（包括系统安装、系统还原、系统更新、常用软件安装调试、实施病毒防范和网络安全保障措施）。

（3）电脑外设故障维护（打印机、扫描仪、复印机、传真机、光驱、数码产品等，确定为硬件损坏的由甲方自行付费购买或维修）。

（4）校园网络故障、网络设备维护(对学院校园网线路、路由器、交换机等进行维护、测试、故障排查与解除，保证校园网络运行正常)。

（5）电脑、办公设备移机（电脑、复印机、打印机、传真机等）。

（6）病毒检测及清除（办公电脑各类病毒的防范、查杀及各类间谍软件，木马程序的清理）。

（7）硬盘数据迁移及数据恢复、数据备份、数据管理（备注：需经甲方专业技术人员检测硬盘好坏后，可根据实际情况甲乙双方共同商定恢复数据处理费用）。

（8）专业软件安装、调试（备注：甲方可以提供技术咨询服务、数据服务、使用培训服务）。

（9）协助对学院网络中心机房进行运维。（中心机房内的所有设备、系统的设置、操作均由学院专业技术人员单独进行，乙方根据学院专业技术人员的要求给予协助与技术支持）。

## 3、服务实施和服务要求

### 3.1运维服务要求

**3.1.1、乙方资质要求**

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（2）近2年内至少有1个及以上的企、事业单位、政府机构的类似运维项目案例经验；

（3）建立人员固定的维护技术团队不得少于2人，其中运维主管1人，全面负责运维业务与团队管理，运维技术人员1人（要求在学院驻场服务）。

**3.1.2、服务技术人员要求**

为了保证学院的网络与办公设备能正常稳定的运行，并能及时得到良好的维护服务，乙方需建立人员固定的维护维修技术团队不得少于2人，其中运维主管1人，运维技术人员1人。

运维主管全面负责运维业务技术支持及团队管理，要求本科学历，身体健康，5年以上相关工作经验，精通计算机维护和熟悉主流的防火墙、路由器、交换机等网络设备、WLAN技术，熟悉主流的服务器操作系统、数据库、虚拟机的应用与设置，具有良好的协调沟通能力，能处理突发事件。

运维技术人员**（要求驻场服务）**，负责日常网络故障排除、线路诊断、办公电脑、办公设备的维修维护等，计算机相关专业，身体健康，1年以上工作经验，熟悉常用办公电脑、办公设备、网络线路与网络设备的维修与维护，有良好的服务意识和沟通能力。**驻场人员需与校方网络主管部门充分沟通，需经过校方网络主管部门考核后方可上岗。**

#### 3.1.3、服务响应时间要求

乙方技术人员需要对甲方的报修、运维服务7×24小时及时响应，一般情况下接到通知或电话后在20分钟之内赶到现场，对故障进行排查，做到现场诊断，现场出结果，现场排除故障。人力不可抗拒因素（含地震、水灾等自然灾害，运营商线路维护等人为因素）除外。乙方技术人员之间要求做到相互配合、协调完成维护工作；当天的工作及时完成不得无故拖延，工作期间不随意关停通讯设备。

#### 3.1.4、现场维护服务要求

（1）接到甲方故障报修及时做好登记工作包括用户名称、联系电话、部门、报修时间、故障现象等等，现场服务时乙方人员需穿专用工作服，出发前整理检查日常携带的维护工具、系统软件工具；及时联系报障者确定上门服务时间，联系和维护时要注意礼貌用语。

（2）维护服务过程中技术人员要做到维修动作干净利落，配件与维修工具等物品注意轻拿轻放，摆放物品要有序。碰到复杂问题，首先整理维修思路，首先从使用人员了解故障起因，再着手解决故障。

（3）建立维护工作流程，乙方严格按照流程开展运维服务工作，在维修同时做好维修记录、工作月报等记录文件，每次维护工作都需携带《维修记录单》（一式二份）到现场进行处理，服务完成后填写《维修记录单》，经使用部门经办人和乙方技术人员双方签字确认有效，才视为完成维护工作。完毕后认真记录各项资料，并每月提交维护工作日志和工作月报至网络信息中心；日志和月报中应有故障现象完整的分析及解决要求；现有设备、系统、网络等相关维护情况的分析及建议等。

（4）乙方遇到不能解决的技术难题，要本着诚实的态度，实事求是地告知用户，同时积极联系相应部门寻求解决要求，在维护过程中，因乙方技术人员操作失误（设备本身问题除外）导致甲方硬件损坏或数据丢失等事件，乙方应当支付挽回损失所发生的费用。

（5）乙方技术人员每次将故障问题解决后需向用户说明其机器设备的故障现象；让甲方做到心中有数，了解问题起因，并告诉用户如何避免类似同样的故障出现。

（6）没有经过甲方的同意，乙方技术人员不得私自移动、替换、拆除学院计算机、办公设备、网络设备以及改变网络线路，如因乙方私自操作造成的损失，由乙方支付甲方损失费用。

（7）针对在计算机、办公设备、校园网络故障检测排除的过程中，有可能出现的触电、高空跌落等安全隐患，乙方应保证派出的技术人员具备相应的安全操作资质，具备充分安全知识与安全意识，严格按照安全操作规范开展运维工作。如在维护服务过程中因乙方技术人员原因出现安全事故，由乙方负全责。

**3.2、应急故障排除服务要求**

（1）**周末及节假日服务保障**：在周末及节假日期间应启用节假日服务保障机制，提供值班人员联系电话和应急电话，在电话及远程不能解决问题的情况下在20分钟内安排相应技术人员到达现场进行处理故障直至修复。

（2）**服务人员应急保障**：甲方在遇到大规模网络故障、设备升级安装调试、病毒入侵或在常驻维护人员处理故障滞后时，乙方将增派相应技术人员来配合甲方进行应急故障处理，具体需求视甲方安排乙方作出相应调整；同时严格按照甲方要求进行工作，限时保质保量完成，不得影响甲方的正常工作使用。

（3）**设备应急保障**：乙方提供设备备件支持，包含24口千/百兆交换机2台、48口千兆交换机1台、企业级路由器1台、千兆光模块4个。如遇到学院网络设备损坏一时难于修复时且没有备件时，乙方将启用备用设备应急，以确保校园网的正常运行。

### 3.3、网络设备定期巡查保养要求

每学期开学前和每季度定期开展校园网络巡检工作，内容包括巡视全院网络链路、所有节点的网络交换机、路由器等的物理设备是否正常工作、性能检查是正常，放置网络设备的环境检查与清洁，及时发现可能出现的故障或问题，保障学院网络安全稳定运行；在学院工作人员的陪同下，协助对学院中心机房的硬件、环境进行巡检、清洁、保养，防范故障的出现，并及时填写巡检保养服务报告呈报给学院网络信息中心。

### 3.4、保密要求

（1）乙方在对涉及保密PC、笔记本或其他设备的维修、检测时，必须经过学院有关部门的审批，并在部门人员现场陪同下并严格按照相关的法律法规及流程进行操作。运维过程中，如果涉及到软件测试、软件故障修复等原因要打开、移动、增加、修改、删除涉密文档等动作，必须由该文档的使用人或保管人进行，乙方维护人员只能从旁指导。

（2）软件维护、安装、杀毒等处理乙方应在该部门办公室完成。

（3）重装系统，需要使用人在场进行监督。乙方维护人员只能对C盘进行操作，先由使用人对C盘数据进行备份，再由维护人员对C盘进行系统重装，系统安装只能使用学院部门指定软件与操作系统，并且重装系统过程中不能涉及对其他分区文件打开、移动、删除、增加等形式操作。

（4）乙方有义务遵守甲方的相关规章制度，对于相关保密信息、个人与部门私密性文件、信息采取保密措施，确保其安全不外泄。在硬盘格式化、数据迁移前应提示使用人员做好数据备份工作。恪守商业道德，不浏览、不刺探、不盗用学院办公计算机和服务器、网络设备中存储的涉密资料和私密性信息并严格遵守国家对于保密相关的法律法规，由于乙方原因造成甲方机密、隐私信息泄露的，由乙方负全责。

# 4、服务周期与考核要求

服务周期从合同签订日起为十二个月，在服务周期内，如果乙方服务人员连续受到业主单位投诉5次，将扣除运维服务费用的5%，投诉出现超过10次，甲方有（单方面）终止/解除合同的权利。

对运维公司的服务质量和效果评估、监督和考核由甲方负责。