

SCL19005

浙江纺织服装职业技术学院

信息化设备运维服务外包项目

(2019.9-2022.9)



合同编号：_____

项目名称：浙江纺织服装职业技术学院年信息化设备运维服务外包项目

委托方（甲方）：浙江纺织服装职业技术学院

受托方（乙方）：北京创联致信科技有限公司

签订时间：____年____月____日

签订地点：宁波市



浙江纺织服装职业技术学院信息化设备运维服务外包项目

经过甲方确认由乙方承担浙江纺织服装职业技术学院信息化设备运维服务外包项目，双方经过友好协商，特依据《中华人民共和国合同法》和相关的法律法规，按照平等互利的原则达成如下协议：

第一条 定义

委托方（甲方）：浙江纺织服装职业技术学院

受托方（乙方）：北京创联致信科技有限公司

第二条 服务外包项目描述

甲方要求对属于学校教师的办公设备、二级学院管理的多媒体教师设备（教务处统一调配的公共教室除外）及教学用电脑（信息媒体学院管理的机房除外）、图书馆阅览室电脑、打印机、扫描仪、传真机、复印机等进行规范化的预防性、实施维护，提高设备系统的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范措施，降低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，将故障消除在萌芽状态，使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。上述设备应属于在甲方资产管理系统内登记的正在使用设备。

第三条 项目建设

1. 实施

自本合同签订之日起，乙方应履行其在本合同中所规定的义务，按时完成并交付每一阶段相关文件和服务成果，其质量标准应符合合同正文、附件一的规定。

2. 转包或分包

本合同项下的项目禁止转包、转租、分租和分包。（经双方事先书面同意，乙方可以根据需要自由聘用具有相应资质的第三方人员协助完成本合同项下的工作，乙方就该等人员的工作对甲方承担责任，该第三方因此等协助工作所收取的费用均由乙方自行承担和支付，与甲方

无关)。违反本条规定的，甲方有权解除本合同，乙方必须依据本合同的相关规定承担违约责任。

3. 项目管理

合同双方指派代表组成本项目的项目组，管理和监督服务质量。其中乙方执行本项目的项目经理必须具有5年以上IT运维管理项目实施经验，2年以上项目经理管理经验，具有甲方规模项目管理经验，且在其中3个项目中担任项目经理。合同双方可以根据具体情况重新指定本方的项目组的成员，但应当以书面方式通知另一方；如一方重新指定的小组成员涉及到本项目的重要方面（由双方共同认定），更换方应事先征得对方的书面同意。另一方应及时审查更换方提出的书面建议，双方在合理、善意、维护双方利益的基础上讨论更换事宜。甲方有权要求乙方更换甲方认为不合格的乙方成员，乙方不得合理地拒绝。

4. 信息与资料

甲方根据本合同的规定和项目需要，向乙方提供其为履行本合同所必需的项目需求文档、有关情况及相关资料，以便乙方对服务外包项目进行全面的研究和规划。乙方应给予甲方合理的信息及资料的准备时间。

5. 详细设计方案、实施文档、工作计划进度表（详见附件一）

6. 运维报告

乙方应于规定时间以书面方式向甲方提交月报、季报、学期总结，年终总结等报告，甲方的相关要求均需以书面方式提前告知乙方，且该等要求需是合理的。如有重大的问题或重要的变更发生，乙方应当在变更发生之日起3个工作日内向甲方提交书面报告。乙方也应当及时回复甲方在其它时间内提出的与本项目相关的书面询问。如乙方违反本条的规定，应该承担由此而引起的服务质量下降和甲方不能及时付款或配合项目进行的后果及违约责任。甲方在收到乙方的书面报告后，应当在3个工作日内回复乙方。

7. 乙方对其履约人员的责任

乙方应对其委派至甲方地点的履行本合同的人员承担责任，包括但不限于与该等人员签署必要的合同（无论合同性质），为该等人员购买法定的社会保险和必要的意外保险，并为该等人员在履行本合同过程中或处于甲方场所时所发生的安全事故和意外伤害承担责任，无论该等伤害是否发生于该等人员前往或离开甲方地点的途中，或发生于该等人员为履行本合同而置身于甲方场所的情形之下。

第四条 项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保开发系统和相关服务的质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中提出变更或修改本项目的某些部分的合理请求，为此，双方同意：

1. 若甲方提出部分项目的变更建议，甲方应该将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应当在3个工作日内对甲方提出的变更请求作出书面回复，同时，乙方可提出其认为的该变更对合同价格、服务质量的影响和变化以及对合同条款的影响等。
2. 甲方在收到乙方的上述回复后，应在3个工作日内以书面方式通知乙方是否接受上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式确认，并按变更后的约定履行本合同。
3. 如果甲方不同意乙方有关合同价格变化和项目交付日期变更的回复，同时甲方认为上述变更如不执行，将会影响技术服务的顺利进行，乙方有权以书面方式表示乙方无法执行甲方提出的变更要求的原因，同时双方应本着继续履行本合同为目的，对争议事项进行合理协商，以达成一致合意，而且甲、乙双方均有权按照第十一条的规定解决争议。在协商和争议期间，甲、乙双方均应以保障项目正常进度为目标，按合同约定的项目实施计划执行。
4. 如乙方提出部分项目的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、服务范围、服务质量以及对合同条款的影响等情况。
5. 甲方在收到乙方的上述变更建议后，应在3个工作日内以书面形式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方对此变更建议以书面形式确认，双方按变更后的约定履行本合同。如甲方不同意乙方的上述建议，双方应本着继续履行本合同为目的，对争议事项进行合理协商，以达成一致合意。同时甲、乙双方均有权按照第十一条的规定解决争议。在协商和争议期间，甲、乙双方均应以保障项目正常进度为目标，按合同约定的项目实施计划执行。

第五条 验收

1. 参考附件一。

第六条 价格与付款方式

1. 价格

合同期限为3年(自2019年9月至2022年9月),费用为190000(壹拾玖万元整)元/年。以上价格包含甲方就本合同所述的事宜应向乙方支付的全部款项。双方同意在本合同附件一所述的甲方需求不发生变化的情况下,不修改该数额,乙方也不得要求甲方支付任何额外的款项或费用。本合同另有规定的除外。

2. 付款方式

项目各阶段的付款按照以下所列的付款条款约定执行。在甲方收到乙方的正式发票后25个工作日内支付。

付款条款:

(1) 合同签订后甲方每半年支付一次服务费用,即(含税价)95000元人民币;

第七条 保证与免责

1. 乙方保证

(1) 法人地位

乙方是一家已在中华人民共和国境内注册,在法律上和财务上独立运作并独立于甲方,且具有独立的经营权和决策权的企业法人,具有合法的权利能力和行为能力签署和履行本合同项下的义务。

(2) 利益冲突

乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会与

- a. 乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突;
- b. 乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约,或使乙方的权利受到约束。

第八条 保密

1. 信息传递

在本合同的履行期内,在履行本合同必要的前提下,任何一方可以获得与本项目相关的对方的商业秘密,但双方在进行披露和接受时均应采取适当的、合理的及有效的保密措施。

2. 保密

获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当的、合理的并且有效的方式保护所获取的商业秘密，不得未经授权使用、传播、转让或向第三方披露或公开对方的商业秘密。除非接受方被允许保留，否则一方提供的保密信息（包括其复制件）应于下列时间（以最先发生者为准）退还或销毁：（a）服务完成，（b）披露方要求。

3. 上述保密义务不适用以下情况

- (1) 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；
- (2) 获取该信息一方可以通过其他合法渠道获取该信息；
- (3) 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；
- (4) 法律强制披露；
- (5) 经披露方书面许可。

4. 信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。

5. 本合同的保密性质

任何一方可以根据其经营需要对外披露本合同的存在或其性质，但本合同的具体条款属于保密范围，未经对方的同意，不得向第三方披露。但以下情况下作出的披露（该等披露的内容应仅限于依照法律或有关机构强制要求或为相关业务所必需的范围内）除外：

- (1) 法院或政府有关部门的要求；
- (2) 法律规定；
- (3) 在接受方承诺保密的前提下，一方向为自己服务的法律顾问、注册会计师、银行、其他的金融机构及其专业顾问披露；

第九条 违约与赔偿责任

1. 甲方如不能按照合同约定的方式向乙方支付合同确定的各种费用，每延期一周，甲方需向乙方支付合同总金额 1% 的违约金。（不足一周的按一周计算）最高不超过合同金额的 10%。乙方未按照合同约定的期限提供技术服务，每延期一周，支付报酬总额 1% 的违约金，（不足一周的按一周计算）最高不超过合同金额的 10%。乙方向甲方支付的违约金，甲方有权在未付给乙方的合同金额中予以扣除。

2. 未按合同约定提供有关技术资料、技术数据、相关文件、工作条件、影响乙方工作质量、甲方承担因服务质量不合格造成的损失。
3. 因乙方自身的原因丢失或者损坏、污染甲方提供的技术资料、技术数据、文件和其他物品的，乙方应承担由此而给甲方造成的损失。
4. 违反合同约定的保密义务，过错方向对方应当支付数额为报酬总额 10% 的违约金，违约金不足以赔偿对方因此造成的损失，还应补足对方的损失。
5. 乙方提供的服务质量未达到标准的，超过三次，乙方应向甲方支付占合同金额 10% 的违约金，甲方有权终止合同。
6. 在法律允许的范围内，对与本合同有关的任何索赔，任何一方的责任仅限于赔偿直接的实际损失，对与本合同有关的所有索赔赔偿的累计总额不超过本合同总价，包括一方可能从对方获得的一切违约金、赔偿金、罚金、罚息或任何其他形式的补偿。
7. 在任何情况下一方均不对间接的损失(包括但不限于因业务中断、丧失业务、利润损失、投资失败、数据丢失、甲方自行决定更换系统、甲方顾客的损失、行政处罚而导致的损失)承担责任，即使该方已被告知该情况可能存在。

第十条 不可抗力

1. 由于地震、台风、水灾、火灾、战争、疫病以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关违约责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在 5 个工作日之内提供政府权威部门出具的关于不可抗力的证明并同时提供不可抗力的详细情况及该不可抗力导致合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。
2. 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第十一条 争议解决

1. 本协议适用中华人民共和国法律，并根据中华人民共和国法律解释。
2. 如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如自争议发生之日起三十日内双方协商不成，双方同意按下列方式予以解决：向宁波仲裁委员会提起仲裁，并按其仲裁规则进行仲裁，仲裁地为宁波。
3. 除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第十二条 通知

1. 为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式，以挂号信件或以专人快递送达方式送达被通知方，送达生效。

第十三条 变更与终止

1. 如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：
 - (1) 一方进入破产、撤销或已进入清算程序，或被解散、被依法关闭；本合同自终止通知书送达另一方时终止；
 - (2) 一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；本合同自终止通知书送达另一方时终止；
 - (3) 出现了合同规定的除本款第（1）、（2）项外的其它解除事由或法定解除事由，双方应首先根据第十一条第二款的规定进行友好协商解决问题。如在第十一条第二款规定的协商期内不能解决，则本合同自有权解除一方发出的终止通知书送达另一方时终止。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方单方解除或终止合同的，将被视作违约。本合同的终止不影响守约方追究违约方应承担的违约责任。

2. 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得更改本合同。本合同所列的附件、系统设计书、检测标准等文件，经双方签字后为本合同的组成部分。其它任何口头或未包含在本合同内的，或非依据本合同制定的书面文件，均不对双方产生约束力。
3. 如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订书面协议。

第十四条 其他

1. 乙方在其宣传材料中使用甲方的名称及本项目的介绍必须经得甲方同意。

2. 乙方同第三方产品及服务销售商有协作关系，且乙方可能从第三方产品及服务销售商处就乙方提供的营销、技术和其它协助而得到报偿。这种协作关系应对甲方有利并有助于乙方提供本协议项下的服务。

3. 就本协议而言，乙方可能知悉有关甲方项目联络人员的联络信息。为便于履行本协议，乙方可保存该等信息。甲方同意，乙方可以使用该等信息以便与甲方联系。甲方项目联络人员可以是本项目甲方项目负责人或甲方指定人员，乙方保留该等联络信息的用途仅限于联系甲方，不应包括默认联络人员的个人行为。

4. 本合同的附件包括：

附件一：服务实施方案

附件为本合同的组成部分，与正文具有同等法律效力。但如附件中的条款与本合同正文的条款相冲突或不一致，应以本合同正文为准。双方另有约定的情形除外。

5. 本合同经双方各自授权的签约代表人签署和加盖双方公章后生效。

6. 本合同一式四份，甲方持两份，乙方持两份，具有同等的法律效力。



(本页为签署页)

甲方： 浙江纺织服装职业技术学院 (盖章)

法定代表人/委托代理人： 王勤 (签名)

签署日期： 年 月 日

乙方： 北京创联致信科技有限公司 (盖章)

法定代表人/委托代理人： 蔡建 (签名)

签署日期： 2019年 9月25日

合同附件一 服务实施方案

1 服务实施方案

1.1 前言

首先，非常感谢甲方给予乙方此次合作机会。

创联致信核心团队高度重视甲方此次招标项目，专门为此项目建立了相应的投标工作组，以期通过严谨细致的技术评估给出满足甲方信息中心所要求的高质量的服务方案。

通过对招标文件的仔细评估，针对该项目需求我们慎重提出如下运维服务方案。

1.2 运维范围

此次乙方为学校运维的范围为：教师的办公设备、二级学院管理的多媒体教室设备（教务处统一调配的公共教室除外）及教学用电脑（信息媒体学院管理的机房除外）、图书馆阅览室电脑、打印机、扫描仪、传真机、复印机等使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。

设备数量如下：教师办公电脑：720 台，教师笔记本 463 台，教师办公室网络端口 5936 个，二级学院管理的多媒体教室设备 141 套，二级学院管理的教学用电脑 451 台，图书馆阅览室电脑 171 台，打印机 293 台，扫描仪 83 台，传真机 81 台，复印机 23 台。

运维范围具有覆盖范围广、软硬件兼备的一整套运维管理工作。

1.3 服务目标

整个运维服务技术方案实现的目标：

对服务范围所涵盖的内容进行规范化的预防性、实时维护，提高设备系统的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范措施，降低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好工作状态，将故障消除在萌芽状态，使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。

通过预防式、主动式的维护，最大限度减小设备系统的非计划停机可能性；同时，在故障发生时尽快恢复系统正常运行，查找具体原因，最大限度地减少系统的故障时间，使系统达到最大化的可用性。

1.4 服务原则

我公司制定了以下的技术支持与服务原则：

● 响应及时性原则

公司为甲方专门组织运维团队进行驻场服务，在校依托信息中心运维服务热线，技术支持系统等手段，最大程度上保证响应的及时性，在响应时间内提供系统保修、咨询、维护、巡检、优化等技术服务；保证师生得到 7×24 小时的响应服务，在出现故障后，迅速给予问题的定位、解答、统计，如必要，在故障发生后，指派驻场运维人员到达现场为用户解决问题，如驻场运维人员无法解决故障，及时联系高级技术人员远程协助完成故障的解决工作。

公司要求驻场运维人员充分了解并掌握 IT 综合运维管理系统的操作，在学校原有运维系统的有力支持下更快速准确的定位故障，以最大限度的降低故障的响应时间。

- **主动预防性原则**

公司要求驻场团队同客户建立规范的沟通机制，了解客户系统的运行状况。依托 IT 综合监控系统定期进行例行检查，将系统隐患消灭在萌芽状态，提供系统检测报告以及详细的分析报告，定期提交给用户存档。

- **专业性原则**

公司承诺向甲方提供专业的运维服务，针对每次服务，均向用户提供维护手册、维护确认单，并经用户签收，保证售后服务的专业性。

1.5 服务需求

创联致信运维服务设计团队经过仔细分析，确认甲方运维服务需求分为如下几个部分：

- **统一平台响应中心服务**

在校依托统一服务热线，提供 7X24 响应，为师生解决日常信息系统使用中的故障。

- **现场服务**

每年每个工作日提供 3 人，每人 5*8 小时驻场技术服务，当遇到重大故障或者实施情况时提供 24 小时现场技术服务。

- **资产清查服务**

每年驻场运维团队根据校园信息化设备进行详细的资产清查工作，确保信息中心对信息化资产的现状与变化了如指掌；建立资产管理相应规范。

- **网络运维服务**

依托 IT 综合监控系统，24 小时不间断监控校园网络运行情况，对存在的安全隐患进行维护，对发生的网络故障及时进行相关的处理并保存处理记录。

- **辅助故障定位**

依托 IT 综合监控系统，快速定位故障点，驻场人员能够及时到达现场处理故障。

- **办公设备故障解决**

对学院计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪等办公设备进行应急故障排除服务、日常维修、定期保养服务及提供设备报废建议。台式计算机：重装系统；安装软件；安装驱动；更换配件；使用培训；送修服务。

笔记本电脑：重装系统；安装软件；安装驱动；更换配件；使用培训；送修服务。

复印机：更换墨盒；更换纸张；使用培训；送修服务。

传真机：更换墨盒；更换纸张；使用培训；送修服务。

扫描仪：安装驱动；使用培训；送修服务。

- **多媒体教室**

驻场人员能够根据学校实际需要针对多媒体教室的日常工作进行管理与运维。完成电脑重装系统、安装软件、安装驱动、更换配件；投影仪更换灯泡、清洗内部操作；实施使用培训；送修服务。

- **配件更新**

为学校更换出现故障的配件（由学校提供配件）。

1.6 驻场服务

甲方信息化系统高可用性的要求，为了保证服务需求得到及时响应，创联致信组建专门的维护团队提供驻场运维服务。为此，创联致信通过安排经验丰富、熟悉学院情况的专业技术工程师对用户信息系统提供合同期内的驻场运维服务，提高突发事件的响应与处理时效，以保障用户业务的正常运作。

1.6.1 服务适用范围

教师的办公设备、二级学院管理的多媒体教室设备（教务处统一调配的公共教室除外）及教学用电脑（信息媒体学院管理的机房除外）、图书馆阅览室电脑、打印机、扫描仪、传真机、复印机等使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。

设备数量如下：教师办公电脑：720 台，教师笔记本 463 台，教师办公室网络端口 5936 个，二级学院管理的多媒体教室设备 141 套，二级学院管理的教学用电脑 451 台，图书馆阅览室电脑 171 台，打印机 293 台，扫描仪 83 台，传真机 81 台，复印机 23 台。

1.6.2 服务内容

- 按照甲方指定的服务地点，提供每年每周 3 名工程师，每人 5*8 小时的技术服务；
- 调研学院信息化系统的配置信息及状态信息；
- 根据计划安排运维工作；
- 在服务时段提供 7*24 小时的响应服务；
- 在客户需要的特殊的关键时段（如系统割接、重要会议、公共节假日、搬迁和系统升级等）提供驻场工程师提供技术支持以及重要业务环节现场现场值守保障服务；
- 依托 IT 综合监控系统，监控包括系统运行状态；网络、服务器设备运行状况；应用系统运行状况；
- 依托 IT 综合监控系统，辅助快速定位故障，派遣驻场工程师进行解决。
- 针对校园信息化资产进行每年至少一次清查工作，并及时更新、记录相关资料、文档；
- 系统安装、补丁升级，包括网络防病毒软件更新升级等；
- 对布线进行诊断、优化，迁移，并及时更新、记录相关资料、文档；
- 办公设备故障排除、日常维修、定期保养以及设备报废等工作（包括计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪等）具体如下：
 - 台式计算机：重装系统；安装软件；安装驱动；更换配件；使用培训；送修服务。
 - 笔记本电脑：重装系统；安装软件；安装驱动；更换配件；使用培训；送修服务。
 - 复印机：更换墨盒；更换纸张；使用培训；送修服务。
 - 传真机：更换墨盒；更换纸张；使用培训；送修服务。
 - 扫描仪：安装驱动；使用培训；送修服务。
- 根据学校实际需要针对多媒体教室的日常工作进行管理与运维。完成电脑重装系统、安装软件、安装驱动、更换配件；投影仪更换灯泡、清洗内部操作；实施使用训；送修服务。
- 协助校园完成新上线系统的测试与实施工作。
- 系统配置修改及优化，包括日常配置修改；
- 为学校进行配件更新工作。

1.6.3 服务承诺

- 以专业的、有经验的且具备良好职业素养的技术人员，为甲方信息中心提供及时的、有效的现场响应服务；
- 提供 3 名工程师为甲方项目服务；
- 特殊时间如需，可以增派工程师值守，或者扩大工作时间范围。
- 现场技术支持具体响应时间定义如下：
 - P1 级故障——数据中心系统瘫痪三个或三个以上导致师生正常教学工作无法进行。
 - P2 级故障——数据中心系统瘫痪一个，导致师生正常教学工作无法进行。

P3 级故障——系统架构、硬件、软件或配置发生变化，或者个别办公室、教室无法正常使用学校信息化系统。

P4 级故障——咨询类问题或设备在运行安装过程中，客户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求。

● 故障级别要求：

故障级别		P1 级故障	P2 级故障	P3 级故障	P4 级故障 (非故障)
服务指标					
响应时间		10 分钟			
抵达现场时间		10 分钟	20 分钟	20 分钟	30 分钟
		当远程无法确诊或远程无法指导客户恢复业务时，将安排工程师赶往现场协助诊断			

● 现场服务内容：

故障级别	运维团队	甲方
P1	依托 IT 综合监控平台定位故障； 故障紧急通知信息中心相关负责人，并协助处理 按照甲方应急预案要求进行工作响应；	按照应急预案响应级别进行响应； 及时处理相关问题； 设备生产环境配置的恢复；
P2	问题定位； 故障紧急通知信息中心相关负责人，并协助处理； 故障设备处理；	按照应急预案响应级别进行响应； 及时处理相关问题； 设备生产环境配置的恢复；
P3	网络变更，测试过程，以及变更操作和后续现场环境恢复等工作； 对出现问题的系统设备进行设备上、下架，更换； 在软件升级、重装过程中负责：升级操作； 多媒体教室故障处理； 办公设备故障解决； 设备、网络环境恢复	甲方系统架构、硬件、软件或配置发生变化时： 向运维团队明确提出需求； 协助方案确认； 确认测试结果； 确认变更成果，以及后续环境检查； 协助问题确认； 提供备件； 设备生产环境配置的恢复； 在软件升级过程中负责： 负责对升级方案编写的确认； 协调安排升级时间； 确认升级结果；
P4	运维团队应负责咨询各类问题或设备在运行安装过程中，客户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求；	根据咨询内容进行工作

1.6.4 服务交付物

《故障处理统计报告》

1.7 资产清查与管理

1.7.1 服务说明

社会信息化的发展以及资产管理理论和方法的成熟，被越来越多企业认识到：加强资产管理，可以有效地将多余闲置的设备得到合理化分流，为企业带来成本下降和工作效率提高的效益，因此，资产清查与管理的重要性已逐渐从后勤保障被提升到战略层次的范畴。

其次校园庞大的信息化资产数量，分布在各个不同地点使用，有很多资产被遗忘，利用率不高，存在着资产闲置、资产处置不规范等现象和问题，使得管理弱化，资产流失较为严重。尤其在故障发生以及信息或扩容时，不当的资产管理容易造成设备临时性的故障，将导致许多不必要的直接损失；因此，导入一套科学的资产管理方法，开展一次资产清查，摸清资产存量及其使用状况，有利于今后采取针对性的措施以保障资产安全和完整，更有利于控制资产配置，防止超编、超标以及促进资产整合、调剂和共享，提高资产使用效益。

1.7.2 服务范围

- 甲方信息中心所有软、硬件设备。

1.7.3 服务计划

1.7.3.1 服务考察阶段

深入了解甲方现状，收集当前甲方资产以及相应的配置信息需求，并将需求进行细化落实，形成清晰准确的资产及配置管理需求文档，并据此进行资产及配置管理准备，并确定双方接口人及相应的分工职责。

1.7.3.2 服务准备阶段

- 建立组织：建立项目组和项目运作机制，明确人员结构及责任划分；
- 调查甲方 IT 资产现状，为甲方量身定做资产管理服务计划和策略；
- 安排远程服务工程师和驻场工程师，响应和支持甲方的服务需求；
- 资产普查，初始化资产管理数据库；
- 与甲方共同制定采购规划，提供供应商、价格、保修、备件等参考。

1.7.3.3 服务实施阶段

根据甲方提供的基础信息刷新资产数据库；

在资产整个使用周期里，创联致信负责对资产提供跟踪服务，包括资产的升级及其使用周期内的任何改变；

在甲方的协助下，对资产的现有状况和改变做一个全面的跟踪（包括报废机器的现有存放和安置信息）；

- 添加无主设备到现有资产数据库并且通知甲方接口人；
- 调整并且执行阶段性的物理资产的审查，并且把结果提供给甲方；
- 转发所有和记录不符的资产信息给甲方的接口人；
- 每个月提供一个标准的资产变更报告给甲方；
- 遵守与甲方的保密协议。

1.8 系统运维服务

1.8.1 服务说明

创联致信的故障解决服务是根据学院时效性需求，对甲方 IT 组件提供的响应式服务，其服务对象包含主机、网络设备、应用系统、机房环境等。服务级别可根据甲方需求定制不同的标准组合。依托 IT 综合监控平台对信息系统监控，通过现场或远程服务，在甲方可接受的时间范围内对甲方的信息系统进行故障诊断和排除，最大限度地保障甲方系统的可用性，降低故障对业务运作的影响。

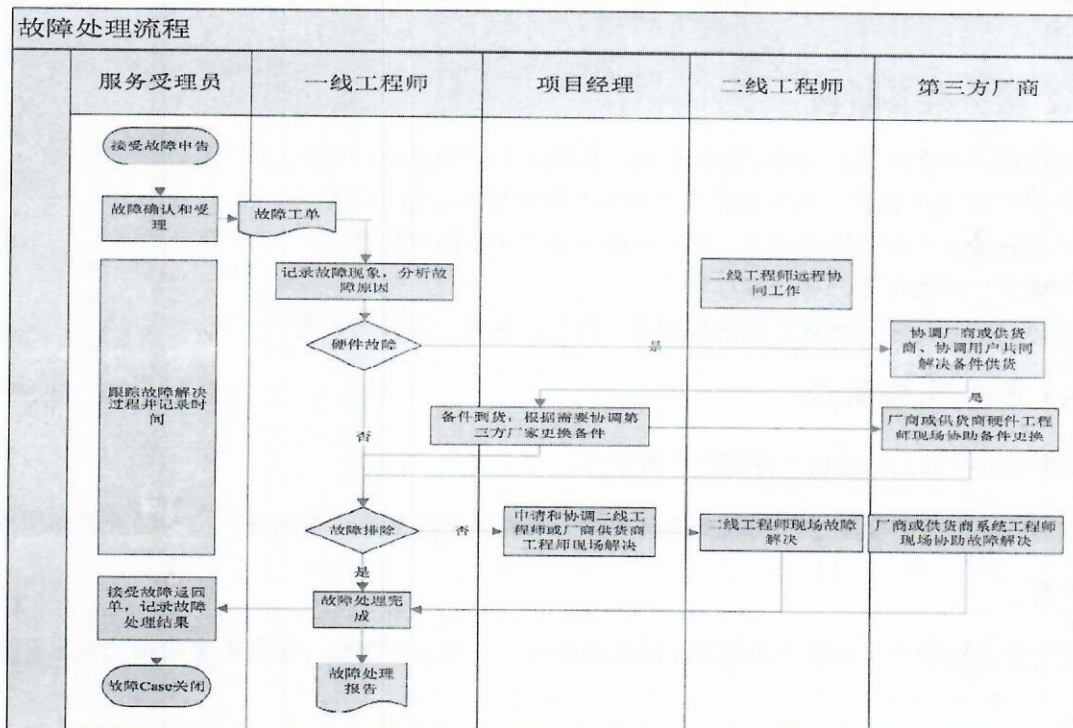
1.8.2 服务适用范围

- 网络、主机、多媒体教室、办公设备、机房环境系统等。

1.8.3 服务内容

- 创联致信现场工程师工作日可立刻抵达故障现场
- 依托 IT 综合监控管理平台以及用户共同发现故障，24 小时实时了解系统运行状况。
- 故障解决服务目标是完成故障解决并查找根本原因，避免故障再次发生。它将调度的资源含包现场工程师，二三线及原厂资源。必要时，可由创联致信组织多方联合的故障处理小组。故障处理级别原则上与现场服务故障级别一致。

1.8.3.1 运维处理流程



1.8.3.2 远程问题诊断与支持

在甲方对创联致信提出问题诊断和支持服务请求后，乙方将在合同规定的响应时间内与甲方相关人员沟通，共同解决系统问题。在提供任何必要的现场服务之前，乙方将首先使用远程支持服务工具对服务范围内的设备进行远程诊断，或通过其它远程方式为解决问题提供帮助。

1.8.3.3 现场支持

对于不能通过远程方式及时解决的问题，创联致信的工程师将立刻到故障点现场进行系统的维修并尽快使其恢复运行。

技术支持工程师到达故障点后，在系统能够重新正常运行之前，不能停止服务；只有当需要合同外的备件或资源时，服务工作可暂停；一旦这些备件或资源备齐，可应甲方要求立刻进行服务。

1.8.3.4 疑难问题升级服务

创联致信组建了完善的技术服务支持，参照 ISO20000 的标准定义了事件管理、问题管理流程，以便解决复杂的系统问题。针对技术疑难问题，则可以利用创联致信的技术升级机制，最终由创联致信的专家得以解决。

1.8.3.5 服务承诺

- 7X24 小时接受客户故障受理；
- 工程师电话响应时间：10 分钟响应需求；
- 工程师现场响应时间：工作日即可到达故障点。

1.9 运维服务规范

1.9.1 现场行为规范

- 在客户工作现场，应衣着整齐，不穿暴露衣服，不穿拖鞋；
- 接待客户时要热情周到，说话文明，不得出言顶撞客户；
- 不得在上班时间玩游戏、聊天、看电影、听音乐、睡觉等做与工作无关的事情；
- 在现场服务项目工作中遇到问题，要在第一时间找项目经理汇报，不得随意推给用户；
- 保持工作区域整洁，工程师须整理收拾相关材料或工具，不得将工作中的材料随意乱放；
- 遇到自己不能负责的事项，应与项目经理沟通解决；
- 对在客户现场接触到的客户内部信息，要严守机密，不得与第三方人员泄露；
- 按照公司规定，每日完成工作日志填写，每周完成周工作总结和下周计划并提交。

1.9.2 语言规范

在运维服务的过程中实行首问负责制，在运维服务范围内的申告，接听人员应该负责全程跟踪直至申告解决。

在进行运维服务的时候，注意使用文明语言，不得和客户争吵；举止大方得体，时刻注意自己代表着公司的形象；

与客户沟通时，基本术语要规范、和蔼、热情文明，不应有“生、冷、硬、推”的态度。在交流中遇到与对方意见不一致时，应耐心和对方交换意见，尊重客户，禁止说脏话、粗话，或是刺激、挤兑客户的言语，更不得与客户发生争吵或顶撞；

使用以下电话文明用语：

- 您好！
- 请问您有什么事？
- 您的问题工程师会在××时间现场为您解决。
- 请将您的联系电话留下，有事工程师将和您联系。
- 请将您的房间号码留下，工程师将提供上门服务。
- 不客气，这是我们应该做的。
- 请对我们的工作多提宝贵意见

2 管理机构和管理制度

2.1 运维服务计划

运维服务计划是的好坏直接决定项目实施成功的与否，甲方维护服务计划草案如下，最终维护服务计划待服务项目组进场后根据实际情况详细定义：

单位：月

工作任务		-1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
服务 规划 阶段	项目启动会													
	项目前期规划													
	制定详细的服务流程													
	指定详细的服务方案													
服务 过度 阶段、 服务 实施、 持续 改进 阶段	现场服务													
	资产清查													
	故障定位													
	故障解决服务													
	巡检服务													
	咨询服务													
服务 验收 阶段	技术培训服务													
	收集服务文件													
	制定、装订、存稿													
	项目评估、总结													
	项目总结会													

2.1.1 服务规划阶段

我们将作为整个项目的服务规划阶段。在此阶段中，主要执行前期的准备工作，为尽快向纺织服装学院提供高质量的服务打好基础。该阶段主要工作如下：

- 由乙方成立维护项目组，确定客户项目与创联致信的职责分配
- 召开项目启动会议，明确工作范围，制定启动阶段计划
- 提出明确的详细的可靠地 SLA 方案，由甲方共同审核。
- 创联致信技术服务工程师熟悉现场环境。
- 与甲方维护老师经验共享。
- 建立组织：建立项目组和项目运作机制，明确人员结构及责任划分
- 分析于计划：甲方现状进行分析，明确需求，分清优先顺序，针对甲方现状建立实施计划、时间表以及过度计划表
- 分配项目负责人，为用户提供单一的联络点，对甲方的需求提供从开始到结束的全程管理。
- 安排二线工作者，回应和支援甲方的服务需求。
- 建立有效的故障升级处理流程，通过横向和纵向的升级处理，确保问题得到及时的解决
- 定义问题处理的优先顺序，使一线工程师明确的知道每个问题的重要程度和必须处理完成的时间期限

2.1.2 服务过渡阶段

服务启动阶段的人员到位、制度出台后，可以进入服务过渡阶段。

服务过渡阶段将项目合同正式生效之日开始。由于在服务过渡阶段内，各项服务将会有段磨合的过程。该阶段主要工作如下：

- 改进服务管理体系和流程；
- 提供磨合时期的运维管理的服务，但没有服务级别的承诺。

2.1.3 服务实施阶段

严格按照既定的服务流程和方式向客户提供服务，具体服务项目包括：

- 现场服务
- 资产清查服务
- 故障解决服务
- 办公设备故障解决服务
- 多媒体教室服务
- 巡检服务
- 信息系统运维服务
- 辅助故障定位服务
- 机房环境运维服务
- 咨询服务
- 报告服务

2.1.4 服务持续改进

在运维过程中发现的各种问题而引出的服务质量，在合理的范围内，都可以进行修改，主要包括：

- 项目组织结构
- 故障处理流程
- 二线支持升级流程
- 巡检方案及计划
- 资产清查计划
- 上、下班时间变更
- 提供报告类型



2.1.4.1 服务文件报告

服务报告主要包括服务周报、服务月报、服务季报、服务年报等每季向甲方做季度工作总结汇报，并提交季维护工作报告。

内容包括本季工作记录、设备更换记录、故障及处理记录、服务满意度记录、季度巡检报告，CASE 处理报告等内容。

- 月报：在每月结束后一周内，提交上月《详细维护报告》，应包括技术服务次数等情况统计表及重大事件报告；
- 季报：在每季度结束后一周内，提交上季度《详细维护报告》，包括技术服务次数等情况统计表、重大事件报告、运行状态分析、解决建议；
- 半年总结：在每半年结束后一周内，提交上半年的《技术服务总结报告》；
- 年终总结：在当年结束后一周内，提交全年的《技术服务总结报告》。
- CASE 统计报告：主根据 CASE 的功能配置、环境情况、硬件故障、软件故障、应用故障整理 CASE 统计和分析。
- 不定期提供报告：故障报告、变更报告、发布报告、定期总结报告，报告编写以运维责任工程师完成。