

一、本项目背景

提供用户现场统一的 IT 运维支持保障, 现场电脑网络类故障和基础 IT 调试需求得到有效支持, 需通过基础 IT 运维服务的实施实现桌面终端、电脑外设、局域网络、现场网络网络设备调试优化、专线故障解决, 恢复服务的支撑目标。

二、运维要求

提供 22 人的驻场服务, 即供应商提供现场工程师, 提供整体 IT 运维服务, 工作时间 5*8, 响应时间 7*24。

三、运维内容

3.1 桌面运维服务:

桌面是指员工在工作场所使用的一系列用于信息处理、通信和计算的设备, 包括计算机软硬件、应用系统和打印机等其他的计算机周边相关设备。

- 桌面 (Desktop/Laptop): 硬件检测、驱动调试、网络调试;
- 办公软件安装调试: 标准软件列表及内部其他的应用软件;
- 病毒查杀: 安装杀毒软件、查杀病毒;
- 安装 WINDOWS 操作系统、打系统补丁;

注: 所有软件均有甲方提供且有软件使用版权

3.2 局域网运维服务:

局域网是指办公环境内部网络。包括网络设备 (交换机、路由器、防火墙、4Gvpn 设备、无线 ap)、用户终端 (扫描枪、打印机等)、网络相关设备 (网线等)。

- 负责局域网故障处理;
- 网络环境的评估报告, 判断网络设备是否符合标准, 能否满足业务需求进行评估, 不负责设备的采购;
- 网络故障处理过程中的通知和升级, 故障恢复后反馈网络故障报告;
- 现场网线无标签的打上标签, 梳理局域网拓扑图并定期更新;
- 对于局域网新布线工程进行技术验收, 验收标准参考现有标准执行;

四、运维管理

驻场维护、7×24 响应模式, 提供办公地点的网络系统、桌面终端、外设设备、应用软件的服务。主要包括: 现场例行维护、故障管理服务、变更管理服务、技术支持、重点保障服务等。

4.1 事件和问题管理

- 制定问题, 事件处理流程;
- 制定突发问题, 事件处理流程;
- 制定重大问题, 事件处理流程;
- 制定问题, 事件应急预案;
- 问题, 事件描述和分析, 报告;
- 重大问题, 事件描述和分析, 报告;
- 问题, 事件预防建议, 整改可行的方案。

- 制定投诉事件处理流程;
- 投诉事件描述和分析, 报告;
- 制定变更工作流程;
- 变更事件描述和分析, 报告;

4.2 知识库管理

提高业务支撑能力建立知识库。可以协助故障处理时快速寻找相关资料与经验, 缩短恢复故障时间、避免不必要的重复工作, 提高效率。有效管理员工经验, 防止经验流失。

4.3 服务记录管理

根据工作内容的需要确定记录内容, 并按记录的类别、名称设计记录的格式和需填写的内容, 记录的设计应充分考虑记录的完整性、通用性、可操作性、易于识别和检索性及易于保存性。

- IT 故障级别定义及报警流程;
- 网络故障报告;
- 问题, 事件传递机制;
- 出具运维月报,

通过运维支持及服务管理从根本上解决桌面终端、网络外设故障, 提高用户部门办公、使用效率。