

政府采购合同

甲方：南阳理工学院

乙方：河南鹏驰信息技术有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，按照招标编号：南阳政采公开-2022-76 南阳理工学院岩土工程实验仪器购置项目（第一标段岩土工程实验仪器）公开招标的中标通知书、招标文件、投标方投标文件的要求，经甲、乙双方协商，本着平等自愿、诚实信用的原则，签订本合同。

一、供货产品的名称、商标、型号、制造厂商、数量、金额、交货时间

- 1、合同总价：RMB74.27 万元整（柒拾肆万贰仟柒佰元整）。
- 2、设备的清单及具体要求详见附件 1。
- 3、交货时间：合同签订后 30 日内供货、安装、调试完毕。
- 4、合同总价为包含设备硬件、预装软件、运输、保险、安装调试、售后服务、培训等一切费用在内的南阳市范围内规定的地点交货价，该价在合同履行期间固定不变。

二、货物产地及标准

- 1、货物为制造商全新的（原装）产品（含零部件、配件、随机工具等），表面无划伤、无碰撞，无任何缺陷。

2、标准

本合同所指的货物应符合招标文件要求、乙方投标产品所列出的配置、技术参数及各项要求，同时应符合中华人民共和国国家质量及国家安全生产标准。

- 3、进口产品必须具备原产地证明和商检部门的检验证明及合法进货渠道证明。
- 4、国内制造的产品必须具备出厂合格证。
- 5、乙方应将所供货物的用户手册、保修手册、有关资料及配件、备品备件、随机工具等交付给甲方，甲方须知的重要资料应附有中文说明。

三、交货方式和交货地点

货物由乙方送货上门，交货地点为甲方指定的地点。

四、包装

乙方交付的货物应为制造商原厂包装，包装箱号与设备出厂批号一致。

五、安装与调试

乙方必须负责将设备安装并调试至甲方认可的最佳状态，甲方不承担设备安装、调试费用。

六、验收方式、质量保证期及售后服务要求

1、验收时，乙方须提供合同约定产品中甲方指定产品的质量检测报告，质量检测报告应由地市级及以上国家质量技术监督部门出具。

2、甲乙双方以本合同约定的产品技术参数、配置为标准进行验收，验收合格后由甲方签署验收证明文件。

3、质量保证期起始时间是：验收合格后甲方签署验收证明文件日期。

4、货物质量保证期和免费维修期根据乙方在投标文件中的承诺和原装产品生产厂家的保质期承诺，质保期为叁年。质量保证期和免费维修期内，乙方对所供货无条件包修、包换、包退。

5、质量保证期内，整机或零部件非人为因素不能使用而更换部分的质量保证期和免费维修期相应延长。

6、乙方负责向甲方提供现场操作及维修保养方面的培训。

7、乙方在售后服务承诺书上签字并盖章，按照售后服务承诺书提供售后服务，售后服务承诺书见附件 2。

七、付款方式

甲方验收合同约定的货物合格后，具备付款条件，由乙方提供合格完整的发票，甲方于 5 个工作日内向乙方支付合同价的 100 %。

八、违约责任

1、乙方不能按本合同规定的交货时间交付货物，或在合同规定的交货时间内乙方交付的货物（包括安装、调试）达不到验收标准的，乙方须向采购单位支付本合同总价 5% 的违约金，甲方可向南阳市人民政府采购管理部门投诉。

2、乙方不能按本合同规定的交货时间交付货物，或在合同规定的交货时间内乙方交付的货物（包括安装、调试）达不到验收标准的，除乙方按照第八条第 1 款交纳违约金外，从逾期之日起乙方需另外每日按本合同总价 2‰ 的数额向采购单位支付违约金；逾期十五日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失

由乙方承担，甲方可南阳市人民政府采购管理部门投诉。

3、验收时，甲方如发现乙方交付的产品品种、型号、规格、质量一项或多项不符合合同约定的产品技术参数、配置等，除乙方按照第八条第1款及第2款交纳违约金外，乙方已交付的货物由甲方存留，直至在规定时间内交付合同约定的产品，并达到验收标准；规定的时间到后，乙方交付的货物仍未达到合同约定的，甲方终止合同。

4、乙方不按其售后服务承诺响应甲方的服务请求的，乙方须向甲方支付合同总价2%的违约金。

5、甲方不按合同规定接收货物，或无正当理由不按政府采购办的要求办理结算手续的，甲方须向乙方支付本合同总价2%的违约金，同时乙方可向南阳市人民政府采购管理部门投诉。

九、提出异议的时间和方式

1、甲方在验收中如发现货物的品种、型号、规格、质量不符合约定的，应在妥善保管货物的同时，合理期间向乙方提出书面异议。

2、乙方在接到甲方书面异议后，应在24小时内作出处理并予以书面说明；否则，即视为乙方默认了甲方提出的异议。

3、甲方因违章操作、保管保养不善等自身因素造成质量问题的，不得提出异议。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因无法履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失；在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并视情况免于承担部分或全部的违约责任。

十一、争议的解决

1、合同履行过程中发生的任何争议，双方协商解决，如协商不能达成一致，向南阳市有管辖权的人民法院起诉。

2、因货物质量问题发生的争议，统一由南阳市质量技术监督局鉴定，其鉴定为最终鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量技术标准的，鉴定费由乙方承担。

十二、其它

1、合同所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等的法律效力。合同附件包括： 南阳政采公开-2022-76：南阳理工学院岩土工程实验仪器购置项目第一标段岩土工程实验仪器设备采购项目的招标文件、乙方投标文件及招标过程中形成的其他文件。

2、本合同经甲乙双方代表或授权代理人签字盖章之日起生效。

3、本合同一式捌份：甲方持有柒份，乙方持有壹份，均具有同等法律效力。

甲方：(公章)

授权代理人：

日期：2022.9.16

地址：河南省南阳市长江路 80 号

电话：0377-62075392

传真：

甲方开户行：南阳市农行理工学院支行

甲方账号：1670 5601 0400 00013

甲方账号名称：南阳理工学院

甲方统一社会信用代码：12411300419037443Q

乙方：(公章)河南鹏驰信息技术有限公司

法定代表人(授权代理人)：

日期：2022.9.16

地址：河南省郑州市金水区东风路文博西路交叉口白庙小区 7 号楼 4 单元 1704 号

乙方手机：18637167117

传真： 0371-61287533

乙方开户行： 上海浦东发展银行郑州建西支行

乙方账号：76100154800003670

乙方账号名称：河南鹏驰信息技术有限公司

乙方统一社会信用代码：91410105395956516W

企业规模：☒微企业 小企业

中型企业

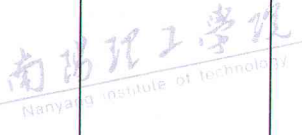
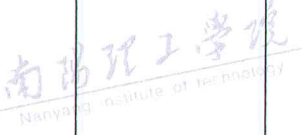
大型企业(请在相对应选项划√)

附件 1

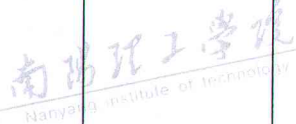
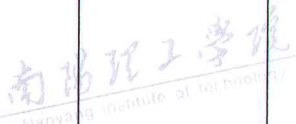
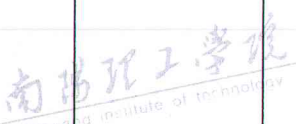
序号	货物名称	产品规格	数量	单价 (元)	金额 (元)
1	电脑	型号: Dell Precision 3650 1. ★CPU: Intel Core i7-11700 2.5GHz (最高睿频 4.9GHz) 2. 芯片组: Intel W580 3. ★电源: 460W 电源 4. ★内存: 16GB DDR4-内存 4 个 DiMM 插槽 5. ★系统硬盘: 512GB SSD+1TB 7200 RPM 6. ★显卡: Nvidia RTX A2000 6GB 显存 7. 光驱类型: DVD/RW 8. 网络通信 无线网卡 支持 802.11ax 协议 有线网卡 1000Mbps 以太网卡 蓝牙 支持蓝牙功能 9. I/O 接口 数据接口 4×USB2.0, 4×USB3.2, 1×USB3.2 Type-C 音频接口 耳机输出接口, 麦克风输入接口 视频接口 2 个 DP, 网络接口 1×RJ45 (网络接口) 其它接口 1×电源接口 10. 键鼠: 有线鼠标, 键盘 11. 显示器: P2423D 23.8 英寸 2K IPS 旋转升降护眼低蓝光 12. 机箱 立式黑色 其他	56 台	¥12,350.00	¥691,600.00
2	多媒体讲台	型号: 兴博益 1.2 米讲台 多功能电教室多媒体讲台电脑桌教学钢制演讲台中控台	1 套	¥2,500.00	¥2,500.00
3	教师椅	型号: L&S 电脑椅子 BG156 不锈钢架, 网面座椅	1 张	¥350.00	¥350.00
4	高清投影机	型号: 爱普生 CB-2255U 1、RGB 光阀式液晶投影系统, 3×0.76 英寸 C2Fine 高清水晶液晶面板; 2、亮度: 5000 流明; 3、灯泡功率: 300W UHE 冷光源灯泡, 寿命: 10000 小时 (ECO 模式); 4、对比度:15000: 1, 分辨率:1920×1200; 5、镜头: 手动变焦/手动聚焦, 变焦比: 1-1.6 倍, F 值: 1.5-2.0; 6、输入接口: 2 路 RGB, 2 路 HDMI (兼容 MHL), 2 路 USB 接口, 内置扬声器 16W; 7、控制端口: 1 路网络接 RJ-45, 一路 RS232 控制端口; 8、输出端口: 1 路 RGB 接口, 1 路 Audio 输出;	1 台	¥14,500.00	¥14,500.00

		9、具有一键图像自动校正功能、自动梯形校正功能：手动（垂直+水平） ± 30 度；自动（垂直 ± 30 度、水平 ± 20 度），支持快速四角调节； 10、具备手势翻页功能、标配无线网络投影功能； 11、具有智能设备投影功能（手机、IPAD 等移动终端）、网络 4 画面分割功能、双画面并列功能、网络监控功能； 12、直接开关机，冷却时间 0 秒，关机后风扇立即停转，同时支持即关即开功能； 13、具备智能感光系统，投影画面亮度可根据环境光自动调节，进而达到节能的目的；			
5	幕布	型号：森禹 120 寸 16:10 幕布 120 寸，电动玻珠，16:10，含挂架	1 个	¥1,000.00	¥1,000.00
6	功放	型号：得胜 EKA-D3A - 主声道额定功率：30W*2 (8Ω) - 副声道：15W*3 (8Ω) - 总谐波失真：1.5% (1KHz, 1W, 8Ω) - 频率响应：20Hz-20KHz, ± 20dB - 信噪比：78dB(A 计权) - 通道分离度：32dB - 输入灵敏度：350mV - 麦克风输入灵敏度：18mV - 消耗功率：60W	1 台	¥950.00	¥950.00
7	话筒	型号：得胜 MS210-1 - 音头类型：静电型电容音头 - 指向性：心型-16dB (0-180°) - 频率响应：50Hz-16KHz - 灵敏度：-30dB± 3dB (0dB=1V/Pa at 1kHz) - 输出阻抗：200Ω - 使用电压：12-52V 幻象电源或两节 AA 电池供电	1 个	¥400.00	¥400.00
8	音箱	型号：得胜 EKS-061 - 额定功率：60W (AES) - 额定阻抗：6Ω - 频率响应：70Hz-19KHz (± 3dB) - 灵敏度：89dB - 覆盖角度：H90° $\times$ V 55° - 最大声压级：100dB - 分频点：3000Hz - 规格 (mm)：305$\times$180$\times$208 (W$\times$D$\times$H)	1 套	¥1,200.00	¥1,200.00
9	交换机	型号：H3C LS-5110V2-28P-SI 1. 性能：交换容量 336Gbps；转发率 108Mpps	4 台	¥1,650.00	¥6,600.00

		2. 接口: 24 个 10/100/1000BASE-T 以太网端口, 4 个 1000BASE-X SFP 端口 3. 支持 9 台设备混合堆叠; 4. 支持 STP/RSTP/MSTP 5. 支持静态路由, RIPV1/2 6. ACL: 支持 L2~L4 包过滤功能, 可以匹配报文前 80 个字节, 提供基于源 MAC 地址、目的 MAC 地址、源 IP 地址、目的 IP 地址、IP 协议类型、TCP/UDP 端口、TCP/UDP 端口范围、VLAN 等定义 ACL、支持基于端口、VLAN 下发 ACL、支持基于时间段 (Time Range) 的 ACL、支持基于硬件的 IPv6 ACL 7. 支持 IEEE 802.1x 认证/集中式 MAC 地址认证、支持端口隔离、支持 AAA&RADIUS 认证、支持 IP+MAC+端口+VLAN 绑定 8. 支持端口 6KV 防雷功能			
10	机柜	型号: 跃腾 YT6618 1 米机柜, 尺寸为 600mm*450mm*1000mm±5mm, 内部空间为 19U 高度, 两根立柱之间满足 19 英寸标准网络设备安装, 立柱厚度为 2.0mm, 安装梁厚度为 1.5mm, 其他为 1.3mm, 采用鞍钢 SPCC 优质冷轧钢板, 侧板可拆卸, 标配 L 角一对, 螺丝不少于 30 套, 前门采用钢化玻璃门, 机柜四周均设有散热孔。	1 个	¥600.00	¥600.00
11	网线	型号: 爱谱华顿 AP-6-1 六类 UTP 双绞线, 在 90 米距离内提供 250MHz 带宽, 应用速率为 1000Mbps, 产品必须选用优质无氧铜为传输导体, 同时采用中心十字 PE 骨架分离 4 个单独线对设计,	10 箱	¥850.00	¥8,500.00
12	多媒体网络教室软件	型号: 酷信多媒体电子教室 V10.0 广播教学: 具备屏幕广播实时流畅, 支持各种常用视频档案, 如: mpg、avi、rm、rmvb、wmv、asf。同时支持当学生机断网或重启后可自动进入广播模式, 保持教学连贯性, 同时支持 4K 视频播放。同时播放 50 个以上的终端同步播放 1080P 的各种编译码格式视频流畅的播放。 语音广播: 具备语音广播功能, 教师端可透过麦克风对所选或所有学生进行声音广播, 并可选择锁定学生计算机屏幕/鼠标/键盘。 电子点名: 支持教师可以通过电子点名, 来确认学生的出勤情况, 支持点名后学生信息显示在教师端列表名称, 点名后学生端以水印形式在学生端显示 id、ip、姓名等内容。支持导出	1 套	¥1,100.00	¥1,100.00

	  	学生点名后的信息，导出学生信息后下次再次使用可导入信息直接使用。 学生演示：教师指定的学生暂时代替教师进行教学示范，由该学生进行操作，其他学生只能观看。此时所有学生都将收到该学生操作本机演示过程的屏幕内容。 网页广播：老师可以指定被控端进行指定网页的播放。 屏幕录制：教师机可以将本机的操作过程、讲解录制为一个视频存放在固定目录下，供教师反复使用，以后通过荧幕回放功能进行回放。 屏幕回放：教师机可以将屏幕录制的视频进行回放，回放的内容可直接屏幕广播给学生。也可以分发给学生供学生单独进行使用。 电子白板：电子白板用来辅助教师在进行教学指导，教师可利用它直接在屏幕、界面上进行强调重点、进行注解等操作，具有多页面、可存储的特点，方便教师反复使用。 网络影院：老师可以对单一、部分、全体学生播放纯视频、音讯内容，实现多媒体教学，支援物理介质：CD、DVD、Video，支援视频格式：Cinepak、DV、H. 263、H. 264/MPEG-4AVC、HuffyUV、Indeo、MJPEG、MPEG-1、MPEG-2、MPEG-4 Part 2、RealVideo、Sorenson、Theora、WMV、3GP、AVI、ASF、FLV、Matroska、MOV (QuickTime)、MP4、NUT、Ogg、OGM、RealMedia 等格式的播放，支援网络通讯协定：RTP、RTSP、HTTP、FTP、MMS, Netstream。 远程关机/重启/唤醒：教师可以对选定的学生机进行远程关机/重启/唤醒。 文件分发：允许教师将教师机中的文件一起发送至单一、部分、全体学生机的固定目录下。 消息/通知：教师可以对学生机进行消息和通知信息推送，通知内容可支持以滚动字幕的方式显示在学生机桌面。 收取作业：允许教师直接收取学生机指定目录下的作业，并保存在教师机的对应目录下。 自定义菜单：老师可根据实际使用习惯，自定义常用功能隐藏或开放。 学生端水印：教室端可远程设置学生端水印，水印可任意显示 ID，班级，学生姓名等相关内容，方便老师查看。 语言：支持多语言，在教师端可给学生一键切	  		
--	---	--	---	--	--

		换语言，中、英、繁一键切换。 清除设置：提供一键参数恢复功能，当教学老师发生变化时，新进老师可通过此功能清除上任老师的参数设置（例如：网络设置，黑名单/白名单，常规设置等参数），方便新老师对学生机开展管理教学工作。			
	  机房 管理系统 	型号：酷信机房运维管理系统 V10.0 专业版 一、底层功能（BIOS 层） 1、多系统安装启动：支持 Windows7 8 10 11 Linux 及国产系统（UOS、麒麟）等主流操作系统安装启动，最多同时支持安装 30 个操作系统，不同操作系统数据和 IP 及电脑名称相互隔离。 2、单/双硬盘分区管理：支持 BIOS 底层对硬盘分区进行新建、删除、编辑、修改等操作。 3、单/双硬盘保护还原：支持双硬盘保护-单硬盘还原，可设置不同的还原方式：每次开机，每天/每周/每月特定时间还原，及不还原和手动还原方式设置。 4、单/双硬盘智能克隆：支持两块硬盘同时进行有效数据克隆，增量克隆，增量传输，增量拷贝，以及大硬盘传小硬盘和小硬盘传大硬盘操作。 5、首次批量部署：支持 UEFI PXE 和 Legacy PXE 双模式自动连线的首次批量部署，可根据部署需要，设置底层模块、第一个系统及全部数据不同类型的部署方式。 6、参数克隆：支持系统 IP 和电脑名称设置并自动完成排序和克隆，无需手动逐台设置。 7、参数设置：支持克隆模式（广播/组播）、克隆延时及断点续传的设置。 8、系统克隆：支持将已安装的系统，同时克隆多个相同的系统，无需逐个安装，节省部署时间。 9、硬盘克隆：支持将现有硬盘的数据同步克隆到新接入的空硬盘中。 10、模式管理：支持 BIOS 底层管理员模式、还原模式、考试模式一键自由切换，无需进入 Windows 系统即可完成切换。 11、虚拟系统：支持虚拟系统快速建立，每个真实的系统最多可建立 50 个虚拟系统，虚拟系统的数据和真实系统相互隔离，解决硬盘容量小，无法安装多个操作系统的困扰。 12、关机重启：支持底层关机重启操作，方便	56 套	¥150.00	¥8,400.00

	  	维护。 二、发送端功能（Windows 层） 1、文件传输：支持发送端对接收端批量发送文件或文件夹，同时支持自动打开。 2、发送消息：支持发送端对接收端批量发送消息或通知，通知以滚动字幕的方式显示在接收端的系统桌面。 3、资产管理：支持接收端软硬件资产实时查看和汇总功能，可将接收端的资产信息导出，方便管理统计，当资产发生变化时，主控端会给与警示。 4、本机管理：支持主控端本机进行分区管理、模式管理、系统切换、网络设置、权限管理等功能。 5、设备锁定：支持主控端对接收端的键鼠/屏幕/USB/光驱/网络/扬声器等设备批量锁定或解锁。 6、IP 管理：支持主控端对接收端电脑名称、IP 地址进行批量设置管理，无需逐台修改。 7、频道设置：支持主控端对接收端频道批量修改。 8、收取文件：支持主控端批量收取接收端文件。 9、端口管理：支持常用程序的端口禁用，用户也可自定义设置需要禁用的端口。 10、时钟同步：支持主控端批量同步接收端时间。 11、远程维护：支持主控端批量控制接收端退出、卸载、升级，无需逐台操作，节省维护升级时间。 12、远程设置：支持主控端批量对接收端还原方式、系统启动时间、管理密码、纯净模式的设置。 13、模式管理：支持主控端批量对接收端进行模式快速切换，无需手动逐台操作，节省维护时间。 14、系统切换：支持主控端批量对接收端进行系统快速切换，无需手动逐台操作，节省切换时间，快速完成多桌面环境使用切。 15、计划任务：支持主控端批量对接收端设定计划任务，可支持每天/每周/每月等特定时间被控端自动重启/关机/唤醒操作，做到完全无人值守。 16、远程保存：支持主控端批量对接收端进行		  	
--	---	--	--	---	--

	  	数据保存操作，无需逐台操作。 17、远程还原：支持主控端批量对接收端进行数据还原操作，无需逐台操作。 18、远程启动克隆：支持主控端批量对接收端进行克隆功能远程启动，无需逐台操作。 19、远程重启：支持主控端批量对接收端进行重启操作，无需逐台操作。 20、远程关机：支持主控端批量对接收端进行关机操作，无需逐台操作。 21、远程唤醒：支持主控端批量对接收端进行唤醒操作，无需逐台操作。 22、远程控制：支持主控端批量远程控制接收端，可对接收端进行远程操作指导，最大同时控制 16 个桌面。 23、远程查看：支持主控端批量远程查看接收端桌面，实时掌握接收端桌面详情，最大同时查看 16 个桌面。 24、权限管理：支持主控端设置不同用户，同时给不同用户指派特定权限，实现多人多级管理。 25、清除设置：支持主控端清除常用的参数，解决不同管理人员更换带来的参数丢失的困扰，新管理员可以清除老的设置参数后，设置新的参数。 26、网络设置：支持主控端设置本机计算机名、IP、网卡绑定等操作。 27、皮肤设置：支持主控端 UI 界面自定义更换图片。 28、风格设置：支持接收端缩略图，列表等不同风格显示。 29、在线时长：支持主控端超时强制退出机制，方式非管理人员对系统误操作。 30、右键快捷功能：支持右键快捷功能：发送消息、系统切换、模式管理、远程唤醒、远程关机、远程重启、远程查看、远程控制、快速保存、快速恢复、智能对拷、远程设置、清除设置、计划任务、资产管理、分组管理、设备锁定等功能。 31、悬浮信息：支持鼠标悬浮显示接收端信息：在线时长、系统信息、设备锁定状态、模式显示等信息。 三、接收端功能（Windows 层） 1、保存：支持接收端本机数据的快速保存。 2、恢复：支持接收端本机数据的快速恢复。			
--	---	---	--	--	--

	 3、克隆：支持接收端本机克隆功能启动，可选择作为发送端或者接收端。 4、模式：支持接收端本机管理员模式、还原模式、考试模式的快速一键切换。 5、系统切换：支持接收端本机多系统一键快速切换功能。 6、分区设置：支持接收端本机分区还原方式、启动界面是否隐藏、系统启动倒计时时间、管理密码等信息。 7、网络：支持接收端本机计算机名、IP地址、网卡绑定参数修改功能。 8、密码：支持接收端本机管理密码修改功能。 9、频道：支持接收端本机频道修改功能。 10、资产管理：支持接收端本机软硬件资产快速查看。 12、目录迁移：支持接收端本机特定目录快速迁移功能。 13、消息：支持接收端本机向主控端发送消息。 14、提交文件：支持接收端本机向主控端提交文件。 15、举手：支持接收端本机向主控端提出举手请求。			
 辅材	电源线，水晶头，线标，插座，线槽，投影吊架，音箱线，信号线，电胶布，膨胀栓等	1 项	¥5,000.00	¥5,000.00



南阳理工学院
Nanyang Institute of Technology



南阳理工学院
Nanyang Institute of Technology

附件 2

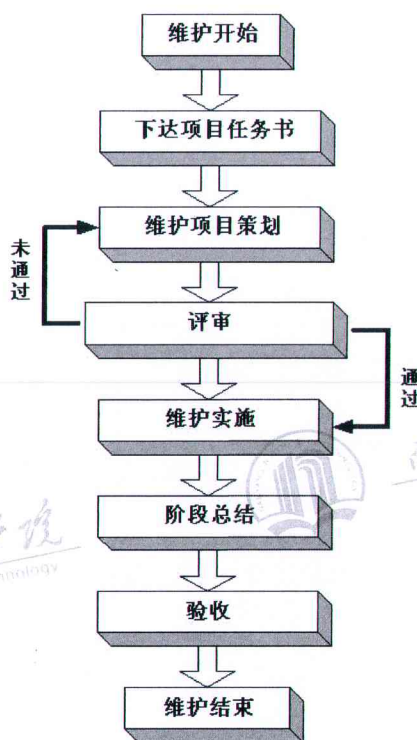
售后服务方案

我司通过本部的售后服务响应服务中心，建立7×24小时的技术专家值班制度，由值班专家受理客户的售后服务请求，第一时间给出专家级的解决方案。

售后服务范围

我司的《维护立项程序》(DSE-QP19)，明确规定每项售后服务工作必须进行项目立项，明确服务的内容和方式、界定每个相关部门的职责、规定审批的流程。要求每个项目必须编制维护工作说明书，说明项目名称、内容、时间、范围、维护方法、资源配置、人员分工、预计维护工作量、维护周期划分、维护工作验收准则、验收计划等，并根据维护记录要求设计记录表单。本次项目服务范围为全部的设备、软件及相应材料。

1.1 服务流程



1.2 售后工作的进行

我司的售后维护人员为客户服务的工作过程，将严格遵守《系统维护程序》（DSE-QP27）进行，公司维护工作包括例行维护和紧急维护。

例行维护：合同规定的维护期内的固定维护工作

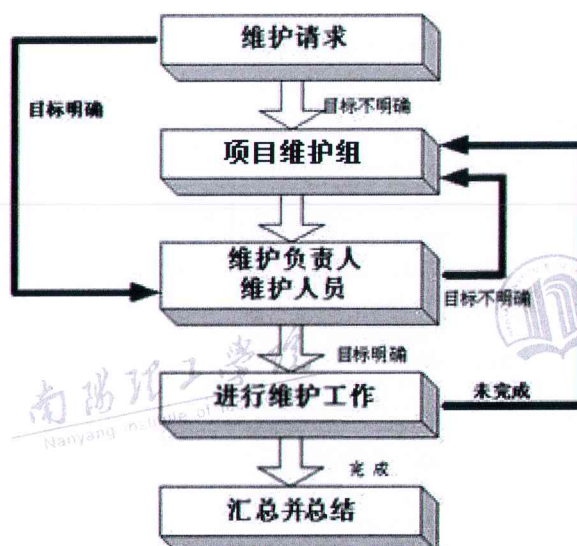
制定阶段维护计划：项目经理根据维护合同或项目任务书，在《维护工作说明书》中规划阶段周期（每季、每月等）维护内容及维护方法，制定阶段周期维护计划和人员安排，作为维护工作开展的具体指导。

执行维护任务：项目经理按照维护计划表安排任务承担人员完成维护任务。如无法按计划完成维护任务，须在《客户联系单》中说明原因，取得用户确认，并经公司领导批准。

紧急维护：维护项目的临时响应性维护

项目经理受理各项临时性维护请求，整理保存维护记录，监督维护工作的运行。对于问题的临时性响应性维护，项目经理/部门经理在接到顾客要求时，填写《问题报告单》，确定处理方案，具体维护人员根据处理要求完成维护工作后，填写《问题修改单》；对于硬件系统的临时响应性维护，项目经理/部门经理填写《系统维护记录单》中关于“事件信息”的部分，具体维护人员在完成维护工作后，记录《系统维护记录单》。

1.3 售后流程



根据维护请求的来源，业务流程还可以分为以下几种：

（一）维护请求来自于客户打服务热线电话

项目维护人员接听客户服务请求、投诉电话，备案后根据客户投诉内容，转项目经理或部门经理处理，并跟踪处理进程。

具体工作流程如下：

- 1、项目维护人员接受用户维护请求，记录在“问题报告单”中；
- 2、项目维护人员将“问题报告单”转交项目经理或部门经理；
- 3、项目经理或部门经理填写“问题修改单”或“系统维护记录单”，安排具体维护人员执行维护任务；
- 4、维护人员完成维护任务，填写“问题修改单”或“系统维护记录单”，现场维护要请客户填写客户意见部分，然后提交至项目经理；
- 5、项目经理在必要时进行电话回访，填写回访部分。

（二）客户直接向具体维护人员提出维护请求

- 1、具体维护人员接受维护请求，可能情况下向项目经理通报情况；
- 2、具体维护人员完成维护任务，并填写“问题修改单”或“系统维护记录单”的有关内容；
- 3、“问题修改单”或“系统维护记录单”提交至项目经理。

（三）例行维护

我司提供系统的例行安全巡检（每季度一次）。通过系统健康检查，可以对运行系统上潜在的问题进行一个广泛的深入检查。在系统发生问题之前，对系统的安全性、可管理性以及系统性能进行检查分析，指出系统潜在的问题，并推荐解决方法。

例行维护具体内容包括：

对软、硬件设备环境和系统进行性能检测

将系统健康检测的结果转化为简明易懂的报告

软、硬件系统检测服务可以对系统潜在的问题进行一个广泛的深入检查，范围包括：

运行环境

软件使用

主机设备

硬件配置

例行维护管理流程

我司联系客户，确认安排好的巡检，然后派具体维护人员进行巡检维护。

工作流程如下：

事先与客户预订时间、地点、次序、路线；

做好准备工作，备齐携带品；

巡检内容：及时与当地用户的主管人员联系，及时安排巡检工作；

现场内容：询问系统的使用情况、故障情况、疑难问题等；

与当地用户主管人员座谈，增进了解，听取意见，共同将系统维护工作做得更好；

请当地用户的主管人员在巡检表格上签字、盖章，并预订下次巡检工作。

总结：项目经理负责对维护单进行整理、分类、汇总、统计，形成维护工作报告，经部门经理审核后，统一汇总并定期报主管领导。同时，对维护记录单中用户反映不满意的维护记录要进行用户调查，对普遍存在不满意的维护任务，要形成《问题报告单》，交总工办，执行《纠正预防措施程序》（DSE-QP03）。

服务保障措施

2.1 公司技术专家服务队伍

由我司资深信息技术专家组成。他们在信息技术领域有着丰富的经验，并能及时跟踪和分析研究最新的信息安全案例和攻击手段。

2.2 服务质量监控

我司建立了完备的服务质量监控体系，加强服务项目的严格管理，从主动监控和被动监控两方面进行服务质量的控制。主动监控主要是通过定期提供服务报告，发现问题，及时督促改进。被动监控主要是建立总经理投诉专线，并借助成熟的公司级客户满意度调查体系进行监控。

2.3 服务报告制度

为确保项目工程的服务质量，并让客户更清晰的了解服务实施情况，我司技术支持中心将定期提供服务实施报告（具体时间按双方协商确定）。内容包括该时间段的实施服务的类型、数量、解决方案、安全策略建议，使客户可以全面的了解设备的运行状况，做出正确的决策。

2.4 客户满意度调查制度

我司拥有完善的服务质量监控体系，每季度均由公司客户经理，采取电话回访客户、上门拜访等方式，对公司各个部门的工作质量进行客户满意度调查。

■ 服务质量保障体系

为确保服务的高质量、高水平、高速度、高效率，我司通过制定服务目标，并为实现这一目标制定出一套科学、规范的服务体系，整个体系遵循ISO标准，从严格的制度化管理、有效的监控方式、畅通的用户申诉渠道等方面全面有效地控制服务品质，并指定项目维护人员负责主要的售后服务工作。

我司的服务目标：提供全面的售后维护与技术服务，协助用户更好地使用本公司提供的产品，降低用户的运行成本，满足用户的需求，提高用户的效益。

我司将从下述几个方面对服务质量保障体系进行阐述：

3.1 有效的责任工程师制度

我司为本次项目配备了若干名责任工程师，责任工程师根据不同的分工，参与售后服务项目的项目讨论、项目调研、项目设计、项目实施工作，对所负责的项目有深入的了解。我司为客户提供责任工程师的联系方式，每周七日24小时响应客户的服务请求，并定期对客户进行巡访，了解客户最新需求和现场最新情况，记录存档。

3.2 严格的制度化管埋

我司自通过ISO9001:2008版质量体系以来，售后服务工作更加完善、规范。所有的服务项目必须通过立项、策划、审核、计划、实施、验收等过程；同时，对服务内容的界定、职责的划分、资源的配备、项目的跟踪、问题的反馈等方面都非常明确，从制度上保证售后服务工作的顺利、有效的开展。

■ 服务响应时间及方式

4.1 售后服务响应时间

4.1.1 电话支持响应时间

电话支持响应时间是指电话支持人员自接到用户服务要求的时间开始计算，在规定的时间内，开始为用户提供电话支持服务。

本项目中，我公司承诺的电话支持响应时间为 1 小时内。在 1.5 小时内提供电话支持服务。

4.1.2 现场服务响应时间

现场服务响应时间是指自接到用户服务要求的时间开始计算，在规定的时间内，指定现场服务人员准备为用户提供现场服务。

本项目中，我公司承诺的现场服务响应时间为 1 小时内。在 4 小时内到达现场提供服务。并在 8 小时内解决问题。

4.2 售后服务响应方式

我公司可提供的技术支持与服务主要包括：电话支持、远程支持、现场服务、设备维修与更换、系统故障报告和预防、软件维护与升级、后期技术培训等内容。其中，电话支持、远程支持、现场服务、设备维修与更换、备品与备件几项服务之间的关系既相对独立，又相互关联。在用户的系统出现问题时，往往需要采用多种服务手段才能最终获得解决。以下是各种服务方式的介绍。

4.2.1 电话支持服务

电话支持是指通过热线电话、传真、电子邮件等方式帮助用户解答技术问题，提供解决问题的办法和方案，进行在线排查故障的服务方式。

用户单位技术人员可通过热线电话获得帮助服务，包括疑难解答，在支持中心人员指导下进行系统故障隔离，直至解决系统故障等。除设立电话外，还将设立值班手机电话、值班传真，电子邮件信箱等，以便在非工作时间内沟通与联系。通过上述多种手段保证为用户提供 7×24 小时的响应服务。

我公司 24 小时售后服务热线：18637167117

4.2.2 远程支持服务

当用户系统发生问题时，用户技术人员利用有效手段向我公司及时通报，为了在最短时间内给予支持，我公司人员在经用户许可后，可通过 QQ、TeamViewer 远程协助方式对系统故障进行远程在线诊断，确认合适的解决方案，指导最终用户方人员进行现场操作。

QQ 技术服务：80077915

4.2.3 现场服务

现场支持服务是指在通过电话支持等方式无法解决，或在用户的要求下，到用户现场进行的服务支持工作。

当用户系统发生故障，通过电话支持和远程支持服务无法解决时，将由支持中心值班人员安排有经验的工程师为用户提供现场技术支持服务。用户自行判断通过电话支持无法解决系统故障时，也可以通过热线电话直接向支持中心负责人要求现场服务支持，以尽快排除故障。

4.2.4 突发事件应急

突发事件包括火灾，水灾，雷击，地震，失窃，遭黑客攻击等各种事先无法预料的事件，这些突发事件会导致发生事件的地区的网络瘫痪或部分瘫痪。

在发生突发事件时，我公司将采取以下策略协助事件发生地单位处理事件：

- 成立突发事件处理小组，负责协助处理事件，最大限度地减小事件的影响；

- 突发事件处理小组成员包括公司领导，网络系统各方面的技术专家，并在 4 小时内到达现场；
- 根据现场的实际情况，提出恢复网络系统运行的方案和措施；
- 方案和措施经当用户领导批准后，负责落实与实施。

4.2.5 技术后援支持服务

技术后援支持的内容包括新产品新技术通报，软硬件技术咨询，系统改进意见，协助提供技术方案，项目长远规划，研究解决技术难题等。我公司将本着与项目单位长期合作的精神，为系统的发展作出我们应有的贡献。

4.2.6 巡检服务

巡检服务是指我公司派遣资深工程师到用户所在地进行的回访和技术巡查服务，其内容主要包括：

- 对设备的运行状况进行巡视检查；
- 与用户进行现场的技术交流，并根据实际需求对用户进行系统运行维护、系统优化等方面现场培训；
- 对用户提出的问题集中解答，与用户一起在现场集中解决和总结一段时间以来系统中发生的问题，更新运行维护手册；
- 根据用户需求对设备的配置或策略进行微调；
- 与用户一起对一段时间的支持服务情况进行总结，根据用户需求进行调整。

有效的售后监控方式

我司的每一项售后服务工作从项目立项开始都纳入质量监控体系中。质量监督贯穿于服务工作的整个过程中。

5.1 立项阶段

每个项目必须经过立项申请，经部门经理、其他相关部门经理、主管副总审核审批。

5.2 策划阶段

所有项目文档都纳入公司的DOC库管理，从审批工作的流转、版本的控制、资源的申请、配置都进行严格的管理。

5.3 服务工作的进行

严格按照项目策划和计划进行，所有工作记录、客户反馈都由质量管理部进行监督抽查。

5.4 畅通的客户申诉渠道

对售后服务工作的管理主要是对用户投诉管理。我司抱着以用户利益为第一的态度，对投诉进行公正的处理。我司的ISO9001标准中制定了顾客投诉处理规定，文件标号为WI1302。文档中对责任部门、处理措施进行了详细的规定。

客户投诉的方式、地址及渠道

客户投诉方式：用户可通过电话、传真、邮件、来访等方式与我方联络。

时间：7×24小时

电话：0371-61287533

传真：0371-61287533

电子邮件：80077915@qq.com

地址：河南省郑州市金水区东风路文博西路交叉口白庙小区7号楼4单元1704号

编码：450000

投诉权责

项目维护组负责顾客投诉的受理、登记、答复；

项目维护组和质量管理部负责对顾客投诉进行调查分析；

责任部门负责协助顾客投诉的处理并制定和实施相应纠正措施；

质量管理部负责监督整改措施与预防措施的实施。

处理措施

1、受理、记录：接到顾客投诉后，项目维护组应及时记录投诉内容；

2、分析：组织管理人员分析所投诉的问题是否真实，属于哪类问题，按技术问题、态度问题或时间耽搁问题等，分别进行处理；

3、调查：向经办人详细了解问题发生经过，进行分析；向知情者核实情况；

4、处理：经过调查、核实确定是我司的责任，将对经办人、管理人员进行相应的处理，并向用户赔礼道歉；

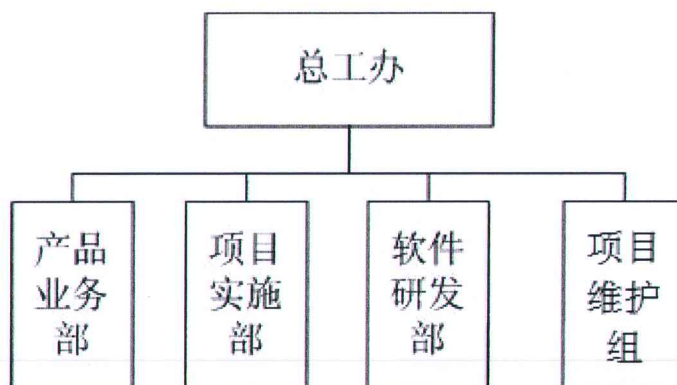
5、存档：质量管理部负责所受理的顾客投诉处理的跟踪落实并保存相关的《顾客投诉处理记录》和《纠正措施报告》（文件编号为QR1901-1），统一存档。

■ 售后服务技术支持

高质量、高效的服务需要一个完善的技术支持体系。我司拥有完善和强大的技术支持体系，能够对一线售后服务人员提供必要的技术资源和商务支持，保障一线技术支持人员提供优质的售后服务。

6.1 技术支持组织架构

我司技术支持体系组织架构如下：



各部门在技术支持体系结构中的职责描述如下：

总工办：

进行产品策划、包括对技术方案的审核、指导、项目的管理和控制等；

建设和维护项目质量管理体系、项目监督与控制；

提供技术咨询服务；

产品业务部：

为公司市场和销售工作提供方案、技术支持；

商务及采购工作；

准确将项目建设要求反馈给研发、实施、服务部门。

项目实施部：

负责公司软件产品在用户处的安装、调试、测试、培训、验收等工作；

负责公司系统集成项目的设计、设施、测试、培训、验收等工作；

项目维护组：

本地项目支持技术力量，参与项目实施、测试、培训、验收等工作。

负责本地合同项目或计划内项目维护。

技术支持对售后服务提供的支持

技术支持体系对售后服务提供的支持包括：

针对不同项目制定相应的售后服务方案和项目培训计划

对一线售后服务人员进行定期、系统的培训

提供一线售后服务所需的软硬件技术资料

解答或解决一线售后服务碰到的疑难问题

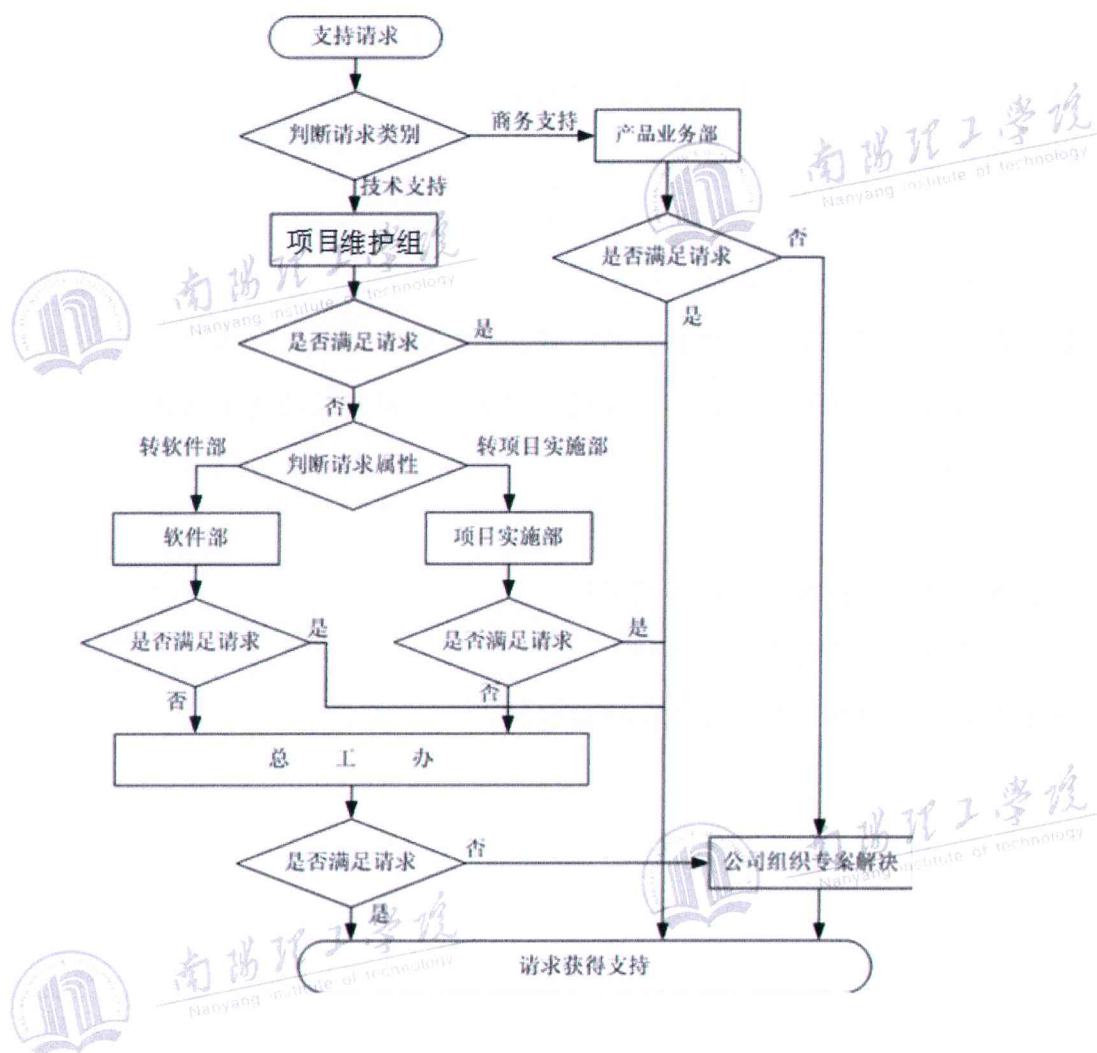
碰到重大问题时，组织进行技术资源调配

为项目提供专业的项目管理理论、行业知识培训

此外，技术支持体系还负责协调一线售后服务人员与设备供应商、系统软件提供商以及客户之间的关系，保质保量完成售后服务。技术支持体系还通过各种方式对售后服务质量进行监督和控制，不断完善技术支持和售后服务体系。

6.2 技术支持流程

技术支持流程如下：



支持请求是指售后服务人员在日常工作过程中碰到无法解决的问题，而向公司技术支持体系发出的软硬件支持请求，该服务需求是无预先通知和计划的突发服务请求。支持请求进入技术支持体系后先经过判断，属于商务的请求转到产品业务部，属于技术的请求进入项目维护组。项目维护组无法解决的技术请求，按请求的属性分别转到软件部和项目实施部；软件部和项目实施部仍然无法解决，则由总工办提供解决方案。产品业务部和总工办均无法解决的问题，由公司组织各方面专家商讨最佳解决方案，请求最终获得支持响应。

服务支持保障

我公司在签订合同时，向用户提供的详细的服务专人信息。此服务专员对整个售后服务过程进行监督，包括具体的技术支持过程和事件升级。

7.1 技术支持流程

接到用户反馈后，我公司客户支持中心即指定专门的工程师负责处理，同时进行处理过程的全程跟踪，保障后续的事件升级工作。工程师将会在确定故障、分析故障和解决故障等方面投入高效的工作，可以当场解决即当场解决此问题；无法立即解决的，则在24小时内通知用户故障诊断结果。

如需现场解决产品故障，我公司将按照合同约定的售后服务承诺加以处理。

7.2 事件升级流程

我公司本项目组将根据事件的性质和严重程度划分等级，分别指定问题确诊时限，和提供解决方案的时限。事件确诊时限和超时上报程序如下：

故障优先级定义和解决时限——紧急事件、严重事件、一般事件。

安全级别	描述	解决时限
紧急事件	系统性能严重下降，已无法提供正常服务。本系统数据服务非正常中断，严重影响用户使用。	1-3小时
严重事件	用户内部的业务系统出现问题，导致不能正常运转，系统不稳定。部分服务中断，影响用户正常使用	1-6小时
一般事件	系统出现故障，但不影响用户正常使用。客户提出技术咨询、索取技术资料、技术支持等。	1-24小时

问题升级流程

时间 (小时)	紧急事件	严重事件	一般事件
0.5	支持工程师		
1	支持经理	支持工程师	
4	客户支持总监	支持经理	支持工程师

12	副总经理	客户支持总监	支持经理
24	总经理	副总经理	客户支持总监

高质量、高效的服务需要一个完善的技术支持体系。我司拥有完善和强大的技术支持体系，能够对一线售后服务人员提供必要的技术资源和商务支持，保障一线技术支持人员提供优质的售后服务。

二线及售后服务人员配置方案

专业售后服务团队

我公司技术服务中心拥有PMP认证工程师、ISO27001主任审核员、CISP认证工程师、ITIL认证工程师、高级程序员等技术人员，均具有3年以上的项目经验，对于安全服务过程中出现的软硬件问题的分析、解决具有过硬的技术能力。

此外，我公司还拥有产品研发部门，工程部门，运维服务部门，售后服务等，拥有包括系统集成，驻场运维，软件开发，智能建筑等各方面的专业技术团队，专业而全面的技术队伍将保证向用户单位供优质的维护服务。

同时，我公司具有健全的人员培养体制，通过“帮传带”培养计划，为每一位新员工指定导师，通过公开课、上机实验及讨论会等方式，让新员工迅速成长，实现员工队伍的稳定性，保证持续提供高质量技术支持的能力。

售后服务综述

8.1 系统维护支持流程

结合本项目的特点和用户对技术支持服务的要求，我公司将为本项目提供完整、全方位的技术支持服务方案，以确保项目顺利、成功的实施。

1. 客户问题报告程序

为保证本项目客户的故障报告及并得到优先响应，我司明确问题报告程序如下：

客户指定专门的系统管理员或联系人。在使用过程中发现问题时，请首先反映给指定联系人，由联系人和我公司技术服务部联络。

指定联系人在向我公司技术服务部报告技术问题时，请描述清楚问题的症状，包括给出详细准确的出错信息，错误代码等，以便我公司技术服务部能更好地优先响应和解决您的问题。

2. 服务追踪及客户故障记录

所有本项目客户的故障记录将保持我公司技术服务部客户服务数据库中，客户可追踪问题解决状态。

8.2 热线技术指导

我公司技术支持体系向客户提供三级的售后技术服务支持，统一客户技术服务窗口，利用热线电话、Web、Email、传真受理方式对客户进行技术服务，及时响应以及解决客户的问题。

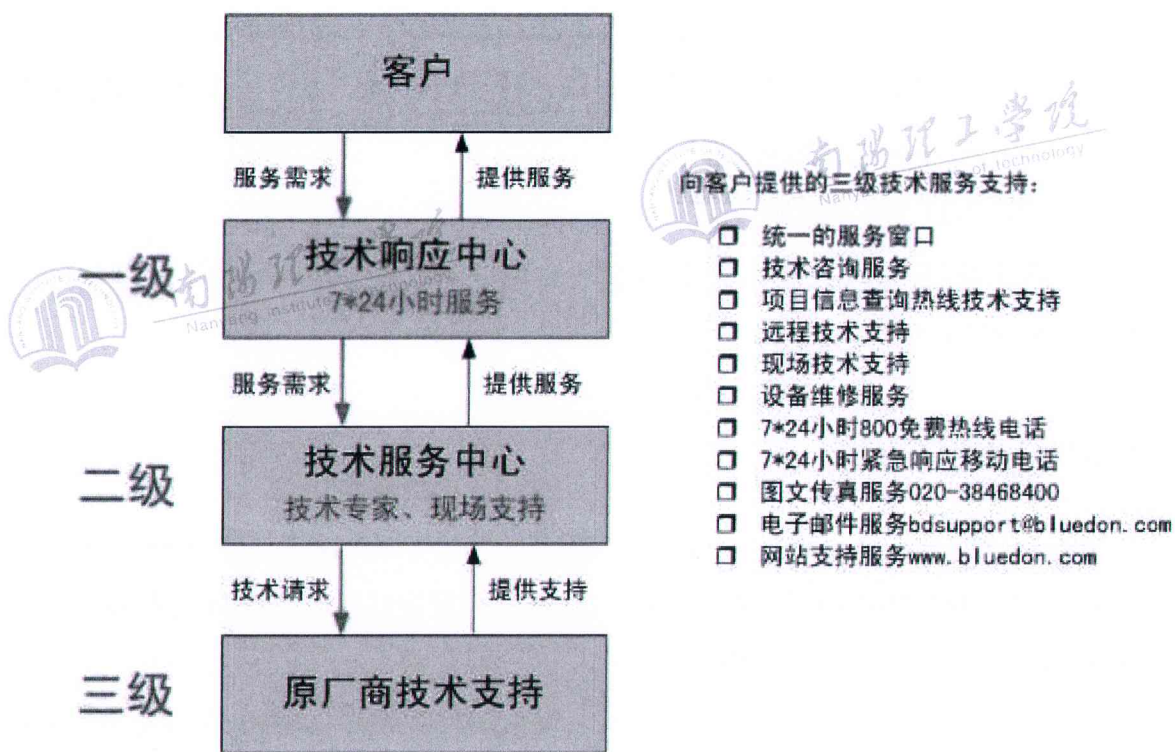
客户有问题可以通过热线电话、E-mail、传真、Web网站与技术响应中心联系，座席（7×24小时）负责接听技术服务电话、受理客户问题，进行记录，分类并转给相应的工程师处理。值班工程师（7×24小时）负责处理座席分配的Case，当工程师需要技术支持时，可以从技术中心或实验室得到技术支持和实验支持，当Case需要进一步的技术支持时，可以使用技术中心公共资源（例如技术专家）处理Case和现场支持，当Case还需要进一步的技术支持时，可以向原厂商申请技术支持。



南阳理工学院
Nanyang Institute of Technology



南阳理工学院
Nanyang Institute of Technology



快速响应技术咨询服务

1. Case自动跟踪系统

为了使得技术服务支持更方便于客户，我司采用Call Center + Case跟踪系统的技术服务支持模式来保证服务质量。Case自动跟踪系统主要是用于Case建立、分配、处理、监控。系统主要功能有：

- 基于计算机的跟踪系统；
- 自动分配Case号；
- 系统包含呼叫者信息（姓名、公司、电话、E-mail，地址、合同ID）；
- 系统包含Case简明描述；
- 系统具有记录Case支持活动的的能力；
- 跟踪所有的支持活动（记录呼叫信息、RMA供货状态、现场服务等）；
- Case建立和关闭的时间标签和记录；
- Case升级时发出报警并包含时间标签和记录；
- 发生其它动作（如改变Case优先级/状态）时有时间标签和记录；
- 工程师对Case的更新活动应随时记录并不可更改；
- 系统根据Case的优先级别和建立的时间自动生成超时上报警告。上报警告以E-mail和短信息方式通知当事人，我们同时采用这两种方式；

- 任何工程师均可以接管Case;
- 包括客户在内的任何用户均可增加Case的注释;
- 客户可以浏览Case的历史记录;
- 当Case结束后, 发客户调查表给客户;
- 基于厂家进行Case的分类和检索;
- 基于Case类型进行Case的分类;
- 基于时间范围进行Case的检索;

2. Case流程

客户有问题可以通过热线电话、Email、Web网站、传真与技术响应中心联系, 座席是第一响应人, 记录客户问题建立Case, 将Case分配给工程师, 并且系统自动用Email和短消息通知工程师, Case自动跟踪系统开始跟踪Case处理直到Case关闭为止, 工程师必须一小时内回应客户, 并通知座席知道, 否则座席会在30分钟和45分钟提醒工程师, 如果45分钟后还没有回应, 座席将换处理工程师并通知工程师立即回应客户。

工程师收到Email和短信息开始处理Case, 必须在1小时内给客户回应, 记录处理问题的过程, 如果问题复杂可以将Case升级给技术专家处理, 如果需要原厂商技术支持时, 需要提交这方面专家的确认, 然后在申请原厂商技术支持并协同解决客户的问题, 如果设备需要做RMA (维修) 处理时, 通知RMA管理员进行RMA处理。

技术专家处理Case, 如果问题复杂可以申请原厂商技术支持并协同解决客户的问题, 如果设备需要做RMA (维修) 处理时, 通知RMA管理员进行RMA处理。

Case处理完成后, 征求客户意见, 关闭Case, 系统自动发Case满意度表, 并将Case记录送到历史库中。

应急检查维护服务及备品备件服务

我公司技术支持中心为本项目提供的服务是7×24小时响应服务, 当用户遇到紧急问题时, 我公司负责对用户的服务要求作出实质性反应, 提出应急策略。

具体响应方式及响应时间根据保修内容的故障级别而定, 其具体内容如下:

1. 一般性故障

对于不影响甲方业务工作的一般性故障，我公司工程师将首先向用户提供故障热线支持服务。其方式包括通过800电话进行技术支持和远程登录。如果远程支持不能解决问题，则根据双方协商，在指定时间内到达现场，尽快解决故障问题。

2. 系统崩溃情况排除及备品备件服务

如果系统崩溃或系统故障已导致业务工作已不能正常进行，我公司工程师将在接到故障报告后将立即向用户提供电话支持服务，并根据用户要求及实际情况以最快的速度提供现场维护服务，并且提供备品备件服务。如果硬件出现故障，我司用备品备件来尽快解决用户的问题。

3. 备品备件库的建立

我司将根据用户的具体位置和相关需求，在用户指定的地点或用户所在地设立产品备品备件库，并提供完善的产品三包服务。

8.3 人员应急计划

我公司充分认识到本项目对售后服务及保修的要求，因此我们在已定的服务支持名单中已考虑并留有机动的支持服务人员处理保修期中可能出现的各种问题，在实施人员名单以外，我公司的其他技术支持及服务工程师也将随时可供调配，在人员安排上做到万无一失。在技术支持小组的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案，一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题。

8.4 预防性维护

系统预防性检查维护是指按规定时间，我公司的专业工程师对系统进行全面检测，确认系统运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保系统能正常稳定的运行。具体维护计划为：

(1) 系统维护期内，我公司将于每个月月初对系统进行系统性能数据采集和分析，并在一周内将系统性能分析维护报告提交给客户，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调谐建议及方案，以保证客户系统运行在最佳状

况。

(2) 具体检查项目有：

- 系统的全面诊断；
- 检查错误记录及历史记录；
- 微码、补丁检查及免费升级（如需要）；
- 主要功能部件的检查与建议；
- 使用记录检查；
- 针对检查结果提供报告；
- 客户要求的其他一般技术支持；

我公司工程师将会经常性主动打电话给客户工程师，及时了解系统的运行情况。

■合理化建议及服务承诺

9.1 回顾历史风险项

为保障贵单位历史已发现的风险项的处置关闭，未处置风险项需要进行持续跟踪和处置关闭，建议对历史已发现的风险项进行回顾，并纳入本年度的风险整改计划，并落实整改时间和整改方案，切实关闭未处理的历史风险项。

9.2 风险库管理模式

建立风险库管理模式，回顾贵单位定期巡检、一体化安全评估、综合安全检查所发现的风险项、本年度安全自查发现的风险项、第三方厂商维护发现风险项统一通过风险库管理，并加强对所有风险项的处置管理，实施对风险项的处置情况进行跟踪，落实每一个风险项的整改处置责任人、执行时间，效果复查检验，提高整改关闭率。

9.3 信息安全检查标准集编制

为使贵单位信息安全保障工作切实有效，检查工作标准化、常态化，我公司建议在项目执行过程中，紧密结合实际安全管理要求和技术要求，在《IT主

流设备安全基线规范》、《等级保护规范要求》、《信息系统入网安全评估》等要求的基础上，借鉴其他行业网络与信息系统安全维护与加固经验，建立一套较完善的、符合贵单位要求的信息安全检查标准集。作为项目有效的成果文件来输出，以有效地帮助贵单位提升信息中心工作人员及第三方工作人员对网络与信息系统的安全保障能力。

信息安全检查标准集覆盖物理安全、主机安全、网络安全、数据库安全、中间件安全、应用安全等技术管理域，在内容上至少包括检查指标、检查内容、检查方式、详细操作步骤与加固方法等。

9.4 整改效果复查

为确保风险项得到处置或整改关闭，需要进行整改后的效果复查，查漏补缺，对整改后不生效的风险项重新进行修复，直至有效的关闭风险。对未处置风险编制后续的整改计划，确保所有未整改风险项得到后续的跟踪和处置。

在贵单位的服务过程中，项目组将使用风险库的管理模式，对所有发现的漏洞风险、资产弱点、配置不符合项等风险点进行统一管理和跟踪。

在完成安全加固与整改后，再次使用人工或自动化扫描工具对风险点进行复查，以校验核实其整改的有效性，确保风险点潜在的隐患得到消除或降低。

加固测试与应急恢复预案

在进行安全检查与整改之前，对可能存在的业务风险的风险项的安全加固，采取积极稳妥的加固测试方式，在测试环境下检验加固方案或方法的可行性、安全性，在实施加固测试成功后再在生产环境进行操作，降低业务风险的发生机率，确保安全配置的变化不对业务系统运行造成影响。

针对设备安全配置制订安全配置回退方案，并在测试环境进行测试通过。建立下列的应急方案和应急预防措施：

10.1 系统备份与灾难恢复应急方案

为防止在系统运行、漏洞扫描以及安全实施整改过程中出现的异常的情况，所有本项目系统均应在整改实施之前作一次完整的系统备份或者关闭正在

进行的操作，以便在系统发生灾难后及时恢复。

操作系统类：停止前台的应用操作，制作系统应急盘，对系统信息，注册表，sam文件，/etc中的配置文件以及其他含有重要系统配置信息和用户信息的目录和文件进行备份，并应该确保备份的自身安全。

数据库系统类：停止数据库系统的运行，然后对数据库系统进行数据转储，并妥善保护好备份数据。同时对数据库系统的配置信息和用户信息进行备份。

网络应用系统类：停止网络应用服务的运行，对网络应用服务系统及其配置、用户信息、数据库等进行备份。

网络设备类：对网络设备的配置文件进行备份。

桌面系统类：关闭正在运行的前台应用，备份用户信息，用户文档，电子邮件等信息资料。

10.2 安全加固整改风险规避方案

安全加固整改的过程中最大的风险在于加固的过程与加固后设置变更可能对业务产生影响，为此我们在本项目采取以下措施来减小风险：

在安全加固实施之前尽可能做好测试工作，尽量确保安全加固对业务运行影响最小

安全加固时间尽量安排在业务量不大的时段或者晚上；

10.3 事先准备好安全加固回退方案；

在安全加固过程中如果出现相关业务系统工作异常、没有响应的情况，应当立即停止加固工作，与配合人员一起分析情况，在确定原因后，并正确恢复系统，采取必要的预防措施（比如调整加固策略等）之后，才可以继续进行；

我公司实施工程师和管理员保持良好沟通，随时协商解决出现的各种难题。

10.4 漏洞扫描风险应对方案

在扫描过程中尽量避免使用含有拒绝服务类型的扫描方式，而主要采用人

工检查的方法来发现系统可能存在的拒绝服务漏洞。

扫描方式的选取原则基于对各种扫描器的性能和风险的分析：对于采用使用扫描工具的扫描，主要占用网络系统带宽资源（可以通过线程、并发数限制控制在5%以内）和被评估系统的小部分(<5%)的资源。对于DB Scanner则会对数据库系统造成比较大和较长时间的负载，对数据库的性能会产生影响。System Scanner所存在的风险在于其所使用的扫描代理可能与目标系统不匹配，从而造成系统的不稳定。

在扫描过程中如果出现被评估系统没有响应的情况，应当立即停止扫描工作，与数据局配合人员一起分析情况，在确定原因后，并正确恢复系统，采取必要的预防措施（比如调整扫描策略等）后，才可以继续进行。

10.5 设备故障应急服务方案

如我司负责实施安全加固的信息平台设备一旦发生故障，将立即启动故障应急服务工作程序，我司工程师在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断故障原因，必要时工程师赴用户现场协同设备运维厂商进行抢修，保证在服务标准规定的恢复时间内恢复设备故障，恢复系统的正常运行。特殊情况下，启用备机或系统应急预案，保证在规定的恢复时间内恢复应用系统的运行。

故障级别定义如下：

P1级故障……重大故障，系统瘫痪，无法运行，业务丢失。

P2级故障……系统部分设备故障，影响和限制了部分业务运营。

P3级故障……一般性技术故障，发现系统和设备的技术问题，但系统和业务仍可正常运行。

P4级故障……在设备产品功能，安装或配置方面需要信息或支援，对用户的业务几乎无影响。

故障级别的定义是以故障对用户业务运行的影响程度，而不是排除故障的技术难易程度，所以高级别故障并不意味着排除故障的技术难度高。

响应时间要求：

故障级别	P1级故障	P2级故障	P3级故障	P4级故障
------	-------	-------	-------	-------

响应时间	及时响应	及时响应	≤2小时	≤4小时
	用户通过我司提供的服务方式提出故障处理申请，我司将第一时间响应用户的需求。			
故障确诊时间	≤2小时	≤2小时	≤12小时	≤24小时
	如果远程诊断无法确诊，我司派现场工程师将启程前往设备现场完成故障确诊。			
抵达现场时间	≤2小时	≤3小时	≤24小时	≤48小时
	抵达现场视具体交通状况而定。			
排除故障时间	≤2小时	≤4小时	≤24小时	≤48小时
	如需工程师抵达现场，上述时间以工程师抵达现场时间起算。 如不需工程师抵达现场，上述时间以故障确诊后起算。			

服务期外的服务计划方案

服务期外我公司以成本价提供有偿的安全服务，技术团队服务模式可分为：驻场服务、机动服务和驻场/机动混合服务模式。

驻场服务模式是安排服务团队在用户单位办公地点进行服务，由于距离原因，响应时间可以保障及时响应。其中运维软件平台，运维及办公设备，运维人员资源均为专用，价格昂贵，服务个性化强。

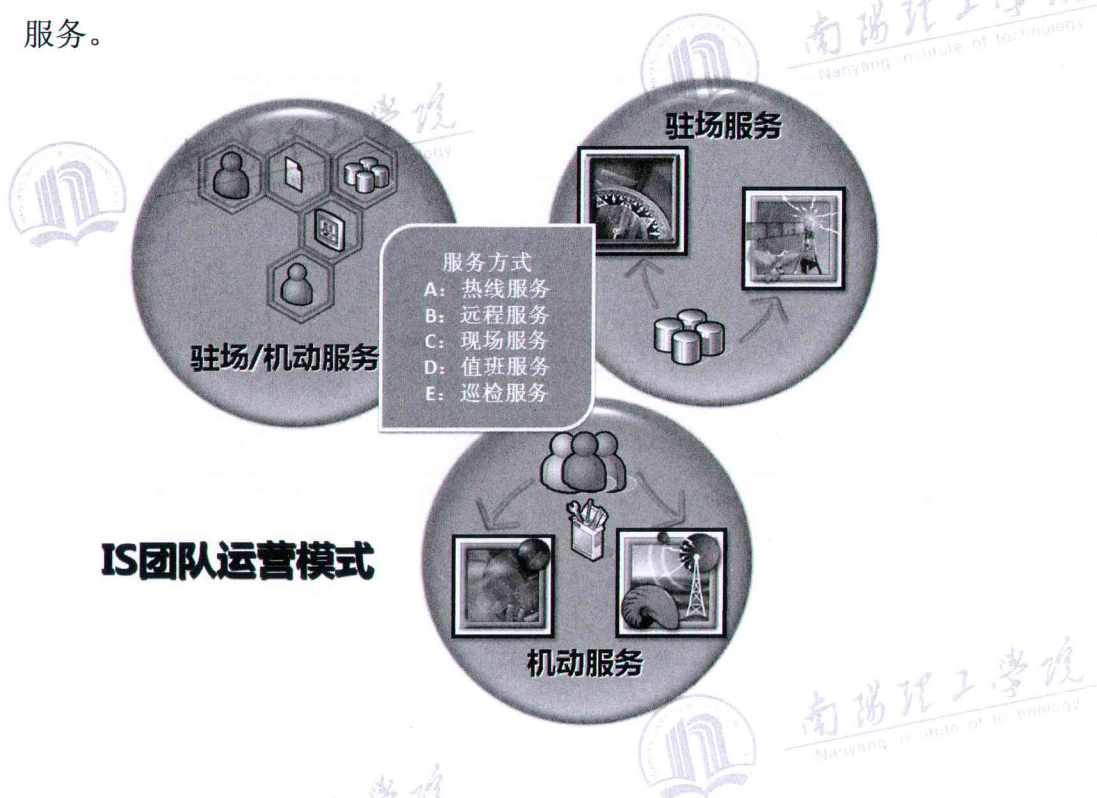
机动服务模式是安排服务团队通过中心服务台集中响应，派单服务，由于距离原因，响应时间会因为交通原因难以保障及时响应。其中运维软件平台，运维及办公设备，运维人员资源均为复用，价格便宜，服务标准化强。

驻场/机动混合服务模式是安排一线服务团队在用户单位办公地点进行服务，二线服务团队通过中心服务台集中响应，派单服务，由于距离原因，响应时间可以保障及时响应，重大问题处理上技术力量也有所保障。其中运维软件平台，运维及办公设备，运维人员资源为部分专用，价格有优势，服务个性化较强。

基于资源保证原则，高效性原则和可靠性原则，本项目推荐采用驻场/机动

混合服务模式。

其中服务方式可分为：热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务。



11.1 热线服务

客户可以通过热线电话、传真、电子邮件得到我公司的技术服务。服务工程师可以实时对客户请求进行处理，需要持续跟踪解决的问题将在客户服务呼叫中心电脑申开一个Case记录下来并得到跟踪处理直至问题完满解决。服务台将对处理完毕已关闭的案例进行客户电话回访，以使对服务情况进行监督。

服务热线：0371-61287533

技术热线：18637167117

售后服务E-MAIL: 80077915@qq.com

11.2 远程服务

在紧急状况下，我公司可提供由服务工程师通过远程控制工具 (Netmeeting, PC-AnyWhere等工具)，远程登录到客户主机进行联机诊断。