

## IT 服务外包 - 报价单说明

### 一、IT 服务 - 包月报价：

服务产品名称	单价	用户数	月服务费用
ViyasCare+ IT 系统服务	¥ 300/用户/月	25	7500 元/月

报价说明：

1. IT 系统服务：解决员工办公相关的所有 IT 问题，如：软硬件、网络、服务器、线缆和办公设备。
2. 用户数：需要购买服务的企业员工数量。以员工为主体的计费方式，便于企业对员工 IT 系统成本核算。  
每月人员增减，费用做相应增减。
3. 发票：6%增值税专用发票

### 二、服务内容：

序号	服务项目	服务内容概要
1	PC 和办公设备维护	PC 软硬件、打印机、扫描仪、传真机等，技术支持，维护，维修。
2	网络维护	日常维护、技术支持、网络优化、紧急响应、备件支持、定期巡检。
3	服务器维护	日常维护、定期巡检、补丁升级、状态检查（CPU、内存、硬盘、电源、风扇）、排除故障隐患、数据备份恢复、故障处理。
4	网站维护	网站更新、添加删除页面、网络营销建议、SEO 搜索引擎关键字排名。
5	电话、门禁和监控系统维护	日常维护、定期巡检、系统设置、分机号维护（添加、删除、变更）、用户数据库维护。
7	网线、电话线和 IT 机房维护	布线有序美观（标识、梳理、整理），检查每一根电缆完好无损，更换损坏的电缆。机房温湿度监控。
8	建立 IT 档案	《IT 资产清单》、《User & System Profile》、《服务档案》等。
9	咨询服务	IT 系统规则、建设、应用咨询服务。

### 三、双语支持：中文、英文

1. English Support
2. 建立 IT 系统档案和设备的整理工作
  - A. 收集并整理用户信息包括：客户部门，职务，电话，办公工位，邮箱地址，最后形成客户地图。

- B. 收集桌面 IT 设备信息包括但不限于：采购年限，附件清单，使用是否正常，型号设备及其软件和硬件的基本配置。具体内容和格式最后需由甲方审核确定。
- C. 建立电子档案，包括维修记录、购买历史、故障历史、处理方案、更换备件等。
- D. 机房设备的系统配置信息，包括但不限于服务器，路由器，交换机和防火墙等等。
- E. 建立统一的客户端的配置，区分管理员和普通用户的权限，如需要，可重新安装每个客户端的系统 and 软件。
- F. 建立网络拓扑图，机柜网络，网络配线，电话配线等信息的文档。
- G. 收集并整理各个设备和软件的用户名和登陆密码。
- H. 建立服务器日志的维护管理，为以后提供月度分析报告做好准备。
- I. 制定客户端的定期设备内部除尘计划，以便定期配合厂家人员的上门清洁服务。
- J. 在合同签订完两个日历月内制定并完成客户端基本的使用和维护的培训内容，包括但不限于数据和文件定期备份，邮件的归档和整理，临时文件的定期清理，定期的碎片整理，操作系统和防毒软件的定期更新等等。
- K. 整理和清洁机柜，对未标记的线缆做标记，以便以后定期机柜内设备的定期除尘工作。

### 3. 网络运行维护

- A. 日常维护：建立设备档案、系统巡检、巡检报告、配置备份、变更管理、网络拓扑结构图、机房网络设备内视图、系统日志分析、系统报警日志排除、线缆标记，保障网络设备的正常稳定运行。
- B. 现场服务：24 小时 365 天，工程师 2 小时到达现场。
- C. 备件换修：24 小时 365 天，备件 2 小时到达现场。提供 30 个自然日的备件支持服务。
- D. 远程支持：24 小时 365 天，全国统一服务电话：400-010-8885、800-810-6669
- E. 网络巡检：每月一次网络和客户端健康巡检服务，清除设备潜在故障，防患于未然。
- F. 网络优化建议：带宽管理、网络出入口流量管控、设定网络流量优先级、优化系统架构、优化网络设备 QoS (Quality of Service、服务质量)、优化数据访问规则逻辑，保障网络稳定运行的目标。
- G. 服务档案：建立电子档案系统。档案包括维修记录、购买历史、故障历史、处理方案、更换备件等。《服务行为报告》、《资产清单》、《巡检报告》、《评估报告》。

### 4. PC、台式机及打印外设运行维护

- A. 计算机硬件维护：包括主机、硬盘、驱动器、显示适配卡等安装、调试和配置，充分利用现有设备，进行系统优化配置；对使用中的终端存在或将要出现的故障进行及时的诊断、维修、替换，对客户原厂保修的机器（如计算机及配件等），可代为联络维修，并跟踪维修情况。并根据甲方需要，对设备进行升级或更新，保证设备正常运行。

- B. 计算机软件维护：解决在用户使用当中遇到的软件各种问题，在进行软件维护时应做好用户数据的备份，建立软件维护流程。帮助客户进行病毒主动防御（系统扫描和病毒查杀）；个人电脑常见系统问题解决及系统重装；常用办公软件的卸载及安装（客户自备正版或免费共享版）。
- C. 周边设备的维护：包括打印机、扫描仪、传真机等使用过程中出现的故障或不稳定因素排除，必要时对原厂保修期内的机器，可代为联络维修，跟踪维修情况，并根据客户需要，对设备进行升级或更新，保证工作任务的正常进行。
- D. 建立 PC 硬件配置档案，实行标准化管理。
- E. PC 硬件故障诊断、联系维修。
- F. PC 操作系统恢复、系统整理、系统优化、系统安装。
- G. 基础软件维护：操作系统安装、维护、诊断。
- H. 应用程序维护：Office 办公软件、outlook 软件、防病毒软件及其他应用软件维护。
- I. 数据备份：根据要求进行服务器、客户端的数据备份。
- J. 数据恢复。
- K. 打印机设置：网络打印机或共享打印机配置。
- L. 文件共享设置：局域网文件服务器及访问权限管理配置。
- M. 日常技术支持：安装系统软件、重新安装操作系统。

## 5. Office365-SharePoint

- A. 咨询、设计、培训和实施。
- B. OA：办公自动化系统的咨询、设计、开发、维护。如：部门网站、任务管理、表单审批、流程控制、知识管理、人事管理、协同办公、资产管理等。
- C. 创建企业网站和工作组网站，内容涉及：创建网站、网站权限、文档管理、协作
- D. 业务流程的设计和维护

## 6. Office365-CRM

- A. 咨询设计、培训和实施。
- B. 自定义字段、表单、 workflow 设计、模版设计
- C. 销售模块：客户和联系人、商机、报价单、订单、发票、销售资料、销售自动化应用、 workflow 设置
- D. 服务模块：客户和联系人、案例、服务活动给、知识文章的发布和应用、服务日历、目标管理 KPI 资料、 workflow 设置
- E. 市场营销：市场营销列表、快熟市场营销活动、EDM、潜在客户升级流程、 workflow 设置

## 7. 服务器运行维护

- A. AD 域控服务器的运行维护，在甲方授权下对域账户信息的维护，如，新建、编辑、删除。依据甲方要求设置域帐号的负责程度和有效期等。
  - B. 文件服务器的运行维护  
权限设置，按部门和用户身份属性的权限分派。  
依据 Windows Server 提供的功能，设置文件的新建、编辑、查看、下载等权限。  
设置文件服务器的备份策略，如，每周备份一次，备份路径和文件夹。
  - C. 邮件服务器的运行维护  
邮件系统进行日常维护，包括邮件系统安装，设定，升级，备份，还原，及时的安装邮件系统及操作系统安全补丁，防垃圾邮件，防病毒，突发邮件服务器故障处理等。保障公司邮件的正常收发。
  - D. SQL Server 数据库服务器运行维护  
协助客户搭建 SQL Server 服务器，设置备份机制，定期备份；配置安全规则，服务的开启，防火墙的设置，并搭建 VPN ，保证服务器的安全访问。
8. 对甲方员工和 IT 联系人进行相关设备使用常识培训。
9. 如果乙方现场工程师认定需要在客户端重装系统才能解决问题，由乙方现场工程师按统一的客户端配置进行安装。

#### 四、服务时间：

24 小时 365 天，全年无休。

#### 五、服务方式：

- 1. 定期巡检：每周半天，现场服务，系统巡检。
- 2. 现场服务：自故障申报时起，1.5 小时内，专业工程师现场服务。
- 3. 网络备件：合同期内，威亚斯提供网络备件，保障网络正常运行。
- 4. 电话远程支持：10 分钟响应，快速解决问题。远程支持服务工具：
  - A. 企业 QQ 8008106669 – 远程协助、协作
  - B. LogMeIn - 远程访问、管理并支持 PC\Mac\移动终端
  - C. TeamViewer - 远程访问、远程桌面共享
  - D. WebEx - 视频会议系统、远程支持、培训。

#### 六、服务团队：

- 1. 一线工程师：
  - A. 责任工程师：5 年以上 IT 运维经验，计算机相关专业本科学历，具备较强的沟通协调能力。

B. 助理工程师：计算机相关专业、2年以上 IT 运维经验、责任心强。

2. 二线专家团队：

A. 网络和电话专家：10 年以上网络通信一线工程师经历，能快速判断和处理 99%以上的网络故障。

B. Microsoft 微软专家：10 年以上微软技术支持经历，完全了解 MS Server、E-mail server / mail 、  
Windows OS platform、MS office、Backup system、Terminal Server

## 七、服务网点：

北京、上海、广州、成都、武汉

## 八、服务质量管理：

1. 全程监控：运行控制中心将负责服务任务的分派、跟踪、升级、关闭的全过程。
2. 现场检查：质量专员将以《ViyasCare+ IT 外包服务-工作说明书》为标准，不定期到客户现场检查责任工程师的现场服务情况。
3. 管理平台：Office365-CRM 将自动地对服务任务进行提醒、报警、流程升级，即提供一系列的 IT 平台支持。

## 九、威亚斯 VIYAS - 专长：

1. 网络：11 年为国际、国内的各行业的领先客户设计、建设、维护网络的经验。
2. CRM：15 年咨询、设计、维护经验。
3. SharePoint：6 年 SharePoint 设计、维护经验。
4. OA：办公自动化系统的咨询、设计、开发、维护。
5. Exchange/Outlook：9 年 Email 规划、建设、运维的经验。
6. 双语支持：中文、英文
7. IT 创造价值：帮助企业用好 IT 系统，使 IT 由成本中心，转变为盈利中心和创新平台，最终帮助企业提高效率、降低成本，留住老客户，开发新客户。为企业可持续发展战略，提供强有力的 IT 支持平台。

## 十、增值服务：

1. WebEx 视频会议/培训系统（<http://www.webex.com.cn/>，录制整个会议、编辑录制内容）
2. 数据恢复：移动硬盘、笔记本电脑、硬盘数据恢复、SCSI-SAS 硬盘、光盘软盘
3. 视频监控：机柜视频监控，远程访问。