

# 武汉市第二轻工业学校校园IT 运维服务

## 需求文件

武汉市第二轻工业学校

二零二六年四月

## 项目需求公告

武汉市第二轻工业学校校园 IT 运维服务需求。

### 一、项目概况

1、采购项目名称：武汉市第二轻工业学校校园 IT 运维服务

2、采购预算：60 万元，超出预算金额作无效标处理。

3、服务内容包括：中心机房基础设施运维保障服务、学校各业务系统及软硬件平台运维保障服务、桌面运维保障服务、超融合运维保障服务、基础网络运维保障服务、全光网络运维保障服务、校园智慧教室运维保障服务、校园无线 AP 运维保障服务、校园一卡通运维保障服务、专业机房运维保障服务、校园直播运维、校园广播运维保障服务、校园安防监控提供协助服务等，机房设备（核心交换机、服务器、存储等）维护、UPS 和精密空调的运维保障，同时提供重大活动期间的业务保障及应急故障处理。供应商须为采购人按 ITIL 实践建立标准化的 IT 管理体系,并在学校对运维服务进行标准化管理。具体详见项目需求。

4、委派驻场运维工程师 3 人

5、服务期：1 年（具体按合同签订服务周期计算）

### 二、供应商资格要求

（一）供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

- 1.具有独立承担民事责任的能力；
- 2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格要求：

供应商参加政府采购活动前三年内未被列入“信用中国”([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单（提供网页截图，以公告期内查询结果为准）。

（三）本项目不接受联合体投标。



## 项目须知

序号	类别	内容
1	项目名称	武汉市第二轻工业学校校园 IT 运维服务
2	采购内容	服务内容包括：中心机房基础设施运维保障服务、学校各业务系统及软硬件平台运维保障服务、桌面运维保障服务、超融合运维保障服务、基础网络运维保障服务、全光网络运维保障服务、校园智慧教室运维保障服务、校园无线 AP 运维保障服务、校园一卡通运维保障服务、专业机房运维保障服务、校园直播运维保障服务、校园广播运维保障服务、校园安防监控提供协助服务等，机房设备（核心交换机、服务器、存储等）维护、UPS 和精密空调的运维服务，同时提供重大活动期间的业务保障及应急故障处理，3 名工程师驻场运维服务。供应商须为采购人建立标准化的 IT 管理体系，在学校对运维服务进行标准化管理。具体详见本文件项目需求。
3	采购预算	<u>60万元</u> ，超出预算金额做无效标处理。
4	服务期	1 年（2026年12月5日—2027年12月4日）
5	服务地点	武汉市第二轻工业学校
6	供应商资格要求	供应商参加政府采购活动前三年内未被列入“信用中国”（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）政府采购严重违法失信行为记录名单（提供网页截图，以公告期内查询结果为准）。
7	货币	以人民币报价

# 项目需求

## 一、总体要求

随着运维规模不断扩大，为解决管理维护效率难以同步提升的问题，进一步强化网络维护、优化服务管理，信息中心决定对中心机房整体、办公（含教学）电脑、专业机房、智慧教室、数字食堂、网络、无线及超融合的日常运行维护工作进行服务外包，以此完善日常管理、提升故障处置效率、筑牢安全防线。

本项目采购武汉市第二轻工业学校校园 IT 运维服务，服务内容包括：中心机房基础设施运维保障服务、学校各业务系统及软硬件平台运维保障服务、桌面运维保障服务、超融合运维保障服务、基础网络运维保障服务、全光网络运维保障服务、校园智慧教室运维保障服务、校园无线 AP 运维保障服务、校园一卡通运维保障服务、专业机房运维保障服务、校园直播运维保障服务、校园广播运维保障服务、校园安防监控提供协助服务等，机房设备（核心交换机、服务器、存储等）维护、UPS 和精密空调的运维服务、同时提供重大活动期间的业务保障及应急故障处理，工程师驻场运维服务。供应商须为采购人建立标准化的 IT 管理体系，并在学校对运维服务进行标准化管理，并提供驻场运维工程师 3 人。

## 二、技术要求

### 1. 服务方案要求

要求供应商根据实际情况、需求出具合理的运维服务方案。

### 2. 服务级别要求

服务级别是指供应商与校方就服务的质量、性能等方面所达成的双方共同认可的级别要求。

供应商针对本次运维项目需提供如下服务级别：

级别	服务类别	响应时间	承诺恢复时间	服务周期
1 级	一卡通技术支持 安防监控协助服务 食堂网络运维服务	30 分钟	480 分钟	5*8
2 级	基础网络类、机房基础设施类， 全光网络类、存储类服务	30 分钟	480 分钟	5*8
3 级	广播、直播系统、超融合类、 智慧教室类服务	10 分钟	240 分钟	7*24
4 级	无线 AP、业务系统类服务、 桌面类服务	10 分钟	120 分钟	7*24

### 3. 人员需求

本次采购需供应商针对本运维项目，提供技术支持和针对本项目的运维服务管理人员，并提供针对本运维项目的技术支持和项目管理组人员的配备情况。

服务方式：

驻场服务：派 3 名技术服务人员驻场受理校园相关服务，现场服务时间 5\*8 小时（遇设备升级或校方重大活动，无条件接受校方安排）。为校园提供技术支持排查疑难或重大技术故障，制定解决方案，采取有效措施尽快恢复业务服务；编制发现问题、解决问题的技术文档，制定运维标准操作程序(SOP)和作业指导书(WI)。

人员技能要求如下：

(1) 驻场系统运维工程师（1 人）

技能要求

- 1) 专科及以上学历，具备至少 3 年 IT 行业从业经验。
- 2) 熟悉机房动力环境设备，包括消防、供电、UPS、空调、新风系统等，负责系统日常保养，故障处理。
- 3) 熟悉掌握数据中心相关的系统和软硬件，熟练掌握操作系统、存储系统、虚拟化、云计算、数据库相关的产品、技术、配置、排错能力。
- 4) 熟练掌握锐捷、华为、华三网络设备，联想、浪潮、DELL 等厂商的服务器、存储设备的体系结构、工作原理，具有动手配置、排错和故障恢复正常的的能力。
- 5) 良好的服务意识、团队协作意识,较强的沟通协调能力。

**岗位职责：**

- 1) 机房环境运维服务,负责采购人单位上报故障的处理；
- 2) 负责核心机房网络设备故障处理和日常维护,性能优化和调整；
- 3) 判断需要采取何种措施恢复服务并实施有效的操作；
- 4) 完成周期性的日常巡检任务,并填写工作记录与报告；
- 5) 运维服务,负责采购人申报故障的处理；
- 6) 负责网络设备、终端设备的故障处理和日常维护；
- 7) 判断需要采取何种措施恢复服务并实施有效的操作；
- 8) 负责为校园一卡通和校园安防监控及广播提供技术支持；
- 9) 完成周期性的日常巡检任务,并填写工作记录与报告。

(2) 驻场桌面工程师 (1 人)

**技能要求**

- 1) 1 年 (含) 以上行业桌面运维工作经验;
- 2) 熟悉 AD 域, 从事过 AD 域服务器相关运维工作经验;
- 3) 实施过防病毒、终端管控、防泄密准入控制等安全管理端部署工作;
- 4) 具有熟练的计算机软、硬件知识, 能够判断软、硬件故障, 并且能够指导用户使用主流软、硬件。

**岗位职责:**

- 1) 负责办公电脑的管理、分发及报修;
- 2) 基本办公软件的安装配置;
- 3) 办公 IT 环境日常的基础运维;
- 4) 具有判断运维桌面基本问题的能力;
- 5) 工作耐心细致、抗压力强、态度良好。

**运维服务管理人员要求:**

(3) 驻场运维项目经理 (1 人)

**技能要求**

- 1) 3 年以上 IT 系统集成项目或运维服务项目管理经验;
- 2) 熟悉项目管理的相关技能, 熟悉团队管理的相关技能;
- 3) 熟练掌握数据中心相关的系统和硬件, 熟练掌握各种服务器 Unix、Linux、centos\Anolis 操作系统、存储系统、虚拟化、云计算、数据库、docker 相关的产品、技术、配置、排错能力。
- 4) 具备较强的沟通交流能力和高度的团队合作精神, 具备较强组织协调能力;
- 5) 熟悉运维服务管理流程和运维服务类管理软件;
- 6) 有 IDC 机房运营经验;
- 7) 熟悉前端、后台、Android 端、有一定软件开发经验。

**岗位职责:**

- 1) 负责运维服务项目的交付管理, 即项目交付的过程、质量及客户满意度管理;
- 2) 制定运维服务管理计划, 监督计划执行落实情况;
- 3) 组织、协调与项目团队、供应商、客户、监理等与项目相关沟通管理工作;

4) 提高项目交付品质, 对于自检和质检发现的问题能及时整改, 并提出持续改进建议;  
按时提交工作报告和运维服务改进方案, 与用户沟通并监督执行。

#### **4. 服务内容要求**

##### **4.1 日常维护**

日常维护主要是针对中心机房、网络设备、线路、全光、超融合、无线及办公电脑的维护和管理, 以及为学校业务系统和部门业务系统提供应用保障。

###### 1) 设备维护

主要是对校园网骨干网络设备进行维护保养, 确保网络配置正常, 保证设备工作环境良好和设备运行正常。具体工作包括但不限于:

- (1) 设备外观检查、维修保养
- (2) 设备软硬件配置检查、维修保养
- (3) 设备除尘、清洁
- (4) 线路整理
- (5) 设备和线路标识检查
- (6) 网络线路通信质量测试

###### 2) 网络管理

主要是对设备进行配置的管理、备份、数据恢复等, 包括但不限于以下内容:

- (1) 配置管理: 根据设备部署的用途和地点, 对设备进行配置, 并根据实际应用对配置进行评估、修改和优化。
- (2) 配置备份: 网络设备、安全设备每月进行 1 次配置全备份。
- (3) 密码管理: 网络设备和安全设备每半年进行 1 次管理员级以上权限密码口令变更及备份。
- (4) 灾难恢复: 在发生灾难事件后, 通过各种手段迅速恢复设备运行和导入正确配置, 保证各项工作正常开展。

###### 3) 网络巡检

定期对设备进行现场巡检和性能测试, 并整理设备资料和网络接入资料。每年进行 2 次全网巡检;

巡检内容包括环境检查、线路整理、标识核查、设备软件升级、设备模块安装、线路情况调查和应用部署。

###### 4) 校内业务系统服务维护

- (1) 服务器及相关软硬件的维护, 对可能出现的问题进行评估, 制定响应时间;

(2) 数据库维护，有效地利用数据库是业务系统维护的重要内容，因此数据库的维护要受到重视；

(3) 系统的更新、调整等；

(4) 制定相关维护的规定，将系统维护制度化、规范化；

(5) 做好安全管理，防范黑客入侵，检查各个功能节点，是否正常使用。

#### 5) 一卡通专项延保

(1) 校园一卡通软、硬件平台及设备日常监控、巡检服务

(2) 故障定位、排除、维修。

(3) 提供必要的耗材备件

(4) 每半年提供运维分析报告一份

#### 6) 广播系统保障维护

(1) 每月定期检查数字公共广播系统接地是否牢靠，各接插件接触是否良好，并定期清扫接地线；

(2) 每月定期对广播系统进行测试，通过播放音乐，维护人员巡视各广播点，确认个广播点是否正常；

(3) 每日上班检查设备运行情况。

(4) 每日检查广播系统运行环境，以防止灰尘、油、水、潮气和其它污物进入机柜内部；

(5) 每日定期检查各类声源设备按钮及指示灯工作正常，功能良好；

(6) 每日检查话筒切换正常，连接牢固，扬声器声音清晰，无沙哑或无声等不正常现象。

(7) 每周定期检测音频分区矩阵各输出端口电压是否正常，输出线缆连接是否牢固；

#### 7) 系统优化、超融合管理

(1) 硬件优化: 根据实际需求, 对设备硬件进行调整优化, 提高硬件资源利用率, 满足各项应用开展的要求。包括: 硬件资源调配、存储空间规划、虚拟机资源优化等, 定期或根据需要对硬件资源利用率进行分析评估, 并根据分析评估结果提出解决方集, 以供领导决策。

(2) 服务器操作系统优化: 根据实际需求, 对系统配置进行调整优化, 以提高系统整体性能。

(3) 应用优化: 根据用户要求和应用需要, 对应用配置进行优化, 对新功能特性进行评估、测试和部署。

(4) 网络优化: 对新设备进行功能和性能测试; 定期或根据需要对网络平台进行优化评估, 并根据评估结果提出优化方案, 以供领导决策。

#### 8) 业务应用保障

为学校业务系统和部门业务系统提供应用保障，保证各项业务的正常开展。

#### 4.2 技术支持

主要包括现有中心机房网络、服务器、存储等方面的技术支持,服务内容包括但不限于：

- 1) 网络技术支持,提供路由器、交换机、防火墙、出口线路等的技术支持。
- 2) 系统技术支持:提供服务器、存储、备份、数据库等技术支持。
- 3) 一卡通技术支持：为一卡通平台设备相关网络及服务器、存储、数据库等提供技术支持。
- 4) 安防监控、广播技术支持：为校园安防监控、广播相关网络及服务器、存储、数据库等提供技术支持。

#### 4.3 故障处理

提供及时的远程或现场故障处理服务。

- 1) 服务对象：校园网设备和互连线路、办公电脑等
- 2) 故障处理记录：所有故障处理请求必须记录处理过程和结果相关信息,加强服务管理
- 3) 故障统计分析:每月定期对本月所发生的故障进行统计分析,提交分析报告,确定故障多发区域和故障类型,有针对性地进行监控和维护,并做好预防措施。
- 4) 重大故障事件响应:每年根据实际需求制定重大故障事件响应方案,针对网络系统、安全系统、机房环境保障,每年进行一次重大故障事件应急响应演练。

#### 4.4 机房维护

提供及时的现场精密空调、UPS 设备的故障定位、排错、维修人工服务,空调室外机的清洗、过滤网的更换服务,对涉及到的硬件维修、更换报校方确认后,由校方承担设备费用。

#### 5. 运维服务内容汇总表

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式	产生文档
网络运维服务	网络系统配置管理	管理网络系统拓扑图、布线系统、设备配置等文档	5×8 小时	《XXX 系统配置文档》
	网络故障处理	随时应对出现的网络故障问题,及时解决	5×8 小时	《网络故障处理记录》
	综合布线维护	网络线路的日常检测、整理和维修	5×8 小时	《综合布线图》

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式	产生文档
	网络流量分析	全网流量性能、协议、应用分析统计，制定相应带宽使用策略，保证核心应用使用	每季度 1 次	《网络流量分析报告》
	上网行为监控	通过上网行为管理工具结合统一身份认证信息巡查并规范全校师生上网行为，防范不当言论以及六类恶俗网站出现	7×24	《全天上网行为巡查监控记录》
	性能监控	通过人工巡检和监控软件的结合对交换机、路由器的各项性能参数进行监控并报警	人工每天 1 次	《日常运维检查表》 《全天网络监控记录》
			软件 7×24 小时	
客户其他工作协助	协助客户其他项目的实施工作	根据需要	《项目支持记录单》	
桌面运维服务	办公电脑、笔记本、打印机等	对客户的办公电脑进行运维保障，打印机等设备、保障设备正常运行。	7×24	《网络故障处理记录》
	其他软件问题	对客户提出的软件问题进行处理、最大化的解决各类软件使用问题	7×24	《网络故障处理记录》
专业机房运维服务	专业教学机房管理	对专业教学机房、硬件、软件进行运维保障、管理安装专业教学软件、及时更换版本、保障教学正常运行。	7×24	《网络故障处理记录》 《机房软件安装记录》

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式	产生文档
服务器、存储及应用服务	服务器日常维护	设备日常监测、配置调整、故障处理、托管服务器的网络连通	5×8 小时	《维护设备清单》 《设备维护记录表》
	应用维护	教育云平台、应用系统、中间件、WEB Server 等应用进行日常维护和管理	5×8 小时	《应用维护记录表》
	数据库维护	数据库的日常监测、配置调整优化	5×8 小时	《数据库维护记录表》
安全运维服务	安全策略制定	根据需要以及策略制定规则，制定安全策略，并随时作出调整	5×8 小时	《XXX 安全设备策略调整记录》 《XXX 系统安全管理建议》
	病毒防范体系完善	构建完善病毒防范体系，保障中心机房的病毒安全	5×8 小时	《病毒库更新记录》 《病毒故障处理记录》
	服务器存储安全服务	服务器磁盘检查、补丁更新、日志备份、数据的存储备份安全	每季度 1 次	《服务器磁盘空间检查表》 《数据备份与恢复记录》
	服务器漏洞扫描	服务器漏洞扫描、安全检查、安全加固	每年 1 次	《服务器漏洞扫描与加固报告》
	重要应用系统安全服务	对教育云平台、门户网站、OA、邮件系统等进行安全检测、模拟黑客攻击和渗透性测试，提前发现漏洞存在	每年 1 次	《XXX 系统安全检测报告》 《XXX 系统安全渗透测试报告》 《XXX 系统安全加固建议书》
机房管理	机房监控与管理	机房的静电地板、空调、防雷、消防、环境监控设备的日常维护与报修	5×8 小时 软件 7×24 小时监控	《机房管理办法》 《机房出入登记表》 《机房操作记录表》

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式	产生文档
	物理位置	调整优化机房设备的物理位置		《机柜位置图》 《楼层机房巡检表》
	楼层机房管理	楼层机房内所有相关设施的监控和管理		
终端运维服务	办公用 PC、多功能一体机等设备进行维护	通过日常维护、定期巡检、设备检查等有效的降低终端病毒威胁情况，外设设备的故障率和损坏率。	5*8 小时	《终端维护记录》 《设备故障处理报告》
智慧教室运维服务	对全校所有智慧教室运维管理	对智慧教室大屏软件的安装、教学软件安装管理、及其他智慧班排等终端的日常维护	5*8 小时	《设备故障处理报告》 《大屏软件安装登记表》
直播系统运维服务	直播系统管理	校园直播、听力考试、活动视频、教育宣传等，直播活动的运维保障	5*8 小时	《直播系统维护记录》
全光运维服务	学校全光网络	通过对全光设备的监控，业务网络的架构、校园 VLAN 的划分、业务网络优调、用户上网认证等，实时监控校园全光设备的运行状态、以确保校园业务 24 小时不间断正常运行。	5*8 小时	《全光维护记录》 《设备故障处理报告》
超融合运维服务	超融合管理	对深信服、VM 超融合的运维管理、对运行在超融合下的业务系统进行运维管理、HCL 资源的划分、保障业务系统的 24 小时不间断运行	5×8 小时 软件 7×24 小时监控	《超融合维护记录》

服务类别	服务项目	服务内容	服务方式	产生文档
一卡通技术支持	一卡通技术支持	为一卡通相关网络及服务 器、存储、数据库等提供 技术支持	5*8 小时	《一卡通技术支持记录》
安防监控、 广播技术支持	监控、广播 技术支持	为安防监控、广播相关网络 及服务器、存储、数据库等 提供技术支持	5*8 小时	《安防监控、广播技术支持记 录》
培训服务	二级接入单 位培训	对应用系统的操作和相关技 术进行培训	每年 1 次	《XXX 系统培训教材》 《XXX 系统培训计划》
	信息中心 培训	在系统维护中随时对系统管 理和技术进行培训	根据需要	《XXX 系统培训计划》 《培训记录》

## 6、运维服务管理体系建设要求

为支撑校园信息化建设和发展的需求，加强学校教学业务部门服务满意度，要加强校园运维服务管理体系建设。

1) 要求供应商针对学校提供 IT 咨询服务。

要求供应商指派工程师，在学校的配合下，收集武汉市第二轻工业学校当前的业务信息和 IT 现状，整理出当前的 IT 服务管理流程情况和 IT 运维管理流程情况、当前的组织结构文档，在此基础上分析和评估采购人当前 IT 服务管理和 IT 组织结构的成熟度。建立运行管理平台、管理制度和流程，设计相应人员职责角色，优化管理组织结构。

设计优化的 IT 服务管理流程设计(包括事件管理流程、问题管理流程、变更管理流程和发布管理流程)。

供应商需完成下面工作：

- ① IT 服务管理现状数据与信息收集
- ② IT 服务管理现状访谈与评估
- ③ IT 服务管理现状分析、现有流程优化等
- ④ 部署 IT 服务管理软件、设计管理制度和流程
- ⑤ IT 服务管理流程设计, 服务商完成流程设计工作, 并提交相关文档。

2) 要求供应商协助采购人建立 IT 服务管理制度。

IT 部门管理制度是 IT 标准化运维服务中的重要部分，它对运维流程起到协同规范的作用，对 IT 部门员工的日常行为规范和流程执行动作有着约束作用。依据国内的行业标准理论，结合采购人 IT 运维管理的现状，梳理一套行之有效的 IT 服务管理制度。

供应商采用运维管理系统对运维服务过程进行管理和监控，功能模块技术要求如下：

功能模块	技术要求
服务台	管理用户的服务请求,包括从服务请求受理,响应到最终解决的全过程。提供服务台人员工作的界面,提供请求的受理、登记、处理、跟踪、查询等功能,能实现由告警信息自动生成的服务请求。
事件管理	事件管理功能模块主要实现事件的登记、事件的分配、事件的处理、事件的查询、事件的管理等功能:事件管理可提供事件查明和记录、归类与初步支持、事件调查和分析、解决事件和恢复服务、终止事件等功能;能记录事件处理活动的过程和内容,以方便进行责任追踪;操作人员可根据权限查看自己工单的流转情况。
问题管理	问题管理功能主要实现问题的新建、问题的处理、问题的完成、问题的关闭等;可记录问题处理活动的过程和内容,以方便进行责任追踪。
变更发布管理	提供变更请求的记录、评审、分类、确定优先级功能;可记录变更发布实施的计划和实施情况,可记录变更处理活动的内容,以方便进行责任追踪;变更流程能够与资产信息对应,便于问题分析定位。
巡检管理	提供能够按每日/周/月制定巡检作业计划,并记录和监控作业的执行,系统能够自动触发巡检作业,并发送给指定人员。
排班管理	系统能够提供排班功能,实现对值班人员的管理,排班管理功能包括班次管理和班次查询等功能,可以通过模版的方式创建值班列表。
资产管理	资产管理能够为事件管理、问题管理、变更发布管理等管理流程提供有关 IT 基础架构配置的准确信息;应记录配置处理活动的内容,以便于进行责任追踪;能对 IT 资产的生命周期进行登记审批、查询;支持资产设备的批量导入和导出。
知识库管理	提供支持人员提交经验和知识的输入接口或界面;提供查询功能,例如:查询关键字、知识列表等;提供模糊匹配、智能查询、点击统计等增强功能:提供知识库的分类整理,易于扩展、调整;知识库支持 Word/Excel/TXT/JPG/GIF 等格式文档作为附件的输入。
公告管理	信息通知功能,发布信息给所有使用本系统的用户,记录公告的访问日志信息,公

	<p>告管理包括:</p> <p>信息发布-所有使用者都可以发布信息,发布要素至少包括标题、内容、有效期等。</p> <p>信息审核-审核人收到使用者的信息,对其发布的内容进行审核,通过后信息正式发布。</p> <p>日志记录-用户查看公告时记录用户查看的时间、用户名,供统计使用。</p>
报表管理	<p>系统需提供事件管理、问题管理、变更管理报表,能按类型、人员、地点等特征灵活进行报表统计;系统需提供的报表应包括知识库统计报表和计划作业报表;业务实体的分类统计,资产与运维整体状况统计等。</p>

## 7、质量管控要求

### 7.1 服务报告

服务报告的目标是为服务方提供基于知情的决策和有效沟通,编制商定的、及时的、可信赖的、准确的报告。

- 1) 服务报告中的目标和质量检查
- 2) 服务报告应及时、清晰、可靠和简明。
- 3) 报告应该适合于采购人的需求,并充分准确可作为决策支持工具。
- 4) 描述方法应有助于容易理解报管,如使用图表。
- 5) 应该形成以下几种类型报告:

a) 描述所发生事件的响应报告:

b) 主动报告,对重要事件提前警告,使得可以预先采取预防措施(如,报告即将发生的违背 SLA 的事件):

c) 描述计划活动的预先计划报告。

服务提供方向我方和管理层提交的报告,应该包括以下内容:

a) 对照服务级别目标的绩效,如损失报告、成绩:

b) 与标准的不符合项;

c) 工作量的特征和数量信息,如事件、问题、变更、任务、分类、位置、季节趋势、优先次序,请求帮助数量等。

d) 重大事件的绩效报告,如变更、版本发布;

e) 阶段性的趋势信息(如,每天、每周、每月);

f) 报告每个过程的信息,如事件数量和最被常问及的问题、基础设施的不可靠组件,资源/成本集中的任务;

g) 重要事项的报告和计划的工作量。

## 7.2 客户满意度

通过我方对运维服务过程的客观评价,来衡量公司运维服务的能力,并从中发现不足,持续改进,不断满足我方要求。

1) 响应我方请求。运维服务部在接受我方的投诉和意见时应作好记录,并于每半年进行汇总分析。

2) 定期向采购人发出《客户满意度调查表》,进行满意度调查,及时与我方联系,将其按时反馈给公司。

## 三、商务要求

### (一) 服务期

一年,具体按合同签订服务周期计算。

### (二) 付款方式

具体由成交供应商与采购人协商确定。

### (三) 验收

由采购方组织审查验收

### (四) 报价范围报价方式

供应商投标报价应包含以上全部工作所需的一切费用,报价一览表后必须提供项目详细投入清单及报价明细。对在合同实施过程中可能发生的其它费用(如:人工、成本增加等因素),校方概不负责。

对于本采购文件未列明,而供应商认为必需的费用也需列入投标总报价。在合同实施时,校方将不予支付中标人没有列入的项目费用,并认为此项目的费用已包括在投标总报价中。

报价要求:本项目采用总价包干模式,以合同价为准,一次性包干,合同签订后校方未提出增加工作内容的情况下,合同价不得调整。