

北京新都远景网络技术有限公司

组织级运维服务目录

文件编号: XDYJ-01-02

编制部门: 运维管理部 编制时间: 2025.01.10

版 本: V 1 . 0 编制时间: 2025.01.10

批 准 人: 孙珏 审批时间: 2025.01.10

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 01. 10	V1. 0	新 建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

组织级运维服务目录 1

1. 040201网络运维服务 4

2. 040202主机类设备 5

3. 040203存储运维服务 6

4. 040204桌面运维服务 7

5. 040299其他硬件运维服务 8

6. 040301基础软件运维服务 9

7. 040303应用软件运维服务 10

1. 040201网络运维服务							
代码	交付内容	服务项目	服务内容	服务时间	服务频度	交付方式	交付成果
运行维护服务目录 04							
服务中类：0402 硬件运维服务							
服务小类：040201网络运维服务（说明：对交换机、路由器、网关等网络设备及系统的运维服务）							
040201-01	例行操作	网络定期巡检	网络性能分析、设备日志检查分析等	5*8	1次/月	现场/远程	《网络定期巡检报告》
040201-02		网络机柜巡检	测试服务器、网络接口的是否正常 服务器与各站工作站连接是否正常、有无离线状态报表查看硬件、时钟信息 查看系统软件是否实时监控 确认系统报警信息 导出并清理报警记录 设备内、外部清洁 全面检查系统运行情况	5*8	1次/月	现场	《巡检报告》 《服务事件记录》 《故障报告》
040201-03		网络运行监控	网络及网络设备运行状态检查、监控及预警 网络接入的实施、配置，设备或用户终端接入网络的实施、配置	5*8	1次/月	现场/远程	《网络运行状态记录表》
040201-04	响应支持	网络故障排除	网络故障响应、排查、诊断和处理	7*24 单次服务	发生故障时根据 客户需要	现场、远程	《服务事件记录》 《故障报告》
040201-05		网络设备维修更换	对发生故障的硬件设备进行维修或更换	7*24 单次服务	发生故障时根据 客户需要	现场、远程	《故障报告》 《设备维修更换记录》
040201-06		网络接入管理	网络接入的实施、配置，设备或用户终端接入网络的实施、配置	5*8	（1）根据客户需要 （2）实时更新	现场	《网络信息表》
040201-07	优化改善	网络调整优化	网络结构、网络设备及网络配置的调整优化	5*8 单次服务	1次/年 根据客户需要	现场	《网络系统变更记录》 《服务事件记录》 《现场工作记录》

2. 040202主机类设备							
代码	交付内容	服务项目	服务内容	服务时间	服务频度	交付方式	交付成果
运行维护服务目录 04							
服务中类：0402 硬件运维服务							
服务小类：040202主机类设备（说明：对PC服务器、小型机等主机设备及系统的运维服务）							
040202-01	例行操作	服务器巡检	服务器及授权工作站显示器显示是否正常 测试服务器及授权工作站鼠标、键盘的功能 服务器与各站工作站连接是否正常、有无离线状态 检查各个外部接口以及相关联的线路	5*8	1次/周	现场	《巡检报告》
040202-02		服务器监控	全面监控检查系统运行情况 当前服务器运行是否正常 查看系统软件是否实时监控	5*8	1次/周	现场/远程	《巡检报告》
040202-04	响应支持	服务器故障排除	存储故障响应、排查、诊断和处理	5*8 单次服务	发生故障时 根据客户需要	现场/远程	《服务事件记录》 《故障报告》
040202-05	优化改善	服务器调整优化	服务器及配置的调整优化	5*8 单次服务	2次/年 根据客户需要	现场	《服务器变更记录》
040202-06	调研评估	主机系统调研评估	根据客户业务实际需求，根据主机络系统调优方案、能力管理等 进行调研评估，提出优化改善建议	5*8	根据客户需要	现场/远程	《主机调研评估报告》

3. 040203存储运维服务							
代码	交付内容	服务项目	服务内容	服务时间	服务频度	交付方式	交付成果
运行维护服务目录 04							
服务中类：0402 硬件运维服务							
服务小类：040203存储运维服务（说明：对磁盘阵列、磁带库、PC服务器存储等设备及系统的运维服务）							
040203-01	例行操作	存储运行监控	存储设备，包括磁盘阵列存储交换机等运行状态检查、监控及预警	5*8	1次/天	现场/远程	《巡检记录表》
040203-02		存储定期巡检	存储性能分析、设备日志检查分析、磁盘清理等	5*8	1次/天	现场/远程	《巡检记录表》
040203-03	响应支持	存储故障排除	存储故障响应、排查、诊断和处理，对发生故障的硬件设备进行维修或更换	7*24 单次服务	发生故障时 根据客户需要	现场/远程	《故障台账》 《故障分析报告》
040203-04	优化改善	存储系统调优	根据客户业务实际需求，根据存储性能调优、能力管理方案进行优化改善	5*8	依据客户需要	现场/远程	《存储优化改善报告》 《实施计划书》
040203-05	调研评估	存储系统调研评估	根据客户业务实际需求，根据存储系统调优方案、能力管理等进行调研评估，提出优化改善建议	5*8	依据客户需要	现场/远程	《存储调研评估报告》

4. 040204桌面运维服务							
代码	交付内容	服务项目	服务内容	服务时间	服务频度	交付方式	交付成果
运行维护服务目录 04							
服务中类：0402 硬件运维服务							
服务小类：040204桌面运维服务（说明：包括PC、打印机等的运维服务）							
040204-01	例行操作	桌面设备运行检查	按周期定期对桌面终端运行状态进行检查很分析，完成巡检报告	5*8	1次/天	现场/远程	《检查报告》
040204-02	响应支持	桌面设备现场保障	桌面设备故障诊断与处理服务，分析故障原因，进行处置修复。	7*24 单次服务	发生故障时根据客户需要	现场/远程	《故障台账》 《故障分析报告》
040204-03	优化改善	桌面设备运行优化	针对客户当前桌面设备运行情况，给出优化建议并实施，提升性能	5*8	依据客户需要	现场/远程	《存储优化改善报告》 《实施计划书》
040204-04	调研评估	存储系统调研评估	根据客户业务发展趋势，评估桌面设备服务能力。确保用户桌面设备运行稳定，定期进行性能分析与评估	5*8	依据客户需要	现场/远程	《存储调研评估报告》

5. 040299其他硬件运维服务							
代码	交付内容	服务项目	服务内容	服务时间	服务频度	交付方式	交付成果
运行维护服务目录 04							
服务中类：0402 硬件运维服务							
服务小类：040299其它硬件运维服务（说明： 微车管所、警医通、 自助体检机、 自助拍照机、 身份证受理机、 车驾管受理机等设备的运维服务）							
040299-01	例行操作	设备巡检服务	按约定周期定期对设备运行状态进行检查和分析，并完成巡检报告	5*8	1次/天	现场/远程	《巡检记录表》
040299-02	响应支持	设备排障服务	对服务范围内的设备故障或巡检时发现的设备故障提供现场或远程支持，尽快修复故障	5*8	依据客户申报	现场/远程	《现场工作记录》 《故障检修单》
040299-03	优化改善	设备调优服务	针对客户当前设备运行情况， 根据优化改善方案进行优化改进，提升性能	7*24 单次服务	发生故障时 根据客户需要	现场/远程	《故障台账》 《故障分析报告》
040299-04	调研评估	性能评估服务	根据客户业务发展趋势，对其桌面设备的使用、维护或管理进行现状调研、分析或评估，提出处理或改进的建议和方案	7*8/7*24	根据客户需要	现场/远程	《评估报告》

6. 040301基础软件运维服务							
运行维护服务目录 04							
服务中类：0403软件运维服务							
服务小类：040301基础软件运维服务（说明：对操作系统、数据库系统、监控软件等系统的运维服务）							
040301-01	例行操作	基础软件定期巡检	操作系统、数据库的性能分析、设备日志检查分析等	5*8	1次/月	现场	《定期巡检维护报告》
040301-02	响应支持	基础软件故障排除	系统恢复、应用服务重启、配置文件恢复、漏洞补丁安装、版本升级、口令恢复。	7*24	发生故障时	现场	《现场工作记录》 《故障检修单》
040301-03	优化改善	基础软件性能优化	启动项优化、参数调整、版本升级、打补丁、临时文件删除、备份策略调整、注册表整理、磁盘碎片整理、优化系统配置。	5*8	1次/月	现场	《系统软件综合性能优化报告》
040301-04	调研评估	操作系统性能评估服务	根据客户业务发展趋势，评估基础软件当前及应有性能，提出建议	5*8	根据客户需求	现场	《评估报告》

7. 040303应用软件运维服务							
运行维护服务目录 04							
服务中类：0403软件运维服务							
服务小类：040303应用软件运维服务（说明： 丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统、员工数据闭环管理云服务）							
040303-01	例行操作	应用软件巡检监控	1、监控：进程状态、服务或端口响应情况、资源消耗情况、会话内容情况、数据库连接情况、存储连接情况、作业执行情况； 2、检查：CPU的利用率、磁盘I/O、应用软件的典型操作响应时间、主机操作系统的漏洞扫描、补丁检查、系统病毒定期查杀、应用软件的口令安全情况、应用软件的日志审计、分析； 3、作业：版本升级、日志清理、启动或停止服务或进程、增加或删除用户账号、更新系统或用户密码、建立或终止会话连接、软件备份。	5*8	根据客户需要	现场	《系统运维报告》
040303-02	响应支持	应用软件故障排除	软件故障响应、排查、诊断和处理，系统启停、系统安装、升级。	7*24	发生故障时	现场、远程	《服务事件记录》 《故障报告》
040303-03	优化改善	优化改善	应用消息队列、共享内存优化、应用服务能力优化，例如应用进程数、应用线程数的优化、应用日志级别及日志空间的调整、应用版本升级、打补丁。	5*8	1次/月	现场、远程	《应用软件综合性能优化报告》
040303-04	调研评估	应用软件性能评估服务	根据客户业务发展趋势， 评估应用软件当前及应有性能，提出建议	5*8	根据客户需求	现场、远程	《评估报告》