

北京新都远景网络技术有限公司

丰盈云人力资源服务业财一体化管理 系统技术服务项目-交付方案

文件编号：XDYJ-09-02

编制部门： 运维管理部 编制时间： 2025.02.20

版 本： V 1 . 0 编制时间： 2025.02.20

批 准 人： 孙玥 审批时间： 2025.02.20

修订记录

日期	版本	变更说明	批准人
2025. 02. 20	V1. 0	新建	孙玥

目录

北京新都远景网络技术有限公司 1

1. 项目概述 4

2. 服务目标与服务原则 4

 2.1. 服务目标 4

 2.2. 服务原则 4

3. 服务范围与内容 5

 3.1. 服务范围 5

 3.2. 核心服务内容 5

 3.2.1. 驻场运维团队服务 5

 3.2.2. 运维管理平台支撑 5

 3.2.3. 资产全生命周期管理 6

 3.2.4. 服务响应与故障处理 6

 3.2.5. 备品备件保障服务 6

 3.2.6. 系统优化与改善服务 6

 3.2.7. 数据管理与备份服务 6

 3.2.8. 应急响应与事故运维 7

4. 服务交付管理体系 7

 4.1. 组织架构与人员配置 7

 4.2. 岗位职责说明 7

 4.3. 服务流程管理 8

 4.4. 服务质量控制 8

5. 服务保障措施 8

 5.1. 资源保障 8

 5.2. 技术保障 8

 5.3. 保密与安全措施 8

6. 服务交付物与报告机制 8

1. 项目概述

丰盈云人力资源服务业财一体化管理系统技术服务项目（以下简称“本项目”），旨在为甲方（安徽益联科技有限公司）提供涵盖硬件设备、基础软件及应用系统软件的综合性、全生命周期运行维护服务。服务期限自2024年12月28日至2025年12月28日，为期一年。

北京新都远景网络技术有限公司（以下简称“我方”或“乙方”）作为本项目的受托方，将严格遵循双方签订的《技术服务合同》之约定，并依据ITSS（信息技术服务标准）等业界最佳实践，组建专业化服务团队，建立标准化服务流程，以确保系统持续稳定运行，保障客户业务连续性，并致力于通过持续的优化服务提升系统性能与用户体验。

2. 服务目标与服务原则

2.1. 服务目标

“三包”承诺：对服务范围内的设备设施，实行“包运行、包维护、包管理”，确保系统功能完整、运行流畅、管理有序。

高可用性保障：确保系统“及时、准确、稳定”运行，将非计划性服务中断降至最低，保障客户业务的高效开展。

硬件完好性：做到“保完好、不中断”，建立高效的备件响应机制，确保配件更换及时、高效，所有更换件均为原厂或符合原厂标准的合格产品。

信息安全：严格遵守“保密、不泄密”原则，执行双方签订的保密协议，确保客户数据与敏感信息的安全。

2.2. 服务原则

以客户为中心：快速响应客户需求，以解决客户问题、保障业务运行为首要任务。

预防为主：通过主动监控、定期巡检和性能分析，提前发现并消除潜在风险。

流程驱动：建立并遵循标准化的服务管理流程（如事件、问题、变更、配置管理），确保服务交付的可控与可追溯。

持续改进：定期回顾服务绩效，分析故障根因，优化服务流程与技术方案，实现服务质量的螺旋式上升。

3. 服务范围与内容

3.1. 服务范围

涵盖合同约定的所有硬件设备（包括但不限于服务器、网络设备、PC终端、打印机、复印机）及软件系统（操作系统、数据库、中间件、丰盈云业财一体化管理应用系统等）的运行监控、故障处理、日常维护、性能优化及技术支持。

3.2. 核心服务内容

3.2.1. 驻场运维团队服务

我方将为本项目组建并派驻一支由3名专业工程师构成的现场服务团队，实行A/B岗互补与轮值机制，确保服务覆盖全年365天。团队基本配置如下：

岗位名称	人数	主要职责概述
现场项目经理	1	对应“运维项目经理”岗位职责。负责项目现场全面管理，包括服务计划制定、团队协调、客户沟通、SLA监控、服务报告编制及服务质量持续改进。作为与甲方对接的第一责任人。
运维工程师	8	对应“运维工程师”及“服务台专员”部分职责。负责日常巡检、监控告警处理、桌面支持、硬件故障排查、数据备份执行、系统安装配置及服务台一线响应等工作。

3.2.2. 运维管理平台支撑

免费提供我方自主运维管理平台的访问权限（不少于3个管理账号），该平台集成以下功能模块，实现对运维工作的信息化、流程化管理：

服务台/事件管理：统一受理、派单、跟踪、闭环所有服务请求与故障申告。

配置管理数据库：建立并动态维护服务范围内所有资产的配置项及其关系。

知识库管理：沉淀故障解决方案、操作手册，促进知识共享与复用。

备件管理：实现备件库存、申领、更换的线上流程管理。

报表统计：自动生成服务量、SLA达成率、故障趋势等各类服务报表。

3.2.3. 资产全生命周期管理

在进驻后15个工作日内完成首次资产普查，建立详尽的资产配置库。每季度进行资产复审与信息更新，确保账实相符，为运维决策提供准确数据支持。

3.2.4. 服务响应与故障处理

响应承诺：提供7x24小时不间断服务响应。工作日内现场响应时间≤10分钟。

分级处理机制：严格遵循以下定义的故障级别与解决时限要求，确保关键业务优先恢复。

故障级别	定义	响应时间	解决/恢复时限要求	报告要求
一级：重大故障	系统瘫痪，核心业务中断。	≤20分钟	2小时内恢复核心业务，24小时内彻底解决。	24小时内提交详细故障分析报告。
二级：严重故障	系统性能严重下降，部分业务受影响。	≤30分钟	4小时内业务显著改善，24小时内解决。	故障处理后提交事件记录。
三级：一般故障	局部功能异常，不影响核心业务。	≤1小时	48小时内解决。	纳入周期性服务报告。

3.2.5. 备品备件保障服务

在甲方现场设立专属备件库，库存清单与合同承诺一致。备件均为原厂或认证渠道产品。建立严格的备件管理制度，定期盘点与测试，确保紧急情况下可即时启用。

3.2.6. 系统优化与改善服务

提供主动式性能监控与优化服务，包括但不限于：系统资源使用分析、数据库性能调优、应用响应时间优化、架构改进建议等，每季度提供系统性能评估与优化建议报告。

3.2.7. 数据管理与备份服务

协助甲方制定并执行数据备份策略，定期验证备份数据的有效性与可恢复性。

3.2.8. 应急响应与事故运维

制定并维护针对不同场景的《系统应急响应预案》。定期组织演练，确保在发生重大故障或安全事件时，能迅速启动预案，协同各方资源，最大限度减少损失。

4. 服务交付管理体系

4.1. 组织架构与人员配置

本项目采用“前后端协同”的服务组织模式。前端为现场驻场团队，直接面向甲方提供服务；后端为我司二线技术专家团队（涵盖研发、架构、资深运维等角色）及质量效能部，提供深度技术支撑与独立的质量监督。

直属关系：现场项目经理向我司“运维管理部经理”汇报，并接受“质量效能部”的过程审计。

人员资质：所有派驻人员均符合我司《人员岗位说明书》中对应岗位的任职资格要求，并经过严格筛选与培训。

4.2. 岗位职责说明

为确保服务交付的规范性与专业性，本项目关键岗位职责与我司标准岗位说明书高度统一：

项目角色	对应公司岗位	核心职责关联点
现场项目经理	运维项目经理	全生命周期项目管理、客户关系与SLA管理、资源协调、团队指导。
驻场运维工程师	运维工程师	技术服务交付、系统监控维护、故障一线处理、技术文档编写。
(平台支持)服务知识专员	服务知识专员	负责本项目在运维平台上沉淀的知识条目审核、分类与维护。
(后端支持)质量效能部	质量管理专员	独立监督本项目服务质量，执行客户满意度调查，推动服务过程改进。

4.3. 服务流程管理

依托运维管理平台，将事件管理、问题管理、变更管理、配置管理等IT服务管理流程标准化、线上化，确保每项服务工作有记录、可追踪、可度量。

4.4. 服务质量控制

SLA监控：实时监控并月度报告服务级别协议达成情况。

客户满意度调查：每季度进行一次正式客户满意度调研。

内部评审：质量效能部定期对项目进行内审，检查流程符合性。

管理例会：每月召开项目服务评审会，与客户沟通服务情况与改进计划。

5. 服务保障措施

5.1. 资源保障

确保项目所需的人力、备件、工具软件等资源充足、可用。建立针对本项目的人员备份机制与升级上报通道。

5.2. 技术保障

充分利用我司在人力资源管理系统领域的技术积累和专家资源，为复杂问题提供快速解决方案。定期对驻场团队进行新技术、新流程培训。

5.3. 保密与安全措施

所有服务人员入职即签订保密协议。严格遵守甲方信息安全制度，对运维操作进行审计日志记录。废旧存储介质（如硬盘）的销毁将按甲方要求处理。

6. 服务交付物与报告机制

日常交付物：每日/每周巡检报告、故障处理记录。

周期性报告：月度服务报告（含SLA达成、事件分析、工作摘要）、季度系统健康检查与性能评估报告、半年度/年度全面总结报告。

专项报告：重大故障分析报告、应急演练总结报告、资产盘点报告。