**IT运维服务外包内容：**

**1、** **计算机桌面服务**

推科为客户提供各种软件类和硬件类的桌面服务。

软件类：各平台操作系统、各类应用软件、各类数据库系统、各类网络终端的安装配置维护服务。  
硬件类：各类办公设备（或IT相关设备）运维、设备维修（二级维修）、IMAC（办公设备安装/迁移/升级/变更）、耗材采购/更换等服务。

**2、计算机机房、网络、服务器、存储维护服务**

**机房服务：**  
       机房设备运行有效性保持；记录机房设备运行参数指标；发现和报告设备安全隐患，及时加以处理；数据周期性备份；例行运行设备的性能调整、诊断和保养。

**网络服务：**  
       网络建设实施——网络规划的详细设计、布线和网线优化、网络设备安装调试、网络设备新增或升级。  
       网络日常维护——包括网络故障检测和维修、网络安全保障、网络设备运行保障。防火墙、路由器、交换机等设备的部署、安装DNS服务、划分IP地址、设置VLAN等。

**服务器、存储维护服务：**

          针对IBM、HP、SUN、DELL等系列高中低端服务器和存储设备的技术支持服务、备件支持服务、设备维修服务和全面的系统服务，保证客户高端服务设备的连续正常运行。

**3、数据库维护服务**

 全面的数据库管理服务，包括数据库设计、建模、安装、升级和管理及调优服务。  
服务范围：包含系统安装、性能优化、健康检查、IT监理、设计规划、系统护航ITIL管理、容量管理、过程改进、实战培训、故障处理、数据拯救等，以领先的技术，出色的管理和全面的解决方案，凭借客户数据中心机房服务项目上有着多年丰富的经验，提供专业全面的服务，确保客户的数据库环境在可用性和性能方面一直保持最高达水平（主要针对Oracle、SQL server Access、MySQL、DB2）。

4、**IT运营管理服务**

          提供包括IT资产管理、供应商服务管理、系统及数据备份、信息安全管理、IT管理制度/流程标准化协助、IT培训与咨询等IT运营管理服务。

**5、IT基础架构建设服务**

**综合布线：**为用户提供布线系统的设计、安装、系统认证、培训等全方位服务。  
**计算机网络系统：**公共网络设计、建设，虚拟专用网络设计、建设，各类型网络接入，以及在建设中的设备评估、测试和购买。  
**安防监控系统：**为客户安防监控系统提供从生产、到设计、安装、调试维护的一条龙服务。  
**其他弱电工程：**如防盗报警系统、公共广播、背景音乐系统、有线电视、视频会议系统、门禁IC卡、可视对讲系统、集团电话、光纤布线及测试工程。

|  |  |
| --- | --- |
| **电脑维护** | ◇ 台式机、笔记本及服务器的硬件维护 　    对于客户日常使用的各种办公设备进行硬件故障处理，定期保养； |
| ◇ 外接设备维护        对于客户所使用的各种外接设备，例如打印机、扫描仪、传真机等实行维护及故障处理； |
| **系统维护** | ◇ 操作系统及办公软件的维护 　   处理客户由于使用不当或是病毒所造成的系统瘫痪、蓝屏、无法开机等操作系统的各种常见问题，并对操作系统及应用软件等进行各种优化及故障处理； |
| **网络维护** | 局域网及互联网维护 　   向企业提供网络线路布线方案，网络维护及网络优化方案。保证企业内部及外网的正常运作；另外我司免费提供企业网络技术培训服务及网络日常维护等课程； |
| 局域网设备维护 　   对于客户所使用的各种内部局域网设备，如路由器、交换机、集线器等设备进行定期保养及排除故障； |
| **安全服务** | ◇ 病毒防治 　  由于目前的计算机病毒种类越来越多，而且破坏力也在不断增强， 我们为用户提供整套的防病毒方案，使用多种防毒软件， 如瑞星、金山毒霸、 Norton、PC-Cillin、 KV-3000等， 完全杜绝病毒对计算机造成破坏的可能性； |
| ◇ 重要文件定期备份 　    对于客户电脑内比较重要的资料， 如：合同文档、资料等，我们提供多种备份方式，例如使用 移动硬盘、磁带机、CD-R、备份服务器。使备份数据完全与本机分离，实现真正意义的异地备份功能，真正保证了数据资料的绝对安全性； |
| ◇ 操作系统备份 　   运用多种方式，将办公用机的操作系统以及基本系统数据进行安全备份，例如Ghost备份、影子系统等，即使电脑出现故障，也能将电脑内的各种数据完好的恢复。 |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 业类型（电脑台数） | 价格（元/月/台） | 服务内容 |
| 普通企业  （1-20） | 20-30元/月/台 | 工作日内，电脑及网络故障，两小时内响应。包月服务无次数限制。每月两次例行检查维护，包含打印传真设备、服务器、防火墙、各类网络设备、企业网站及邮箱维护。 |
| 中型企业（20-50） | 20-30元/月/台 | 工作日内，电脑及网络故障，两小时内响应。包月服务无次数限制。每月两次例行检查维护，包含打印传真设备、服务器、防火墙、各类网络设备、企业网站及邮箱维护。 |
| 大型企业（50以上） | 20-30元/月/台 | 工作日内，电脑及网络故障，两小时内响应。包月服务无次数限制。每月两次例行检查维护，包含打印传真设备、服务器、防火墙、各类网络设备、企业网站及邮箱维护。 |













