



# 北京中软信成 科技发展有限公司

## IT 外包服务简介

## 一、 关于中软信成

北京中软信成科技发展有限公司（以下简称“中软信成”）成立于 2007 年，我们面向个人与企业用户、政府用户提供专业的计算机桌面支持服务与网络安全、存储备份、IT 解决方案服务，帮助用户优化企业 IT 环境的运行效能，提升 IT 管理的质量，增强业务核心竞争力。在软件开发方面，我们面向各类企业，专注于企业营销业务过程的管理，以提高决策和营销活动有效性，改善企业运营效率为目标，为企业提供决策和营销业务管理的支持。帮助企业管好客户资源、挖掘客户价值、改善运营效率。

我们的代理产品与合作伙伴包括 Commvault、Atempo、WatchGuard、Microsoft、Redhat、Novell、HP、Symantec、Oracle、adobe 等。

公司总部设在北京，拥有专业技术团队为全国用户提供专业服务。

“3C”团队：

Competence（技能）\Creation（创新）\Cooperation（协作）

企业经营理念：

创新 诚信 共赢

中软信成拥有一支具有经验丰富的 IT 专家，拥有具有丰富实操经验和坚实专业特长的技术队伍，通过可靠的方法及流程帮助企业建立一个有效的 IT 管理环境。中软信成的顾问和技术支持队伍可以从一个项目最初的咨询服务开始到最终的用户培训提供全面的 IT 支持。

我们的优势

- 存储备份解决方案
- 网络安全解决方案
- 基于 Linux 平台的解决方案
- 打印监控 邮件服务器构建
- 面向业务的 IT 咨询、规划，设计和实施、容灾、运维服务。
- 计算机桌面支持服务
- 企业应用程序的定制开发

## 二、 计算机桌面支持服务

计算机桌面支持服务是指企业客户聘用外部专业的 IT 服务提供商，来为企业客户提供 IT 系统或技术服务的一种实践或管理策略，以及雇佣外部的服务商来发展企业内部的信息系统的行为。充分的利用专业服务公司的服务和技术，可以使企业获得高质量的 IT 服务，更经济、更专业、更迅速地完成必要的保障服务。

定位：适用于已有 IT 环境，想实现规范化管理，并充分利用现有 IT 系统发挥更大价值并降低成本的公司。

内容：为企业现有的 IT 系统提供运行维护及技术支持服务

价值：使客户现有的 IT 系统发挥更大的价值；使用户的 IT 系统得到规范化的管理；减低运行维护成本并享受高品质的技术服务。

服务项目：

◆系统初始检查及标准化

对设备进行全面检查，缩短日常维护时故障检测和恢复的时间，同时还可以鉴定潜在的资源安全性，并排除不稳定性和漏洞。

◆系统例行巡检

定期对系统进行健康检查、优化系统，将“被动救火服务”改为“主动防火服务”。实现改进系统性能、减少停机时间的目的。

◆软件系统支持

办公环境中最容易出现故障的就是软件系统，当系统出现运行缓慢、报错等现象时，我们将负责调试、修复或重新安装，以确保系统运行在最优状态。

◆防病毒系统的支持

针对日趋严重的网络病毒的威胁，提供全套病毒防护解决方案。定期升级病毒库、恶性病毒重点防护、病毒预警、中毒后的单机查杀和病毒网络系统监测。

◆网络系统的支持

针对客户网络系统的连通性提供支持和服务，从而保证企业网络通畅。

◆系统扩容和升级

随着客户业务的蓬勃发展，其 IT 架构也要随之改变、IT 管理水平必须随之提高。帮助客户分析业务需求，制定 IT 扩容和升级方案。

### 三、 项目内容

#### IT 项目实施外包

定义：

此项服务是中软信成在多年的 IT 系统集成项目的实施经验基础上推出的帮助客户高质量、低成本地实施 IT 项目的服务。我们有一支由技术顾问、项目经理人员、技术工程师组成的项目实施团队，能够以最佳的效率、最优的价格为企业实施外包服务。

定位：适用于实施某 IT 方案时，享有能力不足或花费较大，希望专业外包公司代为实施的公司。

内容：为企业定制的系统建设、服务管理、设备采购、技术培训、咨询等项目实施服务

价值：多级的支持体系、专业化的方案设计；高品质的实施能力；高效率的实施周期；具备竞争力的服务价格；

服务项目：

**◆企业网络服务器系统方案：**

文件服务器、WEB 服务器、MAIL 服务器、FTP 服务器、DNS 服务器等服务器软、硬件平台的设计、搭建；

**◆企业局域网集中管理规划方案：**

企业内部网络的活动目录（AD）管理架构的规划、部署；

**◆企业级网络安全方案：**

防火墙规划部署、入侵检测系统、病毒防护方案的规划、部署；

**◆企业级数据备份、存储解决方案：**

网络存储（SAN、NAS）、磁带机、磁带库等存储系统的规划、实施、维护；

**◆企业内部网络门户的建设方案：**

采用 MS Office Portal Server 产品实现的企业内部协同办公门户网站规划、部署；

## 四、服务范围

### 服务内容 & 方式

#### 1) 服务内容

##### ①、终端计算机服务内容包括：

电脑硬件故障排除；

软件故障排除；电脑外设联接及故障排除；

安装安全补丁，系统垃圾清理；

系统软件的安装、恢复、优化，病毒清除及防范；

上网及电子邮件设置；局域网组建；

互联网共享，打印与传真设备连接与部署

客户数据资料的备份及最大限度的修复；

常用系统软件及应用软件的安装、升级、操作使用指导；

客户自有软件的安装调试及操作使用指导；

客户自购的维修零部件的检测安装；

设备内部机件的定期除尘保养、设备外部的定期清洁保养等。

硬件更新或升级

##### ②、网络设备服务内容包括

配置网络参数，使需上网设备能接通网络，对防火墙，路由器的配置，开放或封闭网络端口增强系统安全；

局域网内部网络终端故障排除等。

##### ③、专业软件的安装与调试

##### ④、服务器服务内容包括：

服务器操作系统的安装，配置相关应用服务；配置服务器网络，防火墙；及时安装操作系统和应用系统补丁；服务器数据的备份；服务器故障的诊断与排除等。

##### ⑤、企业管理软件服务内容包括：

对应服务期操作系统的安装配置，应用服务器的安装与配置，企业管理软件的安装与部署，内部人员组织结构的初始化，数据的备份；管理软件的故障诊断与排除等。

#### 2) 服务方式

①. 初始系统的安全部署与备份，提供2天的上门服务；

②. 每月提供\_\_天/月的上门服务；

③. 服务有效期内的 7X12 （每周 7 天，每天 12 小时）电话支持服务；

④. 服务有效期内的 7X12 小时远程网络支持（包括远程协助，QQ，MSN 等支持），传真支持，电子邮件支持；

⑤. 突发事件响应标准分类：

2\*6, 即 2 小时内响应，6 小时内提出解决方案，并解决问题，因硬件损坏而导致 6 小时内无法解决，乙方将提供备件服务。

4\*12, 即 2 小时内响应，12 小时内提出解决方案，并解决问题，因硬件损坏而导致 12 小时内无法解决，乙方提供备件服务。

4\*24, 即 2 小时内响应，24 小时内提出解决方案，并解决问题，因硬件损坏而导致 24 小时内无法解决，乙方将提供备件服务。

#### 4、 服务标准与服务承诺

1) 乙方为甲方建立设备维护档案，并对设备维护进行记录方便甲方查阅。

2) 乙方保证为甲方维护的设备及软件正常运行。

3) 乙针对不同服务设置封顶价格，并承诺不设置任何消费陷阱。

4) 乙方工作人员，恪守职业道德，尽职尽责地提供专业化、高水准的微笑服务。

5) 乙方不承诺对以下人为或不可抗力造成甲方设备损坏进行维护：

①. 甲方设备使用人不按正常操作程序、自行拆机而造成的设备损坏；

②. 甲方用电系统未有良好接地，因雷击或用电系统原因造成设备损坏；

③. 自然灾害等不可抗力因素造成的甲方设备损坏。

#### 五、 IT 服务套餐(针对只限二十台以下的客户端)

银牌支持服务： 年服务费用：12000 元 服务内容：桌面系统安装、驱动安装、常用软件安装、系统备份与恢复，防病毒建立与部署，5\*8 电话支持服务，每月一次上门服务。

金牌服务：

年服务费用：20000 元 服务内容：桌面系统安装、驱动安装、常用软件安装、系统备份与恢复、防病毒与防火墙软件安装部署,4\*4 支持服务，即 4 小时内响应，响应后 4 小时内解决问题，每周一次上门巡检服务和电话支持服务。

钻石服务：

年服务费：30000 元 服务内容： 桌面系统安装、驱动安装、常用软件安装、系统备份与恢复，邮件系统建立与邮件数据备份，防病毒与防火墙安装部署、数据备份与恢复。重大节日可派常驻工程师，赠送正版防病毒软件十套。

#### 大型企业 IT 外包价格面议

##### 企业客户问题服务标准：

邮件服务器问题：服务收费标准：1500 元/日

存储问题：服务收费标准：3000 元/日

系统问题：服务收费费用：1000 元/日

AD 域问题：服务收费费用：2000 元/日

安全问题：服务收费费用：2500/日

遵从问题：服务收费费用：2100/日

## 六、IT 外包分类

业务名称	范围	费用
基础运维服务	系统部署与备份、应用软件部署与备份	400/客户端
安全运维服务	防病毒与防火墙安装与部署、病毒策略的建立	150/客户端
存储运维服务	客户端与服务器业务数据存储服务	450/客户端 2000/服务器端
容灾与数据恢复运维服务	客户端与服务器容灾服务	10000/次
硬件运维服务	计算机主机硬件部件损坏的更换服务与日常维护服务	免费(因硬件零部件更换产生的费用由甲方承担)
网络运维服务	网络调试与配置、设备共享与部署	免费

联系方式：

IT 服务合作伙伴

SYMANTEC 金牌合作伙伴

=====

北京中软信成科技发展有限公司

赵亮

直线：010-85777318

手机：13910823613

邮件：[jason.zhao@cstru.com](mailto:jason.zhao@cstru.com)

网址：<http://www.cstru.com>