
版 本 号：V1.1

受控状态：受控文件

销售服务目录

陕西睿联信息科技有限公司

一级目录		二级目录		三级目录	代码	服务分类	服务代码	服务名称	详细说明	工作类别	发生周期	次数	人员类别	产出物	SLA（一级）				SLA（二级）				SLA（三级）				SLA（四级）			
															服务时间	响应时间	故障解决时间	恢复时间	服务时间	响应时间	故障解决时间	恢复时间	服务时间	响应时间	故障解决时间	恢复时间	服务时间	响应时间	故障解决时间	恢复时间
04	运维服务	0402	网络运维服务	01	例行操作	040201-01-01	网络设备日常清洁服务	对设备进行清洁、除尘等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
						040201-01-02	网络设备外观巡检服务	检查设备指示灯状态、外观有无损坏	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
						040201-01-03	网络设备日志日常巡检服务	对网络设备日志进行检查有无报警	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
						040201-01-04	网络设备连通性巡检服务	在设备中对相应IP地址进行连通性测试	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
						040201-01-05	网络设备配置检查服务	对设备配置、参数进行检查（如访问控制列表、路由、VLAN等）	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
						040201-01-06	网络设备性能日常监控服务	通过专业工具查看设备的负载情况、流量大小等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
				02	响应支持	040201-02-01	网络设备资产清册及管理服务	对网络设备进行清点、归类并装订成册	事件触发	不定期	1	驻场工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040201-02-02	网络设备异常响应服务	负载均衡等设备故障处理（如网络变慢、时断时续等）	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040201-02-03	网络设备日志分析服务	对网络设备的日志进行分析	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040201-02-04	网络设备连通性异常处理服务	网络设备与其他设备间间断故障	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040201-02-05	网络设备配置服务	网络设备配置及参数调整及设置	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040201-02-06	网络设备硬件故障处理服务	判定网络设备硬件是否正常（如电源、主板、CPU、风扇是否正常等）	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
		040202	01	例行操作	040202-01-01	小型机、PC服务器硬件清洁服务	对服务进行清洁及除尘工作	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040202-01-02	小型机、PC服务器外观巡检服务	服务器指示灯及外观检查	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040202-01-03	小型机、PC服务器系统巡检服务（硬件）	查看服务器各部件是否正常	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040202-01-04	小型机、PC服务器健康检查	检测设备近期运行情况，并提交报告（硬件）	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040202-01-05	小型机、PC服务器性能日常巡检服务	查看服务器CPU、内存、空间使用情况	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
			02	响应支持	040202-02-01	小型机、PC服务器资产清册与管理服务	对设备进行清点、归类并装订成册	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040202-02-02	小型机、PC服务器硬件异常诊断服务	对设备硬件故障进行精确定位	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040202-02-03	小型机、PC服务器系统异常处理服务	如不能对外提供服务、断开等进行故障定位	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
		040203	01	例行操作	040203-01-01	磁盘阵列、存储用光纤交换机等外观巡检服务	查看指示灯状态、外观有无损坏	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040203-01-02	磁盘阵列、存储用光纤交换机清洁服务	对设备进行清洁及除尘	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040203-01-03	磁盘阵列、存储用光纤交换机巡检服务	查看交换机外观及指示灯状态	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040203-01-04	磁盘阵列、存储用光纤交换机空间日常巡检服务	查看存储空间使用状况	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
					040203-01-05	磁盘阵列、存储用光纤交换机日志日常巡检服务	查看存储日志有无报警	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/			
			02	响应支持	040203-02-01	磁盘阵列、存储用光纤交换机资产清册与管理服务	对存储设备进行清点、归类并装订	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040203-02-02	磁盘阵列、存储用光纤交换机异常诊断服务	设备故障定位，如确认硬盘、控制器故障等	事件触发		1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040203-02-03	磁盘阵列、存储用光纤交换机异常处理服务	包括指示灯报警处理、更换硬盘等	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040203-02-04	磁盘阵列、存储用光纤交换机部署及配置变更服务	在服务器中挂载存储、重做RAID等	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040203-02-05	磁盘阵列、存储用光纤交换机迁移服务	设备搬迁服务	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
					040203-02-06	磁盘阵列、存储用光纤交换机中数据的备份及恢复	对存储中数据进行备份或恢复	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			

			040204	桌面运维服务	01	例行操作	040204-01-01	台式机主机人工巡检服务	查看主机使用情况	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
							040204-01-02	台式机、便携式计算机人工巡检服务	查看台式机、便携式计算机使用情况	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
							040204-01-03	台式机、便携式计算机日常巡检服务	包含桌面设备外观检查、除尘等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
							040204-01-04	桌面外设日常日常巡检服务	包含打印机、扫描仪、高拍仪等设备的外观检查除尘等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
					02	响应支持	040204-02-01	台式机主机异常处理服务	判定设备硬件是否正常（如电源、主板、CPU、风扇是否正常等）	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040204-02-02	台式机显示器异常处理服务	判定设备硬件是否正常（如电源、指示灯是否正常等）	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040204-02-03	桌面设备、外设资产清册及管理服务	桌面设备、外设清点、分类并装订	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040204-02-04	桌面设备及外设异常诊断服务	设备故障定位	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
						040204-02-05	桌面设备及外设异常处理服务	解决设备故障（更换零件）	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
						040204-02-06	桌面设备及外设的安装与调试服务	设备安装与调试	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时			
			040299	其他硬件运维服务	/	响应支持	/	其他硬件运维服务	0402未包含的其它硬件，如视频、网络会议设备等的响应服务	事件触发	不定期	1	硬件维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
0403			040301	基础软件运维服务	01	例行操作	040301-01-01	服务器操作系统日常监控服务（操作系统（window\linux）	查看系统日志、负载情况等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
							040301-01-02	数据库日常巡检服务	查看数据日志、状态及表空间等	例行工作	日/周	1	驻场工程师	巡检单	7*24	/	/	/	7*8	/	/	/	5*8	/	/	/	15分钟	/	/		
					02	响应支持	040301-02-01	操作系统异常诊断服务（Windows）	故障定位	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040301-02-02	操作系统异常恢复服务（window\linux）	故障解决	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040301-02-03	操作系统异常诊断服务（Windows）	故障定位	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040301-02-04	操作系统异常恢复服务（window\linux）	故障解决	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		
							040301-02-05	数据库异常诊断服务	故障定位	事件触发	不定期	1	网络维护工程师	服务单	7*24	15分钟	8小时	2小时	7*8	15分钟	12小时	4小时	5*8	15分钟	24小时	8小时	15分钟	24小时	10小时		