

苏州 X K 贸易 有 限 公 司

维 护 方 案

单位名称：苏州宏海网络科技有限公司

联系人：陈先生

联系电话：0512-66508875

日期：2014-3-26

苏州宏海网络科技有限公司成立于 2005 年 10 月，位于苏州高新区滨河路创业大厦，是一家专业从事综合布线、门禁一卡通、数字视频监控、公共广播、智能家居、系统集成及周界防盗报警等工程设计、安装调试的综合性公司。

以弱电领域的高新技术开发为发展方向，竭诚为用户提供开发、设计、安装、维护、咨询等全方位的优质服务。同时，拥有一支技术精湛的、高素质的专业队伍。对产品的特点、专业技术、应用领域等方面非常熟悉，工作中定期对技术人员进行培训，以便跟上技术发展，以专业的姿态为客户服务。多年发展中，宏海秉承“以客户为关注焦点；重合同、守信用”的宗旨，员工贯彻“团结、创新、敬业、务实”的企业精神，圆满地完成了各个项目的系统方案设计、设备提供、工程安装及技术支持等工作，在赢得口碑的同时也赢得了客户的长期支持。

多年来，宏海网络致力于成为业界的革新者，坚持追求“一流的服务，一流的质量”的服务理念。宏海的客户遍布江苏各地区，客户的肯定就是我们的动力，使我们更加有信心不断的扩大客户规模、不断的提高自身的能力。苏州宏海网络科技有限公司正焕发着勃勃生机，以卓越的人才优势和优质的服务走向市场。

为保障苏州希科贸易有限公司计算机网络系统的长期、稳定、安全运行，我公司根据贵公司的实际情况并且秉着“您的需求就是我们的工作”的信念，特做出了如下系统维护方案。

本方案涉及的范围有计算机网络物理链路；电话通信物理链路；网线、电话线、光纤等链路系统，办公电脑和服务器正常运行做到全方位的系统维护。

公司要做好日常防护措施，做一个网络的日常巡检表，记录系统的日常情况有利于出现故障时及时找出问题所在。另外公司系统资源需做好备份，以防在遇到问题时能最大限度地降低客户因物理链路故障而带来的巨大损失。

贵公司之前存在因一些缺乏有序管理的电子档案导致维护维修时间变长、成本增高的情况，我们对此将进行综合管理；在此次新办公室装修开始对所有的通信链路系统按国家弱点施工规范做好整理、整顿，明确统计出所有系统链路的使用情况以及线路的管理和使用期限，对链路进行统一管理，保证系统得到合理的分配与有效的利用，实现贵公司的系统链路使用价值最大化，在未来电脑和服务器使用具体的工作安排如下：

- 1、限制工作以外的链路进行随意添加及联接。
- 2、我们将安排专业人员进行管理、维护。
- 3、了解客户企业的发展规划，按客户需求给出咨询建议。
- 4、对贵公司的工作人员普及一些日常的系统维护知识，以便做到更

好的系统维护。

5、对贵公司所有办公人员普及电脑知识，减少应人为因素造成电脑不能正常使用，了解公共服务器搭建模式。

具体的维护措施：

1. 我们将对贵公司现有系统进行全面检查，统计备案，标准化管理。

2. 我们将建立一套完整的维护服务文档，如记录历次维护服务的详细过程，各类系统故障的发生原因及解决措施和结果等。维护文档一式两份，双方各执一份，以便查询。

4. 充足的备件存储，为客户因发生电脑故障和链路故障而提供及时性服务。

5. 在服务过程中，如发现硬件配置出现问题，我公司及时向客户通报，并提供产品的规格、价格供客户参考。

下面是我们公司的具体售后服务措施：

1. 建立完善的服务方式

设立全年全天候（7x24 小时）用户故障接收工作制，以便对系统的故障处理作出快速响应。

网络部技术员将安排每月一次对所有电脑进行一次全面杀毒和系统维护

公司技术支持部、工程部将安排每季度一次的链路工程例行巡检、保养，以确保系统始终处于最佳状态。

对交付用户的系统进行现场服务与使用指导；
平时与管理员进行电话咨询，以便及时了解系统的运行状况；
定期实施预防维护，主要是系统优化、模块、跳线、机柜线路等检查。

2. 服务响应时间

若系统发生故障或在使用中发生困难，造成用户方无法解决，我公司将在接到电话后的 1 小时内立即予以响应，并将于当日内派员前往现场进行故障排除，修复系统。

3. 服务保障

1、 配备经验丰富的技术人员

为了保证维护服务过程得到最可靠最有效的实施，并对每个子系统指派相关专业经验丰富的系技术人员来负责相关维护服务事宜。

2、 提供周到及时的技术支持

随时为顾客提供技术咨询及支持，技术支持响应时间将不超过 1 小时。根据系统运行的要求及系统环境的变更，提出设备更新、系统升级、扩充等建议，以便最大限度满足顾客的需求。

3、 建立完备的维护服务文档

现代社会越来越强调文档的重要性，对于网络维护这样一个重要而复杂的系统维护服务，更是离不开完整而准确的文档记录。

4、 全面的服务方式（电话服务、网络服务、现场服务等）

我们技术人员将随时保持电话通畅，任何问题可先通过电话咨询

或者 E-mail 交流，我们亦可在最快的时间内赶到现场服务。

服务性收费标准

根据贵公司的现状，我公司对此作出以下电脑维护和网络维护报价：每月按 800 元收费，一年收取 9600 元。我方原则上同意每年可免费新增三个点位，但为了避免将来可能出现的误会，特增补条款如下：

1. 当次三个点位的用线总距离在 150 米之内的，乙方免费提供面板，模块，线材，人工等费用。

2. 当三个点位的用线总距离大于 150 米的，全部线材由甲方提供。

3. 如需新增配线架，大对数，光纤，或要开墙，开地槽的，则按工程报价，不属于此增补条款。

4. 当一次新增点位大于 3 个时，按工程报价，考虑到甲方一样要办申请流程，此三个点位不能在新增报价中抵扣。

5. 电脑维护：如出现软件和系统故障，不需额外收取费用；当硬件出现故障需要维修或更换，提供内部渠道报价。