

信息化 IT 驻场运维服务外包需求书（2026-2027）

本需求书详述了珠海正方集团有限公司及其下属公司（以下简称“我司”）所需的所有办公电脑（包括软硬件）、打印机、网络、云服务等相关外设的运维服务，以及为我司员工在使用这些设备时提供的技术支持。

一、驻场服务需求概述

- 服务供应商须派遣 2 名驻场运维工程师，提供每周5天、每天8小时的IT驻场运维服务，同时须根据实际情况和业务需求，完成我司领导交办的其他任务。
- 运维服务将采用“呼叫响应式”模式，即当我司员工遇到 IT 故障时，可通过系统提交工单、电话联系或现场通知的方式告知驻场工程师，驻场工程师可通过远程协助或现场服务的方式，提供必要的技术支持或咨询服务。

二、驻场工程师任职资格要求

- 计算机相关专业，专科或以上学历，IT 综合运维方向 2 年以上工作经验。
- 具备一定信息化系统、网络服务、信息安全知识，熟悉服务器、路由器、交换机、打印机等硬件设备的设置与管理，对数据库、中间件、云主机等基础设施有一定了解。
- 逻辑清晰，思维缜密，有快速分析问题和解决问题的能力，有较强的学习能力、沟通能力和责任心，具备必要的文档编写和维护能力，能吃苦耐劳，有良好的团队合作精神。
- 能接受加班或轮班工作，服从我司领导的工作安排。

三、驻场服务内容

序号	类别	事项	内容
1	故障响应与巡检	故障响应与处理	当员工报告 IT 故障时，需迅速响应，通过远程或现场的方式进行故障诊断和排查，找出故障原因并采取相应措施进行修复。
2		日常巡检	定期对项目现场的服务器、安全、网络、存储、智能化、多媒体等设备进行巡检，检查设备运行状态、系统日志、性能指标等，确保设备正常运行。
3	技术支持与维护	软件服务	负责公司内部员工各类应用软件的安装、配置和部署，包括操作系统、数据库、中间件、办公软件、业务应用系统等，确保软件版本的一致性和兼容性，并对软件进行配置优化，以提高系统的性能和稳定性，满足业务运行的需求。
4		硬件服务	负责公司内部各类硬件设备的安装，包括服务器、安全、网络、存储、打印机、扫描仪等设备，并根据业务需求和系统架构，对硬件设备进行配置，包括设置硬件参数、安装驱动程序、配置网络接口等，确保硬件设备能够与软件系统兼容并正常工作。
5		系统配置与优化	根据项目需求和系统架构，对操作系统、数据库、中间件等进行配置，包括创建用户账号、设置权限、配置网络参数、安装应用程序等，并根据系统运行情况和业务需求，对系统进行持续优化，如优化数据库性能、调整网络配置、升级软件版本等，以提高系统的稳定性和可用性。

6		数据备份与恢复	协助制定数据备份策略，对重要数据实施定期备份，并验证备份数据的完整性和可用性，确保在数据丢失或损坏时能够快速恢复，以保障业务的连续性和数据完整性。
7		技术支持与培训	为公司内部员工提供软件、硬件设备使用的技术支持，解答用户在使用软件过程中遇到的各种问题，帮助他们更好地利用软件、硬件设备完成工作。
8	文档编写与管理	编写技术文档	编写系统配置文档、操作手册、故障处理手册等技术文档，详细记录系统架构、配置参数、操作流程等内容，方便业务知识维护和共享。
9		文档更新与维护	定期更新和维护技术文档，确保文档内容与实际的技术环境和操作流程保持一致，及时反映系统变更和优化措施，包括但不限于功能升级、性能优化、安全补丁等，以保证文档的实用性和指导性，能够使其成为技术人员和用户信赖的参考资料。
10		工作日志记录	记录每日工作内容、处理的故障、客户反馈等信息，形成工作日志，以便于在后续工作中进行有效回顾和问题追踪，确保工作的高效推进和持续改进。
11	需求沟通与总结	需求沟通	与用户进行有效沟通，了解他们的业务需求和技术需求，确保提供的 IT 技术支持和解决方案能够满足用户的要求。
12		问题反馈	及时向用户反馈故障处理进度和结果，解释故障原因和解决方案，获取用户的认可和理解决，保证用户对 IT 服务的满意度。
13		经验总结	总结工作经验，分析工作中遇到的问题和解决方案，形成经验总结和教训，不断优化工作流程和方法，提高工作效率和服务质量。

四、驻场工程师能力要求

1. 熟练掌握主流操作系统（如Windows Server、Linux等）的安装、配置和管理，能够进行系统性能监控和优化，解决操作系统层面的常见问题。
2. 持有网络工程相关从业资格证书，具备TCP/IP协议、子网划分、路由、交换和AD域等网络基础知识，能够配置和管理网络设备（如交换机、路由器、防火墙等），确保网络的稳定性和安全性。
3. 熟悉虚拟化技术（如VMware等），能够进行虚拟机的创建、管理和维护，了解云服务的基本概念和管理，能够使用云平台进行资源管理和配置。
4. 掌握基本的网络安全知识，能够识别和防范常见的安全威胁，如病毒、木马、黑客攻击等，了解安全策略的制定和实施，能够进行基本的安全加固和安全监控。
5. 能够快速准确地诊断出系统、网络、应用等方面的故障原因，具备一定的逻辑思维和分析能力，能够通过查看日志、使用诊断工具等方式定位问题。
6. 能够清晰地表达问题，善于将复杂的技术问题以简单易懂的方式向用户解释，能够与用户进行有效的沟通，理解用户的需求和反馈，并提供专业的技术支持和建议。
7. 具备一定的协调能力，能够在需要时协调内外部资源以支持运维工作，能够与团队成员和其他业务或项目部门进行良好的协作，共同解决问题。
8. 能够编写清晰、准确的技术文档，如系统配置文档、操作手册、故障处理手册等，并具备一定的文档组织和排版能力，使文档易于理解和使用。

9. 了解基本的项目管理流程和方法，能够积极参与到IT项目中，并在项目中承担一定的角色和责任，提供技术支持和方案建议，协助项目实施。

五、业务管理要求

1. 驻场工程师需严格遵守国家法律法规、我司的相关规章制度和安全标准，需服从我司业务合规管理，不得从事任何违法、违规或损害我司利益的行为。在工作中应保护我司的信息资产安全，不得泄露或滥用我司的敏感信息。
2. 驻场工程师须严格遵守我司的考勤制度，按时上下班，不得无故迟到、早退或旷工，如需请假，应提前向我司相关负责人申请，并说明请假原因和时间，经批准后方可请假，同时应安排好工作交接，确保工作的连续性。
3. 驻场工程师需遵循我司的 IT 运维服务规范和流程，包括问题报告、问题分析、问题解决、问题关闭等环节，确保问题的处理过程规范有序，并按照工作计划定期汇报工作进展和问题，确保工作有序进行。
4. 驻场工程师需接受我司的定期考核，考核内容会全面涵盖驻场工程师的工作职责，包括考勤情况、服务响应速度、问题解决能力、工作质量、员工满意度、团队协作表现、安全意识和合规性等，以便我司及时了解其工作表现和能力提升情况。