# 中山市卫生监督所2025年网络系统及办公设备运维服务方案

根据《中华人民共和国网络安全法》、《中山市卫生监督所网络安全管理制度》，为做好2025年中山市卫生监督所网络安全管理及办公设备维修及保养工作，确保业务工作不因网络问题与办公设备故障受到影响，特制定本方案。

**一、运维内容**

**运维服务范围内容：**中山市卫生监督所本年度所有账内资产电子设备将列入办公设备维护范围，设备硬件维修及保养范围：电脑设备（服务器、台式机、笔记本）；办公设备（打印机、传真机、扫描仪、碎纸机、7楼会议设备）；其他设备（1楼大堂LED电子屏、执法记录仪、摄影摄像设备、录音电话、监控设备）。

**运维工作内容：**

1、电脑及办公设备硬件运维

（1）硬件损坏的检测维修或更换；

（2）按业务需求协助开展电脑安装及网络调试。

2、电脑及办公设备软件运维

（1）及时进行系统软件、硬件升级；

（2）协助开展数据备份/恢复；

（3）协助开展业务需要的系统安装调试；

（4）系统高危漏洞、严重补丁、最新病毒紧急更新。

**二、运维方式**

2025年的网络安全及办公设备运维采用采购专业服务的方式，包括日常保养和应急维修两部分。

**日常工作包括：**

硬件维护：日常巡查硬件运作状态、重要设备ups断电供电状态；

软件维护：日常巡查网络安全状态、系统补丁更新情况、按要求协助开展数据备份；

运维人员在季度末提交日常巡检报告，对存在问题记录在案并及时通知运维负责科室，安排紧急处理。

**应急维修工作包括：**

处理办公设备紧急故障，在办公设备故障无法立即维修完毕的，可协调运维方提供相同类型设备紧急借用；

处理软件紧急故障及病毒，运维中发现新病毒木马，需向运维负责科室报告，进行病毒库升级；

处理网络安全紧急故障，协助网络设备设置备份、协助进行网络节点和线路故障检测，协助进行服务器硬件故障判断、排查、修复、重新安装、安全配置。

**三、维护标准**

1、**提供现场运维服务，**技术人员上班时间按照本单位上班时间（8:30－17:30），如特殊情况需要加班，技术人员接到通知后按照加班时间要求达到现场。接障后周一至周五8：30-17：30期间马上到达现场处理，现场无法处理的故障要立刻协调备机使用，然后在1小时内寻求解决办法并完成服务需求；需要设备维修的服务单在有备用设备替换的前提下24小时内完成服务需求。非工作日和非工作时间如紧急任务需要及时处理故障，接障后技术人员在30分钟内到达现场处理。

2、办公设备应急维修完成后，由使用者进行功能测试并确认是否能正常使用。

3、网络安全设备系统配置检查升级服务年内不少于1次。

4、根据实际需要开展服务对象网络安全培训与网络安全扫描各1次。

5、8年以上10年以下的资产设备，年内进行升级保养不少于1次（如故障维修算1次）。

6、严格管控网络安全，及时更新网络防火墙策略配置，确保不出现重大网络安全事故。

7、办公设备故障应100%解决。

8、网络安全故障应100%解决。

9、一般故障应在2日内完成维修，较大故障应在一周内完成维修，维修及时性不低于90%。

10、做好巡检和运维记录，定期进行检查和故障跟踪。