

服务方案

1、项目总体架构

赛尔网络有限公司作为一家专业的 ISP 运营商将严格按照 ISO9000 质量管理体系系统，依托公司在网络服务方面的丰富经验和雄厚的技术力量按期、保质完成此次项目的实施。我公司将配合采购人要求对于整个系统的实施给予密切配合和沟通，以采购人为中心，全力组织实施，确保工程质量优良。

2、实施管理

赛尔网络有限公司相信一个好的和详细的计划是工程项目完成的先决条件。在安装前，项目经理(Project Manager)、以及技术人员将客户的需要结合网络设计方案反复与用户方实施小组的负责人员协商，从而定出一个切实可行的施工计划。该计划将包括项目各阶段完成的定义、各阶段的具体内容、进度表、客户目标、测试方案等。

项目经理(Project Manager)和技术工程师将根据施工计划，详细制定沟通方式、性能指标、施工将产生的技术资料和文档、质量保证计划等，并安排工作量和技术支持力量，并安排准备好所需要的合同中规定由公司承担的工程材料和所需设备、仪器仪表等。

用户方项目工程实施小组相关部门需配合赛尔网络有限公司提供用户方的具体需求如网络结构、进度、日程安排、性能指标、验货方式等施工中所要求，并需指派人员协助整个项目的施工。

赛尔网络有限公司有着完善的流程管理方案，并有一套自行研发的自服务系统对合同，联网信息，技术资料等进行管理。项目实施后，对于端口位置，互联 IP，路由，用户 IP 段等联网信息进行备案，监控系统对流量进行采集、计费并

录入系统。日常维护人员定期对设备进行巡查，填写值班日志。

3、实施内容

本次项目主要为采购人接入教育网提供端口、域名、带宽等内容。

项目总体可以分成以下几个阶段：合同签订，端口开通、调试，开通路由、计费。本地线路方面由用户方负责。

工程总量：

- 申请 CERNET IP 地址
- 国家网络中心开通路由
- CERNET 华东南地区网络中心机房开通端口、路由

项目小组及后期维护小组安排

针对此次项目支持团队包括技术支持小组和服务支持小组。

技术支持小组主要负责与客户沟通技术问题，具体需求实现、可行性等具体方案。

技术负责人：负责协调用户落实用户及教育网节点机房内线路的施工，开通教育网节点设备上的端口（CERNET 华东南地区网络中心骨干网），在全网广播路由，以及以后日常的维护等。

服务支持小组主要负责与用户沟通商务方面细节。

服务支持负责人：负责协调各方资源，及时与客户沟通施工当中的各种问题，包括协调进入网络中心机房施工、开通端口等工作，确保项目根据进度实施，满足用户需求。

4、实施进度安排

用户将合同签字盖章后交与我公司，我公司签字盖章后将其中两份返回给用户。同时，提交网络开工单至 NOC，确认线路已经落实后，将端口开通，将联网信息登记表交与计费中心。在开始计费后，通知 NOC 开通路由，对流量开始计费。

5、实施调试

赛尔网络有限公司承诺：

应用户单位要求，自路由开通工作开始之日起，如用户单位提出要求赛尔网络有限公司应允许用户单位工作人员一起参与系统的安装、调试、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

整个开通在合同签订后一周内完成所有设备的安装调试工作（用户端线路、设备由用户自己负责）。

6、实施质量保证

项目质量保证：项目实施和管理严格执行 ISO9001：2015 质量管理作业程序和规范。

施工管理：本公司质量管理通过多年的设计及实践，我们公司形成了一套完善健全的质量管理系统，从而为本项目的顺利实施和施工质量提供保障。

首先，我们公司内部有着明确的分工，通过专业化的手段来提高公司的工作质量及技术水平。具体分工如下：

售前工程部：售前技术支持及提供技术方案。

技术服务中心：负责系统基础知识及应用培训，售后服务支持、硬件设备维修以及系统维护。

应用研发中心：负责深层的软件及系统技术支持。

其次，我们有着规范的工程施工。由专业的工程实施人员，严格按照操作工艺流程和技术要求进行施工。在施工过程中，实施小组还将分阶段向用户提供进度记录表格，让用户方面非常清楚整个项目的施工计划及施工进度情况。

再次，我们还有着科学的管理手段。从施工开始到施工结束验收的整个过程，我们均有相应的配套记录表格。方便系统管理维护部门进行系统维护及管理。同时，所有的记录表格均录入计算机进行电子化管理。

此外，我公司还在全公司范围内应用办公自动化系统，实现全公司范围内任务书公文流转功能，公司内部各种各样的任务书及申请单均可在全公司范围内以电子公文的形式实现流转管理。公司还要求客户填写客户满意度表格，对实施维护人员的工作质量进行评估，以进一步保证服务和工作质量。

本项目施工及质量管理

对于本项目工程，我们将通过公司完善的质量管理体系，同时针对本项目的特点，提供全面合理的相应管理措施。

由项目经理与用户商讨并明确具体的操作细节，做好相应的备忘记录。

在整个项目实施过程中，有质量监督小组负责对整个项目的质量进行监督，从而保证整个项目质量。

7、项目整体验收

- 经过调试与测试，完善功能。
- 保持相对稳定后，需连续运行 48 小时。
- 期间设备出现故障，经修复后再顺延 48 小时。
- 如测试无故障经用户配合验收正式进入验收、测试阶段。
- 测试时间根据采购人的实际需求进行商谈确定。