

河南工业大学网络基础运维外包服务规范及管理办法

一、总则

第一条 为保障校园网基础运维工作的有序开展，提高运维服务质量，规范河南工业大学校园网基础运维外包管理，特制定本管理办法。

第二条 本规范是运维服务供应商提供服务的基本依据，维护人员必须严格遵照执行。

二、术语说明

第三条 一般故障：单个网络信息故障。较大故障：影响范围在同一接入层交换机内的多用户故障。大故障：影响范围在单台汇聚层交换机内的多用户故障。严重故障：影响范围在多台汇聚层交换机内的大面积故障或整栋楼网络故障。特殊故障：因中心机房设备系统、主干光缆线路等造成的非外包服务范围内的故障。

第四条 故障响应时间：一般故障从用户故障报修起，至技术人员联系到用户为止的时间，其他故障从用户故障报修起，至技术人员到达故障现场为止的时间。故障修复时间：从故障报修起，至故障被修复为止的时间。

三、运维服务范围

第五条 运维服务是指运维服务供应商根据我校校园网基础运维外包合同约定要求提供的各种服务，包括：相关网络设备运维服务，用户业务办理服务，故障维修、设备及线路日常维护服务，用户室内墙上信息盒到中心机房之间的端口、线路、交换机等设备的维护和故障处理等。运维服务工作采取电话接听咨询、网上报修、远程调试、人到现场服务，故障事件受理、调派、跟踪、反馈等日常形式。

四、服务质量规范

第六条 严格执行上下班、值班制度。确保工作时间至少一名工作人员在办公室。工作时间内，服务电话保持畅通，来电必接。故障接待和处理时要做到规范文明服务，佩戴统一胸牌，对用户有礼有节，语气温和，不得发生与用户争执等产生不良影响行为。

第七条 一般故障：响应时间 1 小时。修复时间 12 小时（用户预约维修的情况除外）。办公区网络、教学楼网络、宿舍区网络故障 16:00 之前报修的当天修复完成。如需出现场的一小时内须到场，人员不足时要跟用户良好沟通。重点区域用户的单点故障 0.5 小时内修复完成。较大故障：响应时间 2 小时。修复时间 8 小时。大故障：响应时间 1 小时。修复时间 6 小时。严重故障：响应时间 0.5 小时。修复时间 4 小时。特殊故障：响应时间 0.5 小时。

第八条 接到派单后按照相关流程进行处理，在要求的时效

内完成。故障排除后将处理结果反馈给用户，对于大面积故障抽取用户反馈处理结果，并填写故障日志。

五、巡查规范

第九条 每天早晚进行两次应用系统巡检，发现问题及时联系负责老师。网上报修栏目每天上下午至少各浏览 2 次，确保 12 小时内能够响应报修信息。报修内容不属信息化管理中心负责的，须回复相应单位的联系电话；如属信息化管理中心职责范围，则应将报修信息告知相应岗位人员登录处理（不确定是否属信息化管理中心职责的转交运行部处理）。

第十条 每周对无线 AP 进行一次远程扫描。每月对交换设备配置信息进行备份。每学期定期对中心机房以外的设备间巡检一次，完成其网络设备及网络线路清查、保养、除尘。设备间无杂物、无明显浮尘，机柜内的设备连线规范、标识清晰、无明显灰尘，安全防护措施齐全。每学期开学前一周完成各区域楼栋网络设备远程检查。暑假期间全面清查、修复学生宿舍网络端口。

六、文档记录规范

第十一条 建立配置信息文档库，记录维护所有设备的配置、管理信息，包括网络拓扑图、IP 地址、配置内容、变更信息 etc，并及时上报中心备案。建立日常维护记录报表库。按月日报、周报、月报、季度报、年报的要求提交日常工作维护记录报表。建立巡检文档库。包含巡检设备间的基本状态、网线连线是否规范整洁、线缆标签是否完好、设备之间连接方式、结构化布线整体

情况是否存在安全隐患等。建立设备管理文档库。包含设备所在楼栋位置、设备型号、数量、变更信息等，并及时上报中心备案。

七、安全管理规范

第十二条 未经信息化管理中心同意，不得私自对系统设备进行数据变更、参数调整、设备调换等。

第十三条 维护工作人员严格遵守相关的国家安全法令法规和学校管理规章制度。具有强烈的安全意识，工作中应注意各种可能发生的安全隐患并及时排除。具有信息保密的义务。运维服务中涉及到的校方的资料、文件和信息，在服务结束后，运维服务供应商应及时返还校方，电子文档资料应从自己的电脑等存储设备上永久删除，不得私自保存。任何人不得利用工作之便，泄漏用户资料、技术资料、业务机密及其他保密信息。

八、应急处置规范

第十四条 处理好运维服务范围内的电气、雷击、爆炸、可燃物、烟头等引发的火情或火灾突发事件。校园网外包所管辖范围内设备被盗窃或人为破坏等事件。发现火情时，在保障自身安全的前提下，就近利用灭火器械进行扑救，立刻报警，同时向保卫处、信息化管理中心及相关部门报告。发生被盗破坏事件时，迅速向信息化管理中心及相关部门报告，并保护现场。

九、监督与考核

第十五条 校园网基础网络运维服务外包公司接受信息化管

理中心的监督和管理，信息化管理中心设有网络基础运维服务投诉途径。遵守河南工业大学其它相关规定。有违反或不服从规定现象的（如未及时响应、产生投诉等），信息化管理中心有权做出合理的处罚。信息化管理中心每年对网络运维服务进行考核评价，根据考核结果，信息化管理中心有权对服务费用进行上浮或下调。

信息化管理中心
2020年2月15日