目录

[校园一卡通基础运维外包服务质量规范 2](#_Toc486238759)

[第一章 总则 2](#_Toc486238760)

[第二章 术语说明 2](#_Toc486238761)

[第三章 运维服务范围 3](#_Toc486238762)

[第四章 服务质量规范 4](#_Toc486238763)

[第五章 安全管理规范 5](#_Toc486238764)

[第六章 应急处置规范 6](#_Toc486238765)

# 校园一卡通基础运维外包服务质量规范

1. 总则
2. 为保障校园一卡通系统安全、稳定、高效的运行，给师生提供更好的一卡通使用保障和服务，规范运营维护工作和人员的服务要求，特制定本规范。
3. 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。
4. 本规范的最终解释权在信息化办公室。
5. 术语说明
6. 一般故障：影响5个以下一卡通终端设备正常使用或单个卡片的非物理损坏故障。
7. 较大故障：影响5-10个一卡通终端设备正常使用或2-100个持卡人正常使用校园卡的故障。
8. 大故障：影响10-50个一卡通终端设备正常使用或100-1000个持卡人正常使用校园卡的故障。
9. 严重故障：影响50个以上一卡通终端设备正常使用或1000个以上持卡人正常使用校园卡的故障。
10. 特殊故障：因银行端、主干光缆线路、第三方系统等造成的非外包服务范围内的故障。
11. 故障响应时间：从用户故障报修起，至技术人员到达故障现场为止的时间。
12. 故障修复时间：从故障报修起，至故障被修复为止的时间。
13. 运维服务范围
14. 运维服务是指运维服务供应商根据我校校园一卡通基础运维外包合同约定要求提供的各种服务，包括：一卡通专用终端设备、专用网络、业务工作专业保障、一卡通应用系统等的故障维修、升级及日常维护服务。
15. 运维服务工作范围
16. 合同约定的一卡通专用网络、系统、终端的所有故障维修。
17. 合同约定的终端设备及网络线路的巡检和设备保养。
18. 合同约定的服务器软件系统的升级。
19. 系统异常账务处理。
20. 合同约定的工作文档建立和维护工作。
21. 合同约定的其他工作。
22. 服务质量规范
23. 运维人员规范
24. 忠于职守、遵守劳动纪律，服从和执行校方的工作安排，接受校方的检查监督。
25. 在工作期间做到规范文明服务、着装大方得体、佩戴统一胸牌，对用户有礼有节。
26. 在工作时间内不得做与工作无关的事情，不得浏览与工作无关的网站。
27. 未经信息化办公室同意，不得私自对系统设备进行数据变更、参数调整、设备调换等。
28. 故障处理服务规范
29. 接到派单后按相关流程进行处理，在要求的时效内完成。故障排除后通过相应的途径给用户反馈处理结果，并填写故障日志。
30. 故障响应、修复时间
31. 一般故障：

响应时间：1小时

修复时间：12小时

1. 较大故障：

响应时间：0.5小时

修复时间：24小时

1. 大故障：

响应时间：0.5小时

修复时间：48小时

1. 严重故障：

响应时间：0.5小时

修复时间：72小时

1. 特殊故障：

响应时间：0.5小时

1. 返厂故障机器修复时间：10天。
2. 巡检规范
3. 定期对一卡通专用网络设备及线路进行巡检和保养，并在每季度末向校方提交巡检报告。
4. 定期对一卡通终端设备、业务机、圈存机及应用系统巡检维护，并在每月末向校方提交巡检报告。
5. 每学期开学前一周完成所有一卡通设备、系统的巡检。
6. 每天9点、15点对一卡通监控系统内容进行两次巡检，做好记录，发现故障及时处理。
7. 文档记录规范
8. 建立配置信息文档库，记录维护所有设备的配置、管理信息，包括一卡通主干网络拓扑图、IP地址、应用服务器配置内容、变更信息等。
9. 建立日常维护记录报表库。按校方要求提交日常工作日志和故障处理日志。
10. 建立巡检文档库。巡检报告的主要内容包括：巡检时间、设备运行状态、故障处理方法、收费机数据是否上传、机柜和设备箱是否有异常、网络连线是否规范整洁、线缆标签是否保持完好、设备是否存在安全隐患等。
11. 建立设备管理文档库。主要内容包括：一卡通各楼栋网络拓扑图文档，网络设备分布表（放置地点、种类数量明细、ＩＤ号、端口、上级服务器ＩＰ等），故障维护记录表，设备返厂维修记录表，测试记录表，IP地址更新维护表等文档。每周五提交，要求更新所有文档电子版。每月定期向校方提交运维服务的月报。
12. 安全管理规范
13. 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。
14. 具有信息保密的义务。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。
15. 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。
16. 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。
17. 应急处置规范
18. 运维服务范围内的突发事件
19. 火灾事件：指电气、雷击、爆炸、可燃物、烟头等引发的火情或火灾。
20. 治安事件：指一卡通基础运维外包服务所管辖范围内设备被盗窃或损失严重，恐怖袭击、爆炸、骚乱或斗殴致人重伤的治安事件等。
21. 火灾事件处置方案
22. 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，同时向信息化办公室及相关部门报告。
23. 火势无法控制，有蔓延、扩散之势时，立即报警。
24. 事件应急处置结束或相关危险因素消除后，做好现场收尾工作，写出情况报告。
25. 治安事件处置方案
26. 发现治安事件时，迅速向信息化办公室及相关部门报告，并保护现场。
27. 造成人员伤害的，立即报警求助。
28. 事件应急处置结束或相关危险因素消除后，做好现场收尾工作，写出情况报告。

华中师范大学信息化办公室