目录

[华中师范大学多媒体教室/标准化考场运维外包服务质量规范 2](#_Toc486238773)

[第一章 总则 2](#_Toc486238774)

[第二章 术语说明 2](#_Toc486238775)

[第三章 运维服务范围 3](#_Toc486238776)

[第四章 服务质量规范 3](#_Toc486238777)

[第五章 安全管理规范 6](#_Toc486238778)

[第六章 应急处置规范 7](#_Toc486238779)

# 华中师范大学多媒体教室/标准化考场运维外包服务质量规范

1. 总则
2. 为保障我校多媒体教室/标准化考场运维工作的有序开展，提高运维服务质量，规范我校多媒体教室/标准化考场运维外包管理，特制定本规范。
3. 本规范是多媒体教室/标准化考场外包运行维护管理的基本依据，运维服务供应商及维护岗位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. 运维服务供应商：提供信息化外包服务的公司或组织，具有专业的运维服务水平及运维服务体系。
7. 一级故障：是指在老师上课期间能即时处理的故障，如不会使用或操作失误、系统中毒导致的故障。
8. 二级故障：是指因教室硬件问题导致的，需更换设备才能够让老师正常使用的故障。
9. 三级故障：是指因多媒体教室或标准化考场服务器或系统软件问题导致的不能正常使用的故障。如转发服务器故障造成不能使用电视墙巡视、多媒体教室管理系统故障造成教师一卡通不能够通过刷卡器验证、IP电话系统故障造成IP电话不能够使用等。
10. 四级故障：是指教室出现的重大故障或隐患，如市电接入、市电短路、断路、讲桌带电、网络故障等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，至运维人员到达现场的时间。
12. 故障修复时间：从用户故障报修起，至系统恢复正常所使用的时间。
13. 运维服务范围
14. 合同约定的多媒体教室的设备及系统运维。
15. 合同约定的标准化考场的设备及系统运维。
16. 服务质量规范
17. 运维人员规范
18. 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。
19. 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。
20. 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。
21. 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。
22. 故障处理服务规范
23. 一级故障：
24. 响应时间：3-5分钟
25. 修复时间：5-8分钟
26. 二级故障：
27. 响应时间：3-5分钟
28. 修复时间：60分钟
29. 5 分钟之内引导师生更换教室。
30. 三级故障规范：
31. 响应时间：3-5分钟
32. 修复时间：1个工作日以内
33. 5 分钟之内引导师生更换教室。
34. 四级故障规范：
35. 响应时间：3-5分钟
36. 5 分钟之内引导师生更换教室。
37. 基础运维工作规范
38. 工作范围
39. 响应报修电话，处理报修故障。
40. 提供用户关于多媒体教室/标准化考场使用的咨询服务。
41. 处理日常工作事务，如更新配置文档、记录工作日志等。
42. 工作规范
43. 响应报修电话，到达现场后，首先根据故障现象判断故障级别，一级故障直接在现场处理，其它故障根据故障级别规范实施处理。
44. 跟踪已修复教室的运行情况，保障系统的稳定运行。
45. 每月定期检查主控室/分控室服务器及系统运行情况，及时排除可能发生的隐患故障，保障服务器及系统的正常运行。
46. 多媒体教室巡检规范
47. 说明
48. 日常巡检：每周五安排所有维护工作人员，远程对教室进行基本功能检查，排除运行中可能发生的隐患故障。
49. 定期巡检：利用寒暑假，对系统进行2次保养维护，根据需求升级或更换PC机操作系统及应用软件，对投影机光路进行深度清洗，对故障设备进行全面的维修。
50. 巡检规范
51. “一卡”上下课是否正常。
52. 投影系统是否正常。
53. 扩音系统是否正常。
54. PC机及周边设备是否正常。
55. 填写巡检日志。
56. 标准化考场巡检规范
57. 检查考场及保密室与湖北省考试院国家教育考试标准化考场巡查系统的连通是否正常。
58. 检查各个考场监控图像、声音是否正常，具体检查指标为图像清晰度、图像角度、图像亮度、声音清晰度。
59. 检查各个考场的录像存储是否正常，存储服务器及存储硬盘是否正常、存储空间是否满足要求。
60. 检查各个考场的录像存储设备的定时录像计划是否满足录像时间要求。
61. 检查各个考场的时间是否为标准北京时间，时间不准则与NTP校时服务器自动同步时间。
62. 检查各个考场的监控视频信号上墙是否正常，是否满足7\*24小时上墙显示要求，监控上墙信号不断流不卡顿。
63. 技术支持服务规范
64. 记录好技术支持服务的工作时间及工作内容、工作要求。
65. 提前配置好所需要的硬件及软件。
66. 在技术支持时，根据工作要求，严谨地安排工作，遇有紧急情况，及时上报技术支持工作的安排方。
67. 文档管理规范
68. 建立技术文档库，维护所有设备的配置、管理信息，包括多媒体教室数量及分布图、IP地址、系统及各设备的帐号密码、配置内容等。
69. 建立工作日志，包括日常维护、巡检、技术支持服务等。
70. 每月根据工作日志，统计出每种类型故障数量及故障的区域分布。
71. 对备品备件、耗材的领用和更换做好详细的出入库登记工作，并每个月进行一次对帐工作。
72. 安全管理规范
73. 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。
74. 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。
75. 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。
76. 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。
77. 应急处置规范
78. 运维服务范围内的突发事件
79. 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。
80. 治安事件：指多媒体教室/标准化考场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。
81. 火灾事件处置方案
82. 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。
83. 火势无法控制，有蔓延、扩散之势时，立即报警。
84. 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。
85. 治安事件处置方案
86. 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。
87. 造成人员伤害的，立即报警求助。
88. 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