（一）服务内容

本项目是为南京理工大学紫金学院有线及无线网络维护工作，负责全校用户端到楼宇交换机的网络维护，及机房核心设备维护服务；包括日常巡检、用户咨询和问题解答、故障处理、重大事件保障、应急响应、故障预警报告、网络运维全程记录和定期分析报告等；服务对象为全校师生，以及各类交流学者，访客和临时用户等。

（二）服务要求

1.报修业务及故障处理

1. 热情接受用户的故障报修，耐心解答用户的问题。故障处理时间的要求：

1小时内响应、4小时内解决，未能解决说明理由并上报主管老师。

1. 运维人员及时有效解决用户的网络使用故障，积极协调、监管后台服务和质保服务。

2.网络突发事件处理：

需在4小时内临时补充技术人员到达现场；遇学校重大活动，根据业主单位要求临时补充技术服务人员。

3、驻场运维人员：

1. 维护技术人员必须有校园网维护经验，维护人员应具备完备的技术技能、

认真的工作态度、良好的沟通能力，热情、周到、细致、耐心做好用户服务工作，工作中能服从业主单位老师的管理和安排。

1. 维护人员必须有一定的网络基础知识及校园信息化相关知识，熟悉用户常用的计算机操作系统，有能力帮助用户解答疑问，并帮助用户排除常见的系统故障。
2. 维护人员必须严格遵守业主单位的各项规章制度和劳动纪律，能充分体现代表业主单位在行使网络维护权力，行使对相关建设维护单位的监管权利时能在发挥其主体性的同时，体现业主单位的代表性；维护人员对工作环境熟悉后，不应当随意替换其他维护人员，如有事需要向业主单位提前请假，经主管单位老师批准后，需另派人员交接工作后方可离开。

4、维护记录

提供完善的电子化报修管理与服务系统，功能需包括：各种报修（电话、网络、上门等报修）的自动（或手工）分类记录，维修后故障描述记录，维护记录的查询，维护故障分类查询，开放式用户自助报障及自助帮助查询（FAQ），维护故障趋势分析及智能分析等功能；维护信息应在不泄露个人隐私的前提下在网络公开，运维数据和信息的分析和发布应当及时准确；需提供面向师生的移动端自助报修系统；报修系统中不应存在或发布与报修内容无关的其他信息。并按要求提供维护月报、学期报和年报。

5、巡检工作：

按照业主单位要求，每季度一次对全校所有接入设备间进行巡检工作，并做好巡检记录，向业主单位出具巡检报告，对巡检中发现的问题或缺陷，应及时处理；利用假期的较长时间段对设备间的接入设备作例行的运行维护工作和信息面板检查和更换工作；对业主单位网络机房实施每日监控巡查，同时监控巡查全校重点机房的空调和UPS运行情况，及时发现机房内各类运行故障并上报；对于需要进入机房进行排障及维护的情况，需要及时向业主单位负责老师申请，并履行进出登记手续。

6、日常维护、保养：

1. 负责网络设备的日常维护、保养及按学校要求进行更换；针对尚在质保期内的设备，需要进行常规性巡检，发现问题及时提出预警报告，并通知相关维保单位进行更换且同时向业主单位老师反映。针对质保期外的设备，需要履行常规日常维护，检修及更换工作。
2. 需要针对不同的维护对象制定不同层次，不同级别的应急响应预案。
3. 维护所需工具及易耗品，自行购置，网线和水晶头将由业主单位购置，在工作过程中如有需要，应向业主单位申领。

（三）工作时间和地点

周一至周日08：00至17：00，若校方承接重大活动，需提前1小时到岗保障学校网络，至活动结束。

工作地点为南京理工大学紫金学院校内。