

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
硬件设备托管	1. 托管服务申请。用户须在我校“网上办事大厅”发起校级数据中心托管服务申请，并签署用户承诺书（见附件）。申请提交后，将按照相关工作流程进行审批。 2. 托管服务办理。托管服务申请审批通过后，服务方按照用户提交的申请资料提供对应的资源，并在用户利用授权资源所部署的信息系统正式上线前，指导用户作好相关的网络安全检测与备案。 3. 托管服务变更。在服务存续期内，用户可提出服务的变更请求，由服务方按照用户需求，变更相应的配置及相关备案信息。 4. 托管服务注销。如用户不再使用所申	1. 认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结。机房具备相应条件情况下，三个工作日办结；机房不具备相应条件情况下，和用户协商解决并报告主管领导。 2. 服务存续期内，及时解释和答复相关问题，协助用户解决信息系统全生命周期内的技术问题。	姓名：张帆 职务/职称：工程师 办公地点：长安校区图书馆一层西侧 太白校区科研楼一层西侧 办公电话：88308930（长安校区） （如本人请假，由本室其他相关人员履行职务）	姓名：朱海阳 职务：网信办副主任 办公地点：长安校区图书馆一层西侧 联系电话：88308731
软件系统托管				
业务系统集成服务	1. 在学单校“网上办事大厅”数据资源服务申请，并按流程审核批准； 2. 提交所需数据及可集成数据，配合工作人员做好业务系统对接工作； 3. 业务数据出现问题及时配合解决。	1. 认真解答办理相关工作的程序及所需材料，根据工作进度及安排最晚5个工作日立项； 2. 项目符合用户需求并具备先进性； 3. 及时解释和答复相关问题，跟进用户服务； 4. 协助用户解决非职责范围内的事项。	姓名：高垣 职务/职称：高级工程师 办公地点：长安校区图书馆一层西侧 太白校区科研楼一层西侧 办公电话：88308930（长安校区） （如本人请假，由本室其他相关人员履行职务）	姓名：朱海阳 职务：网信办副主任 办公地点：长安校区图书馆一层西侧 联系电话：88308731
校园网域名、IP等资源服务	1. 校园网IP资源由申请人在网上办事大厅完成申请，并由申请人所在单位负责领导（处级）审批，经网络和数据中心审核后分配IP地址，然后通知用户。 2. 校园网二级域名服务器原则上只允许被访问，对外只开通TCP/80端口，如果用户需要开通其他协议或端口，须在申请时说明用途，经所在单位负责领导（处级）审批，经网络和数据中心审核后予以开通。	1. 按业务规范操作，积极工作； 2. 2个工作日办妥。	姓名：王宇翔 职务：工程师 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 代理人：冯冰 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
校园网电子邮箱服务	1. 本校教职工和学生采用在线注册的方式进行邮箱申请，在注册时须填写真实信息与校内人员信息数据库进行对比，实现网络身份认证，认证成功方能完成注册。 2. 校内单位开通电子邮箱，须指定专人对邮箱的安全进行负责，在网上办事大厅完成申请，并由申请人所在单位负责领导（处级）审批，经网络和数据中心审核后开通电子邮箱，然后通知用户。	1. 按业务规范操作，积极工作 2. 1个工作日办妥	姓名：冯冰 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 代理人：胡建龙 职务：室主任 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
校园卡数据录入服务	1. 在编师生制作实体卡片可直接前往卡务中心办理； 2. 非在编人员由申请人在网上办事大厅完成申请，并由申请人所在单位负责领导（处级）审批； 3. 办理人员在校园卡相关信息录入完成后通知申请人。 4. 申请人接到电话通知后，至卡务中心办理校园卡。	1. 认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结。最晚3个工作日办结； 2. 及时解释和答复相关问题，跟进用户服务； 3. 协助用户解决非职责范围内的事项。	姓名：薛有智 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 代理人：胡建龙 职务：室主任 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
网站建设、网站群服务	1. 申请人在网上办事大厅完成申请，写明申请理由，需要建设的网站名称及域名，栏目设置及网站用途，并选择建站方式和制作企业； 2. 申请人所在单位负责人审核意见； 3. 网络和数据中心数据与安全室管理人员备案； 4. 网络和数据中心网络运行室管理人员审核；并完成域名解析。	1. 积极沟通，尽职尽责，按规范操作，为用户提供良好的网站建设服务； 2. 三个工作日办妥。	姓名：佘洁 职务：工程师 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 代理人：邱李云 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
统一身份认证系统对接服务	1. 申请人在网上办事大厅完成申请，写明应用系统名称、域名、IP地址、开放范围等信息； 2. 申请人所在单位负责人审核意见； 3. 网络和数据中心网络运行室管理人员完成对接。	1. 积极沟通，尽职尽责，按规范操作，为用户提供良好的网站建设服务； 2. 及时解释和答复相关问题，跟进用户服务； 3. 协助用户解决非职责范围内的事项。	姓名：佘洁 职务：工程师 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 姓名：薛有智 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
网上办事流程信息采集服务	1. 申请人在网上办事大厅完成申请，写明业务事项名称，业务事项介绍，选择业务的服务对象，是否需跨部门办理，相关业务的表单、办理流程及各环节的处理人等说明文件，请以附件的形式上传。 2. 申请人所在单位负责人审核意见； 3. 网络和数据中心管理人员审核并确定相关细节。	1. 积极沟通，尽职尽责，按规范操作，为用户提供良好的网站建设服务； 2. 及时解释和答复相关问题，跟进用户服务； 3. 协助用户解决非职责范围内的事项。	姓名：薛有智 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735 代理人：佘洁 职务：工程师 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
电子签章、电子签名服务	1. 电子签章（签名）由申请人在网上办事大厅完成申请，并由申请人所在单位负责领导（处级）审批，经网络和数据中心审核后制作电子签章（签名），然后通知申请人。	1. 按业务规范操作，积极工作； 2. 2个工作日办妥。	姓名：刘涛 职务：助理工程师 办公地点：网络和数据中心106室 联系电话：88308734 代理人：薛有智 职务：运维助理 办公地点：网络和数据中心112室 联系电话：88308735	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
校园网络接入服务	1. 校园网开户流程： 一卡通用户：系统自动同步信息开通——用户到一卡通圈存机进行充值即可使用。 无一卡通用户：在中心网站上下载入网申请表填写一携带身份证及相关表格文档到中心办公室办理入网——核实通过后安排技术人员进行处理——告知用户已开通。 VPN用户：系统自动同步用户信息。	1. 积极沟通，尽职尽责，按规范服务，为用户提供良好的用户体验。 2. 确保用户在有线、无线、VPN等技术环境，各类终端、各个区域能够方便的使用校园网的资源。 3. 三个工作日办妥。	姓名：刘瑞献 职务：高级工程师 办公地点：长安校区大平台西侧信息化服务中心 统一业务咨询电话：88301234	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
校园网、电子邮箱、统一身份认证密码修改服务	1. 用户密码遗忘或遭他人篡改时，须本人携带一卡通或身份证等有效证件到信息化服务中心进行变更，或电话咨询88301234。	按业务规范服务，积极工作，1个工作日办妥	姓名：刘瑞献 职务：高级工程师 办公地点：长安校区大平台西侧信息化服务中心 统一业务咨询电话：88301234	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732
网络及基础应用咨询及故障报修服务	1. 用户拨打三校区技术服务统一接待电话：88301234，说明实际情况——线上咨询服务或安排技术人员上门排查故障——用户确认单次服务结束——服务接待人员随机回访。	1. 按业务规范服务，积极工作； 2. 原则当日问题当日处理，如因报修晚或故障处理较复杂，将以尽早原则第一时间处理。	姓名：刘瑞献 职务：高级工程师 办公地点：长安校区大平台西侧信息化服务中心 统一业务咨询电话：88301234	姓名：李志博 职务：信息化建设与管理处副处长、网络和数据中心副主任 办公地点：网络和数据中心103室 联系电话：88308732