

德明財經科技大學個人及教學工作平台復原程序

中華民國一〇三年四月廿二日訂定。
中華民國一〇三年十一月廿日第一次修訂。
中華民國一〇三年十二月十八日第二次修訂。

第一條（目的）

為使學校教職員正確、有效及安全地運作學校各項資訊系統，及提供教學教育一個穩定之硬體、作業系統平台為目的之維護、復原事項。

第二條（範圍）

全校電腦及專業教室之電腦。

第三條（權責）

- 一、主辦：電算中心行政教學支援組（簡稱本組）。
- 二、協辦：委外廠商。

第四條（定義）

全校電腦為本校提供全校教職員及學生在行政及教學上的個人工作平台。

第五條（作業）：

一、故障訊息收受

- （一）、各單位使用人員報修。
- （二）、各單位管理人員報修。

二、復原或故障排除程序

依報修通報事項檢視相關個人電腦故障情形，依其屬性分為服務能力、硬體故障、應用程式異常狀況：

（一）、復原或故障排除優先順序

1. 業務相關為全校性及校務重要性。
2. 教學相關必要之系統、設備。
3. 對校外必要之業務及相關系統、設備。
4. 教師研究用系統、設備。
5. 其他行政、教學系統、設備。

（二）、服務能力之復原或故障排除程序等級：

1. 排除非個人電腦平台故障問題。
2. 檢查網路燈號狀況、網卡是否開啟，網線及網路能力。
3. 檢查個人電腦的系統及硬體有無故障。
4. 重啟個人電腦上工作平台之關連服務。
5. 重新開啟個人電腦。
6. 重新安裝服務相關元件。
7. 重新安裝個人工作平台。
8. 與上層應用程式開發人員研討設定、系統元件及應用程式版本配合問題。

（三）、硬體之復原或故障排除程序等級：

1. 排除非個人工作平台故障問題。
2. 檢查網路燈號狀況、網卡是否開啟，網線及網路能力。
3. 不停機或不停止服務可修復之元件。
4. 以備品替代之修復。

5. 一個工作天可到校復原之修復。
6. 一個工作天以上送廠修復。
7. 已過保固之修復。
8. 無法修復。

(四)、應用程式異常狀況之復原或故障排除程序等級:

1. 排除非工作平台故障問題。
2. 檢查網路燈號狀況、網卡是否開啟，網線及網路能力。
3. 服務異動之配合。
4. 平台問題造成之服務異常。
5. 權限或入侵造成之服務異常。

第六條 相關文件：

無。

第七條 使用表單：

電子計算機中心軟硬體需求服務申請表。