

# 高雄市立空中大學資訊服務線上報修作業要點

經本校100.5.25第10010次行政會議通過

- 一、為有效管理資訊服務線上報修系統，使得報修作業維運順暢，特訂定本作業要點。
- 二、資訊服務線上報修系統之業務範圍為本校行政與教學業務相關之資訊軟硬體設備(含網路服務)，具備本校財產編號者。
- 三、電腦系統異常、資訊設備發生故障或其他不明狀況時，須由報修申請人於「資訊服務線上報修系統」(於本校網站首頁，由職員專區或教師專區進入，點選「資訊服務線上報修系統」)登錄報修，並註明報修設備名稱、詳述故障情形。
- 四、資訊服務線上報修案件如有電腦無法開機，請報修申請人上網填報時須註明「電腦無法開機」，並請來電提醒駐校維護工程師，以利優先檢測。
- 五、本校駐校工程師依資訊服務線上報修系統登錄報修時間之先後順序，根據登錄報修問題及地點前往檢測，最慢於報修後次一工作日完成檢測，將處理結果上網登錄維修處理情形，以供電算中心後續維修列管追蹤。
- 六、報修案件之維修時間逾五個工作日(不含請購程序時間)，電算中心權責人員須向電算中心主任報告無法完修之原因，以持續追蹤及管理報修案件之處理時效。
- 七、報修申請人如未於「資訊服務線上報修系統」登錄報修，不列入電算中心後續維修列管追蹤案件。
- 八、本要點若有未盡事宜，依本校相關規定辦理。
- 九、本要點經行政會議通過並陳請校長核定後實施，修正時亦同。