

世界领先的NOC运作面面观

浙江大学网络与信息中心

赵鸣

mzhao@zju.edu.cn

0571-87951669, 87951677, 87952726

世界领先的NOC运作面面观

- 按照高标准要求（国际A类标准）
- 服务质量
- 日常维护和故障保修
- 人才培养
- 事故/事件处理流程
- 如何吸引/承接跨国企业的合作

按照高标准要求（国际A类标准）

- 通过ISO9001:2000认证
- 2路高压电力输入进配电房,UPS40分钟,发电8小时
- 2路以上网络接入,BGP动态,AS自制域号
- 2路独立220伏电力接入到机柜,保证电力冗余
- 3级消防体系、密封/通风、恒温恒湿空调
- 防漏水检测系统、早期预警烟感系统
- 保安监控系统/门禁系统/手掌识别门钥
- FM管理系统
- NOC监控平台

服务质量

- 网络畅通率保证99.99%、电力保证99.9999%
- 7×24小时服务
- 电话3次振铃声以内接听
- 用户只需一次请求
- 可以根据用户的要求，进行增值服务
- 每天工作的量化，处理和履行日常工作。提供文字记录备案
- 用户系统发生故障5分钟内通知到用户
- 有系统维护提前一周通知用户，最短不少于36小时

日常维护和故障保修

- 定时巡视机房
- 按照定期维护的计划执行相关项目
- 主要设备享受最高级别的保修(网络、电话、其他设备等)
- 检查维护单位的维护情况
- 遇到问题迅速联系有关单位，提交备份的联系单，并记录相应事件备案待查

人才培养

- 每项工作保证俩人操作，任何人员变动都不会对客户造成不利的影响
- 对工作人员进行岗位和正规培训
- 外派培训、外派交流
- 请进来交流
- 岗位和地域的交流、培训和经验的交流
- 内部建立BBS
- 新人3个月能胜任独立值班
- 后援人员（本地、外地、跨境、外单位）

事故/事件处理流程

- 事故原因必须查明，备案
- 处理事故有章可循
- 处理事故有众多的援手
- 不允许重犯错误
- 处理特殊事件也有必须的流程
- 出现事故必须应对客户的投诉

如何吸引/承接跨国企业的合作

- 规范的管理
- 严格的规章
- 特色的服务
- 务实的承诺
- 量化的介绍
- 开放的监管
- 安全的环境