**江西财经大学网络教学综合服务平台管理应急预案**

根据《江西财经大学192学期本科课程线上教学实施方案》(教务通知字〔2020〕6号) 和《关于在江西财经大学网络教学综合服务平台开设192学期线上课程的通知》（实验字〔2020〕1号）文件要求，为确保学校线上教学秩序正常，现结合江西财经大学网络教学综合服务平台（以下简称网络教学平台）运行管理实际情况，制定本预案。

**一、   指导思想**

高度重视疫情期间我校的线上教学工作，切实把思想和行动统一到习近平总书记的重要指示精神和党中央、国务院部署上来，周密部署，采取坚决有力举措，切实做好网络教学平台运行管理工作，确保我校师生在疫情期间的教学活动顺利开展。

**二、   工作原则**

（一）加强日常管理。加强对网络教学平台的日常管理和答疑工作，保障线上课程的顺利开展。

（二）做好平台后台监测。疫情期间，做好网络教学平台后台监测管理，实时把控网络教学平台状态，做好运行情况日报。

（三）制定平台管理预案。做好平台紧急故障恢复预案，确保网络教学平台线上教学的正常运行。

**三、   组织机构**

成立疫情期间网络教学平台管理领导小组，总体负责网络教学平台正常运行管理工作。

组 长：陆 旭

副组长：刘 卫 吴志斌

成 员：王迪宏 查大元 黄玉波 欧阳普勇 甘 甜 胡向亮

领导小组办公室设计算机实践教学中心教学管理一部

**四、管理措施**

(一) 网络教学平台日常管理

1. 多渠道答疑。建立由网络教学平台管理人员和平台技术人员负责的答疑团队，提供QQ群、电话及学习通在线答疑多种方式，为老师建课、学生学课提供便利。
2. 完善常见问题。在网络教学平台设置常见问题专栏，提供常见问题的解决方案。
3. 维护网站运行。每日关注网络教学平台运行情况，出现问题及时反馈给平台技术人员，保障网络教学平台正常运行。
4. 实施日报制度。每日对当日平台课程运行情况，以及实际相关数据进行日报给有关部门与领导。
5. 做好压力测试。提前做好网络教学平台峰值预测与管理，确保线上教学正式运行高效。

(二) 网络教学平台技术支持

1. 开展培训工作。提供网络教学平台和学习通APP使用培训，帮助老师掌握录课、直播、上传教学资源和在线辅导等技能，帮助学生利用网络教学平台或学习通APP进行学习。

2. 建立技术团队。中心技术部门与超星公司对接，充分利用超星技术人员的优势，实时互动解决网络教学平台突发问题。

3. 强化多部门联动。实现计算机实践教学中心与教务处、网络管理中心和超星公司的联动机制，及时解决涉及多部门的突发问题。

**五、应急故障预案**

 （一）平台后端应急措施

1. 超星公司机房安排专人值守监测，对于网络带宽占用达到80%时，对公司机房带宽升级扩容，扩展到40G。
2. 超星公司服务器负载达80%时，对重点服务模块增加100台服务器扩容。
3. 如遇到请求突发异常，超星公司对部分服务进行限流，保证核心业务持续提供服务。核心业务包括注册登录passport、课程运行mooc、泛雅门户、空间、课堂活动发放、ppt解析、转码、学习通消息。
4. 网络教学平台出现故障时，及时在江西财经大学移动门户、QQ群上和相关微信群发布紧急通知，并尽快排查故障恢复平台使用。
5. 因教学数据与数据接口原因导致网络教学平台无法使用，及时与教务处、超星公司协调解决。
6. 因网络故障和门户认证异常导致网络教学平台无法使用，及时与网络信息管理中心协调解决。

（二）应急保障

1. 为保障线上教学测试的顺利进行，将为全校师生提供线上和线下答疑服务：
2. 学习通在线客服：每日9:00-17:00
3. 网络教学平台答疑QQ群（教师群）：132933997
4. 网络教学平台答疑QQ群（助教群）：706441728
5. 故障应急处理电话：

计算机实践教学中心：欧阳普勇 13732921569

甘 甜 13732966868

超星公司技术服务： 苏倩倩 18172899573

叶三莉 13330098472

计算机实践教学中心

        2020年2月7日