# 北京大学人民医院西直门院区与白塔寺院区

# 光纤链路项目

**项目简介**

# 一、项目范围

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备型号** | **数量** | **维保服务现状** |
| 1 | 裸光纤租用 | 12芯单模光纤 | 1 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 二、维保服务期与维保服务内容

# 2.1维保服务期

服务周期为一年。（2016年1月2日至2017年1月1日）

# 2.2维保服务内容

1. 北大人民医院新院（西直门）到白塔寺院区之间光纤链路传输畅通。
2. 光纤链路所需光收发日常维护以及故障后免费更换。
3. 光纤链路故障中断，及时抢修。

# 2.3维保设备巡检

保证维保设备的稳定性，提前发现设备运行的隐患，巡检内容主要包括：

1. 定期巡检光收发器设备是否正常使用。是否有过热现象。及时更换有隐患光收发设备。
2. 日常的光缆维护切割作业，对衰减较大芯数进行维修作业。
3. 发现故障后第一时间内通报相关人员；

# 2.4维保设备故障响应及处理

工程师响应并处理维保设备的故障，并在第一时间内处理；

1. 维保设备故障响应、处理与记录；
2. 按照公司的故障处理流程，升级操作与汇报；
3. 提交故障处理报告，记录故障处理过程、解决问题；

# 2.5维保工程师及工作要求

* 正常工作时间为周一至周五的上午8:00-下午17:00，法定节假日正常休息，夜间可采用电话或远程方式
* 提供7\*24小时响应和技术支持，项目需承诺4小时内工程师到现场解决故障，设备故障四小时内解决，光纤故障要求8小时内。
* 甲方会在每季度末或不定期进行用户满意度调查。合同期满前，甲方将对乙方的服务质量进行评测，若满意率达到90%，且甲方认可，双方可就合同约定价格再行协商后续签下一年度合同。