武汉商学院北区学生宿舍电控系统

运行保障服务要求

为保障电控系统的持续稳定运行，防止系统故障造成不必要的损失，需专业人员对其进行维护，并提供技术支持及上门服务。

服务内容包含对该系统的技术支持、定期巡检、故障处理、应急响应、系统优化。

**服务内容**

1. **服务内容及服务产品范围**

1、服务范围为学校北区学生宿舍电控系统。

2、1服务器、2258个电控模块、14台电控管理机、1套电控系统的巡检服务、故障诊断。

3、电控系统的巡检服务，出现故障第一时间处理，保障宿舍用电不中断。

1. **服务要求**

1、服务保障：提供每周7\*8小时的服务保障，紧急情况及时响应。

2、定期巡检：每月进行一次巡检，提交巡检报告；。

3、故障排除：接到用户故障通知后，即时响应24小时内确定故障点，并及时解决。

1. **服务方式**

1、定期巡检

服务商须每月对电控系统提供一次巡检服务，并出具巡检报告。

2、网上支持

主要针对软件系统的维护服务。快速响应，迅速排除故障。

3、电话咨询

主要针对在系统使用过程中的问题咨询以及故障报告，以便快速响应，与学校进行无障碍交流。

4、现场服务

现场服务主要分两种情况：

1）定期巡检：服务商须定期到用户现场进行巡检。

2）重大故障排除及系统恢复：当系统出现重大故障后，采用其他方式无法排除故障并恢复系统，需到现场进行故障诊断、故障排除及系统恢复工作。

1. **服务期限**

电控系统运行保障服务，服务期限为**壹**年。