## 北京天地通电信有限责任公司

国内互联网接入服务产品报价

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **带宽** | **最低可提供公网固定IP地址数量（个）** | **目前执行****合同价（元/年）** | **折扣后价格****（元/年）** | **折扣率** | **备注****（接入方式）** |
| **10M** | **8** | **30000** | **25500** | **85%** | **LAN** |
| **20M** | **8** | **40000** | **34000** | **LAN** |
| **50M** | **8** | **80000** | **68000** | **LAN** |
| **100M** | **16** | **150000** | **127500** | **LAN** |
| **150M** | **16** | **170000** | **144500** | **LAN** |
| **200M** | **16** | **270000** | **229500** | **LAN** |
| **300M** | **16** | **360000** | **306000** | **LAN** |
| **350M** | **16** | **490000** | **416500** | **LAN** |
| **640M** | **32** | **729600** | **620160** | **LAN** |
| **800M** | **32** | **1200000** | **1020000** | **LAN** |

**服务承诺**

**1、7\*24小时值守及服务机制**

作为一家宽带服务提供商，天地通电信在运维能力上下了很大的功夫。目前，天地通电信建立了全网节点监控和报警机制，建立了全网重要节点流量图形监控系统，建立了对网络通断、异常、服务器状况的离线短信报警系统，结合7\*24小时值守和全员服务机制，做到了全面监控、快速响应。一旦网络或服务器有故障或异常，短信定位报警（响应时间为30秒钟）就会发到值班经理手机及所有技术人员手机，值班经理总负责处理问题，如需要援助可随时调用其他技术人员。所有客户服务中心的工程师24小时待命配合解决问题。故障视等级将当即呈报技术支持部经理、技术总监、运营总监、总经理。公司规定故障解决进程一旦受阻可直接报上级领导协调解决。

流量监控页面



公司为用户提供的沟通渠道有：

呼叫中心：7\*24小时客户服务和投诉电话：010-52713168

值班机房：7\*24小时值机房电话：010-88857078

**2、巡检和分析改进**

天地通电信有定期巡检制度，每月对核心机房、节点机房、用户的终端网络环境进行巡检，并与客户充分沟通，了解用户的使用感受和新需求，以利持续改进我们的服务，提高用户满意度。

天地通电信可视客户需要最低将每月度向用户主动提供网络使用分析报告，详细报告用户的进出流量、流量构成、故障次数、故障原因、协议分析结果等各项数据。

**3、突发带宽、扩展性**

A、承诺提供持续时间不少于5个工作日的短期突发带宽需求。天地通电信12G的出口具有120%的带宽冗余能力，可以满足用户的短期突发带宽需求。

B、天地通电信骨干及汇聚节点均为光纤连接，网络架构支持每个汇聚点的G级链接，目前汇聚点的带宽量大约在1000兆左右，为用户建设的互联网接入线路和设备具有一定的带宽可扩展性。在突发情况下，三个工作日内提升互联网带宽。具有很强的可扩展能力。

**4、标准化规范化管理**

天地通电信有长期的工程施工、机房管理经验，对线路、设备、资料等均做到了规范化和标准化管理。针对此次招标目标客户的设备、拓扑等资料，天地通电信采取专项归档、统一管理的方式，全北京市所有的政府用户统一管理，绘制专门的网络拓扑图，对用户上连各节点的设备进行专门标记，在天地通电信的运营管理平台可专门开发政府用户管理模块，根据用户的需要作定制管理，为用户提供个性化的高保障。

天地通电信对于用户网络安全和权限管理方面同样提供有效的服务，天地通电信保证用户的接入线路的物理安全和线路数据的传输安全，保证用户网络数据不会被非法监听，在用户未授权的情况下绝对不会对用户的数据流进行任何处理；在网络突发故障时，承诺只有得到用户书面授权后方可改变用户上连链路拓扑结构和对数据流进行相关操作。

**5、故障处理流程**

天地通电信故障处理流程简要步骤如下：

第一步、天地通电信提供的网络链路发生持续2分钟以上的网络中断时，公司将在10分钟之内通过用户指定的通讯方式及时通知用户。或由客户致电故障申报电话：010-52713168。

第二步、天地通电信提供的网络链路发生持续2分钟以上的网络中断时，公司将在30分钟之内给出初步的故障判断报告，如果用户需要现场服务，将派人在1小时内(视路况一般不超过两小时)到达现场，并及时向用户申告人员通告故障处理进展情况。

第三步、天地通电信提供的网络链路将与用户明确通告各类故障的解决时间，对于超时解决的故障，将分析故障超时解决的原因，提出改进建议和措施，在故障处理完毕后2个工作日内向相关监管部门提供《超时故障分析报告》（此报告样本请参看附件4《超时故障分析报告样本》）。

第四步、天地通电信对于重复出现的故障，将分析导致故障重复发生的原因，提出改进建议和措施，在故障处理完毕后2个工作日内向相关监管部门提供《重复故障分析报告》（此报告样本请参看附件5《重复故障分析报告样本》）。

第五步、天地通电信将在故障处理完毕后3个工作日内向用户以及相关监管部门递交详细的故障分析报告。