

# 河南财经政法大学

## 网络设备维保维护服务项目合同

合同编号：

甲方（需方）：河南财经政法大学

乙方（供方）：郑州兰盾电子有限公司

签署地点：郑州

河南财经政法大学（甲方）所需 河南财经政法大学网络设备维保维护服务项目（服务名称）经公开招标进行采购。经评标委员会评审，采购人确定郑州兰盾电子有限公司（乙方）为成交人。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按下列条款和条件，签署本合同。

### 一、本合同由合同文本和下列文件组成

1. 竞争性磋商文件；
2. 乙方响应文件；
3. 成交通知书；
4. 乙方在采购过程中做出的书面说明或承诺；
5. 本合同附件。

本合同的范围和条件应于上述规定的合同文件内容一致。

### 二、服务内容及服务期限、支付金额

1. 服务内容：主要包括校园基础网络及 IT 设备运维服务、日常办公及业务系统运维、软件及硬件设备原厂延保服务、柴油发电机及气体消防系统原厂维护服务、核心网络机房的动力环境设备巡检维护服务、运维技术人员和技培训服务、备品备件服务等（详见附件 1：服务内容及要求）。本项目于 2024 年 9 月 30 日完成开标，乙方作为中标意向单位向甲方提出了提前进场服务的申请，合同签订完成之前，以提前申请进场申请书的服务约定为准。

2. 服务期限：一年（从 2024 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日）。

3. 合同总金额：¥1131900.00 元（人民币：壹佰壹拾叁万壹仟玖佰元整）。

### 三、服务内容与服务质量

#### 1. 服务地点

河南财经政法大学郑东校区，文北校区。

## 2. 服务质量

合格，符合国家相关规范标准及甲方的要求。

## 3. 网络故障定级标准

故障等级	故障现象	故障处理方式	故障处理期限
一般故障	设备或者管理软件发现告警，但未对用户网络造成影响，包括存储服务器硬盘损坏、线路故障以后自动切换到备用线路等	确认故障原因，及时更换故障配件、修复故障线路。并做好相应记录，定期将记录提供给用户方。	设备故障发生后 0.5 小时以内解决
较大故障	个别学生以及教職員工终端无法联网或无法使用校内信息系统等	电话协助、报障人送修或工程师到现场解决，对于非网络原因造成的问题需给出合理的答复和建议	设备故障发生后 1 小时以内解决
重大故障	个别楼层或者楼宇用户无法联网或校内网络信息系统，影响范围≤20%	工程师远程或者到现场定位故障原因，对不同的故障采取更改配置、更换线路、更换备机等方式解决故障。对于非网络故障，要及时将情况反馈给受影响的学生和教職員工并通知相关责任人员排查	设备故障发生后 1.5 小时以内解决
特大故障	全校大部分楼宇都存在无法正常访问网络的用户，影响范围>20%	乙方在合同签订后 1 个月内需根据学校的网络情况，针对可能造成网络瘫痪的情况制定相应的应急预案或针对可能造成网络瘫痪的隐患提出相应的整改措施并协助用户实施整改。一旦出现故障，工程师到现场定位故障原因，对不同的故障采取更改配置、更换线路、更换备机等方式解决，故障要及时将相关信息通知给受影响师生。	设备故障发生后 2 小时内解决

## 四、甲方权利与义务

1. 甲方可根据招标文件中对于 河南财经政法大学网络设备维保维护服务项目 所述要求享有完整的服务。

2. 甲方有权利对乙方服务工作进行监督、检查、指导，如在服务中出现质量问题，甲方有权要求乙方及时整改，如不及时整改，则按照甲方校内管理规定予以处罚。

3. 甲方负责无偿提供乙方办公场所。

4. 甲方应按时足额向乙方支付服务费。
5. 甲方应按照合同要求对乙方服务进行履约验收，验收合格后支付服务费用。

## 五、乙方权利与义务

1. 双方签订合同后，乙方应即刻履行对甲方提供所有服务内容。
2. 乙方为甲方提供完整的服务体系安排和人员安排，对甲方根据招标文件提出的服务，进行解决。
3. 乙方承诺的驻场人员不得随意更换或抽调至乙方其他项目，驻场人员所有费用（包括但不限于工资、医疗、社保、工伤赔付等）全部由乙方承担。乙方应当在项目进场时向甲方提供驻场人员名单及其身份、资质证明文件。
4. 根据甲方的实际需求在服务期内为甲方技术及使用人员免费提供相关技术培训及服务，具体培训服务次数按照甲方要求执行。
5. 乙方无故终止服务，乙方应返还甲方已付款项并支付资金占用期间的利息。
6. 如遇暴雨、水灾等自然灾害，乙方必须听从甲方安排，提前做好必要防灾减灾工作部署，做好核心机房、分核心机房等重点部位的巡查防范工作。

## 六、知识产权

1. 除非另有规定，甲乙双方不得将与本合同有关的商业和技术秘密泄露给与本合同无关的任何单位和个人。乙方使用甲方信息、数据和文件生成的文件、为甲方提供服务交付的技术成果，知识产权归属于甲方所有。
2. 除现在或日后非由于违反合同而进入公共领域的信息外，乙方对甲方提供的与项目有关的信息、数据和文件应严加保密，不允许泄露给任何与本项目无关的第三方。合同所述信息、数据和文件只允许在执行本合同中使用，不得在其它项目中使用。
3. 乙方不得将甲方自主构建的资源供给或转让第三方使用。

## 七、保密

除非根据有关法律、法规、政府部门、司法部门的要求外，任何一方在未取得对方事先书面同意的情况下，不得向任何其他人士或机构透露任何与本合同有关的资料或信息，包括但不限于技术信息、商业信息。

## 八、不可抗力

1. “不可抗力”是指双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于地震、台风、洪水、火灾或其他天灾、战争、骚乱、罢工、恶性传染病、电力中断、黑客攻击、

法律或政策改变或任何其他类似事件。

2. 如发生不可抗力事件，遭受该事件的一方应立即用可能的最快捷的方式通知对方，并在十五日内提供证明文件说明该事件的细节和不能履行或部分不能履行或延迟履行本合同的原因，然后由双方协商是否延期履行本合同或终止本合同。因不可抗力原因未履行合同的，未履行一方对另一方不承担违约责任。

## 九、合同的考核

### （一）甲方网络信息服务中心的考核

1. 网络信息服务中心根据合同约定及服务内容，制定服务标准并对乙方进行全面监督，进行周考核、月考核，并形成书面月考核报表，月考核 90 分以上为合格，具体考核办法参阅附件。

2. 网络信息服务中心公开师生对乙方服务进行监督投诉的渠道，并制定用户服务质量评价办法。

### （二）考核结果的使用

1. 出现以下任何一种结果甲方有权责令乙方整改，如不及时整改，甲方有权对服务费做出相应扣除，情节严重有权解除合同。并要求乙方向甲方支付合同总金额 2%的违约金

（1）合同期内出现三次月考核不合格；

（2）未在故障解决时间范围内解决故障的，并给甲方造成较大损失的；

（3）服务期内发生重大网络事故，并造成不良舆论影响的。

2. 甲方依据《运维服务考核评分表》结果进行综合考核打分，作为支付服务费的数额依据。

（1）考核得分在 90 分（含）以上，支付 100%服务费。

（2）考核得分在 80 分（含）以上 90 分以下，支付 95%服务费。

（3）考核得分在 70 分（含）以上 80 分以下，支付 80%服务费。

（4）考核得分在 70 分以下，支付 70%服务费。并扣除一万元违约金。

## 十、争议解决

1. 由本合同引起或与本合同有关的任何争议，双方均应通过友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

2. 如本合同任何条款由法院裁决为无效，不影响本合同其他条款的持续有效和执行。

## 十一、付款方式

1. 付款方式：河南财经政法大学信息化管理中心每月对运维公司的运维服务进行评价

考核，根据考核结果，服务费用按月支付。乙方于次月的前 10 日出具上月正规发票，甲方在接到发票后，于当月支付上月费用，节假日顺延。合同期内第一个月的服务费由甲方

2. 根据工作需要于当月或次月支付，合同期内最后一个月服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

3. 乙方应在甲方付款前 10 日内向甲方提供相应金额的正规发票。

名称：郑州兰盾电子有限公司

税号：9141010374073363XQ

地址：郑州二七区苑陵街 16 号 9 层 900 号

电话：0371-67213358

开户行：中国工商银行郑州西大街支行

账号：1702020309200008647

## 十二、其他

1. 本合同一式 捌 份，甲方执 陆 份，乙方执 贰 份，自双方盖章且代表签字后生效。

2. 本合同附件与本合同具有同等法律效力。合同未尽事宜及修订由双方以书面方式加以补充确认。

3. 合同附件：

附件一：服务内容及要求；

附件二：校园网络设备设施维修维护管理服务考核评分表



## 附件一：服务内容及要求

### 运维服务内容：

品类	序号	品目名称	服务内容
IT 运维服务	1	基础环境运维	配备驻校运维人员 5 人（郑东校区 4 人和文北校区 1 人驻场），提供基础网络维护服务，业务信息系统维护服务，网络安全工程师服务，数据治理服务，IT 开发服务；
	2	数据运维服务	全校网络系统和弱电机房的日常巡检，以及网络系统安全性更新加固；
	3	安全运维服务	基础网络故障排除； 网络应急事件的处理，重保期间的网络保障； 网络相关设备的日常保养，易损件维护，及损耗品更换； 核心机房 UPS、精密空调等相关动力环境设备，及布线系统的日常巡检工作，对消防设备进行维护（含更新灭火气体）； 提供业务平台日常健康巡检，安全性能加固，标准数据的归档更新及标准代码的更新及维护。 提供数据梳理服务，包括数据现状调研及分析、数据交换对接流程，以及数据治理、数据可视化、数据安全服务等；
	4	开发运维服务	根据学校智慧校园建设规划，提供 IT 软件开发服务，包括但不限于微信小程序、一网通办等部分的开发； 根据信息化管理中心要求新建、测试、完善、上线流程； 运维过程中产生的数据的整理归档； 在学校已有的安全设备基础上，进行网络系统安全日常巡检； 负责网络、系统和业务等方面的安全加固工作，进行常规的安全扫描，进行安全工具和系统研发以及安全事件应急处理； 定期产生对物理网络、服务器、业务应用、用户数据等方面的总体风险评估结果。
	5	运维工具	自备运维工作所必需的工具及材料，包括并不限于测线仪、压线钳、光功率计、光纤跳线、网线、面板模块、计算机等工具

			<p>或设备材料。提供运维报修软件、物联网报警器（动环监控系统）等在线运维工具，保障全时段信息化监测维护能力。</p> <p>在用户方现场办公，自备全新台式机电脑 5 台、运维测试笔记本电脑 5 台。</p>
设备原厂延保服务	6	锐捷设备维保	<p>办公教学区锐捷设备的维保服务：</p> <p>重要设备：3 台核心，30 台汇聚（定义为故障发生时影响整栋楼或校区的用网服务）</p> <p>一般设备：166 台接入（定义为故障发生时影响楼层的用网服务）</p>
	7	EMC 存储设备	EMC 存储设备的日常巡检，故障修复，以及定期的性能测试报告，优化建议。
	8	VM 虚拟化系统	VM 虚拟化系统的日常巡检，维护操作，系统故障修复及健康监测报告服务。
	9	非思科服务器、存储	非思科服务器、存储的日常巡检，故障修复，以及定期的性能测试报告，优化建议。
设备维保服务	10	思科核心设备维保	<p>数据中心思科交换机</p> <p>数量：22 台（核心 2 台，汇聚 2 台，接入 18 台）</p> <p>数据中心思科服务器</p> <p>数量：思科刀片服务器 4 套，管理系统 2 套，数据中心管理器 1 套</p>
	11	思科服务器及配套存储设备维保	思科核心设备，思科服务器及配套存储设备的日常巡检，系统故障修复，硬件故障维修更换，易损件的备件服务。
核心机房柴油发电机	12	发电机保养维护及加油费用	包含每年一次整体保养，每季度一次原厂巡检，及相关备件更换；以及在核心机房断电情况下自行加注柴油，保障核心机房设备正常运行。
备品备件服务	13	备品备件服务	当设备或系统出现故障时，应及时进行检查、维修或更换故障部件。如果硬件设备故障，保证及时提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代使用，直至故障设备修复为止，以最大限度保证业务系统不间断地正常运行。若需要更换部件，其更换的部件必须是原厂的部件，与原有部件具备同等的质量。

**备件库清单：**

序号	名称	型号规格	单位	数量
1	cisco	WS-X6716-10G-3C	块	2
2	cisco	DS-C9148D-8G16P-K9	台	1
3	cisco	N5K-C5548UP-FA	台	1
4	cisco	N7K-M148GT-11L	个	1
5	cisco	N7K-F132XP-15	个	1
6	cisco	N2K-C2248TP-1GE	台	1
7	EMC	硬盘 7.2K 2TB NL-SA	块	5
8	锐捷	M12000-02XFP24SFP/12GT-EA	块	1
9	锐捷	M12000-16XS-DA	块	1
10	锐捷	RG-S5750C-28SFP4XS-H (双电源)	台	2
11	锐捷	RG-S5750C-48GT4XS-H (双电源)	台	5
12	锐捷	RG-S2952G-E V3	台	5
13	锐捷	RG-S2928G-E V3	台	5
14	锐捷	M5000E-02XS	个	3
15	光模块	华为或锐捷原厂万兆多模	个	80
16	光模块	华为或锐捷原厂千兆单模	个	80
17	室外机	A6S-630S	个	3
18	UPS 铅酸 蓄电池	12v100ah	块	8

**网络运维服务要求：**

序号	服务内容	详细要求
1	设备巡检	要求合同签订后 15 日内供应商对项目中所涉及设备进行首次全面巡

		<p>检、给出巡检报告并修复故障。然后每个月度对相关网络设备进行一次巡检工作。巡检中要求查看每台设备是否有告警信息并进行相应处理, 安排设备除尘, 状态检查, 电路性能测试, 安装牢固性检查, 设备接地检查, 标识检查, 光口电平测试, 环境温度检测, 对不合格的予以处理和更换;</p> <p>教学、办公及公共区域网络接入设备、接入点每日巡检, 核心机房, 汇聚机房网络及环境设备的每周巡查, 主动发现故障及时作出应急处理并报招标人处置, 有上报及处置记录。</p>
2	网络信息设备管理	<p>根据用户需求和信息方式安排, 按时完成信息业务的接入和调整工作;</p> <p>对信息设备和电路安排定期检测, 定期更换易损及易耗件, 对发现的缺陷组织排除;</p> <p>统计设备数据, 编制信息网络及设备运维资料, 绘制并及时更新拓扑图、端口接线图, 每季度开展一次信息网络及设备运维分析, 并出具分析报告, 提出优化建议, 对存在隐患分析并制定整改计划和实施。</p> <p>对服务器操作系统进行更新及打补丁包, 完成系统的升级工作, 修复系统中所存在的漏洞, 消除安全隐患, 同时提供相应的版本升级说明文档。针对系统中使用的自制运维软件、相关管理平台要委派有软件开发能力的工程师进行升级维护。</p>
3	故障排除	<p>故障发现后严格遵照故障定级及处理时间要求定位故障点, 采取更换备机、更换跳线或者切换到正常线路等措施及时恢复网络正常, 并完成后续故障设备的维修和故障线路的修复工作。根据招标人工作需要, 在重大活动前, 日常办公网络设备和网络环境的运行维护保障工作转入应急保障状态, 供应商组建的运维服务组应制定应急保障方案和具体措施, 在重大活动保障期间, 安排运维服务人员做好应急准备。应急事件处置提供重点保障服务, 加派技术骨干进行现场技术支持服务。</p> <p>供应商应提供线上报修系统, 提供标准化的报修维修流程, 保证服务质量。</p>
4	数据保护	<p>对学校拥有的数据库, 要求技术服务人员具有相应的技术技能, 能够熟练应用, 且提供可操作性的数据保护、可恢复、可操作的方案, 对数据</p>

		<p>存储设备配置文件和认证管理系统数据进行定期备份。</p>
5	<p>数据中心机房及弱电间运维</p>	<p><b>UPS 主机及电池维护主要内容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、根据实际情况进行电池核对性容量测试;进行电池组充放电。</li> <li>2、维护及调整充电电流，确保电池组正常工作；</li> <li>3、检查记录输出波形、谐波含量、零地电压；</li> <li>4、查清各参数是否配置正确；</li> <li>5、定期进行 UPS 功能测试，如 UPS 同市电的切换试验；</li> <li>6、检查线缆外观有无破损，线缆交叉的情况，连接点的温度是否正常；</li> <li>7、检查 UPS 主机外观检查：面板显示、案件、指示灯、风扇运行是否正常；</li> <li>8、每季度的 UPS 铅酸蓄电池性能巡检，发现电池鼓包、电极氧化、漏液等现象及时进行电池更换。</li> </ol> <p><b>空调系统维护主要内容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查空调运行是否正常，换风设备运转是否正常。从视镜观察制冷剂液面，看是否缺少制冷剂；</li> <li>2、检查空调压缩机高、低压保护开关、干燥过滤器及其他附件；</li> <li>3、检查空凋制冷系统、送风系统、电气系统、加湿系统运转是否正常；</li> <li>4、检查空凋设备断电后再通电的自动投运状况；</li> <li>5、检查空凋是否有漏水现象；</li> <li>6、定期更换空凋滤网，清灰；</li> </ol> <p><b>机房基础环境维护主要内容：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、定期对设备进行除尘处理，清理，调整安保摄像头清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备内部；</li> <li>2、同时检查机房通风、散热、净尘、供电、架空防静电地板等设施；</li> <li>3、模块、光纤配线检查;标检查;整理凌乱线缆。编写更新文档、表格和对应表来显示其物理链路；</li> <li>4、机柜除尘、清洁;机柜及网络设备整理；</li> </ol>

		<p>5、静电地板清洗清洁，地面除尘；</p> <p><b>弱电间维护主要内容：</b></p> <p>1、半月一次定期对弱电间环境进行检查，包括门、锁、消防安全隐患等；</p> <p>2、弱电间内设备的日常监控、定期巡检和除尘(楼宇主机房每月一次，楼层弱电间至少每季度一次)；</p> <p>3、模块、光纤配线检查、标签检查；</p> <p>4、楼内外光纤和信息点的日常监控和定期巡检，弱电综合布线系统设备设施的故障排查与应急处置、损坏信息点的维修、备件更换等，机柜除尘、清洁、机柜及网络设备整理；</p> <p>5、对线缆捆扎整理、标签梳理(线缆标签、机柜标签、设备标签等)机柜设备资产登记、机房清理、杂物清除。</p> <p><b>机房动力环境监测：</b></p> <p>1、对动环监控系统中的传感器、探头等设备进行定期巡检，确保其正常运行。检查设备的固定情况、电缆连接是否紧固，以及设备是否存在损坏等问题，及时进行维修或更换；</p> <p>2、动环监控系统中的软件需要定期更新，以确保其功能的完善和稳定性。在更新软件时需要注意备份数据和设置恢复点，避免因更新软件造成数据丢失或系统故障；</p> <p>3、动环监控系统需针对供应商驻场人员设置短信电话告警，出现报警时，需要5分钟汇报给网络中心直接负责人，10分钟赶到现场处置。建立完善的故障处理机制，包括故障报告、故障分析、故障处理和故障跟踪等环节，以确保故障能够及时得到解决。</p>
6	备件保修和更换	<p>当设备或系统出现故障时，中标供应商应及时进行检查、维修或更换故障部件。如果硬件设备故障，保证及时提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代使用，直至故障设备修复为止，以最大限度保证业务系统不间断地正常运行。若需要更换部件，其更换的部件必须是原厂的部件，与原有部件具备同等的质量。</p>
7	宕机恢复服	<p>提供系统宕机恢复服务，恢复系统，重装操作系统，检查相关日志，</p>

	务	搜集错误信息，进行故障原因分析。具有应急保障措施及应急响应流程。
8	资源监控	监控 CPU、内存、文件系统、卷等资源使用情况及其它异常情况。要按照甲方要求定期巡检并出具检测报告。
9	服务时间要求	在服务期内，现场服务中一次性故障解决率不少于 98%。在无法一次性解决故障时，需协调技术专家对该故障进行全面分析，以便原厂在下次上门服务中一次性解决问题。根据采购人要求，原厂现场服务时间视具体情况而定。经采购人许可后，方可登录采购人的系统，对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统和业务造成不良影响的操作，必需经采购人确认后方可进行。
10	安全培训	网络中心人员、师生、网络安全周、重保、网络安全周、线上问卷调查系统服务……中级(含中级)以上认证培训名额不少于 5 个，用户名额用完为止。以及提供网络安全周，线上问卷调查系统服务

## 附件二：校园网络设备设施维修维护管理服务考核评分表

校园网络设备设施维修维护管理服务考核评分表			
标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则			
编制：5 名，包括：高级电子信息工程师 1 名、信息安全保障人员 1 名、信息系统业务安全服务工程师 1 名、IT 服务项目经理 1 名、售后服务管理师 1 名；须持有对应人员资质的证书。	10	缺少资质不符合要求的，本项考核为 0 分；缺少专业人员能力认证的，每人扣 2 分。	
建立资产管理及运维工作管理制度和工作标准，建立工作签到制度、值班制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、运维组组长联系方式，有《运维工作应急预案》。	2	未建立制度及标准，扣 2 分；无岗位职责和考核办法，扣 1 分；无预案，扣 1 分；制度、标准不完整清晰，扣 1 分；月度违反考勤制度总量超过 5 次，扣 2 分。	
建立运维管理档案，有在线资产登记和管理记录本，有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、运维组长巡查记录本、维护登记本、维修登记本、维修回访记录本等档案材料（以上均可以数据档案留存）。	2	未建立档案、资料扣 2 分；资料不完整，不清晰，每项资料扣 1 分。	

根据学校有关规定,做好本项目内资产管理,保证学校资产的安全、完整和有效使用,不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好在线设备的登记、统计、清查及档案管理工作	3	无档案扣3分,档案信息不完整,根据影响程度扣1-3分。
有完善的月度工作计划、巡查工作计划,并有工作计划落实情况表以及巡查记录表。	2	无月度工作计划扣3分,工作计划未落实每项扣1分,无巡查记录,扣1分。
根据网络中心及合同要求,自备运维工作所必须的工具及材料,运维工作用计算机,动环监控系统等在线运维工具,保障全时段信息化检测维护能力。	8	工具自备不齐全,每项扣2分。
实行线上线下结合报修办法	5	未实行扣5分
(二) 网络设施运维		
严格遵守学校要求,在学校本地建立备件仓库,并按照校园网核心设备类别提供备件储备 备件要求: 1、按照备件库清单品类和数量要求在网络中心建立备件仓库; 2、提供备件必须是原厂全新设备,与原有部件具备同等的质量。	10	未按照要求设立备件库扣10分,备件库未按要求备件的,一个备件扣2分。
教学、办公、宿舍及公共区域网络接入设备、接入点以及无线设备日常运维要求:每天在线巡查,主动发现故障及时作出应急处理并报甲方处置,有上报及处置记录	6	未达标,每次扣1分;造成影响,每次扣2分。
核心机房及分核心机房运维: (1)室内环境及环控设备:包括室内环境、空调系统、电力系统、防火系统等,每天巡查一次,有巡查记录。 (2)核心设备:包括网络核心、数据中心核心及交换设备等,每天巡查一次,有巡查记录。 (3)网络设备:每天巡查一次,有巡查记录。	6	未达标,每次扣1分;造成影响,每次扣2分。
汇聚及接入机房运维: (1)室内环境及电力:包括室内环境、整洁程度、电力供应等,定期巡查,有巡查记录。 (2)汇聚设备及接入设备:设备状态,运行情况。每天巡查一次,有巡查记录。 (3)无线设备:设备状态,运行情况。每天巡查一次,有巡查记录。设备保全情况,每周巡查一次,有巡查记录,如发生设备意	6	未达标,每次扣1分;造成影响,每次扣2分。

<p>外下线则需立即到达现场确认设备是否丢失。</p>			
(三) 网络设备维修			
<p>故障维修及应急响应：          (1) 根据学校有关应急响应制度制定详细的有针对性的应急响应实施方案。每周运维周报中必须体现该周内应急响应制度的实施情况。          (2) 以前台话务为调度，主动发现故障除积极维修外，还应应报前台话务备案。前台话务收到报障信息后，需及时记录并向维修人员派发维修工单。          故障时限：          1、办公区域终端接入故障，接到报修后 10 分钟到达现场，20 分钟内修复；学生宿舍区域接入故障，积极与报修人沟通维修时间，修复时间控制在 2 个小时以内          2、汇聚故障，确认故障后 10 分钟到达现场，30 分钟内修复。          3、核心级故障，确认本地故障后 2 小时内修复；如故障发生在校外，不计入评分标准。</p>	15	<p>未按照响应时间完成修复，接入故障每次扣 1 分；汇聚故障每次扣 5 分；核心故障每次扣 15 分。</p>	
<p>维修质量          (1) 路由、交换、存储、服务器以及电源故障需返回原厂进行维修。          (2) 线路维修需保证维修质量，维修材料安全可靠，维修工艺和外观美观整洁。          (3) 所有维修需留档备查。</p>	15	<p>无维修档案的，每次扣 1 分；使用不可靠线材、外观不整洁、工艺不完善的，每次扣 2 分；设备不能返回原厂维修的，扣 15 分。</p>	
<p>服务态度          (1) 注意维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生教学活动和生活，周投诉率低于 5%，有记录并每周计入周工作总结。          (2) 有维修工作计划、维修回访、投诉处理记录。          (3) 建立网络运维及故障知识库，并向全体师生开放查询。</p>	10	<p>收到投诉扣 1 分；维修作业影响教学，扣 2 分；周投诉率 = (投诉次数 / 周维修次数) * 100%，周投诉率 &gt; 5%，扣 5 分；无知识库，扣 10 分。</p>	

## 附件三

### 提前入场申请书

河南财经政法大学网络设备维保维护服务项目（项目编号：豫财磋商采购-2024-1037）已于2024年9月30日评审结束，根据项目招标文件“7. 合同授予”中成交通知公示期和合同签订期限要求，2024年10月11日以后正式合同才能和校方签订，我公司入场提供网络维保服务。

因2021年度-2024年度校园网络设备维保维护项目合同到期时间为2024年9月30日，所以出现校方网络维保服务的空档期。为了维护校方的权益，我公司现申请于2024年10月1日提前入场提供服务。为保证正式合同尚未签订下，甲乙双方权利、责任，我公司现提出以下服务承诺：

1. 我公司申请公示期内提前进场：于2024年10月1日入场，并按照招标文件“第五章 服务内容及要求”为标准，提供高质量维保服务。

2. 提前入场期间，如果产生中标结果质疑且成立的情况，我公司自愿无条件退场，并承担期间产生的一切费用。

3. 提前入场期间，我公司为每位运维服务人员购买保险，此间发生的运维人员人身伤害与校方无关。

4. 在提前进场期间由校方协调，我公司与上家运维公司进行技术交接，过程中产生的一切费用由我公司承担。

5. 如果正式签订合同，提前进场服务期包含到正式合同期内，正式合同期签订时间为2024年10月1日到2025年9月30日。此提前入场申请书为附件，作为正式合同一部分。

公司名称：郑州三盾电子有限公司  
日期：2024年9月30日

