



C-2508118

HT-JYYH-202508-016

## 河南农业大学政府采购项目合同

项目名称：河南农业大学信息化办公室河南农业大学  
中国教育和科研计算机网接入服务项目

采购方式：单一来源

项目编号：豫财单一采购-2025-84

合同编号：豫财单一采购-2025-84

甲方：河南农业大学

乙方：赛尔网络有限公司



甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，经双方协商一致，达成以下合同条款：

### 第一条、接入服务明细

在双方遵守下述合同的基础上，乙方向甲方提供 CERNET 接入服务解决方案，具体接入服务明细如下：

#### 一、接入服务内容

- 从【河南农业大学】上联至【CERNET 节点 郑州主节点】网络中心：
- (1) 国内 IPv4 带宽包月【1000 M】；配比 IPv6 带宽包月【1000 M】；
  - (2) 国际流量动态包月。
  - (3) 国际预约带宽 5M。
  - (4) IPv4 地址【8192 个 (32C)】，IPv6 地址/48 /32 前缀。
  - (5) henau.edu.cn 域名。上联端口：10000 M。

#### 二、服务开始时间

##### 1、CERNET 新接入用户：

乙方完成 CERNET 接入服务的开通、电路调测后，向甲方提供接入服务，接入服务费用自开通日期的次日开始计算。

##### 2、CERNET 已接入用户：

甲方已为 CERNET 接入服务用户的，乙方继续向甲方提供接入服务，接入服务费用自本服务合同有效期开始之日计算。

#### 三、接入服务费用及支付时间

##### 1、经双方协商确定的接入服务费用如下：

费用：¥ 1270000.00 元 大写人民币（壹佰贰拾柒万元整）不含税金额  
¥ 1198113.21 元（人民币大写：壹佰壹拾玖万捌仟壹佰壹拾叁元贰角壹分）税率 6%，税额 ¥ 71886.79 元（人民币大写：柒万壹仟捌佰捌拾陆元柒角玖分）。

##### 2、支付周期：年付

3、付款时间：服务开通后 15 日内支付合同总金额的 100%。

4、履约保证金金额：合同金额的 5%。

提交时间：签订合同时；

退还：合同履约期满后，甲方一次性无息退还履约保证金。

#### 四、合同期限

服务时间为壹年，自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止。

### 第二条、接入服务费用结算与变更

#### 1、接入服务费用结算：

(1) 甲方每月第 6 个工作日之后可登录“赛尔网络用户自服务系统”，查询上月网络接入服务费账单。乙方负责向甲方提供“赛尔网络用户自服务系统”登录账号和密码，并保证每月及时更新用户账单数据信息。每月第 10 个工作日内，乙方向甲方联系人的指定邮箱通过电子邮件发送《中国教育和科研计算机网资费通知单》，如甲方指定联系人或者联系人的电子邮件变更，甲方应于每月 25 日前将《甲方联系人信息变更通知》加盖甲方公章，并通过邮寄挂号信或传真的方式通知乙方，以便乙方在下个月能够正确向甲方发送《中国教育和科研计算机网资费通知单》。如甲方付款需要乙方提供书面《中国教育和科研计算机网资费通知单》，可通过电子邮件或传真通知乙方，乙方收到甲方通知后，在 5 个工作日内向甲方发出书面《中国教育和科研计算机网资费通知单》。

乙方人民币汇款账户：



单 位：赛尔网络有限公司  
开户行：建设银行北京清华园支行  
账 号：11001079900056026108

(2) 对不足一个月的接入服务费用，甲方按每日“全月国内带宽费用和 IP 地址使用费×实际使用天数÷30 天”的公式进行计算。国际流量按实际发生费用结算。

#### 2、接入服务费用变更：

在本合同有效期内如 CERNET 接入服务费用标准发生变更，资费按照新标准执行。

### 第三条、双方的权利与义务

#### 1、甲方权利义务

(1) 甲方向乙方提出不少于十二(12)个月的 CERNET 接入服务申请，并按乙方要求如实填写相关材料。

(2) 甲方必须指派专人与乙方配合落实接入工作，否则造成乙方工作延误由甲方负责。

(3) 甲方在使用时如发现乙方提供的线路故障(非用户终端设备故障)应及时向乙方申告。

(4) 甲方应按期及时向乙方缴纳合同规定的有关费用。

(5) 甲方在使用乙方提供的 CERNET 接入服务时应遵守国家的有关法律、法规和行政规章制度。

(6) 甲方不得利用乙方所提供的 CERNET 接入服务从事危害国家安全、泄露国家秘密等犯罪活动。不得利用乙方提供的 CERNET 接入服务查阅、复制和传播危害国家安全和淫秽黄色的信息。若发现此类信息，需向主管部门报告。

(7) 甲方不得利用乙方所提供的 CERNET 接入服务为任何第三方提供接入服务，一经发现，乙方有权追究甲方违约责任并要求赔偿。

(8) 在合同有效期内，如甲方进行设备维护改造或者进行机房搬迁时，需对乙方接入线路进行任何变动，应提前 5 个工作日以电话并传真方式通知乙方，取得乙方书面同意后，方可进行施工。如因甲方未通知造成的全部损失由甲方负责。由于甲方改变线路接入或变更电路接口类型所产生的新的接入工程、接入材料和接入设备的费用由甲方负责。

(9) 在合同有效期内，如果甲方进行设备维护或机房搬迁等所需时间超过 30 天但不超过 90 天，可向乙方书面申请临时停止网络接入服务；乙方审批并书面同意后，将暂停甲方的 CERNET 网络接入服务。暂停网络接入服务期间，甲方仍需按合同约定向乙方支付 IP 地址和域名资源占用费。

(10) 在合同有效期内，甲方应控制实际网络流量不超过本合同约定的带宽和网络流量。如因甲方实际网络流量超过合同约定带宽和流量引发任何网络故障导致甲方网络通信质量下降或者中断，由甲方承担全部责任。

#### 2、乙方的权利与义务

(1) 乙方向甲方提供 CERNET 接入服务，协助甲方办理接入线路租赁、设备采购和系统调试等。

(2) 乙方负责对 CERNET 接入线路进行监测和必要日常维护。

(3) 乙方由于线路检修、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级等可预见的原因，影响或可能影响甲方使用 CERNET 接入服务的，应提前 72 小时通知甲方。如甲方因联系人或联系人联系方式变更，致使乙方无法通知甲方，则乙方对甲方不负任何责任。



(4) 乙方保证尽力协调有关各方完成对甲方接入 CERNET 的相关调试工作，开通网络。

(5) 乙方有义务维护网络畅通，保障甲方能够正常使用 CERNET 接入服务。

(6) 当发生网络中断和故障，甲方有责任先检查本端线路和设备是否存在问题，如经确认非甲方本端线路及设备故障，则应及时与乙方客户服务人员联系。网络中断开始时间以乙方接到甲方申告后登记的时间为准。

(7) 由于乙方网络或设备原因造成甲方网络通信中断，乙方应在接到甲方的故障申告后 48 小时恢复网络通信。乙方网络故障修复后，应及时通知甲方，故障消除时间以乙方通知甲方时间为准。

(8) 乙方为本项目所配置的、放置于甲方机房内的设备所有权属于乙方。

(9) 如果甲方上联到 CERNET 节点的传输线路和网络设备是由甲方提供的，由于该传输线路发生故障或网络设备发生故障导致甲方网络通信中断，乙方不承担任何责任，甲方仍应按本合同约定向乙方缴纳网络接入服务费。

#### **第四条、违约责任**

1、本合同一方不履行合同义务或者履行义务不符合合同约定给另一方造成损失的，应承担赔偿责任。

2、甲乙双方在本合同有效期内，均须认真执行本合同中各项条款和规定。若任何一方有违反本合同条款的行为，均被视为违约。任何一方在收到对方的具体说明违约情况的书面通知后，如确认违约行为实际存在，则应在二十日内对违约行为予以纠正并书面通知对方；如认为违约行为不存在，则应在二十日内向对方提出书面异议或说明，在此情形下，甲乙双方可就此问题进行协商，协商不成的，按本合同争议条款解决。

3、如甲方违反本合同约定，为第三方提供接入服务，乙方有权立即终止本合同，甲方须向乙方支付违约金，违约金数额为两个月的接入服务费用。

4、若一方因故需要提前终止本合同，必须提前一个月以书面形式通知对方，并经双方协商同意后可以提前终止本合同。如一方未履行提前通知义务擅自终止本合同，则该方应承担违约责任，向对方支付违约金，违约金数额为一个月的接入服务费用。

5、如甲方拖欠向乙方缴纳网络接入费，并且逾期时间超过合同约定付款期 30 个自然日，乙方有权书面通知甲方后暂停向甲方提供 CERNET 接入服务，由此造成的全部后果由甲方承担。对甲方逾期未缴纳的接入服务费用，每逾期一天甲方需按欠费总额 3% 的比例向乙方支付滞纳金。因甲方拖欠接入服务费用乙方暂停为甲方提供接入服务的，甲方按照合同约定足额向乙方缴纳接入服务费用和滞纳金后，乙方在 48 小时内恢复为甲方提供接入服务。

6、在甲方向乙方进行故障申告后，由于乙方原因造成通信故障，且未在双方约定时间内进行修复，乙方将向甲方进行补偿。补偿方式为延长服务时间，即在甲方服务期满后，乙方向甲方提供服务中断时间的 3 倍作为补偿服务时间。

#### **第五条、保密条款**

1、双方对合作及本合同的具体内容负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方不得将双方的合作及本合同中涉及的商业秘密披露给任何第三方。

本条所指的商业秘密是指以各种有形或无形形式存贮的观点、计划和信息，包括但不限于：技术或商业性质的信息、标语口号、版权物品、计算机软件、源代码、目标代码、技术、技术诀窍、数据、营销企划、摘要、报告及邮件列表等。

2、本合同如有任何部分被视为无效或不可执行，均不影响保密条款的有效性。



3、本条规定在本合同终止后两年内仍然有效。

### 第六条、不可抗力

1、“不可抗力”是指所有超出本合同双方控制范围的事件，该事件应不可预见，或虽然可以预见，但通过合理努力无法阻止或避免其发生，且这类事件发生于本合同签字之后，并且阻止任何一方全部或部分履行本合同。

2、由于不可抗力事件，致使任何一方不能履行其在本合同下的义务，该方不承担由此给另一方造成的损失；该方应及时通知另一方其不能履行或延迟履行合同义务的原因，并应尽快向另一方提供有关发生不可抗力的证明文件，按事故对本合同的影响程度，双方协商是否终止本合同，或部分免除本合同的义务。

3、不可抗力包括但不限于以下情况：

- 地震、台风、水灾、火灾、冰雹、雪灾、冻灾、滑坡等自然灾害。
- 战争、政府征收、征用、政府禁令、罢工、骚乱等。
- 光缆线路途经的隧道、管线发生垮塌、断裂、破损等。
- 其它不能预见、不能避免和不能克服的客观情况等。

### 第七条、合同的变更与转让

1、甲乙双方除非事先得到对方的书面同意或本合同另有规定，任何一方不得将本合同项下的任何权利、义务、责任转让给任何第三方；

2、未经双方同意，任何一方不得单方面修改本合同，如需变更，由甲乙双方协商一致后签订补充合同予以确认，补充合同与本合同具有同等法律效力。

### 第八条、争议的解决

1、因本合同引起或与本合同有关的任何争议均应由双方通过友好协商解决。协商不成，双方同意由甲方所在地法院管辖。

2、在争议的处理过程中，除争议部分外，合同的其他部分将继续执行。

### 第九条、适用法律

本合同的有效性、解释、执行及履行和争议解决应适用中华人民共和国的法律法规。

### 第十条、其他规定

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份。

3、本合同附件为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、乙方是本合同唯一的合法缔约者，除乙方特别书面授权外，乙方子公司、分公司或者管理人员、雇员等盖章或签字，均不代表乙方意志，乙方不承担法律责任。

甲方：河南农业大学

授权代表：

盖章：

乙方：赛尔网络有限公司

授权代表：

盖章：

签署日期：2025年8月6日

签署日期：2025年8月6日

经办人：赖文涛



附件 1:

### 项目清单

项目名称: 河南农业大学信息化办公室河南农业大学  
中国教育和科研计算机网接入服务项目

采购方式: 单一来源

项目编号: 豫财单一采购-2025-84

合同编号: 豫财单一采购-2025-84



序号	名称	服务内容	金额	服务时间
1	河南农业大学 信息化办公室 河南农业大学 中国教育和科 研计算机网接 入服务项目	提供国内IPv4带宽1000M, 配比IPv6带宽 1000M; 国际流量动态包月; 提供国际预约带宽5M 提供 8192个 (32C) IPv4地址 提供/48 /32前缀的IPv6地址 提供henau. edu. cn域名; 7×24 小时热线服务; 提供本地化技术支持服务; 定期巡查, 对线路和设备进行有效监测; 提供 1 小时内紧急响应, 并于 48 小时 内排除故障; 提供网络优化咨询支持服务。 提供 1 小时内紧急现场响应。	费用: <u>¥ 1270000.00元</u> 大写人民币: <u>(壹佰贰拾柒 万元整)</u>	壹年

供应商: 赛尔网络有限公司(盖章)



附件 2:

## 甲方入网责任书

1. 甲方接入乙方网络时必须遵守《中华人民共和国网络安全法》、《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》(国务院第 147 号令)、《中华人民共和国电信条例》(国务院第 291 号令)、《互联网信息服务管理办法》(国务院第 292 号令)、《电信业务经营许可管理办法》(工信部令第 42 号)、《非经营性互联网信息服务备案管理办法》(工信部令第 33 号)、《互联网 IP 地址备案管理办法》(工信部令第 34 号)、《互联网新闻信息服务管理规定》(国家互联网信息办公室令第 1 号)、《互联网电子邮件服务管理办法》(工信部令第 38 号)、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》(公安部第 33 号令)、《互联网安全保护技术措施规定》(公安部第 82 号令)、《公安部信息安全技术互联网交互式服务安全保护要求》(公安安全行业标准 GA1277-2015)、《公安部信息安全技术互联网服务安全评估基本程序及要求》(公安安全行业标准 GA1278-2015) 及其他相关法律法规和政策。

2. 甲方不得利用乙方网络从事危害国家安全、泄漏国家机密等违法犯罪活动, 不得利用接入互联网的线路发布、查阅、复制和传播妨碍社会治安、破坏国家统一、破坏民族团结、宣传色情暴力等违反宪法和法律的信息, 不得利用互联网络发布任何含有下列内容之一的信息:

- (1) 反对宪法所确定的基本原则;
- (2) 危害国家安全, 泄漏国家机密, 颠覆国家政权, 破坏国家统一;
- (3) 损害国家荣誉和利益;
- (4) 煽动民族仇恨、民族歧视, 破坏民族团结;
- (5) 破坏国家宗教政策, 宣扬邪教和封建迷信;
- (6) 散布谣言, 扰乱社会秩序, 破坏社会稳定;
- (7) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪;
- (8) 侮辱或者诽谤他人, 侵害他人合法权益;
- (9) 向他人发送恶意的、挑衅性的文件和商业广告;
- (10) 发送垃圾邮件和未经接收方许可的商业广告;
- (11) 利用互联网进行干扰网络服务、影响其他客户正常使用的活动;
- (12) 含有法律、行政法规严令禁止的其他内容。

如发现上述违法有害信息, 甲方应立即采取措施制止信息扩散并及时向乙方及有关主管部门报告。甲方应制定并严格执行上网日志记录 6 个月留存制度, 包括系统网络运行日志、使用日志及在互联网上



- 提供电子公告栏、留言板、聊天室、个人主页服务、FTP 服务、邮件服务的日志记录等。甲方利用乙方网站发布上述信息，从事上述违法活动的，一经发现，经乙方核实后 24 小时内将无条件切断甲方网络。
3. 甲方保证使用乙方提供的 CERNET 接入服务仅用于教育和科研使用，不得擅自改变使用性质、违反相关规定、用于非法用途、妨碍社会治安，不得利用乙方网络资源进行虚拟主机、VPS 等虚拟运营的服务。如发现甲方有上述行为，乙方将关停网络接入服务，且不承担其它任何责任。由于甲方违反规定、非法使用或擅自改变用途等不良行为导致的后果由责任单位自行承担。
  4. 甲方不得将从乙方获取的接入服务、IP 地址等资源转租给其他企业，不得利用乙方所提供的 CERNET 接入服务为任何第三方提供接入服务，如发现甲方有上述行为，乙方有权立即终止本合同，立即切断网络连接。
  5. 甲方网站应自行在当地通信管理部门办理经营性网站 ICP 许可证或非经营性网站 ICP 备案手续。甲方应自网络联通之日起三十日内，到所在地公安机关办理网安备案手续。甲方应当在其网站开通时，按照信息产业部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。甲方不得违反规定在网站上擅自开办新闻、教育、医疗、视频、电子论坛等须前置审批的栏目，未办理网站备案手续的责任单位不得从事网站服务。同时，对于甲方开办有电子公告服务的，应当在向通信管理局办理非经营性互联网站备案的同时，提出专项备案申请；对已备案网站需增设电子公告服务的，也必须向省通信管理局提出专项备案申请。否则乙方有权切断其网络接入，责任单位应承担由此引发的一切后果。
  6. 甲方应向乙方提供执行主机托管、专线服务的联系人和管理网络、设备和服务器的人员名单及上述人员的联系方式，并确保上述人员在必要时可以提供必要的协助。因人员行为不当产生的后果及因上述人员无法及时联系时导致任何责任与损失均由甲方自行承担。
  7. 若甲方行为影响到全网稳定和正常运行，或者导致网络信息安全问题，乙方有权在通知甲方后，暂停甲方的信息发布和相应的业务。在危及全网运行安全，且按照甲方提供的联系方式与无法与甲方取得联系时，乙方可暂停甲方服务。
  8. 甲方记录并留存本单位用户登录和退出时间、主叫号码、账号、互联网地址或域名、系统维护日志，用户注册信息及使用的互联网网络地址和内部网络地址对应关系的措施，并确保日志留存时间不少于 6 个月，该记录在国家有关机关依法查询时必须提供，并自行承担由于其未按规定保留相关记录而引起的全部责任。
  9. 甲方保证仅将乙方提供国际专线服务做内部办公专用，不得自行建立或租用专线（含虚拟专用网络 VPN）等其他通道开展跨境经营活动，不得用于连接境内外数据中心或业务平台。
  10. 未得许可，甲方不得使用乙方提供 IP 私下建立 HTTP、FTP 等网络服务。甲方如建有局域网，应建



立符合政府主管部门要求的网络安全管理、信息安全管理监测手段，建立健全网络安全和信息安全管理理制度。

11. 根据国家相关文件要求，未取得电信业务经营许可的任何组织和个人不得从事互联网域名递归解析服务，乙方 CERNET 分配的 IP 地址上开设的递归服务须仅限于甲方内部使用。

作为乙方网络的使用单位，甲方同意遵守本入网责任书中的各项规定，如若违反愿意承担全部法律责任。

甲方（单位盖章）：河南农业大学

日期：2025年10月6日





## 附件 3: 服务方案

### 1 项目服务方案

#### 1.1 实施概述

提供中国教育和科研计算机网 IPv4 带宽 1000M、IPv6 带宽 1000M;  
提供国际流量动态包月服务;  
提供国际预约带宽 5M;  
提供 32C 个 IPv4 地址;  
提供/48 前缀 IPv6 地址;  
提供 henau.edu.cn 域名;  
上联端口: 10000 M  
提供 7×24 小时热线服务;  
提供本地化技术支持服务;  
定期巡查, 对线路和设备进行有效监测;  
提供 1 小时内紧急响应, 并于 48 小时内排除故障;  
提供网络优化咨询支持服务。

#### 1.2 实施管理

赛尔网络有限公司相信一个好的和详细的计划是工程项目完成的先决条件。在安装前, 项目经理(Project Manager)、以及技术人员将客户的需要结合网络设计方案反复与用户方实施小组的负责人员协商, 从而定出一个切实可行的施工计划。该计划将包括项目各阶段完成的定义、各阶段的具体内容、进度表、客户目标、测试方案等。

项目经理(Project Manager)和技术工程师将根据施工计划, 详细制定沟通方式、性能指标、施工将产生的技术资料 and 文档、质量保证计划等, 并安排工作量和技术支持力量, 并安排准备好系统集成所需要的合同中规定由公司承担的工程材料和所需设备、仪器仪表等。

用户方项目工程实施小组相关部门需配合赛尔网络有限公司提供用户方的具体需求如网络结构、进度、日程安排、性能指标、验货方式等施工中所需要求, 并需指派人员协助整个项目的施工。

赛尔网络有限公司有着完善的流程管理方案, 并有一套自行研发的自服务系统对合同, 联网信息, 技术资料等进行管理。项目实施后, 对于端口位置, 互联 IP, 路由, 用户 IP 段等联网信息进行备案, 监控系统对流量进行采集、计费并录入系统。日常维护人员定期对设备进行巡查, 填写值班日志。

#### 1.3 实施内容

本次项目主要为河南农业大学接入教育网提供端口、域名、带宽等内容。

项目总体可以分成以下几个阶段: 合同签订, 端口开通、调试, 开通路由、计费(本地线路方面由用户方负责)。

#### 1.4 实施调试

赛尔网络有限公司承诺:



应用户单位要求，自路由开通工作开始之日起，如用户单位提出要求赛尔网络有限公司应允许用户单位工作人员一起参与系统的安装、调试、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

整个开通在合同签订后 7 日内完成所有设备的安装调试工作（用户端线路、设备由用户自己负责）。

## 1.5 项目质量保证

项目实施和管理严格执行 ISO9001: 2015 质量管理作业程序和规范。

### 施工管理

本公司质量管理通过多年的设计及实践，我们公司形成了一套完善健全的质量管理系统，从而为本项目的顺利实施和施工质量提供保障。

首先，我们公司内部有着明确的分工，通过专业化的手段来提高公司的工作质量及技术水平。具体分工如下：

售前工程部：售前技术支持及提供技术方案

技术服务中心：负责系统基础知识及应用培训，售后服务支持、硬件设备维修以及系统维护。

其次，我们有着规范的工程施工。由专业的工程实施人员，严格按照操作工艺流程和技术要求进行施工。在施工过程中，实施小组还将分阶段向用户提供进度记录表格，让用户方面非常清楚整个项目的施工计划及施工进度情况。

再次，我们还有着科学的管理手段。从施工开始到施工结束验收的整个过程，我们均有相应的配套记录表格。方便系统管理维护部门进行系统维护及管理。同时，所有的记录表格均录入计算机进行电子化管理。

此外，我们公司还在全公司范围内应用办公自动化系统，实现全公司范围内任务书公文流转功能，公司内部各种各样的任务书及申请单均可在全公司范围内以电子公文的形式实现流转管理。公司还要求客户填写客户满意度表格，对实施维护人员的工作质量进行评估，以进一步保证服务和工作质量。

### 本项目施工及质量管理

对于本项目工程，我们将通过公司完善的质量管理体系，同时针对本项目的特点，提供全面合理的相应管理措施。

由项目经理与用户商讨并明确具体的操作细节，做好相应的备忘记录。

在整个项目实施过程中，有质量监督小组负责对整个项目的质量进行监督，从而保证整个项目质量。

## 2 质保承诺

### 2.1 质保承诺

- 1、提供 7×24 小时的故障处理服务。
- 2、带宽冗余能够确保线路正常使用。
- 3、专人定期检测、监控流量系统，发现问题，第一时间沟通排除。
- 4、1 小时内对用户的服务要求给以响应及恢复，需要现场解决问题的，2 个小时内到达设备现场。
- 5、投标人向用户方提供标书中采购要求的全部内容。



6、投标人依法在中华人民共和国注册及在河南省内有注册的分支机构，提供 7×24 小时的维护和服务，24 小时热线服务电话：400-818-5550。

7、在合同有效期内，如发生网络故障，提供 1 小时内的紧急响应。

8、投标人提供的网络具备高度的可靠性，保障用户应用系统的正常运行；具备高度的安全性，符合国家安全性的要求；具备高度的可管理性，能够对线路和设备进行有效监测、快速响应和及时排除故障；

9、对合同期内的故障报修，用户拨打 7×24 小时服务热线，保证在接到报障后按 1 小时内响应，并于 48 小时内排除故障。投标人不能按时排除故障时，提供备用服务端口给用户维持工作。

投标人售后服务机构	赛尔网络有限公司河南分公司
地点	河南省郑州市大学路 75 号郑州大学南校区逸夫楼
电话	0371-67767972
人员	其中技术人员 10 名
响应时间	接报后 1 小时内响应

针对此次项目支持团队包括技术支持小组和服务支持小组。

负责协调用户落实用户及教育网节点机房内线路的施工，开通教育网节点设备上的端口（CERNET 河南地区节点），在全网广播路由，以及以后日常的维护等。

服务支持小组主要负责与用户沟通商务方面细节。

负责协调各方资源，及时与客户沟通施工当中的各种问题，包括协调进入网络中心机房施工、开通端口等工作，确保项目根据进度实施，满足用户需求。

CERNET NOC 是 CERNET 主干网和国际联网运行和管理的网络运行中心，带领全国 41 个节点（含 CERNOC）NOC 负责人，共同维护和管理 CERNET 主干网、地区网、省级网，确保线路的畅通，机器、设备的稳定运行，路由的正常管理与维护等。

人员安排	姓名	职务	联系方式
技术支持小组	闫亮	技术部	037237766604/15639063030
	陈鑫	技术部	037237766004/13083601411
服务支持小组	王阳	客户服务部	037237767972/15939002694
	王喆	客户服务部	037237766604/18703627278

## 2.2 质量保证措施

网络运维中心通过监控系统 7×24 小时监控着主干网以及教育网所有接入用户的网络情况，一旦出现故障，便会立即通知相关负责人，并同时开始排查故障。相关项目负责人也会第一时间通知客户，并和客户进行沟通，查明故障原因、排除故障。

服务水平范围包括：用户流量实时监控。服务水平通过监控系统对用户网络使用情况（连通性，流量）进行实时监控实现。

我们不仅仅提供被动的售后服务，我们更加重视在售后服务中提供：主动客户服务。



所谓主动方式服务就是由我公司作为主体，主动向客户发起的售后服务。

由我们主动发起的售后客户服务可以更好的维护用户网络的正常运行；及时发现问题解决问题；可以把问题汇总、分析。

总之，向客户提供全方位、周到的售后服务一直是我们公司在每个项目所贯彻的最基本原则。在本项目中，我们依然会一如既往的实施我们很有特色又深受客户称赞的“主动+被动”的售后服务。

### 主动方式服务

1、电话日常回访：主动的对项目客户进行电话回访，问讯。了解运行、使用的状况，及时发现运行和客户使用的问题，并予以改进和纠正。

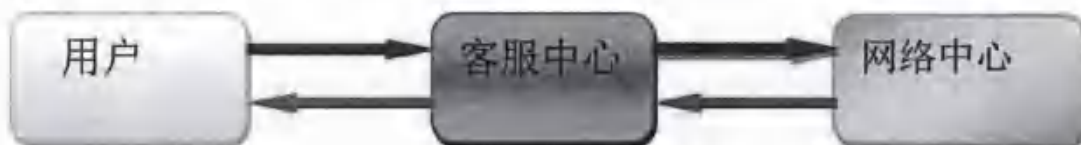
2、定期巡查：当地售后服务机构中，派有专人负责定期进行项目巡查，做到每半年普查一次，每两个月抽查一次，到点的巡查和电话日常维护最大的不同在于，售后服务人员可以到达所在地，可以即时发现问题即时解决，同时，当面的沟通对于发现问题、解决问题是非常有帮助的。从而进一步保证存在的隐患可以得到及时的发现和解决，减少的出现的几率，避免了因为出现问题而导致无法上网的现象。

3、服务质量监督：公司 ISO9000 监督部门将不定期通过电话等方式，了解用户对我公司所提供服务的意见，以保证服务质量。

### 被动方式服务

1、技术咨询：公司设置了专门的售后服务技术支持专线电话（400-818-5550），为项目的维护人员和使用人员提供技术咨询，及时地回答客户提出的各种技术问题、进行故障分析、给客户最佳使用操作建议等。

2、客户问题解决：客户提出使用中的问题，采用如下的服务流程，对客户的问题归档，进行分析、解决，然后定期对已经解决的问题进行回访，以了解问题解决情况，确认同样的问题是否又有发生。



CERNET 客户服务支持中心可以为用户提供 7×24 小时全天候热线支持。通过电话、传真和电子邮件等多种方式接受用户方相关人员的技术请求。我公司设有用户投诉中心，提供投诉热线电话，每周 7 天、每天 24 小时受理用户对我司服务质量的投诉。

热线支持和投诉电话：400-818-5550、010-62775550

河南地区服务热线：0371-67767135

我公司保证接到甲方故障或投诉后要及时响应，并按承诺服务水平标准及时恢复服务。

供应商：赛尔网络有限公司（盖章）

2025年7月23日





## 成交通知书

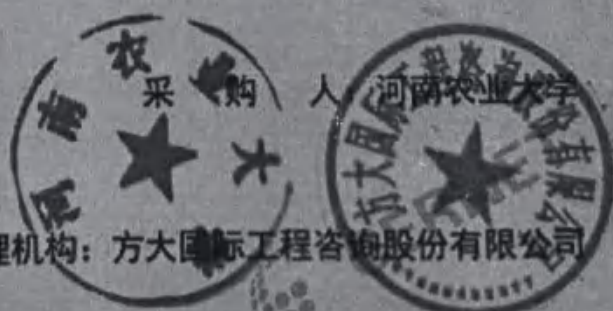
赛尔网络有限公司：

方大国际工程咨询股份有限公司受河南农业大学的委托，就河南农业大学信息化办公室河南农业大学中国教育和科研计算机网接入服务项目（豫财单一采购-2025-84）采用单一来源采购的方式进行采购，按规定程序进行了评审，经评审小组评审，采购人确认，贵公司为本项目成交人，成交金额：1270000.00 元、服务期限：壹年、服务质量：符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人要求、服务地点：河南农业大学。

请贵公司接此通知书后十五日内与采购人签订合同，并按成交通知书要求和响应文件的承诺履行完合同。

特此通知！

采购代理机构：方大国际工程咨询股份有限公司



2025年7月23日