

# 郑州大学信息化办公室、网络管理中心

## 2025年度教育科研网20G带宽采购项目采购合同

合同编号：豫财招标采购-2025-874

甲方（全称）：郑州大学

乙方（全称）：赛尔网络有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及有关法律规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，共同达成如下协议：

### 一、合同内容及要求：

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【郑州大学网络管理中心】上联至【CERNET 节点郑州主节点】：

- (1) 国内带宽包月【IPv4 10 G】【IPv6 10 G】。
- (2) IP 地址【IPv4 57344 个 ( 224 C )】【IPv6 前缀/32】。
- (3) 提供 EDU.CN 域名 zzu.edu.cn。
- (4) 服务期365日历天，寒暑期提供3000MIPv4/IPv6带宽服务；其他时段提供20G（IPv410G、IPv610G）带宽服务。
- (5) 提供 CARSI、Eduroam、境外数据库资源访问 IP 列表服务、应急带宽保障等其他重要基础和增值服务。
- (6) 访问国内主要网站（如百度、抖音、简书、知乎、淘宝等）访问连通率 $\geq 99\%$ ，访问延迟 $\leq 50ms$ 。
- (7) 访问校方已购买资源且国内允许访问的国内主流数据库（如百度学术、万方、知网等）访问连通率 $\geq 99\%$ ，访问延迟 $\leq 50ms$ 。

(8) 承诺除国家规定中要求必须关闭的端口外，开放所有TCP和UDP端口，并且对接入服务不进行任何形式的流量控制。

## (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起计算。

## (三)、合同期限

合同有效期为 365 个日历天。

## 二、合同总价款：

1、经双方协商确定的接入服务费用如下：

(1) 国内中国教育和科研计算机网带宽【IPv4 10 G】、【IPv6 10 G】

(2) IP 地址使用费用：IPv4 57344 个(224C)，IPv6 前缀/32，0 元/月（大写人民币 零元/月）

(3) 提供 EDU.CN 域名 zzu.edu.cn，域名资源占用费：0 元/年。

(4) 服务期365日历天，寒暑期提供3000MIPv4/IPv6带宽服务；其他时段提供20G（IPv410G、IPv610G）带宽服务。

(5) 提供 CARSI、Eduroam、境外数据库资源访问 IP 列表服务、应急带宽保障等其他重要基础和增值服务。

(6) 访问国内主要网站（如百度、抖音、简书、知乎、淘宝等）访问连通率≥99%，访问延迟≤50ms。

(7) 访问校方已购买资源且国内允许访问的国内主流数据库（如百度学术、万方、知网等）访问连通率≥99%，访问延迟≤50ms。

(8) 承诺除国家规定中要求必须关闭的端口外，开放所有TCP和UDP端口，并且对接入服务不进行任何形式的流量控制。

合同总费用：大写：肆佰玖拾玖万陆仟伍佰壹拾贰元 小写：4996512 元

### **三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：**

#### **1、质量要求或服务标准：**

- (1) 提供中国教育和科研计算机网10G IPv4接入带宽服务；
- (2) 提供不少于57344个（224个C）类教育网IPv4地址；
- (3) 提供中国教育和科研计算机网10G IPV6带宽接入服务；
- (4) 提供前缀/32 的IPv6教育网地址；
- (5) 提供EDU域名zzu.edu.cn；
- (6) 服务期365日历天，寒暑期提供3000MIPv4/IPv6带宽服务；
- (7) 提供CARSI、Eduroam、境外数据库资源访问IP列表服务、应急带宽保障等其他重要基础和增值服务；
- (8) 访问国内主要网站（如百度、抖音、简书、知乎、淘宝等）访问连通率 $\geq 99\%$ ，访问延迟 $\leq 50ms$ ；
- (9) 访问校方已购买资源且国内允许访问的国内主流数据库（如百度学术、万方、知网等）访问连通率 $\geq 99\%$ ，访问延迟 $\leq 50ms$ ；
- (10) 承诺除国家规定中要求必须关闭的端口外，开放所有TCP和UDP端口，并且对接入服务不进行任何形式的流量控制。

#### **2、乙方对质量负责的条件和期限：**

- (1) 至少提供国内1人次网络运维或网络安全相关的培训服务；
- (2) 提供7×24小时故障受理，1小时内故障响应，12小时内排除故障。遇重大故障，30分钟内响应，1小时内到达现场，2小时内解决问题；
- (3) 在河南省内有注册分支机构，提供本地化技术支持服务；
- (4) 每月定期巡查，对线路和设备进行有效监测，并提供巡查记录表；
- (5) 电话日常回访，了解运行、使用状况，及时发现运行和使用的问题。

#### **3、服务质量考核：**

(1) 服务期内教科网线路中断故障次数不得>2次，2次后(含2次)每中断一次需要补偿给甲方合同总金额的1%。

(2) 服务时效内判定故障因服务方责任未在时效内解决，单次故障服务方补偿给甲方合同总金额的1%。

(3) 服务时效内访问国内外主要网站及数据库资源质量出现问题，服务方应按服务时效安排人员进行网络优化，3个工作日内进行解决，未解决需赔付甲方合同总金额的1%。

#### **四、服务约定:**

1、服务地点: 郑州大学。

2、服务方式: 互联网带宽出口服务。

#### **五、验收标准、方法: (需提供三份验收资料)**

1、验收标准:

(1) 按照项目实施要求提供项目服务，项目实施服务内容与合同一致，达到规定的数量、质量要求；

(2) 在规定时间内完成，并经采购人确认。

2、验收方式:

(1) 带宽租赁服务提供后，采购人根据招标文件要求进行验收，未达到采购人（甲方）的采购需求的，在本项目预算范围内采购人有权要求修改，直至达到采购人要求为止。

#### **六、结算方式及期限:**

验收合格经审计后，甲方向乙方支付审定金额的95%；服务期满后，甲方向乙方支付剩余的全部款项。

#### **七、免费质保约定: 无**

**八、售后服务承诺** (包括服务的内容、方式、响应的时间、电话、质保期满结束后  
的维保等相关内容)

我公司郑重承诺：承诺服从采购人的工作计划安排，并积极配合的措施，响应速度与方式。具体内容如下：

采购人服务需求：

1. 至少提供国内1人次网络运维或网络安全相关的培训服务；
2. 提供7×24小时故障受理，1小时内故障响应，12小时内排除故障。遇重大故障，30分钟内响应，1小时内到达现场，2小时内解决问题；
3. 在河南省内有注册分支机构，提供本地化技术支持服务；
4. 每月定期巡查，对线路和设备进行有效监测，并提供巡查记录表；
5. 电话日常回访，了解运行、使用状况，及时发现运行和使用的问题。

服务质量考核：

1. 服务期内教科网线路中断故障次数不得>2次，2次后(含2次)每中断一次需要补偿给甲方合同总金额的1%。
2. 服务时效内判定故障因服务方责任未在时效内解决，单次故障服务方补偿给甲方合同总金额的1%。
3. 服务时效内访问国内外主要网站及数据库资源质量出现问题，服务方应按服务时效安排人员进行网络优化，3个工作日内进行解决，未解决需赔付甲方合同总金额的1%。

工作计划安排：

以“零重大事故、零数据泄露、零长时间中断”为核心，在合同生效后根据采购人时间约定培训时间，培训内容包括常见的网络故障、网络组织架构梳理、常见的网络安全问题、网络配置实例、IPv6的应用与实践。后续可以根据采购人实际的培训需求重点组织第二次培训，在日常工作中安排专业工程师答疑。组建以项目经理为核心的项目支持团队，为采购人遇到的问题第一时间进行相应，坚决服从采购人的安排。在河南省内有注册分支机构，有技术支持工程师10名，可以提供本地化的技术支持服务。每月去现场进行沟通，通过测试脚本的方法对设备和链路进行有效检测，并将结果汇总至巡查记录表，每月提供给采购人。

投标人售后服务机构	赛尔网络有限公司河南分公司
地 点	河南省郑州市金水区金水东路88号楷林IFC B座2308室

电    话	0371-60900621
人    员	其中技术人员10名
响应时间	接报后10分钟内响应

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。

技术支持小组主要负责与客户沟通技术问题，具体需求实现、可行性等具体方案。 负责人：陈鑫。

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。负责人：王阳。

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。

人员安排	姓名	职务	联系方式
项目指挥	李路路	项目经理	0371- 60900621/15937149895
	闫亮	技术部	0371- 60900621/15639063030
技术支持小组	陈鑫	技术部	0371- 60900621/13083601411
	王阳	客户服务部	0371- 60900621/15939002694
服务支持小组	王喆	客户服务部	0371- 60900621/18703627278

## 九、履约担保

合同履约担保条款（100万元以下不强制提供保函或现金履约担保）

履约担保金额：合同总额的 5%

履约担保方式：乙方以银行保函或转账方式在合同签订前向甲方采购单位提供履约担保，验收合格，正式交付使用后退还。

## 十、违约责任：

- 1、乙方违约：乙方提供的服务内容不符合约定的质量要求或服务标准，甲方有权解除或终止合同，并要求乙方按合同总价款的5%支付违约金，给甲方造成经济损失的，乙方还应按给甲方造成的经济损失赔偿；乙方未按约定期限交付标的物，每迟延一天须按合同总价款的1%向甲方支付违约金。如果乙方对合同迟延履行超过合理期限，甲方有权解除或终止合同，并且要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失。
- 2、甲方违约：甲方未能按双方约定的方式和期限支付合同价款，按有关法律规定对乙方承担违约责任。
- 3、双方其他违约责任按《中华人民共和国民法典》的有关规定处理。

## **十一、争议解决**

双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

法律文书寄送地址（乙方）：北京市海淀区中关村东路1号院清华科技园8号楼B座赛尔大厦。

## **十二、其它约定事项：**

- 1、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。
- 2、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。

**十三、本合同未尽事宜经双方协商可另订补充协议。**

**十四、本合同正本贰份、副本捌份，发包人执柒份，承包人执贰份，报送招标代理机构壹份。**

**十五、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，随合同履行完成而自行终止。**

甲方（盖章）：郑州大学

法定代表人或代理人：

单位地址：郑州市科学大道100号

电话：0371-67781505

开户银行：工商银行郑州中苑名都支行

户名：郑州大学

帐号：1702021109014403854

签定日期：2025.11.19

审核人：丁海丽

签约地点：河南省郑州市

乙方（盖章）：赛尔网络有限公司

法定代表人或代理人：

单位地址：北京市海淀区中关村东路1号

院清华科技园8号楼B座赛尔大厦

电话：010-89623899

开户银行：建设银行北京清华园支行

户名：赛尔网络有限公司

帐号：11001079900056026108

签定日期：2025.11.19

附件 1:

### 服务范围及分项价格表

序号	服务内容	服务期	单价	数量	总价
1	提供中国教育和科研计算机网 10G IPv4接入带宽服务	365日历天	4996512元	1	4996512元
2	提供不少于57344个(224个C) 类教育网IPv4地址	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
3	提供中国教育和科研计算机网 10G IPV6带宽接入服务	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
4	提供前缀/32 的IPv6教育网地 址	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
5	提供EDU域名zzu.edu.cn，并提 供证明材料	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
6	服务期365日历天，寒暑期提供 3000MIPv4/IPv6带宽服务	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
7	提供CARSI、Eduroam、境外数 据库资源访问IP列表服务、应 急带宽保障等其他重要基础和 增值服务	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
8	访问国内主要网站(如百度、 抖音、简书、知乎、淘宝等) 访问连通率≥99%，访问延迟≤ 50ms，并提供证明材料	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
9	访问校方已购买资源且国内允 许访问的国内主流数据库(如 百度学术、万方、知网等)访 问连通率≥99%，访问延迟≤ 50ms；并提供证明材料	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中
10	提供承诺函承诺除国家规定中 要求必须关闭的端口外，开放 所有TCP和UDP端口，并且对接 入服务不进行任何形式的流量 控制	365日历天	已包含在序 号1中	1	已包含在 序号1中

附件 2:

## 售后服务计划及保障措施

### 1.1 服务理念诠释

**亲切面对客户：**赛尔网络有限公司坚信“客户即上帝”的理念，致力于为客户提供远超预期的服务体验。我们不仅仅提供一次性的服务行为，而是通过细致入微的关怀与照顾，赋予客户满意的享受和意外的惊喜，营造一种美好的体验。我们的目标是让每一位用户都能深刻体会到服务带来的愉悦，并在一个充满温暖与尊重的环境中感受我们的用心服务。

**挑剔面对自己：**在追求卓越的过程中，我们对自己设定了极高的标准。每一个细节都不放过，对待工作始终保持挑剔的态度，力求完美。深知哪怕是一点小小的疏忽也可能给客户带来极大的不便，因此我们会详尽记录并深入分析遇到的所有技术问题，确保彻底解决这些问题，不让任何困扰影响到客户。对于每一位客服人员而言，具备挑剔的工作态度、遵循完美的工作流程以及执行健全的工作制度是基本要求。我们相信，只有这样，才能真正为客户排忧解难，共同开创更加光明的未来。赛尔网络有限公司期待与客户携手共进，共同塑造美好的明天。

### 1.2 健全的服务制度介绍

赛尔网络有限公司依照ISO 9001：20000标准建立了健全的服务制度，我们的工程师将严格遵守，并坚决执行。对待客户的投诉，我们会第一时间反应，并最短时间内解决。

“将客户放在心中”是我们成功的秘诀！

### 1.3 赛尔网络有限公司服务十不准

- 1) 不准干扰客户正常的工作，严格遵守客户规章。
- 2) 不准推脱责任，以客户要求为“最高指示”，一切以客户满意为最终目的。
- 3) 不准衣衫不整，行为随意。尊重客户，理解客户，急客户之所急。
- 4) 不准大声喧哗，乱堆乱放。随身携带垃圾袋，服务中产生的施工垃圾及时清理。
- 5) 不准隐瞒虚报故障，让用户放心，让用户了解，才能更好的解决问题。
- 6) 不准擅自操作客户设备，一切操作必须让客户了解和同意，并做好随时恢复的准备。
- 7) 不准使用方言，以普通话为准，做到服务亲切，语言得体。
- 8) 不准随意翻看客户的资料，严守客户单位规定，不乱打听，不泄漏客户资料。
- 9) 不准饮酒抽烟，工作中保持良好状态，做好工作记录，随时与客户沟通。
- 10) 不准接受客户物质馈赠，为客户解决问题是我们的责任与义务。

## 1.4 售后服务网点和联系方式

投标人售后服务网点及联系方式：

郑州本地服务地点一：河南省郑州市金水区金水东路88号楷林IFC B座2308

室

我公司提供7×24小时的实时技术支持响应服务。

服务热线电话：0371-60900621。

## 1.5 售后服务团队人员配置

赛尔网络有限公司在全国多个城市成功参与并完成了众多带宽项目的建设与服务，积累了丰富的项目经验，并对带宽采购项目的建设和维护有着深入的理解和精准的把握。我们的专业能力和优质服务赢得了良好的用户口碑。

岗位设置原则

在岗位人员配置上，我们坚持以下三项基本原则：

实际需要和可行性原则：根据本项目的具体需求，在现有人员和技术认证的基础上合理安排岗位。

规范化原则：确保技术人员的岗位职责明确、规范，以提高项目实施效率。

客户导向原则：始终围绕客户需求进行技术配置和服务提供，确保满足用户的各项需求。

梯队式人员配置

针对本项目，我们采用了梯队式的人员配置模式，包括一线、二线技术人员及后备技术人员，以保证项目的顺利实施和高效运行。

一线与二线技术人员

我们的项目团队成员由项目经理、技术负责人及其他参与项目实施的技术专家组成。这些成员持有信息系统项目管理师、CISP（注册信息安全专业人员）、网络规划设计师、网络工程师以及信息安全保障人员等专业认证。所有成员均具有本科及以上学历背景，不仅技术实力雄厚，而且经验丰富，完全符合本次项目对团队成员资质的要求。

后备技术人员

为了应对可能出现的人员调配需求，我们从公司内部精心挑选了一批具备本科以上学历、拥有较强技术实力和丰富项目运维经验的技术人员作为后备力量。这些后备技术人员同样持有相关的专业技术认证，能够在必要时迅速补充到一线或二线岗位中，确保项目不受影响地持续运行。

通过这种细致且灵活的人员配置策略，我们能够为客户提供稳定可靠的技术支持和服务，确保项目的每一个环节都能得到专业的管理和执行。这不仅是对我们自身服务质量的严格要求，也是对客户信任的最佳回报。

## 1.6 售后服务人员情况一览表

序号	岗位	姓名	岗位内容	职称或职业资格证书 (如有)	联系方式
1	项目经理	陈鑫	方案规划、实施配合、运营、协调	信息系统项目管理师 (高级)、网络规划设计师 (高级)	1308 360 1411
2	技术负责人	张海涛	负责协调、实施安装、调试、培训验	网络工程师 (中级)	1869 588 4397

			收、运营		
3	一线技术工程师	闫亮	负责项目现场实施	网络工程师（中级）、迈普认证网络工程师	1778 810 6822
4	一线技术工程师	刘文丰	负责设备调试、试运行、技术培训	注册信息安全工程师（CISP）	1933 711 3701

## 1.7 售后服务制度

我们秉持“组织性、纪律性”的工作原则，借鉴国际先进的服务流程，并利用前沿科技手段，构建了一套能够满足未来五年IT服务需求的项目运维体系，确保项目的长期安全、稳定与高效运行。

### 服务理念

“以技术为本，以客户为中心”是我们技术支持和售后服务的核心理念。我们深知，除了提供前瞻性的战略规划咨询、先进合理的技术方案以及高效稳定的系统外，服务质量的提升是保障用户网络及相关系统稳定运行的关键。因此，我们通过规范化的服务方式和高水平的技术支持，致力于为客户提供及时满意的服务支持，这也是我们不断发展壮大基石。

### 长期合作伙伴关系

我们的根基在于客户的信任与支持。期待与用户建立长期、稳定的合作伙伴关系，共同成长。我们认为，优质的服务贯穿于系统的整个生命周期——从建设之初到最终消亡，每一个阶段和环节都融入了我们细致周到的服务。售后服务不仅是解决问题的途径，更是您在赛尔网络有限公司获得的最有价值的产品之一。

### 双轨三层服务体系

为了更好地服务于客户，我们采用“双轨三层服务体系”，并通过本地化服务、电话热线支持及远程仿真终端在线支持等方式，确保服务的迅捷与高效。

- 双轨机制：**由客户服务专员或代表和业务代表组成的服务团队各自承担不同职责。

- 业务代表：**负责与客户进行全方位沟通，了解并反馈客户的动态需求和服务要求，确保项目的顺利实施。

- 客户服务专员：**作为客户与公司之间的桥梁，帮助客户有效调用公司的各项资源，包括技术支持等。同时，在系统交付后主动跟进，根据反馈及时响应客户需求。

- 三层服务体系：**覆盖售前、售中和售后三个层面，为客户提供全面的支持。

- 售前服务：**提供详尽的咨询服务和技术解决方案，确保客户需求得到充分理解。

- 售中服务：**紧密配合客户完成项目的具体实施过程，保证每个环节顺利推进。

- **售后服务：**设立服务网站、服务热线及专线咨询电话，提供不间断的互联网、电子邮件和电话咨询服务，确保客户问题得到快速解决。

通过这套完善的售后服务体系，我们不仅成功完成了多个全国性大项目的策划、组织、实施、维护和服务，还积累了丰富的信息化系统建设经验。我们将继续利用这些宝贵的经验和成熟的服务体系，真诚地为客户提供服务，实现共赢的目标。

### 1.8 用户服务制度

服务原则：谁受理、谁跟踪，确保无“无着落”服务请求。

服务受理：

通过赛尔网络24小时服务热线（400-818-5550）或项目经理联系方式，由服务中心人员统一接收各用户报障，服务热线及报障流程在上线前通知到各部门。

故障登记：

用户服务组人员收到用户的保障请求后，采用标准的故障登记单登记故障信息，并转发给技术组人员进行处理。

表 1 故障登记表

受理人员		受理时间	
报障人姓名		报障人联系方式	
报障人所属机构			
报障内容			
备注信息			

### 1.9 故障管理制度

故障适应范围

故障管理主要针对那些导致某种业务类型完全无法办理的情况，而不是仅限于个别用户的使用问题。这类故障通常涉及全局性设备的失效，如机房设备、核心交换机和关键服务器等。

故障管理原则

- **应急预案：**对于影响业务运转的核心系统，必须制定详细的应急预案。
- **优先恢复服务：**在处理故障时，首要任务是尽快恢复受影响的服务，然后再深入分析问题根源。
- **记录解决方案：**所有故障及其解决方案或变通方法都应详细记录，以便后续参考。
- **严重性等级与通知策略：**根据故障对IT系统和网络的影响程度，设定不同的严重性等级和相应的通知策略。
- **主管监控责任：**直接主管需全程监控故障处理过程，并对其执行效果负全责。
- **准确记录时间：**故障管理系统应能精确记录故障开始时间和服务恢复时间，并定期生成故障报表。
- **反复故障解决：**如果同一故障频繁发生，需要提出根本性的解决措施，并通过帮助系统简化操作流程，将问题提交给问题管理流程。

故障级别管理

- 一级故障（重大）

- **描述:** 系统崩溃、无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务，严重影响客户业务正常运行。
- **示例:** 数据库服务器停机，所有用户均受到影响。
- **二级故障（较大）**
- **描述:** 系统主要功能不能正常工作，造成较大影响；生产系统不稳定，并有周期性中断。
  - **示例:** 生产系统部分应用出现间断性错误，需要查明原因。
  - **三级故障（轻微）**
  - **描述:** 虽然存在故障，但系统仍可运行，对业务有一定的或轻微的影响；包括产品性能增强请求及非生产系统故障。
  - **示例:** 单个用户无法连接到服务器。
  - **四级故障（普通）**
  - **描述:** 属于一般问题，不影响业务的主要运作，例如系统技术功能咨询、安装或配置咨询等。
  - **示例:** 预约服务或其他显然不影响业务的问题。

故障报告制度表

故障级别	用户领导级别	集成商领导级别
一级故障	使用部门副校长	公司领导
二级故障	使用部门主任	部门领导
三级故障	使用部门副主任	项目经理
四级故障	技术负责人	项目经理

故障处理时限、升级制度：

故障级别	处理时限	处理要求
一级故障	24小时	24小时未处理后，启动应急预案
二级故障	4小时	4小时未处理后，故障升级，并汇报上级领导。
三级故障	0.5小时	0.5小时未处理后，故障升级，并汇报上级领导。
四级故障	0.5小时	0.5小时未处理后，故障升级，并汇报上级领导。

### 1.10 问题管理制度

问题管理关注的是查找产生问题的根源，从而保证问题或故障不再重复出现。问题管理就是跟踪各类问题解决的过程，将问题的来源、种类、解决过程、相关的变更评估有效的记录下来，为今后的问题回顾提供依据。

#### 适应范围：

问题管理流程适用于某种业务系统局部的错误，而不是整个业务系统的瘫痪，问题仅仅是针对个别用户在使用现有系统的某种功能时出现意外，不应包含新的需求实现。

#### 处理原则：

- ✓ 应当清晰地记录问题现象、产生原因和解决办法；
- ✓ 问题解决过程可能涉及团队合作，问题管理流程应能支持多成员协作；

✓ 问题可按不同的业务系统、故障原因查找等进行分类，设置不同的严重性等级、解决时间期限及通知策略。

✓ 系统直接主管对整个问题处理过程进行监控，监督流程各环节的顺畅执行。

### 1.11 安全管理制度

严格执行密码管理规定，对操作密码定期更改，超级用户密码由系统管理员掌握；

设备安装工作人员应恪守保密制度，不得擅自泄露用户各种信息资料与数据；不定期对机房内设置的消防器材、监控设备进行检查，以保证其有效性。

### 1.12 系统操作和变更制度

根据国际咨询公司的统计，对系统不合理的操作和变更管理不当，是引起系统故障主要原因，远大于系统BUG。

变更管理原则：（管理好做什么）

◆ 必须制定变更方案，并向系统的直接故障领导提出审批，根据变更对系统影响的大小，确定审批环节和流程；

◆ 变更实施步骤审批必须由实施变更部门的主管认可才能实施；

◆ 所有变更，必须提供回退机制，并对涉及到关键数据、系统进行备份；

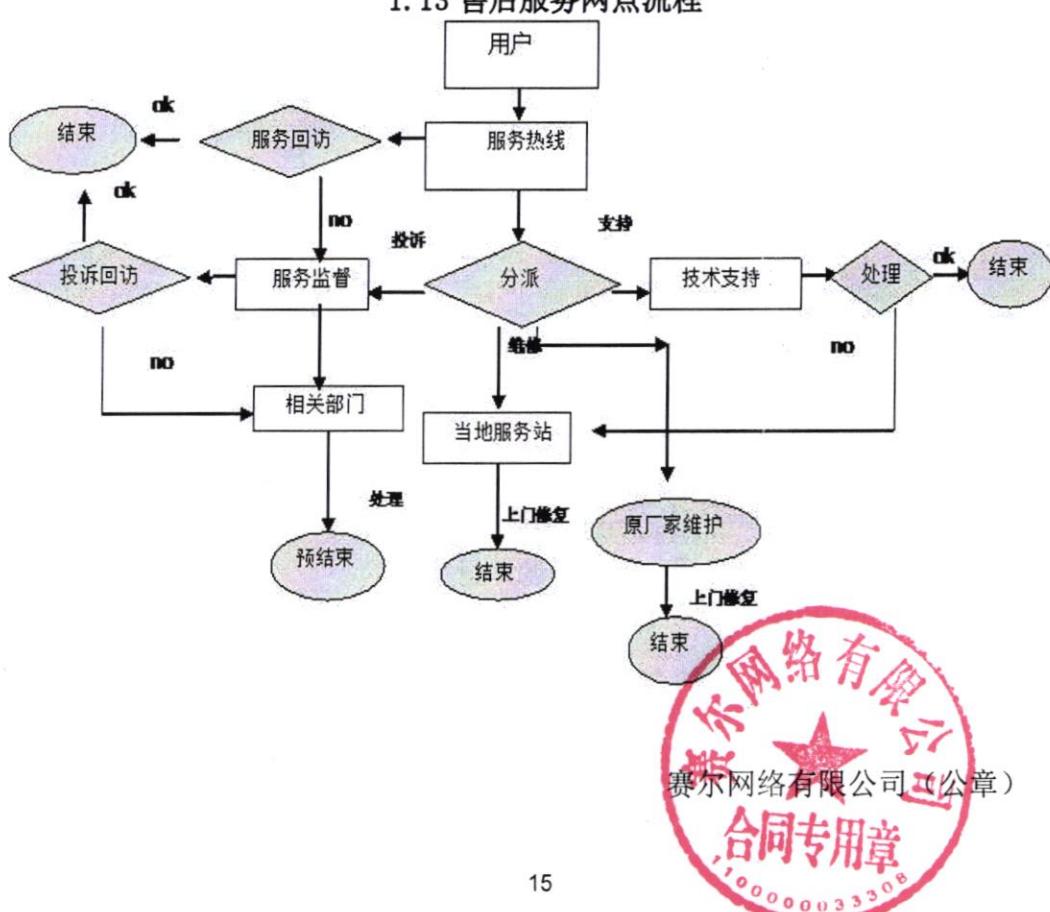
◆ 变更单需详细填写变更原因、变更内容，并与发起流程进行关联。

实施操作规范：（管理好怎么做）

◆ 系统变更实施前，必须制定详细的时间计划和操作步骤；

◆ 系统实施必须按时间计划和操作步骤执行；

### 1.13 售后服务网点流程



附件三：

## 中标通知书

主要内容如下：

项目名称	郑州大学信息化办公室、网络管理中心 2025 年度教育科研网 20G 带宽采购项目
采购编号	豫财招标采购-2025-874
中标（成交）价	4996512 元(人民币) 肆佰玖拾玖万陆仟伍佰壹拾贰元整(人民币)
供货期（完工期、服务期限）	365 日历天
供货（施工、服务）质量	合格，满足采购需求
交货（施工、服务）地点	采购人指定地点

请你方自中标通知书发出之日起 3 日内与招标人洽谈合同事项。联系人及电话：胡宏伟 18637101030

特此通知。



中标单位签收人：朱女士 18236930561