

陕西省教育考试院

深信服虚拟化软件维保服务及技术支持

服务合同

甲方：陕西省教育考试院

地址：西安市含光北路 40 号

联系人：王老师

联系电话：029-85221724

乙方：陕西海能信息技术有限公司

地址：西安市莲湖区枣园南路与枣园西路路口往南 100 米鼎诚馥桂园

13 号楼 3 单元 1505 室

联系人：马媛媛

联系电话：15667011734

开户银行：招商银行股份有限公司西安分行营业部

账号：129909233210401

本合同经甲乙双方友好协商，本着平等互利、诚实信任、共同发展的原则，同时依据《中华人民共和国民法典》等法律、法规的规定，为了让甲方更好的体验就乙方向甲方提供「深信服虚拟化软件维保服务及技术支持」有关事宜达成如下协议条款：

一、 维保服务内容及要求

1.1 服务内容

序号	产品名称	品牌	规格型号	产地	单位	数量	单价(元)	合计(元)
1	软件升级及产 品质保	深信服	AD-1000-G 642	中国	套	1	18970.00	18970.00
2	云智订阅	深信服	AF-6020	中国	套	1	25992.00	25992.00
3	软件升级及产 品质保	深信服	aCloud	中国	套	1	4998.00	4998.00
总计（人民币大写）：肆万玖仟玖佰陆拾元整 （¥ 49960.00 元）								

1.2 服务要求

服务要求：详细见附件一、服务技术要求

服务周期：自合同签订之日起1年

服务地点：西安市含光北路40号陕西省教育考试院

甲方指定项目负责人及联系方式：王老师 029-85221724

乙方指定项目负责人及联系方式：马媛媛 15667011734

二、 付款方式

2.1 甲方应在签订本合同后的「10」个工作日内，支付乙方本合同总额的100%，即人民币49960元整（人民币大写肆万玖仟玖佰陆拾元整）。

2.2 乙方应在签订本合同后的「5」个工作日内，向甲方出具合法有效的本合同最终金额等额发票。发票为6%增值税专用发票，税费由乙方自行承担。

2.3 乙方指定收款账户：

账户名称：陕西海能信息技术有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司西安分行营业部

账号：129909233210401

2.4 甲方的开票信息：

单位名称：陕西省教育考试院

纳税人识别号：126100004352023577

地址、电话：陕西省西安市含光北路 40 号，029-85221724

开户行：中信银行西安含光路支行

账号：7252210183100000314

三、 双方权利与义务

3.1 甲方权利义务

①甲方向乙方提供履行本合同所需的各类信息的有关资料，并保证资料的真实、准确、完整。

②甲方应按合同约定向乙方及时支付合同价款。

③在服务过程中如牵涉到第三方的配合，甲方负责协调第三方的配合工作，以确保服务质量；

④因乙方原因导致服务质量不符合合同要求的，甲方可以单方面解除本合同，乙方应退还甲方所支付所有价款，并承担合同金额 30%的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

⑤乙方明确表示或者以其行为表明不履行合同主要义务的，甲方可以单方面解除本合同，乙方应退还甲方所支付所有价款，并承担合同金额 30%的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

2、乙方权利义务

①按法律规定和合同约定的服务范围、内容、技术要求等既定目标完成项目。

②严格遵守甲方及服务实施现场的各项管理制度，服从现场管理。

③乙方对所知悉的甲方的信息均应承担保密义务，乙方不得向任何第三方透露，也不得为本合同履行以外的目的而使用甲方该保密信息；若乙方违反保密义务，甲方可以单方面解除本合同，乙方应退还甲方所支付所有价款，并承担合同金额 30%的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

④按合同约定支付的价款专用于项目服务。

四、 争议的解决办法

如发生纠纷，由甲乙双方友好协商解决，如协商不成的，应提交甲方所

在地人民法院进行诉讼。

五、 其他

5.1 本合同自双方签字盖章之日起生效，至双方完全履行义务后终止。

5.2 合同未尽事宜由双方协商解决，并通过书面补充协议的方式对增删、变更事项进行约定。

5.3 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。合同经双方签字盖章之日起生效，合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如未经双方协商单方面变更或解除合同，须赔偿对方由此产生的一切损失。本合同如有未尽事宜，由双方另签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文。

甲方：陕西省教育考试院

单位代表：

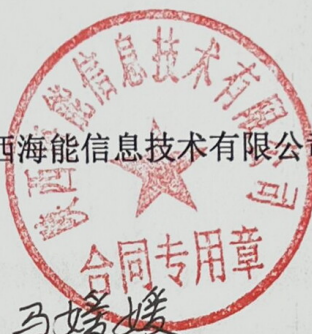


日期：

2023.11.23

乙方：陕西海能信息技术有限公司

单位代表：



日期：

2023.11.3

附件一、服务技术要求

1. 售后运维服务支持内容

1.1 远程技术支持服务

- 客户可通过自助服务渠道获取售后咨询及技术支持

热线电话：400-630-6430

专线电话：15667011734

- 服务内容：

1. 电话解答甲方的咨询问题，帮助甲方实现最佳的功能和应用性能。
2. 通过电话了解故障现象，解答买方疑问，指导买方解决常见的简单故障。
3. 在征得用户允许的前提下，通过安全的接入方式进行远程分析，快速而直接地对系统进行诊断与故障排除。

1.2 故障维修服务

1.2.1 故障返修服务

当设备出现故障，且现场无法及时修复时，可将故障部件发送到指定的地点，乙方收到故障备件后，将在 SLA 承诺的时间内维修完成并送回该部件。

1.2.2 现场维修服务

当设备出现故障时，可申请原厂提供现场维修，现场维修将在 SLA 承诺的时间内完成，确保客户设备及时恢复运行状态。

1.3 软件版本升级和软件补丁服务

在关键性补丁发布后，客服部门 24 小时内通知客户并提供软件补丁。在主版本发布后，客服部门将在 1 个月内通知客户，提供软件版本。新版本发布后，客服部门将根据买方的业务需要和使用情况，建议是否升级到新版本。对关键性补丁，客户可通过网络自动升级的方式实现对设备相关程序的更新。对主版本的升级，我司将向买方提供详细的升级方案和操作指南。并在升级期间提供电话及远程支持服务、深信服本地现场服务技术工程师上门服务，确保升级顺利完成。

1.4 设备巡检服务

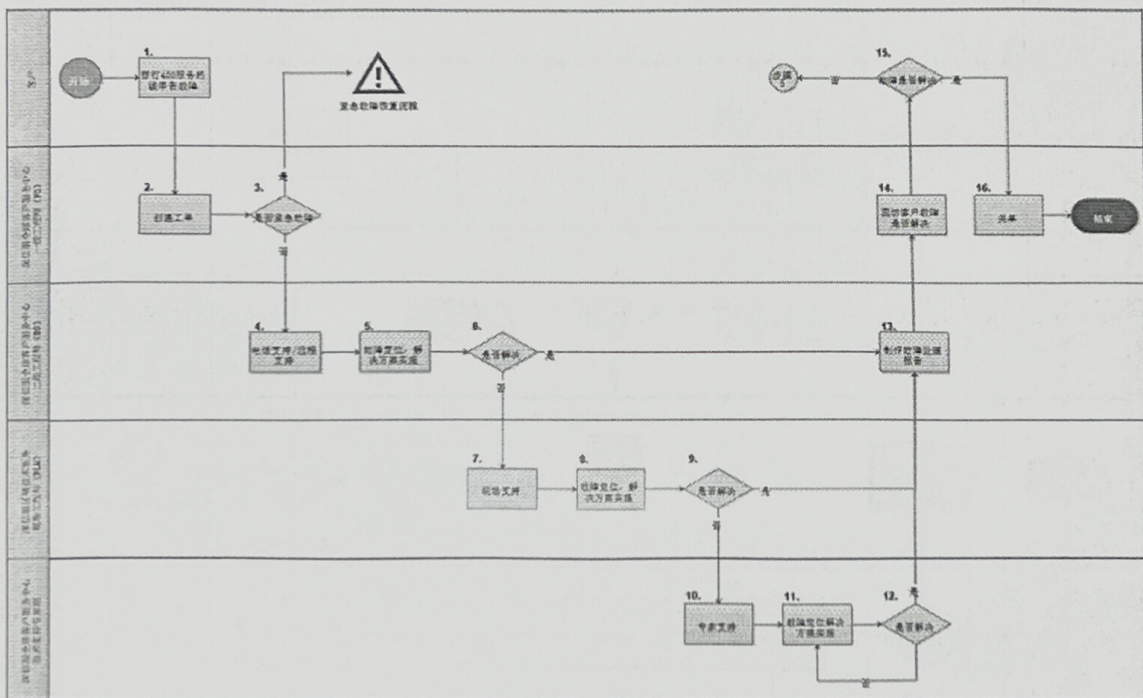
在保修期内，深信服会根据合同约定以及买方的需求，由本地现场服务

工程师定期对系统运行情况进行检查，包括电源检查，硬件全面诊断体检，按需求对硬件进行代码升级，按需要安装补丁程序等。对运行中发现的问题及时予以解决。发现问题后，将记录问题情况并制定出修改计划，提交给买方确认。

- 巡检服务频度：每个季度进行一次巡检
- 巡检方式：工程师定期到甲方现场查看本次服务内容包含的设备工作状态，搜集本次服务内容包含的设备的的工作数据并进行分析，保证买方的设备正常运行。

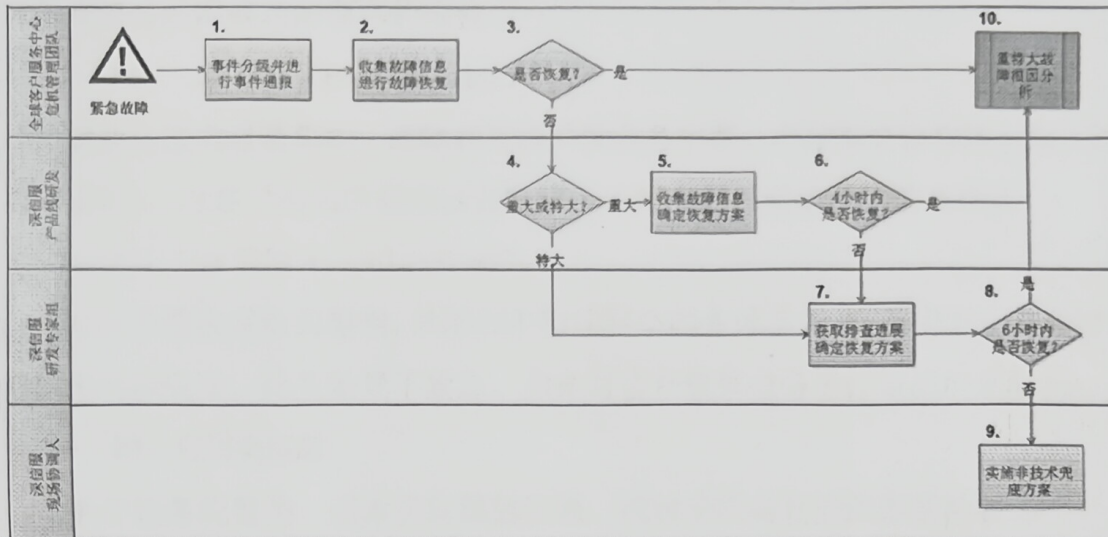
2. 售后服务流程介绍

2.1 客户支持服务流程



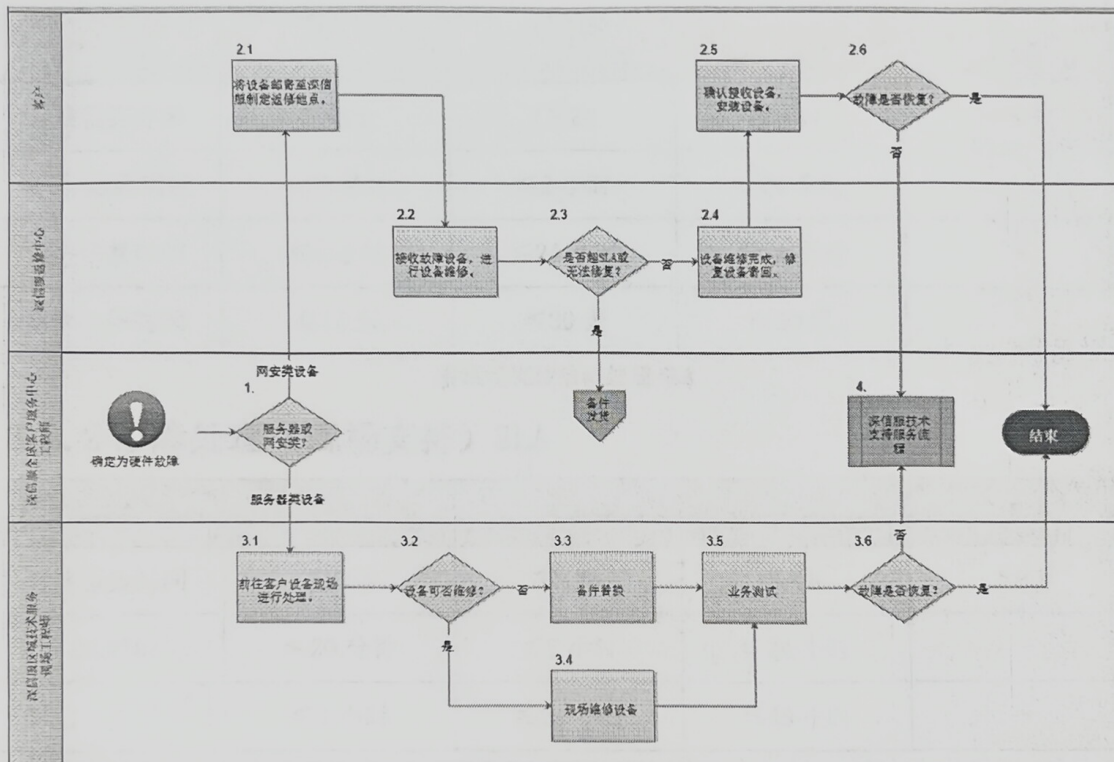
客户支持服务流程图

2.2 紧急故障处理流程



应急保障流程

2.3 硬件维修服务流程



产品质保服务流程

3. 服务等级协议

3.1 故障等级定义

➤ P1: 一级故障 (problemcritical)

出现严重故障, 对客户网络和业务运营造成严重影响, 包含客户在使用中发

现所有服务终端或功能损坏的事件。

➤ P2: 二级故障 (problem major)

对业务造成显著影响, 故障有可能导致业务中断, 产品部分操作不可用 (但功能正常), 对客户相关的领域没有影响, 或影响可以设法规避的事件。

➤ P3: 三级故障 (problem minor)

对业务造成有限的影响, 故障并不影响网络服务或功能, 产品仍能正常运转, 但部分功能受限, 此类场景不紧急, 并未对客户整体业务运作造成严重限制。

➤ P4: 咨询类问题

关于设备配置类、版本类问题的资源, 或对于产品功能或参数的咨询。

3.2 客户支持服务 SLA 标准

3.2.1 故障处理 (非现场支持) SLA

时效类别	P1	P2	P3	P4
有效服务时间	7×24	7×24	7×24	7×24
电话/远程响应	≤20 分钟	≤2 小时	≤24 小时	≤24 小时
业务恢复时间	≤4 小时	≤24 小时	≤72 小时	-
故障排除时间	≤15 天	≤30 天	≤60 天	-

非现场支持故障处理 SLA

3.2.2 故障处理 (现场支持) SLA

时效类别	P1	P2	P3	P4
有效服务时间	7×24	7×24	5×8	5×8
响应时间	≤20 分钟	≤2 小时	≤24 小时	-
到达现场时间	≤4 小时	≤24 小时	≤48 小时	-

现场支持故障处理 SLA

3.2.3 产品质保服务 SLA

条目描述	达成要求
返修周期	乙方收到故障部件后 5 个工作日内完成修理, 并发出部件。

硬件支持服务 SLA

甲方：陕西省教育考试院



单位代表:

日期: 2023.11.23

乙方：陕西海能信息技术有限公司



单位代表:

日期: 2023.11.3