



河南科技大学校园网出口线路租用服务项目采购合同

合同编号：豫财单一采购-2023-47 包 1

购买方：河南科技大学（以下简称甲方）

供货方：赛尔网络有限公司（以下简称乙方）

依据学校集中采购（采购编号：豫财单一采购-2023-47）结果，根据《中华人民共和国民法典》，为明确甲、乙双方权利、义务、责任，双方本着平等互利的原则，就甲方向乙方购买教科网接入服务等有关事项订立本合同。

一、服务名称、服务内容、金额见下表，单位：人民币/元

序号	服务名称	服务内容	金额（元）
1	教科网线路	国内包月带宽 500M 国际带宽配额 10M 提供 IPv4 地址 16384 个（64C）， haust.edu.cn 域名服务，提供/48 IPv6 地址	1979900.00
合计	人民币壹佰玖拾柒万玖仟玖佰元整(¥1979900.00)		

二、合同金额

合同总金额为：人民币壹佰玖拾柒万玖仟玖佰元整(¥1979900.00)。

合同金额包含本合同所涉服务购置费，及服务涉及相关设备的部署、调试，整个服务期内的保修费用等全部费用。

合同金额为依据本合同甲方应支付乙方的全部费用的总和，除依法律明确规定或双方书面协商一致外，双方均不得主张变更该金额。

三、付款方式：

付款方式：合同有效期 3 年，合同有效期内，每年支付当年度费用。付款周期为年付，分三年支付，经甲方验收合格并收到乙方发票后，第一年支付合同金额 34%；第二年支付合同金额 33%；第三年支付合同金额的 33%。

四、提供服务及培训：

乙方于 2023 年 10 月 1 日前将线路服务提供到甲方指定地点（具体时间以甲方通知为准），乙方负责服务的实施交付以及技术支持，并对甲方操作（管理）人员进行必要的技术培训和操作指导，保证服务能正常运行。

五、服务期和售后服务：

(1) 双方一致同意本合同所涉线路服务期为：叁年，服务期内，乙方为甲方免费提供售后服务和系统升级。



售后服务联系人及联系电话：朱娇娇 18236930561

(2) 其他服务：详见附件一

六、甲方的义务：

- (1) 线路服务提供至甲方指定地点后，应立即组织人员对线路服务进行确认、签收。
- (2) 甲方收到线路服务时，如发现服务内容、服务要求等与本合同约定不符时，应及时通知乙方并要求乙方按要求更换或补充。
- (3) 按合同按时支付约定的费用。

七、乙方的义务：

- (1) 乙方须按合同要求提供符合招标标书要求的服务，在服务提供至甲方指定交货地点前三天书面通知甲方，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的服务要求和技术标准。甲方如果发现乙方所提供线路服务不符合合同约定，甲方有权单方解除合同，由此产生的一切后果由乙方承担。
- (2) 乙方如果未按本协议规定的服务内容和方式进行响应并解决问题，则甲方可以采取必要的补救措施，由此产生的风险和费用将由乙方承担。同时，甲方有权决定是否继续履行合同。如果甲方解除合同，则乙方应退还全部服务费并承担由此而给甲方造成的损失。

八、违约责任：

- (1) 乙方逾期交付线路服务给甲方的，每逾期一日应按逾期交付部分总价的 0.03%/日计算向甲方支付违约金。如乙方逾期 30 天仍未交付线路服务或者交付线路服务不合格的，甲方有权单方面解除合同，乙方应按合同总价的 10%计算向甲方支付违约金，并全额退还甲方已付给乙方的钱款及其利息。
- (2) 乙方交付线路服务的质量、要求、技术指标及配置不符合合同或合同附件约定的，甲方有权向乙方提出更换线路服务及索赔，乙方应在甲方提出之日起的 10 日内免费更换合格的线路服务，由此造成的时间延误视作乙方逾期交付，按本合同第八条第 3 款处理。如经两次更换，线路服务质量仍不符合规定的，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方返还已付款项，并按合同总价的 10%向甲方支付违约金。
- (3) 如任何一方违约，除向对方依约支付约定的违约金外，还应赔偿因违约给对方造成的一切损失，以及因向违约方主张权利、追究责任而发生的全部费用（包括但不限于诉讼费、执行费、律师费、差旅费、邮件费、公告费、鉴定和调查取证等费用。）
- (4) 乙方保证本合同线路服务的权利无瑕疵，包括线路服务所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述线路服务主张权利或国家机关依法对线路服务进行没收查处的，乙方除应向甲方返还已收款项外，还应按合同总价的 10%向甲方支付违约金并赔偿因此给甲方造成的一切损失，包括但不限于因第三人向甲方、甲方向乙方主张权利而追究责任发生的全部诉讼费、执行费、律师费、差旅费、邮件费、公告费、鉴定和调查取证等费用。

九、不可抗力条款：

如在本合同签订后履行完毕前，发生了不可抗力且影响到本合同履行的，遇到不可抗力的一方，应及时书面通知对方，并在发生不可抗力 15 个自然日内向对方提供不可抗力详



力的一方，应及时书面通知对方，并在发生不可抗力 15 个自然日内向对方提供不可抗力详情及其影响本合同履行的书面说明。并在取得有关机构的不可抗力证明后，按照不可抗力对本合同履行的影响程度，由双方进行充分协商，达成一致后，允许延期履行、部分履行或不履行本合同，并全部或部分免于承担违约责任。但在一方违约后发生法定不可抗力的除外。

本条所称的“不可抗力”，除双方有明确的书面约定外，仅为法定不可抗力。

十、其他条款：

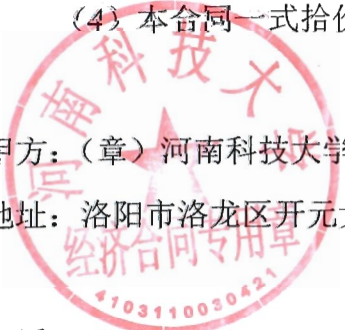
(1) 本合同未尽事宜，经双方协商，签订书面协议，其补充协议与本合同有同等法律效力。

(2) 本合同附件作为合同的有效组成部分，具有与本合同同等法律效力。

(3) 本合同如发生纠纷，甲乙双方应积极协商，协商不成时，双方一致同意向洛阳市洛龙区人民法院提起诉讼解决，因诉讼所发生的一切费用（包括但不限于诉讼费、执行费、律师费等其他有关费用），由败诉方承担。

(4) 本合同一式拾份，甲方执捌份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方：（章）河南科技大学
地址：洛阳市洛龙区开元大道 263 号
电话：0379-64231434
邮编：471003
法定代表人或授权代表（签字）：



张...安

乙方：（章）赛尔网络有限公司
地址：北京海淀区中关村东路 1 号院清华科技园
8 号楼 B 座赛尔大厦
电话：010-62603366
邮编：100084
法定代表人（签字）：



吴...东

联系人、电话：高晓锋 15837914580
统一社会信用代码：124100004165265089
开户银行：工行洛阳分行涧西支行
账户名称：河南科技大学
银行账号：1705020809049088826
签订日期：2023 年 12 月 1 日

联系人、电话：朱娇娇 18236930561
统一社会信用代码：911101087226182167
开户银行：建设银行北京清华园支行
账户名称：赛尔网络有限公司
银行账号：11001079900056026108
签订日期：2023 年 12 月 1 日



附件一：售后服务承诺函

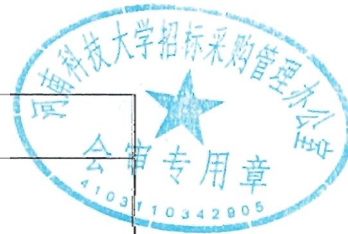
一、服务质量承诺

- 1、乙方向甲方提供叁年中国教育和科研计算机网国内带宽 500M。
- 2、乙方向甲方提供叁年国际带宽配额 10M。
- 3、乙方向甲方提供叁年 IPv4 地址 16384 个（64C）。
- 4、乙方向甲方提供叁年 /48 IPv6 地址。
- 5、乙方向甲方承诺光纤线路接入服务具体标准满足工信部颁布的《电信服务规范》，保证通信业务安全畅通
- 6、乙方向甲方承诺网络可用率 $\geq 99.9\%$
- 7、乙方向甲方承诺故障响应时间小于 10 分钟，故障响应率达到 100%
- 8、乙方向甲方提供网络接入服务，协助甲方办理接入线路租赁、设备采购和系统调试等。
- 9、乙方负责对校园网络接入线路进行监测和必要日常维护。
- 10、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教科网接入服务的，应提前 24 小时通知甲方。
- 11、乙方保证尽力协调有关各方完成对甲方接入互联网的相关调试工作，开通网络。
- 12、乙方有义务维护网络畅通，保障甲方能够正常使用互联网接入服务。

二、售后服务方案及应急措施

- 1、乙方向甲方提供标书中宽带维护服务的全部内容。
- 2、乙方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 \times 24 小时的维护和服务，24 小时热线服务电话：400-818-5550 。
- 3、在合同有效期内，如发生网络故障，提供 10 分钟内的紧急响应。
- 4、乙方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；
- 5、对合同期内的故障报修，用户拨打 7 \times 24 小时服务热线，保证在接到报障后按 10 分钟内响应，并于 12 小时内排除故障。乙方不能按时排除故障时，提供备用服务端口给用户维持工作。

乙方售后服务机构	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 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	037167767972/15937149895
技术支持小组	张海涛	技术部	037167766604/18695884397
	陈鑫	技术部	037167766004/13083601411
服务支持小组	王阳	客户服务部	037167766972/15939002694
	王喆	客户服务部	037167766604/18703627278

6、实施方案

1) 实施概述

针对本项目的具体情况，本次项目实施的一些要点如下：

实施内容包含提供中国教育和科研计算机网 500M 带宽接入服务；

- 提供 EDU.CN 域名（www. haust.edu.cn）
- 提供 IP 地址【IPv4 地址 16384 个（64C），/48 IPv6 地址】；
- 协助办理域名备份工作；
- 提供国际带宽接入服务；
- 赛尔网络有限公司作为一家专业的 ISP 运营商将严格按照 ISO9000 服务质量体系系统，依托公司在网络服务方面的丰富经验和雄厚的技术力量按期、保质完成此次项目的实施。

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甲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。

甲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甲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。

3) 实施内容

本次项目主要为河南科技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,线路实施,端口开通、调试,开通路由、计费。本地线路方面由甲方负责。

工程总量:

申请 CERNET IP 地址: IPv4 地址 16384 个 (64C), /48 IPv6 地址

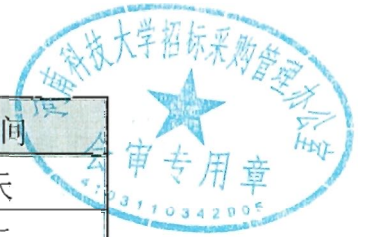
申请 edu.cn 域名

国家网络中心开通路由

CERNET 河南地区网络中心机房开通端口、路由

4) 实施进度安排

用户将合同签字盖章后交与我方,我方签字盖章后将其中两份返回给用户。同时,提交网络开工单至 NOC,确认线路已经落实后,将端口开通,将联网信息登记表交与计费中心。在开始计费后,通知 NOC 开通路由,对流量开始计费。



序号	任务名称	持续时间
1	签订合同	7 天
2	线路实施	1 天
3	申请 CERNET IP 地址	1 天
4	向 NOC 提交开工单	1 天
5	开通端口、路由	1 天
6	机动	1 天

5) 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 10 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）。

6) 实施质量保证

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。

应用研发中心：负责深层的软件及系统技术支持

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，让甲方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。

7、售后服务方案

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 36 个地区的 38 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。

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，网络可用率达到 99.99%。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在每个项目所贯彻的最基本原则。在河南科技大学教育网接入服务项目中，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

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。

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，减少的出現问题的几率，避免了因为出现问题而导致无法上网的现象。

服务质量监督

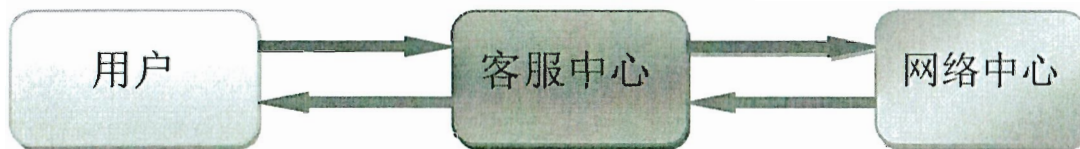
公司 ISO9000 监督部门将不定期通过电话等方式，了解用户对我公司所提供服务的意见，以保证服务质量。

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服务，及时地回答客户提出的各种技术问题、进行故障分析、给客户提最佳使用操作建议等。

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甲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。

