

郑州大学信息化办公室、网络管理中心采购校园网协同服务 提升项目采购合同

甲方（全称）：郑州大学

乙方（全称）：河南翔畅信息技术有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，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：

合同服务内容及要求详见附件 1。

二、 合同总价款：

本合同总价款为人民币壹佰壹拾柒万捌仟圆整(¥1178000 元)。详见附件 3 中标通知书。

三、 质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：

- 1、根据合同服务内容及要求完成相应服务，自合同签订生效之日起 9 个月。
- 2、乙方按人员数量要求提供相应驻场人员。

四、 服务约定：

- 1、服务期限： 9 个月。
- 2、服务地点： 郑州大学。
- 3、服务方式： 驻场服务。

五、 验收标准、方法：

服务考核及验收标准内容详见附件 2。

六、 结算方式及期限：

合同签订后，经初步验收合格支付 60%，剩余 40%合同金额待终验合格经审计后支付。

七、 免费质保约定：

乙方在服务周期内，因维修质量造成二次维修，由乙方负责。

八、 售后服务承诺

- 1、服务期间，乙方提供项目所需人员及运维工具，保障项目工作顺利开展。



2、乙方通过工单管理系统，服务电话、微信等多种途径保障师生用户的故障反馈渠道畅通并负责各类问题处理、反馈。

九、履约担保

合同履行担保条款（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）：河南省郑州市高新技术开发区长椿路 11 号河南省国家大学科技园 1 号楼 716 室

十二、其它约定事项：

1、甲方为乙方一线驻场人员提供办公场所。

2、甲乙双方各指定固定的工作人员作为双方事务沟通第一对接人。

3、乙方在履行合同内容时，如涉及学校其它部门需要协调时，先由乙方提出申请，甲方出面协调。

4、服务期内及服务结束后，乙方不得利用甲方工作中获取的资料从事有损于甲方名誉、利益的活动。

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、副本陆份，发包人执肆份，承包人执叁份，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）：

法定代表人或代理人：

审核人：

单位地址：科学大道 100 号

电话：0371-67781500

开户银行：工行郑州中苑名都支行

户名：郑州大学

帐号：1702021109014403854

签定日期：2025.7.17

签约地点：河南郑州

乙方（盖章）：河南翔畅信息技术有限公司

法定代表或代理人：董威

单位地址：河南省郑州市高新技术开发区长椿

路 11 号河南省国家大学科技园 1 号楼 716 室

电话：15890639909

开户银行：中国银行股份有限公司郑州花园支行

户名：河南翔畅信息技术有限公司

帐号：263769042939

签定日期：2025.7.17

附件 1：合同服务内容及要求

本项目包含以下服务内容：

序号	服务名称
1	校园网网络基础保障服务
2	数据中心硬件资源重点保障与故障处理服务
3	校园网络电话坐席服务
4	会议活动网络保障服务
5	多媒体视频采编保障服务

1. 校园网网络基础保障服务

1.1 服务范围

郑州大学四校区学生宿舍、家属区、教学办公区有线、无线网络运维，并提供保障方案。

服务团队负责校园网网络设备的稳定运行、校园网消防安全及日常巡检；

服务团队负责校园网网络用户业务咨询、故障报修排查、故障处理与反馈等网络基础服务保障。

服务团队负责建立校园网网络基础设施运维台账。每天实时监控网络设备的运行状态。每月进行设备巡检并备份设备的配置，发现设备故障及时处理，保证网络的正常运行。

1.2 响应时间要求

响应时间要求半小时内，工作时间 8 小时/天（8:00-18:00），非工作时间安排人员值班。

学校将会根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

1.3 人员要求

服务方应根据业务要求配备 7 名专用于本服务的全职工作人员提供驻场服务，不少于 2 人具备网络运维相应资质证书。

2. 数据中心硬件资源重点保障与故障处理服务

2.1 服务范围

郑州大学数据中心机房及模块化机房内所有信息化设备及动力环境的日常巡检、维护和

应急支撑服务。主要设备包括服务器、存储等计算资源，交换机、路由器等网络设备，UPS、精密空调等机房动力环境设备等。

服务团队负责数据中心计算、数据存储等硬件资源的重点保障与故障处理，建立数据中心日常巡检及设备管理台账。负责数据消防安全及机房相关设备的运行状态监控并做好记录。负责机房精密空调、UPS 等动环设备、设施的日常巡检及故障处理，及时上报故障处理进度及影响。配合各业务部门处理机房设备问题并建立管理台账。做好机房夜间值班工作。

2.2 响应时间要求

中标方响应时间要求半小时内，工作时间 8 小时/天（8:00-18:00），非工作时间安排人员值班。

中标方应就数据中心夜间值守要求，安排 1 名夜间值守人员，负责夜间机房巡检及故障处理。

学校将会根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

2.3 人员要求

中标方应根据数据中心业务要求，配备 1 名专用于本服务的全职工作人员提供驻场，具备网络运维相应资质证书。

3. 校园网络电话坐席服务

3.1 服务范围

服务团队应依据我校实际网络运维情况，为四校区 8 万师生及 1 万多家属区用户提供网络运维电话咨询服务，配合各业务部门做好咨询、解释、反馈等工作，按郑州大学信息化办公室、网络管理中心业务安排开展工作。

服务团队负责服务电话接听及日常运维管理服务，密切配合网络基础服务人员及单位其它部门做好业务宣传、业务咨询及相关网络答疑事项，及时解决或反馈用户用网问题。

3.2 响应时间要求

工作时间 8 小时/天（8:00-18:00），非工作时间安排人员值班。

3.3 人员要求

服务团队应根据电话咨询接待服务配备 2 名专用于本服务的全职工作人员，周六周日保证 1 人。

4. 会议活动网络保障服务

4.1 服务范围

中标方需对学校视频会议、线上会议等提供设备、人员及网络保障服务，保障时间听从

学校统一安排、协调。为保障学校活动及网络保障任务的正常开展。

4.2 响应时间要求

根据学校保障时间开展保障服务。

4.3 人员要求

服务方应根据活动保障要求配备用于本服务的工作人员。

5. 多媒体视频采编保障服务

5.1 服务范围

服务团队需根据学校招生宣讲、教学技能大赛、慕课直播及重点院系、杰青、优青申报视频录制编辑提供多媒体视频采编保障服务。提供保障方案。

5.2 响应时间要求

根据学校服务要求提供保障服务。

5.3 人员要求

服务方应根据业务要求配备 2 名专用于本服务的全职工作人员提供驻场。

三、服务要求

1. 工作要求

1) 运维工程师业务上接受郑州大学信息化办公室、网络管理中心指导，运维工程师的绩效考核由郑州大学信息化办公室、网络管理中心业务涉及部门考核；

2) 根据我校的管理需要，针对以下原因，校方有权要求更换运维工程师；

1) 对于连续三个月考核较低的运维工程师

2) 不符合行为规范的运维工程师

3) 技术能力没有达到我校要求的运维工程师

4) 由于个人失误造成重大影响的运维工程师

3) 运维工程师必须严格遵守学校制定的各项规章制度和劳动纪律，能充分体现是代表校方在行使网络维护权力；

4) 运维工程师工作态度认真，对用户服务热情、周到，工作中能听从我校的管理和安排；

5) 对机房以及工作场所进行定期的打扫，保证日常的环境整洁；

6) 遵守保密制度，做好校内网络资料的保密工作；

7) 指定 1 名技术骨干作为维护技术主管，与学校相关责任老师及时沟通，做到每周五书面汇报本周所发生的具体运维事件和解决办法；

8) 积极参加校方组织的统一培训、总结会议，定期、及时将运维情况向学校汇报，做好与学校老师的工作交流协调与配合，以便工作流程顺畅；

9) 认真对待和处理与运营商之间的关系。责任人首先向学校相关责任老师汇报，由相关责任老师决定处理办法，再由责任人具体执行并反馈用户。

2. 制度要求

1) 投标人具有完善的管理制度和档案管理制度：包括但不限于考勤制度、奖惩制度、档案管理制度、人事管理制度等。

2) 驻场人员考勤统一纳入采购人考勤系统，作为本项目服务考核内容。

3. 服务态度

1) 做到待人执情、诚恳礼貌、言行雅正，举止文明。

2) 接电话时首先要问“你好”，挂电话前要说“再见”，通话过程中要保持专注倾听，并及时给予对方反馈，要热情、耐心、细致，做好沟通协调。

3) 上门为服务对象提供服务前，必须做好相关准备工作，包括信息收集、备件、工具、证件以及预约时间等。做到一次性服务完结，避免返工费时；上门服务时要先敲门，得到许可后方可进门。进门后主动说明来意，并在得到允许后方可操作用户计算机。

4) 受理投诉服务时，应保持平和语调，稳定服务对象情绪，耐心解释，避免直接回绝。对范围内的问题要协调尽快解决，对于超出服务范围的要求，也要予以劝慰、说服。

5) 工程师不应向用户过度承诺，属职责权限之外的事项要及时报请运维负责人决定，对于紧急状况，可直接向校方反映。

6) 秉持微笑服务理念，善待每一位网络用户。

4. 其他要求

1) 我校设置运维服务投诉电话, 接受用户对中标方的相关投诉, 校方经核实后计入每月的运维服务考核中。

2) 投标方须经常对运维服务人员就职业道德、业务技能、服务态度等进行全方位的培训 and 提升, 并按照国家法律法规对服务人员提供相应的社会保障。

3) 运维工具及辅材由中标方提供, 主要包括: 各类工具 (含测试电脑、测试软件及其他测试工具)、各种线缆 (经校方认可)、各类线槽、接头等辅材。

附件 2：服务考核及验收标准内容

1. 服务考核说明：

为规范第三方中标方的运维服务标准，确保运维服务的质量水平，结合运维服务管理系统，针对第三方中标方从以下四个方面进行绩效考核：

- 1) 每个月故障事件的解决完成情况；
- 2) 每个月故障事件处理的及时性；
- 3) 每个月故障事件的满意度；
- 4) 每月用户直接向网管中心投诉的次数。

2 考核方式

- 1) 以月为单位，每月进行 1 次考核；
- 2) 校方对中标方进行绩效考核；
- 3) 每月按照考核指标进行打分，同时考核结果作为付款额的重要参考条件。

3. 考核分值表

- 1) 考核分值总分为 100 分；
- 2) 根据呼叫中心的统计数据核算出每个指标每个月的考核分值
- 3) 将 4 个考核指标的考核分值进行累加，得出本月的考核分值。
- 4) 考核分值低于 60 分，第三方中标方需出具运维服务分析报告说明。

序号	考核指标	考核分数统计方式
1	事件解决率	95%-100%35 分 95%以下事件解决率*35 分
2	事件及时率	90%-100%35 分 90%以下事件及时率*35 分
3	事件回访满意率	90%-100%30 分 90%以下事件回访满意率*30 分
4	投诉次数	一次有效投诉扣 5 分，扣分不设上限

付款比例详见下表。

考核分值	付款比例
90 分以上	100%
81 分-90 分	80%
61 分-80 分	60%
60 分以下	30%

4. 验收支撑材料

- 1) 服务方根据服务内容要求提供月度服务报告，由学校项目相关管理人员签字确认。
- 2) 服务中夜间值守巡检表、机房日常巡检表、值班排班表等其它项目所需证明材料。
- 3) 服务方提供数据中心的巡检、维护、维修记录。

附件 3: 中标通知书

中标(成交)通知书

河南翔畅信息技术有限公司:

你方递交的郑州大学信息化办公室、网络管理中心校园网协同服务提升采购项目投标文件,经专家评标委员会(或询价小组、竞争性磋商小组、竞争性谈判小组)评审,被确定为中标人。

主要内容如下:

项目名称	郑州大学信息化办公室、网络管理中心校园网协同服务提升采购项目
采购编号	豫财招标采购-2025-519
中标(成交)价	1178000元(人民币) 壹佰壹拾柒万捌仟元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	自合同签订生效之日起9个月
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。

采购单位(盖章)

代理单位(盖章)

2025年6月27日



中标单位签收人: [Signature]

