江苏第二师范学院
Jiangsu Second Normal University

采购合同

项目编号：JSSNU2025102301

项目名称：网络与终端综合运维服务

采 购 人：江苏第二师范学院

供货单位：江苏移动信息系统集成有限公司

江苏第二师范学院
Jiangsu Normal University

合同编号：JSSNU2025102301

项目名称：网络与终端综合运维服务

采购人（以下简称甲方）：江苏第二师范学院

供货单位（以下简称乙方）：江苏移动信息系统集成有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照公开招标结果签订本合同。

1. 合同标的

1.1 乙方根据甲方需求提供下列服务：

序号	服务内容	服务期限	完成标准	服务费（元）
1	网络与终端综合运维服务：采购3年全校范围内网络与终端综合运维服务，对全校网络及网络设备（出口设备、核心交换机、AP、安全设备等）、数据中心机房UPS与精密空调、弱电间网络设备、教职工办公电脑等进行整体打包，提供日常运维服务，涵盖学校有线网络、无线网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）的全链路管理	3年	保障校区内网络与终端设备的正常使用及业务的正常开展。 详见附件2技术参数及附件4验收标准	1,290,000.00
合计	人民币：大写壹佰贰拾玖万元整 （￥ 1,290,000.00 元）			
备注				

1.2 详见乙方投标文件。

2. 合同总价款

2.1 项目总报价：壹佰贰拾玖万元整（大写）人民币（含税价，当前增值税税率（6%），遇国家税率调整执行新税率，_____，差额部分从合同付款总额中作相应调整），其中，小型和微型企业产品/服务0元人民币，分项价款在《分项报价及费用测算表》中有明确规定。

2.2 报价为全包费用报价。报价是本采购文件所包含确定的全部工作内容及本采购文件未说明但完成该项目必须包含的所有全包费用的价格体现。报价应包含资料采集费、调查分析测算费、资料费、方案编制、成果编制费、审查及修改费、方案专家论证费、考察费(咨询人员)、会务费、评审费、劳务、伴随服务、成果印制等所有含税费用及项目实施过程中涉及到的一切费用。同时，还应包含支付给员工

的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及乙方认为需要的其他费用等。

3. 组成本合同的有关文件

3.1 下列关于JSSNU2025102301的公开招标文件、投标文件，或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力， 这些文件包括但不限于：

（1）乙方提供的投标文件和报价表；（2）项目整体实施方案和质量保证体系；

（3）服务承诺；（4）成交通知书；

（5）甲乙双方商定的其他文件等。

4. 权利保证

4.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

5. 质量保证

5.1 乙方所提供的服务的技术规格应不低于采购文件规定的技术规格及所附的“技术条款偏离表”，售后服务具体事项见“附件三”。

6. 交付和验收

6.1 服务期：2026年01月01日至2028年12月31日内，按甲方提供的地址供货到位（具体时间以甲方通知为准），并按甲方要求安装调试完毕。

6.2 验收标准：按行业通行标准和乙方响应文件的承诺。

7. 履约保证金

7.1 履约保证金采用以下方式缴纳。

乙方在中标后签订本合同前，向甲方缴纳合同金额的10%作为履约保证金。履约保证金的有效期为该项目服务期满时为止。如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后七工作日内无息退还给乙方。

8. 合同款支付

8.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

8.2 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具增值税发票。

8.3 付款条件：

项目服务期三年,费用分三年均分逐年支付。每年度服务期结束，甲方对项目进行考核，并根据考核结果，支付该年度费用。年度考核（为四个季度考核取平均值）标准：

1.考核分数90分以上的，并通过双方共同验收合格及甲方审计部门审计后，支付年度费用的100%；

2.考核分数在80至90之间的，乙方必须立即整改，甲方有权推迟验收直至乙方整改完成并扣减年度费用的10%；

3.考核分数在70至80之间的，乙方必须立即整改，甲方有权推迟验收直至乙方整改完成并扣减年度费用的30%；

4.考核分数在70分以下的，甲方有权立即终止合同，并扣除乙方后续所有合同款项和履约保证金。同时将乙方列入甲方供应商失信名单。

9. 违约责任

9.1 甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，甲方向乙方偿付合同总价的5%违约金。

9.2 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰滞纳金

，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。

9.3 如乙方不能交付服务的，甲方有权扣留全部履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

9.4 乙方逾期交付的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的5‰的滞纳金。如乙方逾期交付达10天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

9.5 乙方所交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付合同总款5%的违约金。

9.6 在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内(取两者中最长的期限），如经乙方两次整改仍不能达到合同约定的质量标准，乙方应退回全部合同价款，并按第3款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

9.7 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的5 %向甲方承担违约责任。

9.8 乙方在承担上述4-7款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务(甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

9.9 乙方响应后虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方履约保证金不予退还外，还应向甲方支付不少于合同总价30%赔偿金。

9.10 合同履行过程中，乙方负责工作团队安全教育，制定并落实安全生产管理制度，加强安全管控，因乙方原因产生的安全问题由乙方承担。

10. 合同的变更、终止和续签

10.1 除《政府采购法》第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

10.2 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还。

10.3 本合同有效期为3年。自2026年01月01日起至2028年12月31日止。

11. 合同的转让

11.1 乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

12. 争议的解决

12.1 因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

12.2 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

12.3 在仲裁期间，本合同应继续履行。

13. 诚实信用

13.1 乙方应诚实信用，严格按照公开招标文件要求和响应承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或

者提供不正当利益。

14. 其他事项

14.1 甲乙双方在履行合同中发生矛盾及纠纷时，明确责任后，违约、滞纳金，由违约方在柒日内支付给对方。

14.2 本合同一式陆份，甲方肆份乙方壹份，代理机构留存壹份，经双方签字盖章后生效。

14.3 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

14.4 本合同一经双方签字盖章后，即发生法律效力。

甲方(公章)：江苏第二师范学院	乙方(公章)：江苏移动信息系统集成有限公司
单位地址：南京市溧水区石湫街道新河西路6号	单位地址：江苏省南京市虎踞路59号
法定（授权）代表人 （签字）： 2025年12月12日	法定（授权）代表人 （签字）： 2025年12月12日
电话：025-83758157	电话：13800250222
开户银行：工商银行草场门支行	开户银行：中国银行股份有限公司南京云锦路支行
账号：4301 0163 0900 1011 179	账号：479361758530

附件1：分项报价表

序号	项目名称	服务项目	单价（元）	服务期（年）	总价（元）
1	网络与终端综合运维服务	全校范围内网络与终端综合运维服务（3年）：对全校网络及网络设备（出口设备、核心交换机、AP、安全设备等）、数据中心机房UPS与精密空调、弱电间网络设备、教职工办公电脑等进行整体打包，提供日常运维服务，涵盖学校有线网络、无线网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）的全链路管理	430000.00	3	1290000.00

附件2：技术参数

序号	服务内容	详细服务要求	交付件要求
1	项目总体要求	（1）日常运维服务，对甲方校区网络及网络设备（出口设备、核心交换机、AP、安全设备等）、数据中心机房UPS与精密空调、弱电间网络设备、教职工办公电脑等进行整体打包，提供日常运维服务，涵盖甲方校区有线网络、无线网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）的全链路管理。 ★（2）提供高效故障响应与处理：实现“故障15分钟内响应 + 非设备故障2小时修复”的时效要求，提供 7×24 小时应急响应服务，确保网络及设备故障快速定位、及时解决。 （3）对于质保期内的网络设备，在运维服务期限发生故障时，属设备质量缺陷的，由乙方代表甲方联系网络设备供应商，提供质保服务。在坏损设备得到修复后，由乙方安排及时上线、恢复网络。对于质保期之外的设备，因运维工作需要而购买的，乙方可提出报价，征得甲方信息化主管部门同意后采购、上线。所需费用另行核算报销，不包含在运维服务中。	（1）运维整体方案和实施计划书
2	校园网络运维内容及要求	实时监控网络运行状态（设备负载、信号覆盖、线路连通性等），主动发现并处理故障，优化网络策略（如无线信号覆盖、频段调优、出口线路负载均衡）。保障校园骨干网、楼宇光纤、接入线缆的连通性，临时网络搭建，满足师生上网及业务系统需求。 具体如下： （1）运营商互联的出口网络设备的状态监测、配置、调整及策略优化。 （2）校园网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）核心设备的状态监测、管理、配置、调整及策略优化。 （3）两校区网络出口线路与互联线路状态监测。 ★（4）校园网络的运行状态实时监控（含各层级交换机、AP、出口设备、安全设备等各类型的设备）、故障主动发现与处理、提供主动运维服务。 （5）校园网络中接入、汇聚交换机和AP等设备的新增、上架、调配与拆除等。 （6）有线网络接口模块的新增、更换与连通性测试。 （7）监测无线AP信号覆盖、合理优化信号覆盖、频段调优与AP管理，保证无线信号连接强度和连接速率。 （8）根据网络设备运行状态及安全合规要求等，适时做好硬件设备固件版本、软件版本以及操作系统升级。	（1）持续刷新网络拓扑图 （2）持续刷新学校全量网络资产表 （3）网络故障工单记录表 （4）运维工作手册 （5）运维知识库（常见故障处理手册）

		（9）甲方网络需要调整时，提供合理化、可行性建议；配合做好方案设计与风险管理，实施设备的配置与调整，保证甲方业务满足预期并正常使用。 （10）监测校园骨干网光纤、楼宇内汇聚光纤以及接入有线线缆的连通性，发现线路故障及时汇报并修复。 （11）局部或临时有线网络和无线网络搭建。 ★（12）重点区域网络或重要时期网络的线路、服务、应用等服务保障，提供7*24小时不间断响应和保障。 （13）校园网络设备和线路日常巡检，如有变动及时更新资产台账。 （14）如有网络割接，做好网络互联设备的配置、文档备份与更新，切实做好实施方案和风险预案，保证网络服务的连续性和一致性，减少对师生工作和学习的影响。 （15）做好设备资料收集与整理，维护好运维日志和设备运行台账，形成运维知识库。 （16）数据中心网络及核心设备的日常监控、巡检与故障处理。 （17）甲方重大活动时网络保障与加固。 （18）甲方安排的其它临时任务。	
3	应急响应服务内容及要求	（1）提供及时服务响应支持。在运维期内，甲方在使用中的疑难问题或者软、硬件出现不正常状态向乙方寻求技术支持和帮助，乙方应安排技术人员在15分钟内做出响应，通过现场、电话或远程等方式帮助进行故障定位，提出解决方案，最终排除故障。 （2）故障抢修。乙方必须提供下列旨在于使甲方的网络设备或系统保持/复原其良好工作状态的各项服务： ①如果非系统崩溃情况发生（业务还可正常运行），乙方在接到甲方问题报告后15分钟之内提供支持服务，并根据甲方要求和实际情况提供现场技术支持服务(最迟2小时之内到达现场)。 ②如果系统崩溃(重大故障)的情况发生，乙方在接到甲方问题报告后10分钟之内提供支持服务。并以最快的方式（1小时内）赶到现场提供服务。 ③确认在4个小时内无法修复的故障，乙方应为甲方提供一个足够配置的设备替代原网络设备，直到原有网络设备恢复正常，以保障甲方业务正常进行；同时确定设备硬件损坏程度、配合甲方完成硬件修复或者重新购买工作。硬件维修费用和购买费用由甲方负责（质保期内设备由原质保商负责）。 （3）重大时期保障：服务期内，重大节假日（国庆、春节等）和重保时期，乙方必须安排工程师24小时值班；工程师必须为甲方认可并备案的工程师（备案名单以外的工程师，特殊情况下可酌情考量，但另派的工程师的技术水平不得低于驻场工程师）。 （4）发生特殊情况或紧急事件时，乙方需无条件立即响应甲方需求，根据问题难度安排相应水平的工程师进场技术支持，或者协调第三方资源解决。 （5）在服务合同期内，如遇到乙方在24小时内都无法解决的严重故障时，甲方可要求第三方协助解决故障，费用由乙方负责。 （6）协助甲方建立日常的维护模式和完善的应急方案及演练。 （7）乙方应备有主流品牌厂家的各类网络设备或替代产品，在甲方设备损坏无备件或新设备采购过程中能提供相应设备供甲方免费使用，直至甲方完成对应设备的采购。	（1）应急响应制度 （2）应急响应团队人员清单 （3）假期值班表 （4）备件库及备件说明
4	运维团队	（1）石湫校区提供不少于2名技术人员驻场服务，草场门	

	与驻场服务内容及要求	校区提供不少于1名技术人员驻场服务。 （2）驻场服务时间：原则上为服务期内法定工作日，特殊时期参见第（3）条说明。 （3）重要保障时期、节假日、寒暑假、突发事件时期等均提供7*24小时驻场服务，并根据甲方要求随时增派驻场人员。 （4）有专业的工程施工团队并具有相应的资质。在涉及水、电、火、消防和高空作业时，在确保人身和财产安全的前提下，完成相关任务。 （5）乙方在中标后三个自然日内需安排工作人员进驻甲方现场实施运维工作。乙方运维团队在两周内摸排甲方网络和数据中心架构，掌握网络拓扑、设备资产信息、网络配置、机房位置、弱电间分布情况、学校信息系统等，接手甲方网络运维工作，同时向甲方提交相关资产台账。 （6）结合甲方实际情况及制度要求，制定运维工作制度，包括驻场人员日常工作制度、应急响应制度、重要时期保障制度、机房与弱电间巡检制度等，并向甲方汇报提交。 （7）驻场人员应严格遵守甲方制定的各项规章制度和劳动纪律，严格遵守运行维护服务作息时间，工作中能服从甲方的统一安排和管理，完成临时安排的加班任务及维护工作中的其它任务。 （8）保持人员稳定。人员调整需提前4周通知甲方并获得同意，新来的驻场运维人员必须要提前2周到岗熟悉工作情况并需要得到甲方管理人员的认可。	（1）驻场运维工作制度 （2）巡检记录表 （3）驻场工作周报、月报和年度总结
5	终端运维内容及要求	（1）教职工办公电脑等终端发生系统故障或网络故障时，及时到现场解决故障，在实施过程中，保证用户系统及数据不被破坏。 （2）协助学生解决上网过程中的问题，包括但不限于认证中的账号密码错误、使用选号平台时的问题、网络不通或延迟卡顿问题、无线信号强度不足问题等，做好答疑咨询、故障排查和无线信号调优等工作。 （3）协助排查和解决多媒体教室、会议、广播、信息发布等系统中的网络和设备故障。 （4）解答师生对学校网络、应用系统、一卡通、门禁闸机等信息化办公室相关业务的咨询。 （5）解决师生通过各种方式提交的报修和诉求。 （6）总结常见的故障和咨询，编制相关的说明和指南，辅助师生自助解决各类简单问题。	（1）终端故障工单记录表 （2）信息系统使用说明 （3）上网指南 （4）常见问题解决指南
6	精密空调巡检与维护内容及要求	（1）驻场人员每天现场巡检，检查设备的运行状态、制冷效果、监控面板信息、面板指示灯及蜂鸣器的功能等，有故障第一时间汇报并协调处理。 ★（2）每季度1次，每年不少于4次全面巡检维护，安排具有相关资质的专业人员，按甲方要求对机房精密空调系统（28台）提供全面巡检与维护保养服务。包括但不限于： ①检查机组运行状况； ②检查设定参数、控制电路，根据实际情况调整参数； ③检查冷媒液，视情况补充； ④清洗风冷冷凝器； ⑤每台空调每年更换空气滤网不少于2次； ⑥提供巡检报告。 （3）相关易耗品（加湿罐、滤网等）的更换及费用均由乙方提供。	（1）巡检记录表 （2）维护保养报告
7	UPS巡检与维护内容	（1）驻场人员每天现场巡检，检查设备的监控面板按键操作功能、面板指示灯及蜂鸣器的功能、UPS系统或负载的运	（1）巡检报告

	及要求	行数据等，有故障第一时间汇报并协调处理。 ★（2）每季度1次，每年不少于4次全面巡检维护，安排具有相关资质的专业人员按甲方要求对UPS系统提供全面巡检与维护保养服务，包括但不限于： ①检查冷却风机； ②UPS功能检测（常态模式、旁路模式、电池供电模式运行是否正常，工作模式切换是否正常，并机系统运行状况是否正常）； ③检查设备输出的主要性能指标是否正常； ④对电池进行清扫； ⑤对电池组的连接进行检查（电池连接线缆老化检测更换、电池接线端子紧固、电池外观检查）； ⑥根据甲方的需求和安排，每年对电池组进行2次深度放电测试； ⑦提供巡检报告。	（2）维护保养报告
8	弱电间巡检与维护内容及要求	★（1）提供每年不少于一次的弱电间（302间）环境整治和卫生打扫，对灰尘异物以及各类垃圾等进行清扫，保持弱电间环境整洁有序。 （2）每月对甲方弱电间现场巡检至少一次，检查内容包括： ①机柜内各接头是否牢固； ②交换机、一卡通采集器、安防监控等设备指示灯及设备温度是否过热等； ③弱电间门锁是否正常； ④弱电间室内照明是否正常； ⑤排风扇是否正常； ⑥是否有异味或其他异常情况，做好记录并及时汇报； ⑦动环设备和传感器及网络连通性等是否正常； ⑧做好巡检数据记录（包括巡检现场照片等），定期汇报巡检结果。 （3）负责弱电间的管理和维护，遵循弱电间管理制度； （4）做好温湿度的监控、进出登记和管理、变动施工监督与场地清理等。	（1）巡检报告 （2）维护保养报告
9	综合运维平台定制内容及要求	（1）监控网络设备的运行状态，包括设备的在线状态、设备的CPU/内存/电源/风扇/板卡/端口的运行状态，发现异常问题及时推送告警信息。 （2）监控无线AP在线数量、并发在线终端数、各AP的在线终端数、各AP上下行带宽使用率、发现异常问题及时推送告警信息。 （3）监控上网行为管理和防火墙等安全设备的系统状态。 （4）绘制网络拓扑图，拓扑图能够直观展示异常设备，包括存在问题的设备数量；能够查看每条链路的网络流量。 （5）告警信息可通过企业微信、钉钉等即时通讯软件或短信进行告警，实时推送给运维人员，帮助及时发现问题，提升主动运维能力；当问题恢复时，也会再次推送恢复信息告知运维人员。 （6）针对运维办公室座机电话具有电话转接或未接电话提醒功能，提供即时电话报修响应能力。要求后台可以查看所有来电详细信息（来电号码、时间、通话录音等），可实现对运维工作溯源和量化分析。 （7）具有工作日志功能，运维服务人员可在系统内完成工作日志（每日工单、周报、月报）、备忘备注等，沉淀运维和管理数据，构建运维手册和知识库。 （8）对接甲方统一身份认证和报修平台数据，实现运维工作数字化汇总。	（1）运维平台与账号 （2）运维平台使用手册 （3）定制开发需求模板

		（9）根据甲方需要定义巡检任务，机房、弱电间等巡检工作线上提交，方便对问题溯源、对运维工作进行考核。 （10）开发或部署IPAM系统或模块，确保实时清晰了解和展示IP地址使用情况，防止冲突并优化利用率，实现对IP地址资源的精细监控和合理规划。 （11）根据甲方需求和现状，开发或部署库存设备（含在用设备）管理系统或模块，厘清设备、模块和耗材等使用情况，清晰记录出入库时间、地点、用途、数量等，实现对设备的高效管理。 ★（12）运维平台及定制开发服务均由乙方免费提供，合同服务期内产生的数据所有权归属甲方。	
10	人员资质与技能要求	（1）驻场服务人员 学历与经验：计算机或网络相关专业；石湫校区需具有2名驻场人员，草场门校区需具有1名驻场人员，且均需具备2年及以上网络运维经验。 专业认证：持有HCIP或同级别的中级网络工程师认证证书。 技能要求：熟练操作华为、华三、锐捷、思科品牌的核心交换机、防火墙、无线 AP设备；能独立完成操作系统的故障排查与重装（不破坏用户数据）。 （2）技术支撑团队 资深网络架构师：5 年及以上大型网络改造经验，持有HCIE或同级别的高级网络工程师认证证书。 安全工程师：持有 CISP（注册信息安全专业人员）认证，并熟悉深信服、奇安信品牌安全设备的策略配置与日志分析。 UPS/精密空调维护工程师：能对UPS系统、精密空调进行专业巡检和维护。	（1）维护人员名单
11	运维安全要求	（1）操作安全 涉及带电作业时，乙方需安排持电工证人员操作，现场配备绝缘手套、绝缘靴（符合《DL/T 408-2010 电业安全工作规程》）；高空作业（≥2 米）时，使用经过 3C 认证的脚手架（承重≥200kg）及安全带（抗拉力≥22kN）。 （2）数据安全 乙方签署数据保密承诺，运维过程中接触师生个人信息、科研数据，明确禁止私自带走存储介质，禁止运维服务人员私自透露师生信息以及网络相关信息，定期开展信息安全培训，强调监督。	（1）签订运维服务人员安全与数据保密协议

附件3：售后服务具体事项

1、供应商承诺具体事项：

（1）乙方承诺服务期内，派驻的驻场人员具备扎实的计算机和网络技术水平，驻场时能立即上手提供服务。驻场运维过程中，甲方若发现驻场人员的专业能力、责任意识、服务态度等无法满足要求，有权要求立即更换驻场人员。

（2）乙方承诺不随意更换驻场人员或团队，如遇特殊情况必须更换人员的情况下，提供书面申请（包括但不限于人员的资格证书、一年社保缴纳证明等），待甲方审批通过后，再实施更换。

（3）乙方承诺在提供巡检服务时或涉及水、电、火、消防和高空作业等工作时，安排专业持证人员，确保实施人员人身安全和甲方资产安全，否则造成的后果由乙方负责。

（4）本次服务期满后，甲方重新公开招标；乙方若后续未能中标，承诺在距离服务期满前至少30日起，积极配合工作，完成对新中标服务商的交接和交底，包括各类说明文档、巡检记录与报告、维修记录与报告，以及现场踩点、组织培训等。

（5）服务期内乙方承诺严格遵守《网络安全法》、《数据安全法》等法律法规，服务期结束后对所有历史运维数据和相关知识文档等移交后全部销毁，不以任何形式保留或泄漏给第三方，否则甲方有权追究乙方法律责任。

（6）乙方承诺对驻场人员和技术支撑团队进行技能培训及信息安全意识培训，遵守保密制度，做好对甲方所有相关文档、数据、资料和资源的保密工作。

（7）乙方承诺服务期内，根据政策要求、行业趋势等，结合甲方网络现状与实际需要，为甲方制定网络优化升级方案。

项目总体要求承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足项目总体要求：

（1） 日常运维服务，对全校网络及网络设备（出口设备、核心交换机、AP、安全设备等）、数据中心机房 UPS 与精密空调、弱电间网络设备、教职工办公电脑等进行整体打包，提供日常运维服务，涵盖学校有线网络、无线网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）的全链路管理。

★（2）提供高效故障响应与处理：实现 “故障 15 分钟内响应 + 非设备故障 2 小时修复” 的时效要求，提供 7×24 小时应急响应服务，确保网络及设备故障快速定位、及时解决。

（3）对于质保期内的网络设备，在运维服务期限发生故障时，属设备质量缺陷的，由我司代表学校联系网络设备供应商，提供质保服务。在坏损设备得到修复后，由我司安排及时上线、恢复网络。对于质保期之外的设备，因运维工作需要而购买的，我司提出报价，征得学校信息化主管部门同意后采购、上线。所需费用另行核算报销，不包含在运维服务中。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

江苏第二师范学院
Jiangsu Second Normal University

网络运维内容承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足校园网络运维内容及要求：

实时监控网络运行状态（设备负载、信号覆盖、线路连通性等），主动发现并处理故障，优化网络策略（如无线信号覆盖、频段调优、出口线路负载均衡）。保障校园骨干网、楼宇光纤、接入线缆的连通性，临时网络搭建，满足师生上网及业务系统需求。

具体如下：

（1）运营商互联的出口网络设备的状态监测、配置、调整及策略优化。

（2）校园网络（含校园网、宿舍网、设备网、一卡通网等）核心设备的状态监测、管理、配置、调整及策略优化。

（3）两校区网络出口线路与互联线路状态监测。

★（4）校园网络的运行状态实时监控（含各层级交换机、AP、出口设备、安全设备等各类型的设备）、故障主动发现与处理、提供主动运维服务。

（5）校园网络中接入、汇聚交换机和 AP 等设备的新增、上架、调配与拆除等。

（6）有线网络接口模块的新增、更换与连通性测试。

（7）监测无线AP信号覆盖、合理优化信号覆盖、频段调优与AP管理，保证无线信号连接强度和速率。

（8）根据网络设备运行状态及安全合规要求等，适时做好设备固件版本、软件版本以及操作系统升级。

（9）校方网络需要调整时，提供合理化、可行性建议，配合做好方案设计与风险管理，实施设备的配置与调整，保证校方业务满足预期并正常使用。

（10）监测校园骨干网光纤、楼宇汇聚光纤以及接入线缆的连通性，发现线路故障及时汇报并修复。

（11）局部或临时有线网络和无线网络搭建。

★（12）重点区域网络或重要时期网络的线路、服务、应用等服务保障，提供 7*24 小时不间断响应和保障。

（13）校园网络设备和线路日常巡检，如有变动及时更新资产台账。

（14）如有网络割接，做好网络互联设备的配置、文档备份与更新，切实做好实施方案和风险预案，保证网络服务的连续性和一致性，减少对师生工作和学习的影响。

（15）做好设备资料收集与整理，维护好运维日志和设备运行台账，形成运维知识库。

（16）数据中心网络及核心设备的日常监控、巡检与故障处理。

（17）学校重大活动时网络保障与加固。

（18）校方安排的其它临时任务。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

应急响应服务内容承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足应急响应服务内容及要求：

（1）提供及时服务响应支持。在运维期内，校方在使用中的疑难问题或者软、硬件出现不正常状态向我司寻求技术支持和帮助，我司安排技术人员在 15 分钟内做出响应，通过现场、电话或远程等方式帮助进行故障定位，提出解决方案，最终排除故障。

（2）故障抢修。我司提供下列旨在于使校方的网络设备或系统保持/复原其良好工作状态的各项服务：

①如果非系统崩溃情况发生（业务还可正常运行），我司在接到校方问题报告后 15 分钟之内提供支持服务，并根据校方要求和实际情况提供现场技术支持服务(最迟2 小时之内到达现场)。

②如果系统崩溃(重大故障)的情况发生，我司在接到校方问题报告后 10 分钟之内提供支持服务。并以最快的方式（1 小时内）赶到现场提供服务。

③确认在 4 个小时内无法修复的故障，我司应为校方提供一个足够配置的设备替代原网络设备，直到原有网络设备恢复正常，以保障校方业务正常进行；同时确定设备硬件损坏程度、配合校方完成硬件修复或者重新购买工作。硬件维修费用和购买费用由校方负责（质保期内设备由原质保商负责）。

（3）重大时期保障。服务期内，重大节假日（国庆、春节等）和重保时期，我司安排工程师 24 小时值班；工程师必须为校方认可并备案的工程师（备案名单以外的工程师，特殊情况下可酌情考量，但另派的工程师的技术水平不得低于驻场工程师）。

（4）发生特殊情况或紧急事件时，我司需无条件立即响应校方需求，根据问题难度安排相应水平的工程师进场技术支持，或者协调第三方资源解决。

（5）在服务合同期内，如遇到我司在 24 小时内都无法解决的严重故障时，校方可要求第三方协助解决故障，费用由我司负责。

（6）协助校方建立日常的维护模式和完善的应急方案及演练。

（7）我司备有主流品牌厂家的各类网络设备或替代产品，在校方设备损坏无备件或新设备采购过程中能提供相应设备供校方免费使用，直至校方完成对应设备的采购。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

运维团队与驻场服务承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足运维团队与驻场服务内容及要求：

（1）石湫校区提供不少于 2 名技术人员驻场服务，草场门校区提供不少于 1 名技术人员驻场服务。

（2）驻场服务时间：原则上为服务期内法定工作日，特殊时期参见第（3）条说明。

（3）重要保障时期、节假日、寒暑假、突发事件时期等均提供 7*24 小时驻场服务，并根据校方要求随时增派驻场人员。

（4）有专业的工程施工团队并具有相应都资质。在涉及水、电、火、消防和高空作业时，在确保人身和财产安全的前提下，完成相关任务。

（5）我司在中标后三个自然日内需安排工作人员进驻学校现场实施运维工作。我司运维团队在两周内摸排学校网络和数据中心架构，掌握网络拓扑、设备资产信息、网络配置、机房位置、弱电间分布情况、学校信息系统等，接手学校运维工作；同时向校方提交相关资产台账。

（6）结合校方实际情况及制度要求，制定运维工作制度，包括驻场人员日常工作制度、应急响应制度、重要时期保障制度、机房与弱电间巡检制度等，并向校方汇报提交。

（7）驻场人员应严格遵守学校制定的各项规章制度和劳动纪律，严格遵守运行维护服务作息时间，工作中能服从校方的统一安排和管理，完成临时安排的加班任务及维护工作中的其它任务。

（8）保持人员稳定。人员调整需提前 4 周通知校方并获得同意，新来的驻场运维人员必须要提前2周到岗熟悉工作情况并需要得到校方管理人员的认可。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 12 日

终端运维内容承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足终端运维内容及要求：

（1）教职工办公电脑等终端发生系统故障或网络故障时，及时到现场解决故障，在实施过程中，保证用户系统及数据不被破坏。

（2）协助学生解决上网过程中的问题，包括但不限于认证中的账号密码错误、使用选号平台时的问题、网络不通或延迟卡顿问题、无线信号强度不足问题等，做好答疑咨询、故障排查和无线信号调优等工作。

（3）协助排查和解决多媒体教室、会议、广播、信息发布等系统中的网络和设备故障。

（4）解答师生对学校网络、应用系统、一卡通、门禁闸机等信息化办公室相关业务的咨询。

（5）解决师生通过各种方式提交的报修和诉求。

（6）总结常见的故障和咨询，编制相关的说明和指南，辅助师生自助解决各类简单问题。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

江苏第二师范学院
Jiangsu Second Normal University

精密空调巡检与维护承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU20251023O1（项目编号），我司承诺响应及满足精密空调巡检与维护内容及要求：

（1）驻场人员每天现场巡检，检查设备的运行状态、制冷效果、监控面板信息、面板指示灯及蜂鸣器的功能等，有故障第一时间汇报并协调处理。

★（2）每季度 1 次，每年不少于 4 次全面巡检维护，安排具有相关资质的专业人员，按校方要求对机房精密空调系统（28 台）提供全面巡检与维护保养服务。包括但不限于（提供承诺书）：

①检查机组运行状况；

②检查设定参数、控制电路，根据实际情况调整参数；

③检查冷媒液，视情况补充；

④清洗风冷冷凝器；

⑤每台空调每年更换空气滤网不少于 2 次；

⑥提供巡检报告。

（3）相关易耗品（加湿罐、滤网等）的更换及费用均由我司提供。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

江苏第二师范学院
Jiangsu Second Normal University

UPS 巡检与维护承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足 UPS 巡检与维护内容及要求：

（1）驻场人员每天现场巡检，检查设备的监控面板按键操作功能、面板指示灯及蜂鸣器的功能、UPS 系统或负载的运行数据等，有故障第一时间汇报并协调处理。

★（2）每季度 1 次，每年不少于 4 次全面巡检维护，安排具有相关资质的专业人员按用户要求对 UPS 系统提供全面巡检与维护保养服务，包括但不限于：

①检查冷却风机；

②UPS 功能检测（常态模式、旁路模式、电池供电模式运行是否正常，工作模式切换是否正常，并机系统运行状况是否正常）；

③检查设备输出的主要性能指标是否正常；

④对电池进行清扫；

⑤对电池组的连接进行检查（电池连接线缆老化检测更换、电池接线端子紧固、电池外观检查）；

⑥根据校方的需求和安排，每年对电池组进行 2 次深度放电测试；

⑦提供巡检报告。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月

江苏第二师范学院

弱电间巡检与维护承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足弱电间巡检与维护内容及要求；

★（1）提供每年不少于一次的弱电间（302 间）环境整治和卫生打扫，对灰尘异物以及各类垃圾等进行清扫，保持弱电间环境整洁有序。

（2）每月对学校弱电间现场巡检至少一次，检查内容包括：

①机柜内各接头是否牢固；

②交换机、一卡通采集器、安防监控等设备指示灯及设备温度是否过热等；

③弱电间门锁是否正常；

④弱电间室内照明是否正常；

⑤排风扇是否正常；

⑥是否有异味或其他异常情况，做好记录并及时汇报；

⑦动环设备和传感器及网络连通性等是否正常；

⑧做好巡检数据记录（包括巡检现场照片等），定期汇报巡检结果。

（3）负责弱电间的管理和维护，遵循弱电间管理制度；

（4）做好温湿度的监控、进出登记和管理、变动施工监督与场地清理等。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

综合运维平台免费定制使用承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足综合运维平台定制内容及要求：

（1）监控网络设备的运行状态，包括设备的在线状态，设备的 CPU/内存/电源/风扇/板卡/端口的运行状态，发现异常问题及时推送告警信息。

（2）监控无线 AP 在线数量、并发在线终端数、各 AP 的在线终端数、各 AP 上下行带宽使用率、发现异常问题及时推送告警信息。

（3）监控上网行为管理和防火墙等安全设备的系统状态。

（4）绘制网络拓扑图，拓扑图能够直观展示异常设备，包括存在问题的设备数量；能够查看每条链路的网络流量。

（5）告警信息可通过企业微信、钉钉等即时通讯软件或短信进行告警，实时推送给运维人员，帮助及时发现问题，提升主动运维能力；当问题恢复时，也会再次推送恢复信息告知运维人员。

（6）针对运维办公室座机电话具有电话转接或未接电话提醒功能，提供即时电话报修响应能力。要求后台可以查看所有来电详细信息（来电号码、时间、通话录音等），可实现对运维工作溯源和量化分析。

（7）具有工作日志功能，运维服务人员可在系统内完成工作日志（每日工单、周报、月报）、备忘备注等，沉淀运维和管理数据，构建运维手册和知识库。

（8）对接学校统一身份认证和报修平台数据，实现运维工作数字化汇总。

（9）根据校方需要定义巡检任务，机房、弱电间等巡检工作线上提交，方便对问题溯源、对运维工作进行考核。

（10）开发或部署 IPAM 系统或模块，确保实时清晰了解和展示 IP 地址使用情况，防止冲突并优化利用率，实现对 IP 地址资源的精细监控和合理规划。

（11）根据学校需求和现状，开发或部署库存设备（含在用设备）管理系统或模块，厘清设备、模块和耗材等使用情况，清晰记录出入库时间、地点、用途、数量等，实现对设备的高效管理。

★（12）运维平台及定制开发由我司免费提供，合同服务期内产生的数据所有权归属校方。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

运维人员资质与技能承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺响应及满足人员资质与技能要求：

（1）驻场服务人员

学历与经验：计算机或网络相关专业；石湫校区需具有 2 名驻场人员，草场门校区需具有 1 名驻场人员，且均需具备 2 年及以上网络运维经验。

专业认证：持有 HCIP 或同级别的中级网络工程师认证证书。

技能要求：熟练操作华为、华三、锐捷、思科品牌的核心交换机、防火墙、无线 AP 设备；能独立完成操作系统的故障排查与重装（不破坏用户数据）。

（2）技术支撑团队

资深网络架构师：5 年及以上大型网络改造经验，持有 HCIE 或同级别的高级网络工程师认证证书。

安全工程师：持有 CISP（注册信息安全专业人员）认证，并熟悉深信服、奇安信品牌安全设备的策略配置与日志分析。

UPS/精密空调维护工程师：持证上岗，能对 UPS 系统、精密空调进行专业巡检和维护。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

项目数据保密与安全承诺书

致江苏第二师范学院：

为保障贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），项目中的数据安全与合法权益，切实保障本项目网络运维人员及相关团队成员人身安全，规范施工操作流程，防范各类安全事故发生，确保项目有序推进，我司就本项目服务期间及后续相关环节数据保密义务、运维人员及相关团队成员人身安全事宜，郑重作出如下承诺：

一、核心保密义务

1. 信息保密合规：服务期间严格遵守校方制定的各项保密规章制度，对本项目涉及的技术参数、业务数据、文档资料等所有涉密信息，不以任何形式、任何途径向第三方泄露。

2. 工作秘密管控：我司严格保守因履职接触或掌握的校方工作秘密，秉持“按需知悉”原则，非工作必需不主动询问、打探校方其他技术及管理人员掌握的涉密信息。

二、资料管理规范

3. 资料携带与交接：未经校方书面批准，我司人员不将项目技术资料、相关文件带离学校区域，因岗位调动、离职或项目调整等原因离开原工作岗位时，在3个工作日内将接触的所有涉密资料（包括但不限于文档记录、笔记、数据、源程序清单、模型、磁盘及其他存储媒介）完整交回校方指定负责人，并办理正式交接手续。

4. 接触与复制限制：未经校方书面审批，我司人员不私自接触、查阅校方涉密信息，不擅自复制、摘录项目相关资料。

三、过程管控

5. 数据安全管理：我司人员运维过程中接触的师生个人信息、科研数据，明确禁止私自带走存储介质，禁止私自透露师生信息以及网络相关信息。

6. 员工保密管理：我司建立完善的内部保密管控体系，对所有可能接触本项目秘密的员工开展专项数据保密培训，签订个人保密协议，明确保密责任与违约后果。

四、安全管理

7. 遵守安全制度：严格遵守国家安全生产相关法律法规、行业安全管理标准及校方安全管理制度、施工安全要求，建立健全施工安全管理体系，明确安全管理责任。

8. 开展安全培训：我司组织本项目运维人员及相关团队成员开展专项安全培训、安全教育及应急演练，确保人员熟练掌握网络运维施工安全操作规范、安全防护技能及触电、高空坠落、火灾等突发事故应急处置方法，经考核合格后方可安排上岗作业。

9. 配备安全防护用品：为运维人员及相关团队成员配备合格有效的安全防护用品（安全帽、安全带、绝缘工具等），定期检查施工工具、设备仪器的完好性，及时更换老化、破损、失效的器具及防护用品，确保施工设备及防护装备复核安全作业标准。

10. 落实安全防护措施：针对高处作业、带电作业、交叉作业等特殊场景施工，制定专项安全作业方案，严格落实安全防护措施（带电作业需安排持电工证人员操作，现场配备绝缘手套、绝缘靴(符合《DL/T 408-2010电业安全工作规程》)；高空作业(≥2米)时，使用经过3C认证的脚手架(承重≥200kg)及安全带(抗拉力≥22kN)），安排专人全程监护，未满足安全作业条件绝不启动施工，杜绝冒险作业行为。

11.规范劳动纪律：严禁安排运维人员及相关团队成员在酒后、疲劳、带病、情绪异常或服用影响操作的药物后开展施工工作，严格规范劳动纪律，对人员人身安全负全面管理责任。

五、项目收尾与成果管理

12.项目资料移交:项目结束后10个工作日内，我司将全部项目资料(含过程性资料、成果性资料)完整移交校方，不再以任何形式保存、复制或留存项目相关资料。

13.技术成果发布:项目实施过程中取得的各类技术成果，若以论文、专利、会议报告等形式公开发表，须提前经校方审核通过，确保不涉及任何项目秘密信息。

六、违约责任

若我司及所属员工违反本承诺书任何条款，导致校方保密信息泄露，并给校方造成经济损失、名誉损害或其他不良后果的，我司自愿承担全部赔偿责任及相应的法律责任，且校方有权单方面终止合作并追究我司其他违约责任。

如因我司管理疏漏、人员违规操作或安全措施落实不到位等原因引发人员人身安全事故的，我司将承担相关责任及相应赔偿，且不因此免除合同约定的其他义务。

本承诺书自签署之日起生效，有效期涵盖项目服务期及项目结束后3年。未尽事宜按国家相关法律法规及双方约定执行。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025年10月21日

新增服务承诺书

致：江苏第二师范学院

根据贵方网络与终端综合运维服务（项目名称）JSSNU2025102301（项目编号），我司承诺提供以下新增服务：

1. 网络应急演练与灾备模拟服务

内容：每学期组织一次网络中断、设备故障等应急演练，检验响应流程与恢复能力。

专业性：模拟真实故障场景，评估团队应急能力。

相关性：强化“应急响应服务”实战性。

必要性：提升团队应对突发事件的实战能力

2. 师生信息化素养培训服务

内容：每学期开展网络安全、网络使用、常见故障自处理的线上线下培训。

专业性： 由认证讲师或资深工程师授课。

相关性：补充“终端运维”中的教育职能。

必要性：提升师生信息化自助能力，减少重复性问题。

3. 数据中心机房安防系统巡检维护服务

内容：对数据中心机房的视频监控、门禁控制、入侵报警等安防系统进行定期巡检、功能测试与维护保养，确保其全天候可靠运行。

专业性：由具备安防资质的工程师依据国家标准及设备规范，使用专业检测工具进行系统性检测与风险评估。

相关性：此服务与招标要求中 UPS、精密空调等基础设施巡检共同构成完整的机房运维保障体系，是确保核心 IT 环境物理安全的关键环节。

必要性：定期的专业巡检能有效预防安防系统失效，避免因系统故障导致未经授权的访问或设备失窃，保障核心数据资产与业务连续性安全。

4. 数据中心机房的消防灭火系统巡检维护服务

内容：定期对数据中心机房的气体灭火系统、烟感温感探测器、报警控制主机等消防设施进行功能性检查、测试与维护。

专业性：由持有相应资质的工程师严格依据国家消防法规与设备厂家技术规范进行操作和安全性评估。

相关性：此服务是确保“数据中心机房”核心资产安全的关键环节，与招标要求中的 UPS、精密空调等基础设施的维护共同构成完整的机房安全保障体系。

必要性：定期的专业巡检是预防消防系统误报、拒动或失效的唯一手段，直接关系到在紧急情况下能否有效灭火，避免灾难性的数据丢失与业务中断。

5. 数据中心动环（动力环境）巡检服务

内容：对数据中心机房的供配电、UPS、精密空调、温湿度、漏水等动力与环境系统进行周期性巡检与参数记录。

专业性：由持证工程师依据国标及行业规范，使用专业仪器对关键运行参数进行量化检测与趋势分析。

相关性：此服务是招标要求已列明的 UPS 与精密空调维护工作的系统性延伸，构成完整的动力环境保障闭环。

必要性：通过主动巡检识别动力环境系统的潜在故障隐患，是避免因基础设施故障导致业务中断和数据丢失的核心预防措施。

6.主机安全基线合规检查与加固服务

内容：对服务器、网络设备及教职工终端系统进行安全配置核查，并依据标准基线实施策略加固与漏洞修复。

专业性：基于等保 2.0、CIS 等国际国内安全标准，采用自动化工具与人工审计相结合的方式开展深度检测与防护。

相关性：该服务与招标要求中“运维安全要求 ”及“终端运维 ”条款形成互补，是构建纵深防御体系的关键技术环节。

必要性：通过持续合规检查与加固可有效降低系统脆弱性，防止因配置缺陷导致的数据泄露或恶意入侵，满足网络安全法规要求。

7.部署玄武智慧运维平台

玄武平台是移动自研的一款全栈运维监控产品，具有全链路监控、跨平台适配、轻量化部署等特点。可以将校园相关网络设备：交换机、服务器等进行纳管，玄武平台全面覆盖服务器、网络设备、操作系统、数据库等各类关键性能指标，支持多样化的监控项，确保系统健康与性能无死角。

供应商名称（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025 年 11 月 21 日

2、售后服务具体事项：

详见附件2技术参数中具体服务要求及交付件要求。

3、保修期责任：

（1）运维服务中，对于质保期内的网络设备，在运维服务期限发生故障时，属设备质量缺陷的，由乙方代表甲方联系网络设备供应商，提供质保服务。在坏损设备得到修复后，由乙方安排及时上线、恢复网络。对于质保期之外的设备，因运维工作需要而购买的，乙方可提出报价，征得甲方信息化主管部门同意后采购、上线。所需费用另行核算报销，不包含在运维服务中。

（2）在服务合同期内，如遇到乙方在24小时内都无法解决的严重故障时，甲方可要求第三方协助解决故障，费用由乙方负责。

4、其他具体事项：

无。

附件4：验收标准

本项目每季度对乙方进行考核，满分为100分。详细考核机制如下：

考核内容	考核标准	考核计分说明	分值
日常考勤	执行学校规定的工作时间以及加班、值班安排	违反一次扣1分，扣完为止	10
日常工作	完成学校日常布置的各项工作	未完成或完成质量不达标造成投诉等后果的，每次扣2分，扣完为止	10
运维监控	实时监控校园网络和机房的运行状态，进行主动运维，发现问题立即按规定，流程处理并采取解决措施，不能解决的应第一时间上报管理部门	未及时采取措施每次扣1分，扣完为止	10
每日巡检	对网络状态、机房和其他规定的内容进行每日巡检	未巡检每次扣2分，巡检项目有缺漏每次扣1-2分，扣完为止(以巡检报告和记录为准)	5
定期巡检	根据合同规定对机房、UPS、精密空调和弱电间等项目进行巡检和维护	未及时完成巡检每次扣5分，巡检项目有缺漏每次扣1-2分，未发现存在的隐患和问题每次扣1-3分，扣完为止(以巡检报告和记录为准)	15
运维记录与台账	对每日的工作进行记录和总结，定期提交周报、月报和年报，对台账进行记录、更新和维护，构建运维手册和知识库	工作报告有缺失或不及时提交每次扣2分，报告内容不准确或有缺失每次扣1分，扣完为止	10
资产梳理和数据更新维护	按时梳理学校网络设备资产，提供资产清单（包括设备类型、型号、数量拓扑图、登录方式等）	未提供扣5分，梳理不及时或内容有错漏每次扣1分，扣完为止	5
网络使用和管理制度	按要求和实际情况对学校网络使用和管理制度加以完善	未提供扣5分，制度不完善、不合理扣2分，扣完为止	5
重要时期网络保障服务	按要求提供重要时期网络保障服务	未按要求提供保障服务或者服务不达标，每次扣5分，扣完为止	10
用户评价	及时响应学校师生需求，端正服务态度，耐心解答和解决	遇用户投诉每次扣1-2分，扣完为止	10
上级考评	工作内容和标准应满足学校内部和上级部门管理与考核要求，主动结合相关要求及时调整更新工作内容	未满足相关考核要求导致学校或部门扣分的，扣除对等分数，导致通告批评等后果的每次扣5分，扣完为止	10

考核初始赋值100分。考核表格包括但不限于以上内容，在实际运作中不断完善。以上考核项若因乙方原因造成了严重后果，将酌情额外扣除分数。

每个考核项目扣分项最多将该项分值扣到0分，每季度考核一次，年度考核成绩取四个季度平均值，并按考核分数进行付款或整改。

年度考核（为四个季度考核取平均值）标准：

1. 考核分数90分以上的，并通过双方共同验收合格及甲方审计部门审计后，支付年度费用的100%；

2. 考核分数在80至90之间的，乙方必须立即整改，甲方有权推迟验收直至乙方整改完成并扣减年度费用的10%；

3. 考核分数在70至80之间的，乙方必须立即整改，甲方有权推迟验收直至乙方整改完成并扣减年度费用的30%；

4. 考核分数在70分以下的，甲方有权立即终止合同，并扣除乙方后续所有合同款项和履约保证金。同时将乙方列入甲方供应商失信名单。