

合同编号： 豫财单一采购-2023-173

## 郑州大学信息化办公室中国教育和科研 计算机网出口 10G 带宽项目采购合同

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：

甲方：郑州大学

乙方：赛尔网络有限公司

### 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【10000 M】

(2) 国际流量按照D方式收取。(A、计量       /       元/Mbyte B、国际预约带宽       /        M； C、免费国际带宽配额【       /        M】 D、其他国际动态包月

(3) IP 地址【57344 个 ( 224 C )】，其中，优惠 IP 57344 个，优惠价格为 0 元/个，非优惠价格 1 元/个。

(4) 上联端口：10000M。

#### (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计算。

#### (三)、合同期限

合同有效期为 183 个日历天，服务周期截止到 2024 年 3 月 1 日。

### 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 10000 M 带宽

(2) 国际费用 D：

A、计量方式        /        元/Mbyte。

B、国际预约带宽     /     M，费用：    /     元/月（大写人民币     元/月）。

C、免费国际带宽配额     / M

D、其他：   国际动态包月   

(3) IP 地址使用费用：   224    C，   0    元/月（大写人民币    零元   /月）。

(4) 域名资源占用费：   0    元/年。

合同总费用：   大写：叁佰万元整   小写：3000000 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 10000M IPv4 带宽接入服务，服务期半年；

(2) 配套提供中国教育和科研计算机网 10000M IPv6 带宽接入服务，服务期半年；

(3) 提供不少于 224 个 C 类教育网 IPv4 地址；

(4) 提供 EDU.CN 域名 zzu.edu.cn；

(5) 提供中国教育科研计算机网国际出口带宽无限额；

(6) 提供网络管理员培训服务；

(7) 链路时延 < 20ms，链路丢包率 < 1%；

(8) 提供 /32 前缀和 /48 前缀的 IPv6 地址各一段；

(9) 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；

(10) 7\*24 小时热线服务；

(11) 在河南省内有注册分支机构，提供本地化技术支持服务；

(12) 定期巡查，对线路和设备进行有效监测；

(13) 提供 1 小时内紧急响应，并于 12 小时内排除故障。

(14) 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。

2、乙方对质量负责的条件和期限：

(1) 乙方向甲方提供 CERNET 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。

(2) 乙方负责对 CERNET 接入线路进行监测和必要日常维护。

(3) 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 CERNET 接入服务的，应提前 72 小时通知甲方。如甲方因联系人或联系人联系方式变更，致使乙方无法通知甲方，则乙方对甲方

不负任何责任。

(4) 乙方保证尽力协调有关各方完成对甲方接入 CERNET 的相关调试工作，开通网络。

(5) 乙方有义务维护网络畅通，保障甲方能够正常使用 CERNET 接入服务。

(6) 当发生网路中断和故障，甲方有责任先检查本端线路和设备是否存在问题，如经确认非甲方本端线路及设备故障，则应及时与乙方客户服务人员联系。网络中断开始时间以乙方接到甲方申告后登记的时间为准。

(7) 由于乙方网络或设备原因造成甲方网络通信中断，乙方应在接到甲方的故障申告后 48 小时恢复网络通信。乙方网络故障修复后，应及时通知甲方，故障消除时间以乙方通知甲方时间为准。

(8) 乙方为本项目所配置的、放置于甲方机房内的设备所有权属于乙方。

(9) 如果甲方上联到 CERNET 节点的传输线路和网络设备是由甲方提供的，由于该传输线路发生故障或网络设备发生故障导致甲方网络通信中断，乙方不承担任何责任，甲方仍应按本合同约定向乙方缴纳网络接入服务费。

(10) 乙方向甲方提供的服务期限为 183 个日历天，截止到 2024 年 3 月 1 日。

#### 四、服务约定：

- 1、服务完成时间：2024 年 3 月 1 日
- 2、服务地点：郑州大学
- 3、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、验收应达到符合合同第三款所列“质量要求或服务标准”。
- 2、乙方提供服务期间的工作日志和故障处理记录。

#### 六、结算方式及期限：

项目通过验收、审计后支付合同金额的 95%，剩余款项待质保期满之后 30 日内支付。

#### 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）

- 1、投标人向用户方提供标书中宽带维护服务的全部内容。
- 2、投标人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 7×24 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、投标人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 7×24 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。投标人不能按时排除故障时，提供备用服务端口给用户维持工作。

#### 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，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，乙方还应如数赔偿;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，并且要求乙方赔偿由此造成的经济损失。

2、甲方违约:甲方未能按双方约定的方式和期限支付货款，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、解决合同纠纷的方式:

1、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。

2、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、本合同未尽事宜双方协商可补充之。

十四、本合同正本贰份、副本捌份，发包人与承包人各执肆份，报送招标代理机构贰份。

十五、本合同自签定之日起生效，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：2024年4月7日

审核人：

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

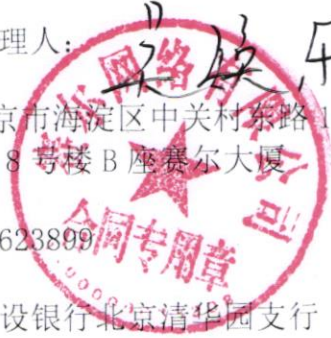
电话：010-89623899

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：2024年4月7日





附件 1:

### 服务范围及分项价格表

序号	分项名称	分项报价	备注
1	提供中国教育和科研计算机网 10000M IPv4 带宽接入服务, 服务期半年	3000000 元/年	183 个日历天
2	配套提供中国教育和科研计算机网 10000M IPv6 带宽接入服务, 服务期半年	已包含	183 个日历天
3	提供不少于 224 个 C 类教育网 IPv4 地址	已包含	183 个日历天
4	提供 EDU.CN 域名 zzu.edu.cn	已包含	183 个日历天
5	提供中国教育科研计算机网国际出口带宽无限额	已包含	183 个日历天
6	提供网络管理员培训服务	已包含	183 个日历天
7	链路时延 < 20ms, 链路丢包率 < 1%	已包含	183 个日历天
8	提供 /32 前缀和 /48 前缀的 IPv6 地址各一段	已包含	183 个日历天
9	提供 CARS1、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	已包含	183 个日历天
10	7*24 小时热线服务	已包含	183 个日历天
11	在河南省内有注册分支机构, 提供本地化技术支持服务	已包含	183 个日历天
12	定期巡查, 对线路和设备进行有效监测	已包含	183 个日历天
13	提供 1 小时内紧急响应, 并于 12 小时内排除故障	已包含	183 个日历天
14	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	已包含	183 个日历天
合计: 大写人民币叁佰万元整 小写人民币 3000000 元			

附件 2:

## 售后服务计划及保障措施

### 1.1 乙方售后服务承诺

- 1、乙方向用户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 7×24 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 0.5 小时内的紧急响应。
- 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 7×24 小时服务热线，保证在接到报障后按 0.5 小时内响应，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 0.5 小时内响应

### 1.2 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国内带宽包月 10000M 接入服务；
- 提供 224C 个 IPv4 地址；
- 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用户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。

用户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用户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

本次项目主要为郑州大学接入教育网提供端口、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。本地线路方面由用户方负责。

工程总量:

- 申请 CERNET IP 地址: 224C 个
- 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

## 项目人员安排

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	037167767972/15939002694
	王喆	客户服务部	037167766604/18703627278

## 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	3 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，严格按照操作工艺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，让用户方面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。

### 1.3 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。

CERNET 是中国最早的互联网，CERNET NOC 管理着教育网两千多所高校和商业用户，有着丰富的运维管理经验，完善的运维体系和应急方案，从而为用户的网络应用提供了有力的保障。

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。在郑州大学专线项目中，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。

#### 1) 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。

### 2) 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用户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。

### 3) 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。



赛尔网络有限公司（公章）

中标通知书

## 中标(成交)通知书

赛尔网络有限公司:

你方递交的郑州大学信息化办公室中国教育和科研计算机网出口10G带宽项目投标文件,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中国教育和科研计算机网出口10G带宽项目
采购编号	豫财单一采购-2023-173
中标(成交)价	3000000元(人民币) 叁佰万元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	183个日历天
供货(施工、服务)质量	满足采购需求
交货(施工、服务)地点	招标人指定地点

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:张宏坡 13607675015

特此通知。



中标单位签收人: 王栋