

HX 2018JTC016



UEJCA1800685EGN00

[农银人寿保险股份有限公司 2018 年数据中心防火墙及负载均衡设  
备维保服务需求 Juniper ]技术服务合同



项目名称: [农银人寿保险股份有限公司 2018 年数据中心防火墙及负  
载均衡设备维保服务需求 ]

委托方(甲方): 中国电信[集团系统集成有限责任公司]

受托方(乙方): [北京虹信万达科技有限公司]

签订时间: [2018 年 4 月 ]

签订地点: [北京 ]



UEJCA1800685EGN00

中华人民共和国科学技术部印制

UEJCA1800685EGN00



UEJCA1800685ECN00

## 填写说明

- 一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。
- 二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。
- 三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
- 四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。
- 五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。
- 六、如有必要，可另行签订保密协议。



UEJCA1800685EGN00

## 【农银人寿保险股份有限公司 2018 年数据中心防火墙及负载均衡设 备维保服务需求 Juniper】技术服务合同

委托方（甲方）： 中国电信【集团系统集成有限责任公司】  
地址：【北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室】  
法定代表人/负责人：【陈忠岳】  
项目联系人：【王蕊】  
联系方式：【010-58552365】  
通讯地址：【北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦】  
电话：【010-58552365】 传真：【010-58553604】  
电子邮箱：【wangrui@ctsi.com.cn】

受托方（乙方）：【北京虹信万达科技有限公司】  
地址：【北京市西城区茶马街 8 号院 2 号楼 11 层 1115】  
法定代表人/负责人：【彭恒惟】  
项目联系人：【邢玉东】  
联系方式：【18601124691】  
通讯地址：【北京市丰台区广安路 9 号国投财富广场 3 号楼 15 层】  
电话：【010-52697409】 传真：【010-63360705】  
电子邮箱：【18601124691@163.com】

本合同甲方委托乙方就【农银人寿保险股份有限公司 2018 年数据中心防火  
墙及负载均衡设备维保服务】项目（“项目”）进行【瞻博设备】的专项技术服务，  
并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿  
的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，达成如下合同，并由双方共  
同恪守。

**第一条** 甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1.1 技术服务的目标：【保障用户 2 台 SRX3400BASE-AC 和 SRX550-645AP4 台  
正常运行】。

1.2 技术服务的内容：【见附件一 技术要求】。

1.3 技术服务的方式：【见附件一 技术要求】。

**第二条** 乙方应按下列要求完成技术服务工作：

2.1 技术服务地点：【北京】。

2.2 技术服务期限：【2018 年 2 月 1 号至 2021 年 1 月 31 号】。

2.3 技术服务进度：【见附件一 技术要求】。

2.4 技术服务质量要求：【见附件一 技术要求】。

2.5 技术服务质量期限要求：【见附件一 技术要求】。

**第三条** 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条





UEJCA1800635ECN00

件和协作事项：

- 3.1 提供技术资料：[ / ]。
- 3.2 提供工作条件：[ / ]。
- 3.3 其他配合协作事项：[ / ]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[ / ]。  
第四条 甲方方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

4.1 本合同费用总额（含税价）：人民币大写[ 叁拾伍万肆仟 ]元，小写  
[ 354,000.00 ]元；

本合同费用总额已包括甲方就乙方履行本合同所应支付的全部报酬、所需的全部费用及税费。

除另有约定外，甲方无需就本合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。

4.2 甲方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的6%增值税专用发票支付本合同费用总额，并按以下第[ 1 ]种方式向乙方付款：

(1) 一次性支付

甲方收到乙方提供的原厂服务生效函，并经客户确认无误后 10 日内支付  
100%的 30 日延期支票

(2) 分期支付

甲方分[ / ]期，分别于[ / ]向乙方支付本合同费用总额的：[ / ]%。

4.3 乙方向甲方开具增值税专用发票的，乙方应派专人或使用挂号信件或特快专递方式在发票开具后[30]日内送达甲方，送达日期以甲方签收日期为准；逾期送达的，每逾期一日，乙方应按逾期送达发票金额的千分之三向甲方支付违约金，若因逾期送达造成甲方无法抵扣的，乙方还应赔偿甲方由此遭受的损失，金额相当于逾期送达发票可抵扣金额。

4.4 如乙方提供的增值税专用发票不符合法律法规要求或本合同约定，或不能通过税务认证的或不能实现税款抵扣的，甲方有权拒收或于发现问题后退回，乙方应及时更换，如因此导致未能在第 4.3 条约定时限内送达增值税专用发票的，乙方应当按照第 4.3 条约定承担逾期送达的违约责任；如无法更换的，甲方有权要求乙方支付发票金额[ ]%的违约金，并赔偿甲方由此遭受的损失。

4.5 本合同费用总额的所有支付由甲方以[ 支票 ]（银行转账、电汇、支票等）方式付至乙方。甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

开户行：[ 中国光大银行北京新源支行 ]

银行地址：[ 北京市朝阳区新源西里中街 12 号 ]

户名：[ 中国电信集团系统集成有限责任公司 ]

账号：[ 75100188000011612 ]

统一社会信用代码：[ 91110000710928807K ]

地址：[ 北京市海淀区复兴路 33 号 13 层东塔 13 层 1308 室 ]



UJCA18006855ECN00

电话：[010-58552665]

乙方信息如下：

开户行：[中国建设银行股份有限公司北京马莲道支行]

银行地址：[北京市西城区马莲道路 15 号院 1 号楼]

户名：[北京虹信万达有限公司 ]

账号：[11001175400052502193]

统一社会信用代码：[91110102318304987U]

地址：[北京市西城区茶马街 8 号院 2 号楼 11 层 1115 ]

电话：[010-52697409 ]

4.6 若根据本合同约定乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任，则甲方有权从上述任何一笔付款中直接扣除相应金额。

### 第五条 保密

5.1 乙方对甲方提供的资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方及其关联公司的商业秘密、技术资料、客户信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为本合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

5.2 乙方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式(如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等)留存保密资料。乙方应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

5.3 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非乙方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由乙方独立开发的。
- (3) 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。或
- (4) 法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4 如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿因此而给甲方造成的一切损失。

5.5 除另有约定外，本保密条款自保密资料提供或披露之日起至本合同终止或解除后[1]年内持续有效。

5.6 对于乙方在本合同签订及履行过程中依法获得的个人信息和重要数据，乙方应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

**第六条** 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列





UJCAI800635ECN00

情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后[10]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：[ ]。

第七条未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

第八条双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

- 8.1 乙方完成技术服务工作的形式：[见附件一 技术要求]。
- 8.2 技术服务工作成果的验收标准：[见附件一 技术要求]。
- 8.3 技术服务工作成果的验收方法：[见附件一 技术要求]。
- 8.4 验收的时间和地点：[见附件一 技术要求]。

#### 第九条 侵权处理

9.1 乙方应当保证，其依本合同为甲方提供技术服务过程中和/或其为甲方提供的服务成果不侵犯任何第三人的合法权益。如果有人提出法律或行政程序(合称“侵权指控”)，声称甲方侵犯了其知识产权等合法权益的，乙方应当负责解决，并赔偿甲方就此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼费用、合理的律师费用、调查费用和和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

9.2 如果在侵权指控的审理过程中有关机关禁止甲方继续使用技术服务成果的部分或全部，乙方应当采取以下措施之一：

- (1) 使甲方重新免费获得使用上述技术服务成果的权利
- (2) 免费更换或改造上述技术服务成果，使甲方不受上述禁令限制继续使用技术服务成果。
- (3) 其它使甲方对技术服务成果拥有合法使用权，或其它弥补甲方受损利益、实现合同目的的合理方式。

乙方采取上述措施不能免除乙方就甲方因此遭受的损失进行赔偿的义务。

9.3 乙方承诺遵守国家相关法律法规，本合同项下技术服务若涉及可能影响国家安全的内容，乙方提供的技术服务必须首先通过国家相关部门的安全审查。

#### 第十条 项目服务成果的权利归属

10.1 双方确定，乙方所完成的服务成果的所有权利，包括但不限于知识产权、专利申请权和所有权，归甲方所有。

10.2 双方确定，甲方利用乙方的服务成果所完成的新的技术成果的所有权利，包括但不限于知识产权、专利申请权和所有权，归甲方所有。

第十一条 双方确定，乙方在向甲方提供服务过程中，根据甲方要求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训。

11.1 技术指导和培训内容：[无]。

11.2 地点和方式：[ / ]。

11.3 费用及支付方式：[ / ]。

#### 第十二条 违约责任



UEJCA18006535ECN00

12.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

12.2 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[ 7 ]日，乙方应当按照本合同费用总额的[ 0.1 ]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到本合同费用总额的[ 20 ]%时，甲方有权终止本合同，乙方仍应支付上述违约金、退还甲方已支付款项并按照同期中国人民银行贷款利率计付利息，同时赔偿甲方的相应损失。

12.3 乙方提供技术服务不符合本合同要求的，乙方应当按照甲方要求更正和修改，并承担由此产生的全部费用。因此造成逾期的，甲方有权终止本合同，乙方应当退还甲方已支付款项并按照同期中国人民银行贷款利率计付利息，并赔偿甲方的相应损失。

第十三条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[ 杨磊 ]为甲方项目联系人，乙方指定[ 邢玉东 ]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十四条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能，可以解除本合同：

14.1 发生不可抗力。

14.2 [ ]。

第十五条 法律适用和争议解决

15.1 本合同适用中华人民共和国法律。

15.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决，则任何一方均可采取下述第[ 2 ]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[原告方所在地]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[ 北京 ]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向原告方所在地有管辖权的人民法院起诉。  
15.3 仲裁或诉讼过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

第十六条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

16.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

16.2 [ ]。

第十七条 与履行本合同有关的下列技术文件，经双方以[ 邮件 ]方式确认后，为本合同的组成部分：

17.1 技术背景资料：[ / ]。





UEJCA18006835ECN00

- 17.2 可行性论证报告：[ / ]。
- 17.3 技术评价报告：[ / ]。
- 17.4 技术标准和规范：[ / ]。
- 17.5 原始设计和工艺文件：[ / ]。
- 17.6 其他：[ / ]。

#### 第十八条 合同生效和其他

- 18.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 18.2 本合同一式[叁]份，甲方执[壹]份，乙方执[贰]份，具有同等法律效力。

18.3 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

18.4 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

18.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

18.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

18.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

18.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

18.8.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知；
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知；
- (5) [ / ]。

18.8.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭



UEJCA1800685EGN00

或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,视为通知已经送达(发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间)。

18.8.3 本合同双方通知地址及方式如下:

甲方: 中国电信[集团系统集成有限责任公司]

地址: [北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦 10 层]

联系人: [王蕊]

电话: [ 010-58552365 ]

传真: [ 010-58553604 ]

邮编: [100035]

电子邮件: [wangrui@ctsi.com.cn]

乙方: [北京虹信万达科技有限公司]

地址: [北京市丰台区广安路 9 号国投财富广场 3 号楼 15 层]

联系人: [邢玉东]

电话: [ 18601124691 ]

传真: [010-63360705 ]

邮编: [ 、 ]

电子邮件: [18601124691@163.com]

上述任何信息发生变更的,变更方应及时以书面形式通知另一方,未及时通知并影响本合同履行或造成损失的,应承担相应的责任。

18.9 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突,以合同正文为准。

本合同附件为:

附件一: 技术要求

### 补充附页

经友好协商,对本合同条款补充、修改如下,本补充附页为合同正文的一部分,与合同正文冲突时,以本补充附页为准:  
[ 无 ]

甲方: 中国电信[集团系统集成有限责任公司]  
法定代表人/负责人  
或授权代表:

[ ]年[ ]月[ ]日







UEJCA1800685EGN00

乙方：[北京虹信万达科技有限公司]  
法定代表人/负责人  
或授权代表：邢玉东  
[ ]年[ ]月[ ]日



UEJCA1800685EGN00



UEJCA1800685EGN00

印花税票粘贴处：

(以下由技术合同登记机构填写)

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. 申请登记人：
2. 登记材料：(1)  
(2)  
(3)
3. 合同类型：
4. 合同交易额：
5. 技术交易额：

技术合同登记机构（印章）

经办人：

年 月 日





UEJCA1800685EGN00

## 附件一：技术要求

### 一、 维保服务设备明细表

设备型号	描述	单位	数量	软件（模块）/服务名称、型号	主要配置及功能描述	配件数量	制造商名称和原产地				
外联区内侧防火墙	SRX550	台	4	SRX550-645AP	SRX550 Platform, 2RU Height, 6 GPIM Slots, 2 MPIM Slots, 6 10/100/1000Base-T Ports, 4 GE SFP Ports, dual PS Slots, fans: Ships with 1 645Watt AC Power Supply with POE power, power cord, rack mount kit,	1	Juniper				
								SRX3400BASE-AC	SRX 3400-Chassis, Midplane, Fan, RE, SFP-12GE, AC-PEM - no power cord - no, SPC - no NPC	1	Juniper
								SRX3K-SPC-1-10-40	Services Processing Card for SRX 3000, Single Processor, 1Ghz, 4GB Memory/CPU	2	Juniper
								SRX3K-NPC	Network Processing Card for SRX 3000	2	Juniper
								SRX3K-2XGE-XFP	2x10GE XFP CFM for SRX 3000	1	Juniper
								SRX-SFP-1GE-SX	Small Form Factor Pluggable 1000Base-SX Gigabit Ethernet Optic Module	2	Juniper
								SRX-XFP-10GE-SR	10GE short reach multi-mode pluggable interface	2	Juniper
								SRX3K-PWR-AC	AC Power Entry Module for SRX 3000 - no power cord	1	Juniper
								CBL-PWR-C19S-162-CH	Power Cord, AC, China, C19, 16A/250V, 2.5m, Straight	2	Juniper
								SRX3400-APPSEC-A-3	3 year Subscription for Application Security and IPS updates for SRX3400	1	Juniper
核心防火墙	SRX3400	台	2								



UJCAI800685EGN00

	NS-SM-S-BSE	NSM Software Only Base System with license for managing up to 25 devices	1 两台设备公用一套NSM
			Juniper

## 二、服务内容及要求

- (一) 维保服务期内，乙方及原厂商应在充分了解用户现有环境基础上，提供规范化、高质量的服务，具体维保服务内容与要求见《工作说明书》。
- (二) 乙方承诺对于本合同所涉及所有设备，维保期内免费提供一次物理搬迁技术支持服务。

(三) 乙方将在用户指定的地点或在原厂商的维修中心为用户提供修理或更换服务，并根据具体情况来决定设备是需要修理还是更换。

(四) 需要将有故障的设备或零部件运至原厂商指定的维修中心时，原厂商负责将设备运至原厂商指定的维修中心及运回用户指定的地点，由此发生的费用和风险由乙方承担。

(五) 当维保服务涉及更换设备或零部件时，被替换下来的设备或零部件属于乙方的财产，而替换设备或零部件则属于用户的财产。

## 三、人员要求

(一) 乙方应派遣一名具有专业知识的资深管理人员作为本项目的项目经理，负责本项目的项目管理，统筹相关工作，监督项目执行与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整乙方人员安排，以保证项目的正常高效运作。

乙方项目经理姓名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_。

(二) 乙方及原厂商应派出具有从事Juniper软硬件维保的相关资历和经验的专业服务人员到现场提供技术支持服务，用户有权要求撤换不合格的项目人员。未经用户书面同意，乙方不得擅自更换指定的项目人员，用户有权要求撤换不合格的项目人员，乙方应在用户提出更换要求后 5 个工作日内将符合用户要求的项目人员更换到位，否则用户有权终止本合同，另行安排服务商，由此造成的损失由乙方承担。

(三) 在合同履行期间，乙方对其派出的人员的安全负全部责任。如乙方在合同履行中发生事故的，乙方应负责处理并承担责任。





UEJCA1800685EGN00

## 四、 服务考核

(一) 工作报告: 乙方按每3个月向用户考核评价部门提交维保服务工作报告, 保证用户及时了解乙方的履约情况。

(二) 服务每满 6 个月及服务期满, 用户考核评价部门对乙方进行考核, 填制《服务监督考核评价打分表》(维保服务), 作为考核乙方履约情况及付款的依据。

## 五、 工作说明书

**1、 电话支持:** 乙方及原厂商免费提供 7\*24 小时 (每周 7 天, 每天 24 小时) 本次采购设备 (含系统软件) 的质量保障服务; 提供综合运维技术支持, 提供技术热线和在线支持。

**2、 现场服务:** 免费维保期 (含系统软件维护服务) 期间, 提供 7\*24 (每周 7 天, 每天 24 小时, 下同) 原厂商软硬件质量保障服务, 提供 7\*24\*4 (每周 7 天, 每天 24 小时, 4 小时到现场) 现场服务。由于原厂商或乙方原因造成的各种硬件和软件故障 (不论该硬件或软件是用户通过本次直接购置、赠送还是随机附带方式获得), 技术服务人员均须及时响应问题。服务响应时间不得超过半小时, 问题诊断时间不得超过 1 小时, 并由原厂商在 4 小时内修复。如确实出现重大异常情况难以在规定的时间内彻底修复系统, 则至少在上述 4 小时内完成业务系统的恢复提供硬件和软件环境准备并恢复生产。对于影响生产的紧急事件, 必须在 2 小时内恢复系统。对于电话、邮件等各种渠道的技术咨询, 要给予及时响应。

原厂商须提供紧急事件的快速处理机制 (提供该机制的详细说明), 当发生紧急事件时, 应在 2 小时内派原厂商工程技术人员在携带备件到达现场处理问题。当一线工程师在 2 小时内无法诊断定位或解决问题, 须提高服务响应级别。

原厂商提供特殊时段 (如两会期间、春节、劳动节、国庆节、年终、系统停机维护及用户认为必须的重要时段), 以及产品安装和客户化、系统变更和迁移、系统升级等现场支持服务, 不另行收费。

每次现场服务后原厂商须向用户提交《维护技术服务工作报告》, 对未完全解决的问题, 服务工程师须至少每周与用户工程师联系, 跟踪问题, 分析协商处理方案, 直至问题解决。

**3、 维修运输:** 维保期内, 若乙方及原厂商需将有故障的机器或部件运至原厂商指定的维修中心, 乙方及原厂商负责将设备运至原厂商指定地点及返回最终用户指定地点, 由此发生的一切费用由乙方承担。维保期内所有因更换或修理部件而导致设备停止运行的天数 (按 24 小时计算) 从维保期内扣除。

**4、 配件更换:** 维保期内更换的配件必须是原厂商生产的新配件, 换下的配件属于乙方或原厂商的财产 (磁盘等涉及用户保密信息的除外), 更换上去的配件属于用户的财产。

**5、 备件备品:** 由于乙方或原厂商原因造成的各种硬件和软件故障, 应由原厂商免费迅速修复。乙方及原厂商保证所提供的设备的备件库可以满足用户日常使用、排除硬件故障、升级的需求。维保期内, 乙方及原厂商免费以全新配件更换正常使用下损坏的配件, 并提供免备件费、免人工费、免服务费的故障备件更换服务。

**6、 软件服务:** 提供所购设备自带及选配软件的使用支持服务, 且不影响免费维保期。在维保期内对所有涉及软件使用方面的技术支持不另行收费。

**7、 兼容解决:** 若乙方所提供设备同与之相关联的硬件、软件产品出现兼容性问题时,



UEJCA1800685EGN00

乙方及原厂商须积极配合，与有关硬件、软件厂商和用户接洽，及时定位问题原因、寻求解决方案。乙方及原厂商此次提供的CPU、磁盘、内存、网卡、HBA卡、光驱、阵列卡等配件均需满足最终用户使用的主流操作系统、数据库、虚拟化软件等的兼容性要求，如出现硬件件的兼容性问题，原厂商需保证进行更换，直至可以正常使用。

**8、设备移机：**在免费维保期内设备移机（物理迁移），乙方根据用户需要，提供一次现场技术支持服务。服务不另行收费，不影响维保期。

**9、升级支持：**乙方及原厂商免费为用户提供本次采购的系统软件维护、版本升级、微码升级、补丁程序及技术支持等服务，保证设备软硬件系统正常运行。

**10、产品保护：**维保期内，因乙方所提供设备性能原因造成系统不能正常运行或运行效果不佳，乙方及原厂商必须提供高于所供设备（配件）档次的产品或模块进行替换，直至系统正常运行，因此产生的费用由乙方及原厂商负责。

**11、巡检服务：**维保期内，原厂商定期（每季度一次）对用户所购系统进行现场维护保养、咨询、升级服务、性能诊断和调优，及时发现并解决问题，并提交相应健康检查报告或服务报告。在用户重大业务活动之前，应免费到用户现场对系统进行例行检查。巡检内容包括但不限于：设备外观、清洁状况、配电情况、工作状态、使用状态、部件检查、软件升级、性能测试等。

**12、服务报告：**服务报告在每次巡检结束后，由原厂商提供。服务报告应包括：设备安装系统与应用的运行状况，设备使用环境和操作人员问题汇总，使用保养方式和技术改进建议，设备故障范围和原因分类分析，故障率统计，备件和耗品更换率统计等必须内容。

**13、服务改进：**乙方及原厂商提供的项目服务人员态度与能力不符合项目要求，用户提出改进要求，5个工作日内没有明显改进，乙方及原厂商项目经理5\*8在现场监督改进，3个工作日仍然没有明显改进，乙方及原厂商项目经理的上级领导5\*8在现场监督改进，依次类推，直到大中华服务总经理（或同级别经理）5\*8在现场监督，直到完全改进。

#### 14、培训

14.1、乙方及原厂商免费按照用户要求提供相应培训服务，以保证用户人员能独立、正确地使用和管理本合同下的设备。

14.2、乙方及原厂商培训教员食宿及往返费用由乙方承担。

#### 15、合同续签：

合同期满后，如采购人对服务商的服务全部满意，采购人有权决定按本合同单价及条款与服务商续签维保服务合同。





UEJCA1800685EGCN00

## 六、服务商监督考核评价打分表（维保服务）

合同名称：		合同编号：		
服务商名称：		考核评价年度：		
考核描述	不满意 (0-79分)	基本满意 (80-89分)	满意 (90-100分)	备注
	<p><b>巡检与健康检查服务：</b> 巡检内容、次数达标率，通过巡检发现并解决隐患的记录</p> <p><b>热线电话技术支持服务：</b> 乙方提供热线电话技术支持服务，在接报后30分钟内响应。</p> <p><b>紧急现场服务：</b> 在到场服务时间内，乙方本地工程师将在接到用户需求后在交通正常情况下一般在2小时内到场，如需要外地工程师到场，其交通时间按下一航班飞行时间+3小时计算</p> <p><b>故障处理效率：</b> 以最快速度处理系统故障，保障用户系统及及时回复正常状态。</p> <p><b>维护档案汇报：</b> 乙方为农银人寿建立详尽的维护服务档案汇报机制，记录有系统配置、甲乙双方人员信息、硬件维护记录等信息，定期汇报。</p> <p><b>工程师的技术水平：</b> 乙方技术工程师具有银行业相关服务三年以上的工作经验，精通设备维护、维修技能，熟悉农银人寿设备配置与设备运行状况，当设备发生故障时，能迅速定位故障原因、及时排除故障、恢复设备运行，能对农银人寿技术人员进行技术指导和技术支持。</p> <p><b>备件质量与更换服务：</b> 及时、准确地提供必要的产品备件，并进行安装更换等服务，确保新备件上线后系统运行正常。</p> <p><b>软件与微码升级服务：</b> 定期向农银人寿汇报设备微码（补丁）小版本发布情况，并提出升级的建议，经双方协商后，提前准备并组织设备微码（补丁）小版本升级工作。</p> <p><b>硬件运行状况汇报：</b> 乙方和农银人寿有关部门定期举行例会，汇报硬件设备运行状况，对设备运行中遇到故障和问题进行分类汇总与跟踪。</p>			





UEJCA1800685EGN00

**服务改进措施：**乙方和用户有关部门定期对服务工作进行总结，并认真听取用户对乙方工作中存在的问题和不足提出的意见和建议，制定服务改进计划和措施，以不断提高服务质量。

评价得分（平均分）

考核评价意见：

考核评价小组成员签字：

考核评价小组组长签字：

评价等级：

A级     B级  
 C级

用户考核评价部门负责人签字：

用户考核评价部门签章：

UEJCA1800685EGN00