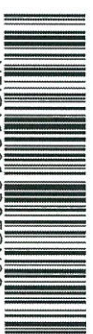


CF FM 204



UEJCA1801639ECGN00

【阳光保险网络扁平化改造项目合同-迪普部分】设备维护框架协议

协议签订地：北京

甲方：中国电信【集团系统集成有限责任公司】公司
地址：【北京市西城区西直门内大街 118 号】
法定代表人/负责人：【陈忠岳】

乙方：【北京财富环球科技有限公司】
地址：【北京市经济技术开发区博兴九路 2 号院 2 号楼 8 层 913】
法定代表人/负责人：【高健】

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，甲乙双方现就甲方委托乙方提供设备维护服务事宜，经协商一致，签订本协议并共同遵守。

第一条 维护服务内容的方式

1.1 乙方应在【合同约定】期限或阶段和【阳光保险网络扁平化改造项目合同-迪普部分】范围内、按照本协议和本协议项下的订单约定的条件为甲方和/或采购方的电信设备提供有偿维护，维护范围内的电信设备清单见附件一，订单样本见附件二。根据不同情况，向乙方下达订单的采购单位（“采购方”）可以是甲方，也可以是甲方的分公司、子公司。本协议的双方指乙方以及甲方和/或采购方。

1.2 根据本协议签订的订单受本协议约束。在本协议终止或解除后，甲方和/或采购方不再与乙方签订订单，但双方仍应按照本协议的其他规定和已确认的订单继续履行，直至该订单下达权利义务履行完毕。订单终止或解除，不影响本协议效力。

1.3 乙方向甲方和/或采购方提供维护服务的内容及服务标准见附件三。

1.4 未经甲方和/或采购方书面同意，乙方不得将协议和/或订单分包或转包给第三方。

1.5 双方约定按第 1.5.1 条的方式对订单的法律效力进行确认并由乙方传回甲方和/或采购方，以确认订单信息。如乙方在订单发出后【24】小时内未传回订单，则视为乙方已确认订单并同意接受订单约束，除非甲方和/或采购方撤销订单；如果乙方对传回的订单进行了任何修改，甲方和/或采购方有权不同意修改内容、拒绝确认订单且不承担任何责任。

1.5.1 订单确认方式为以下第【2】种方式：

(1) 双方签字盖章。

(2) 其他方式：【乙方单方纸质订单盖章确认】。

1.5.2 确认的订单对乙方具有约束力。未经采购方同意，乙方不得再对确认的订单进行变更或撤销。乙方应将订单原件在【7】日内送达甲方和/或采购方，



UEJCA1801639EGN00

(否则甲方和/或采购方有权拒绝付款)。

1.6乙方存在下述情形之一的，甲方有权采取包括调整或取消乙方在本协议项下的份额、直接按乙方调整后的实际价格确定本协议项下的所有订单的价格、直至终止本协议、取消其供应商资格等措施。

1.6.1乙方违反第1.4条规定将本协议及/或订单分包或转包给第三方。

1.6.2未按照本协议约定确认订单，或不按照本协议约定的时限传回订单。

1.6.3[/]。

1.6.4 本协议约定的其他情形。

1.7 乙方须在每季度第二个月的一个工作日前对本协议的执行情况统计，并将统计结果发至甲方和/或采购方经办人或联系人电子邮箱或传真至甲方。

第二条 维护服务期限

2.1乙方为甲方和/或采购方提供维护服务的服务期限详见订单。

第三条 费用及支付

3.1相关费用单价见附件一，具体以设备维护订单进行结算。

3.2设备维护订单的价格已包括采购方就乙方履行本协议及订单而应支付的全部必要费用及税费。

除另有约定外，采购方无需就本协议和/或订单约定的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。

3.3采购方凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的增值税专用发票，并按以下第[2]种方式向乙方支付当期订单费用：

(1) 一次性支付

乙方交付订购品并经采购方验收合格后[/]个工作日内，采购方向乙方支付当期订单费用。

(2) 分期支付

采购方分期向乙方支付当期订单费用：[按季度账单结算]。

3.4乙方向采购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[5]日内送达采购方，送达日期以采购方签收日期为准；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支付违约金，若因逾期送达造成采购方无法抵扣的，乙方还应赔偿采购方由此遭受的损失，金额相当于逾期送达发票可抵扣金额。

3.5如乙方提供的增值税专用发票不符合法律法规要求或本协议约定，或不能通过税务认证或不能实现税款抵扣的，采购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3.4条约定时限内送达增值税专用发票的，乙方应当按照第3.4条约定承担逾期送达的违约责任；如无法更换的，采购方有权要求乙方支付发票金额 [5]%的违约金，并赔偿采购方由此遭受的损失。

3.6 订单下的费用由采购方以[银行转账](银行转账、电汇、支票等方式)付至乙方。



UEJCA1801639EGCN00

乙方和采购方的银行账户信息和纳税人信息详见订单。

3.7若根据本协议约定乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任，则甲方和/或采购方有权从上述任何一笔付款中直接扣除相应金额。

第四条 甲方权利和义务

4.1甲方和/或采购方应积极配合乙方进行日常维护及障碍处理工作，为乙方的维护工作提供必要的条件。

4.2甲方和/或采购方对乙方提出的非乙方责任导致的故障或者隐患，及时配合处理。

4.3甲方和/或采购方应按本协议规定支付维护服务费用。

4.4甲方和/或采购方有权对乙方维护服务工作进行督促和检查，检查的方法及标准为：「由甲方确定」。

4.5其他需约定的权利义务：「/」。

第五条 乙方权利和义务

5.1乙方应按照本协议及相关附件的要求完成维护服务工作。

5.2乙方进行维护服务工作，应同时执行下列标准、规范：

(1) 国家、地方以及行业的相关强制性标准。

(2) 信息产业主管部门、中国电信以及甲方相关专业技术规范、服务规程。

(3) 本协议及附件三规定的维护服务标准。

(4) 乙方的内部服务标准，以及乙方公开宣传或承诺的维护服务标准。

(5) 其他乙方应执行的维护服务标准。

上述标准之间如有矛盾的，以要求较高者为准。

5.3乙方在维护中引发网络资源变更的，应在网络资源变更之日起[5]个工作日内向甲方和/或采购方提交书面和电子资料，以便甲方及时在资源管理系统中更新。

5.4如维护过程中发现非维护范围内甲方和/或采购方设备的损坏或隐患，乙方应及时通知甲方和/或采购方进行处理。

5.5未经甲方事先书面同意，乙方不得以任何形式将本协议项下全部或部分维护服务工作转由第三方承担。

5.6乙方提供维护服务过程中，应当严格执行设备维护中关于防雷、防强电等安全要求，并采取一切必要措施妥善保护甲方和/或采购方相关设备及人员的安全。发现维护范围内的隐患应及时处理，一旦发生设备被盗或自然灾害等重大事故应及时通报甲方，并尽快恢复通信。

5.7如有紧急或者重要通信任务，当甲方提出需求后，乙方应紧密配合，按时按要求完成维护服务工作。

5.8乙方应自觉维护中国电信及甲方的企业形象，不得利用中国电信及/或甲方的名义、商标、标识、品牌等进行本协议约定范围以外的活动。

5.9乙方应当与派驻到甲方从事本协议项下维护服务的乙方人员在合法有效的劳动关系，依法签订劳动合同并支付报酬、缴纳社会保险等手续，承担乙方



UEJCA1801639ECGN00

作为用人单位的全部法定责任和义务。乙方应当签署并履行本协议附件四的《用工承诺书》。乙方人员与乙方终止或解除劳动关系，乙方应保证此类人员自劳动关系终止或解除之日起不再接触本协议项下的任何维护服务工作，并将此类人员劳动合同终止事宜及时通知甲方。乙方不得以任何方式使得乙方人员或用户等第三方误认为乙方人员与甲方存在任何劳动用工关系。乙方保证从事维护工作的乙方人员具备开展维护工作所需要的相应资质，并保证乙方人员的素质和技能应符合上岗标准。

5.10其他需约定的权利义务：[乙方承诺遵守国家有关工商登记、税务、劳动用工和安全生产等方面的各项规定，保持从事本协议项下维护工作所应具备的全部资质要求，并承担办理相关证照产生的各项费用以及年检费用。否则，如前述任一承诺不满足的，乙方应承担由此导致的所有法律责任；如造成甲方和/或采购方对外承担责任或遭受损失的，乙方并应予以赔偿。

乙方应负责对乙方人员进行安全生产的培训和他管理。若乙方人员在维护工作过程中发生安全事故，乙方应当负责解决，并承担全部责任。如因比导致甲方和/或采购方对外承担责任或遭受损失的，乙方并应予以赔偿。]

5.11对于乙方在本协议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 权利归属及侵权处理

6.1乙方维护服务中所完成的服务成果的所有权利，包括但不限于知识产权和所有权，归甲方所有。

6.2乙方保证在维护服务中所使用的设备、系统、软件、技术和/或为甲方和/或采购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”)，声称甲方和/或采购方侵犯了其知识产权等合法权益，乙方应当负责解决，并赔偿甲方和/或采购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。

6.3如果在侵权指控的审理过程中有关机关禁止甲方和/或采购方继续使用服务成果的部分或全部，乙方应采取以下措施之一：

- (1) 使甲方和/或采购方重新免费获得使用上述服务成果的权利，或
- (2) 免费更换或改造上述服务成果，使甲方和/或采购方不受上述禁令限制继续使用服务成果。

(3) 其他使甲方和/或采购方对服务成果拥有合法使用权，或其他弥补甲方和/或采购方受损利益、实现协议目的的合理方式。

乙方采取上述措施不能免除乙方就甲方和/或采购方因此遭受的损失进行赔偿的义务。

第七条 保密

7.1乙方对甲方和/或采购方提供的所有资料以及在本协议签订、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



UEJCA1801639EGCN00

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协议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。乙方仅可为本协议目的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。

7.2乙方仅得为履行本协议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协议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,因此造成甲方和/或采购方损失的,乙方应负责赔偿。

7.3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。

7.4如乙方违反本协议关于保密的约定,乙方应赔偿因此而给甲方和/或采购方造成的一切损失。

7.5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协议终止或解除后[5]年内持续有效。

第八条 违约责任

8.1任何一方不履行或不完全履行本协议项下的义务,构成违约,违约方应赔偿因违约给对方造成的一切损失。

8.2乙方未能按本协议约定按期提供服务工作的,每逾期[5]日,乙方应当按照当期订单总额的[1]%向甲方和/或采购方支付违约金。如违约金数额累计达到当期订单总额的[10]%时,甲方有权终止本协议,乙方仍应支付上述违约金、退还甲方和/或采购方已支付款项以及自付款之日起至返还之日止的中国人民银行同期贷款利率,同时赔偿甲方和/或采购方的相应损失。

8.3乙方提供维护服务不符合本协议要求的,乙方应承担相应的违约责任,具体违约责任见附件二和附件三。

8.4因乙方原因导致甲方和/或采购方和/或第三方设备损坏或故障,或存在损坏或故障的隐患的,乙方应负责解决并赔偿甲方由此造成的一切损失,包括但不限于甲方和/或采购方由此导致的业务损失或客户赔偿等。同时,甲方和/或采购方有权解除本协议和/或订单,并追究乙方的违约责任。

8.5乙方提供维护服务过程中,如因乙方或乙方人员原因导致甲方和/或采购方和/或第三方人身损害或财产损失的,乙方应当负责解决,并承担全部责任。如因此导致甲方和/或采购方对外承担责任或遭受损失的,乙方并应予以赔偿。



UJCA1801639EGCN00

8.6 如乙方违反本协议5.5条约定擅自分包、转包的，应向甲方和/或采购方支付本协议总价[5]%的违约金，如由此使甲方和/或采购方遭受损失的，乙方应赔偿甲方和/或采购方由此造成的损失。并且甲方和/或采购方有权视情况解除本协议和/或订单，该等解除并不免除乙方根据和/或采购方要求应当承担的上述违约责任。

第九条 法律适用和争议解决

9.1 本协议及本协议项下的订单适用中华人民共和国法律。

9.2 所有因本协议及本协议项下的订单引起的或与本协议及本协议项下的订单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争议，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[]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[]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) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

9.3 仲裁或诉讼过程中，双方将继续履行本协议未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第十条 不可抗力

10.1 本协议所称不可抗力，是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他本协议各方不能预见，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。

10.2 本协议任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本协议的义务时，应在不可抗力发生之日起[10]日内书面通知本协议的其他方，并在不可抗力发生之日起[15]日内向其他方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

10.3 因不可抗力不能履行协议的，根据不可抗力的影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行协议后发生不可抗力的，不能免除责任。

10.4 如果因不可抗力的影响致使本协议中止履行[30]日或以上时，甲方有权决定是否继续履行或终止本协议，并书面通知乙方。

第十一条 协议生效及其他

11.1 本协议自双方签字盖章之日起生效。

11.2 本协议一式[贰]份，甲乙双方各执[壹]份，具有同等法律效力。

11.3 任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露本协议的签订及其内容。甲方向其关联公司透露的，不在此限。

11.4 任何与本协议相关但未在本协议中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本协议做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本协议不可分割的部分。本协议与其补充协议或补充协议冲突时，以补充协议或补充协议为准。



UEJCA1801639EGCN00

11.5 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。

11.6 本协议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、劳动关系。

11.7 本协议替代此前双方所有关于本协议事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

11.8 甲乙双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

11.8.1 除本协议另有约定外，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，不产生本协议项下的任何通知效力：

- (1) 与本协议费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本协议违约事宜有关的通知；
- (3) 与本协议终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本协议延续/续展有关的通知；
- (5) [/]。

11.8.2 本协议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）。

11.8.3 本协议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 7F]

联系人：[黄玥]

电话：[19910781501]

传真：[/]

邮编：[100035]

电子邮件：[huangyue@ctsi.com.cn]

乙方：[北京财富环球科技有限公司]



UEICAI801639EGN00

地址： [北京市丰台区角门甲 4 号院 1 号楼 4 单元 101]

联系人： [邓祯楠]

电话： [18612240804]

传真： [/]

邮编： [/]

电子邮件： [dyn446091583@126.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，未及时通知而影响本协议履行或造成对方损失的，应承担相应的责任。

11.9 附件为本协议不可分割的部分。若附件与协议正文有任何冲突，以协议正文为准。

本协议附件为：

- 附件一 维护设备清单及报价
- 附件二 [迪普设备维保] 订单
- 附件三 维护服务内容
- 附件四 用工承诺书

补充附件

经友好协商，对本协议条款补充、修改如下，本补充附件为协议正文的一部分，与协议正文冲突时，以本补充附件为准：
[/]

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

[2018] 年 [10] 月 [30] 日

乙方： [北京财富环球科技有限公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：

[2018] 年 [10] 月 [30] 日





UEJCA1801639EGN00

附件一 维护设备清单及报价

产品名称及型号	单价(元/台/年)	维保总价(元/台/三年)
防火墙 FW1000-TM-E	2,450.00	7,350.00
负载 ADX3000-TM	1,550.00	4,650.00
SSLVPN 业务板卡	80.00	240.00
IPSS2000-TS-A	5,400.00	16,200.00
漏扫 Scanner1000-MS	2,000.00	6,000.00
WAF3000-TS-A	4,200.00	12,600.00
IPSS2000-GS-E	5,000.00	15,000.00
WAF3000-GA	3,850.00	11,550.00
负载 ADX3000-GA	1,500.00	4,500.00

说明：季度账单金额未达 50 万：百位数归零，仅保留千分位以上；季度账单金额 50 万以上：千位在 5000 以上的按照 5000 元计，5000 朝下的千位全部抹零。

UEJCA1801639EGN00



UEJCA1801639EGN00

附件二

[迪普设备维保] 订单示例

框架协议编号:		订单编号:						
采购方 (甲方) 信息: 中国电信 [集团系统集成有限责任] 公司 联系人: 黄玥 地址: 北京市西城区西直门内大街 118 号 电话/ 传真: 19910781501 邮箱: huangyue@ctsi.com.cn				统一社会信用代码: 91110000710928807K 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 号北京泰德商务大厦 户名: 中国电信集团系统集成有限责任公司 账号: 75100188000011612				
受托方 (乙方) 信息: 服务商编码: 服务商名称: 北京财富环球科技有限公司 联系人: 邓祎楠 地址: 北京市丰台区角门甲 4 号院 1 号楼 4 单元 101 电话/ 传真: 18612240804 邮箱: dyn446091583@126.com				统一社会信用代码: 91110106582595154X 开户行: 中国银行北京百万庄支行 银行地址: 北京市西城区百万庄大街 22 号 户名: 北京财富环球科技有限公司 账号: 346758150569				
序号	标的/物料	范围	时间/期限	内容	价款 (元)	增值税税率	税款 (元)	合计 (元)
1	防火墙 FW1000-TM-E	共 38 节点	3 年	阳光保险迪普设备 维保	263,490 .57	6%	15809. 43	279,300.0 0
2	负载 ADX3000-TM	共 96 节点	3 年		421,132 .08	6%	25267. 92	446,400.0 0



UEJCA1801639EGN00

3	SSLVPN 业务板卡	共 448 节点	3 年		101,433 .96	6%	6086.0 4	107,520.0 0
4	IPS2000-TS-A	共 47 节点	3 年		718,301 .89	6%	43098. 11	761,400.0 0
5	漏扫 Scanner1000-MS	共 80 节点	3 年		452,830 .19	6%	27169. 81	480,000.0 0
6	WAF3000-TS-A	共 22 节点	3 年		261,509 .43	6%	15690. 57	277,200.0 0

订单金额合计：2,351,820.00，大写金额贰佰叁拾伍万壹仟捌佰贰拾元

备注：采购方和乙方确认：本订单受框架协议的约束；与本订单有关的争议将按照框架协议的约定解决。

采购方：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

乙方已确认上述内容。

乙方：[北京财富环球科技有限公司]
 法定代表人/负责人
 或授权代表：

年 月 日



UJCAI801639EGN00

附件三 维保服务内容

1.保修期内服务承诺和方案

本次项目实施由迪普科技原厂提供，承诺在终验合格后三年内，提供 7*24 小时技术支持和电话支持服务，及时响应阳光保险此次项目系统的业务需求，若提供的软、硬件设备出现问题或故障，迪普科技将指派有经验的技术人员，在 4 小时内赶到现场，免费进行更换或维修。设备能在终验后 10 年内支持配件的供应。

服务宗旨

迪普科技是全球领先的网络安全产品和解决方案提供商，将为用户提供具有针对性和实际可操作性的应用安全交付解决方案，协助用户更有效地利用 IT 建立强大的竞争优势。同时，迪普科技通过本身以及合作伙伴的不断努力和广大最终用户的配合，针对用户的不同的需求和独特的要求，向最终用户提供独具特色的、充分考虑最终用户利益的服务方式，并建立了一个完善的体系来满足您的要求。

服务体系及内容

随着市场竞争的日益激烈，售后服务已越来越成为用户普遍关注的问题，优质、专业的售后服务能保证用户的设备连续、稳定、高效的运行。为此，迪普建立了完善的售后服务体系并提供如下几方面的售后服务内容：

一、技术支持服务：为保证迪普科技设备上运行应用安全交付产品的用户，能够及时地解决遇到的问题。迪普科技提供如下服务内容：**提供快速备件更换、远程技术支持、维护性软件版本支持以及网站支持等，能够有效帮助用户**的现场技术支持人员维护网络，满足用户对高效、稳定的 IT 环境的需求；迪普科技设有客户服务热线，7x24 接受服务请求，提供全天候不间断的产品技术咨询、故障申报、硬件维修 RMA 受理、培训需求受理、以及服务政策咨询等服务内容。

二、备件库服务：迪普科技遍布全国的本地备件，可以发送大大减少返修、换件等等的用户等待时间，大大提高用户的满意度。

三、软件支持服务：在服务有效期内，迪普科技能向客户提供设备的主机软件的维护性版本或升级版本以及该软件配套的文档资料。获得软件后，客户将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。具有特殊功能并单独销售的主机软件不在提供范围内。进行 License 控制与销售的软件产品，如管理软件，只提供软件补丁，不提供新的 License 或新版本的软件本身。

四、特征库升级服务：为了保障您对迪普科技应用安全交付的投资，迪普科技不断地为用户建立和更新攻击特征库、病毒库、协议特征库等来保护用户的系统。在购买的特征库服务有效期内，迪普科技能向客户提供特征库升级服务。

4.00 远程技术支持服务

迪普科技公司设有 7x24 技术人员热线，免费提供包括但不限于下述内容：升级服务、



UJCA1801639ECN00

调优、故障排除和故障排除所需的备件更换（含备件本身）等服务。

迪普科技公司设有 7x24 客户服务热线，提供全天候不间断的产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修 RMA 受理、培训需求受理、以及服务政策咨询等服务内容。该系统采用了专业的呼叫中心技术，对所有来电进行实时响，技术工程师对故障问题实时受理，并通过专业高效的 IT 系统对服务进行全程记录和跟踪。

如遇热线繁忙，客户可获得 VIP 优先受理的服务，减少您的等待时间。

客户服务热线：

服务电话：4006100598

电子邮件：support@dptechology.net

该项服务的提供时间为全年，周一到周日，每天 24 小时

客户经理与支持团队

迪普公司针对每位高级维保客户，都将设置专门的客户服务经理及支持团队，根据客户的网络特点帮助客户制定服务计划，定期与客户沟通以控制服务质量，并在服务实施中负责相关协调。支持团队由客户服务经理负责组建，根据实际需要，团队成员可包括迪普技术支持中心总部技术专家、400 热线远程技术支持专家、办事处维护服务专家等。团队成员需要熟悉客户组网及设备运行情况，定期进行讨论评估以便提前发现并消除运行隐患，出现问题时团队成员要参与会诊。

快速备件先行更换服务

迪普科技公司在全国设有 30 个区域备件库和 2 个备件分拨中心（位于杭州和北京），并与多家专业物流公司合作建立了业界领先的快速备件物流系统。通过此系统，可向客户提供及时周到的快速备件更换服务。一旦定位是硬件故障，迪普即在规定时间内将更换件先行运抵现场，保证故障部件得到及时更换，以使客户的业务能在最短时间内恢复正常。

当客户网络设备出现故障时，公司会安排工程师赶往现场进行备件的现场更换与安装。完成现场备件更换后，现场工程师将负责取回故障件。

经维修或更换的设备，延续原有保修期；若距原保修期结束已不足三个月，则享有自修复件或更换件从迪普发货之日起三个月保修。

现场技术支持服务

作为享有高级维保服务的客户，当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，迪普公司将派遣工程师赶往用户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。

一旦确定需要前往现场，无论故障级别，工程师即根据服务协议约定赶往现场。

技术支持具体响应时间定义如下：

一级故障——设备在运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障——设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。



UJCA1801639ECN00

三级故障——设备在运行中出现的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。
四级故障——咨询类问题或设备在运行安装过程中，客户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求，对业务系统几乎无影响。

软件支持服务

在服务有效期内，迪普向客户提供其所购设备的主机软件升级版本，如新版本的主机软件，以及该软件配套的文档资料。获得软件后，客户将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。

迪普将及时向用户通报本项目中所采用软件产品的升级情况及升级建议，若用户需要对软件升级，迪普科技公司免费提供升级版本和相应的支持服务。

具有特殊功能并单独销售的主机软件不在提供范围以内。进行 License 控制与销售的软件产品，如网管软件、计费软件等，只提供软件补丁，不提供新的 License 或新版本的软件本身。

注意：本项服务包含的现场软件升级只在符合商业惯例的合理范围内提供。

服务支持计划服务

针对每位高级服务客户，迪普公司客户经理将负责创建一份年度服务支持计划（Support Plan），服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足客户特殊的服务需求。

服务总结与回顾支持服务

针对每位高级服务客户，客户经理将负责与客户共同对一段时间内的故障问题汇总、RMA 申请情况及其它主动服务活动的进展情况进行总结。服务总结与回顾的频率为每季度一次。

针对每位高级服务客户，客户经理将负责与客户共同对一段时间内的故障问题汇总、RMA 申请情况及其它主动服务活动的进展情况进行总结。服务总结与回顾的频率为每季度一次。

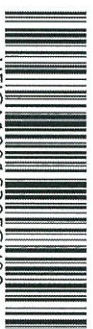
版本使用选择建议服务

作为高级服务客户，除了可获得所购设备的主机软件更新、软件补丁、升级软件及相关配套文档资料外，迪普技术专家团队还将根据客户的设备运行情况、技术特性、软件新增功能来建议客户是否升级。

作为高级服务客户，除了可获得所购设备的主机软件更新、软件补丁、升级软件及相关配套文档资料外，迪普技术专家团队还将根据客户的设备运行情况、技术特性、软件新增功能来建议客户是否升级。

定期巡检服务

迪普公司为高级用户每季度提供一次对设备及网络进行全面检查的巡检服务，帮客户获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，并有针对性地提出预警及解决建议，使客户能够提早预防，最大限度降低运营风险。巡检可包括的内容如下（详细巡检计划及范围由客户服务经理与客户提前协商制定）：



UEJCA1801639EGCN00

编号	巡检内容		
	硬件运行状态检查项目		
1	单板状态检查	电源模块状态检查	风扇状态检查
	整机指示灯状态检查	机框防尘网检查	机房温度、湿度检查
	设备地线检查		
	软件运行情况检查项目		
2	设备运行情况检查	网络报文分析	设备对接运行状况检查
	路由运行情况检查		
3	网络整体运行情况调查		
	网络运行问题调查	网络变更情况调查	网络历史故障调查
以上巡检内容根据设备具体情况会有所不同			

重要时刻值守

在重要关键时刻，包括重大会议期间、金融结算日、网络重大割接或其它任何可能对业务运营产生重大影响时刻，迪普公司可为高级服务客户提供重要时刻的专人有限次现场值守支持。如需专人值守，客户需至少提前 4 周与客户服务经理联系，每位高级客户每年可免费享受不多于 2 次且共计不多于 3 人天的专人值守。如需更多值守支持，需额外支付相应人力和差旅费用。

在线支持服务

在本服务范围内容户可以获得授权，以用户的身份访问迪普科技股份有限公司网站。该网站提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、组网案例、经验汇总等； 公司网站：<http://www.dpotech.com>。



UJCA1801639ECN00

附件四

用工承诺书

中国电信[集团系统集成有限责任公司]：

一、我公司保证依据《[阳光保险组网改造迪普]设备维护框架协议》(以下简称“协议”)为中国电信[集团系统集成有限责任公司(以下简称“中国电信”)提供设备维护服务,对于我公司委派的设备维护人员(以下简称“工作人员”),我公司保证该等人员具有[/]等证件,我公司依法与工作人员签署了正式的劳动合同,为其办理了相关社会保险及公积金。我公司依协议为中国电信提供设备维护服务所委派的全部工作人员不因协议的履行或者其他任何原因与中国电信建立任何形式的劳动关系。如果有人提出法律诉讼或行政程序,声称我公司工作人员与中国电信存在劳动关系,我公司应当负责解决,并应当赔偿中国电信就此承担的所有损失和费用,包括但不限于上述法律诉讼或行政程序中产生的一切诉讼费用、合理的律师费用、和解金额或赔偿金额等。

二、我公司保证为工作人员提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动保护用品,对从事有职业危害作业的工作人员,应定期安排进行健康检查。

三、我公司工作人员在提供设备维护服务期间,如发生工伤事故或导致他人财物损坏等事故,由我公司自行负责处理并承担全部责任。

四、我公司应依法为工作人员发放工资、缴纳社会保险金及公积金等,否则因此而产生的任何后果及纠纷,由我公司自行负责处理,并承担相应的法律责任。因此导致中国电信损失的,我公司承诺进行赔偿。

五、我公司承诺严格遵守相关劳动法律和法规,对违反法律法规的行为应及时纠正处理,以维护各方合法权益。

六、本承诺书经我公司签署后,与协议同时生效。

承诺人:(盖章)北京财富环球科技有限公司

法定代表人/负责人
或授权代表(签字):



年 月 日



UEJCA1801639EGN00

UEJCA1801639EGN00

