# 合同主要条款

甲方：陕西省图书馆（陕西省古籍保护中心）

乙方：

依据《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，甲、乙双方在平等基础上协商一致，就 陕西省图书馆长安路馆区业务系统运行环境集成服务项目 事宜，达成如下合同条款：

**一、 服务内容**

（一）服务保障及要求

1、供应商应在网络设计过程中从网络技术、骨干路由、核心设备等多方面保障网络的可靠性，对采购方提供VIP级别保障服务，承诺7\*24小时售后服务电话畅通，按照“首问负责”的原则，客户可以就近向当地客户服务热线提出故障申告或投诉，以便获得更加及时的服务。

2、遇线路升速时，应采取安全、合理的技术方案,完善的协调保障措施，并提前通知采购方，经采购方确认后实施，实施过程中确保平滑过渡。

3、供应商施工、网络割接等原因影响租用线路正常使用的，供应商应当提前通知采购方，并尽快消除故障，恢复通信线路。

（二）售后服务

1、为客户提供总部所在地维护工程师专项服务。

2、及时解决客户使用网络中遇到的问题，为客户提供快速、优质响应服务，确保15分钟内给予故障申告响应回复。

3、8：00至18：00间发生的障碍，进行故障处理的恢复时间为60分钟；18：00至次日8：00间发生的障碍，进行故障处理的恢复时间为240分钟。

4、提供网络巡检服务，1次/季度。

5、在业务开通、障碍处理过程中及时做好与客户的沟通和反馈，提供7×24 的热线服务，提供故障一点受理与升级处理机制。

6、对中断超过4小时的服务方原因故障，提供故障处理报告。

7、供应商提供VIP等级的优质售后服务，内容包括：网络监测服务、故障处理服务、每季度网络运行报告服务、割接调试服务、一站式受理业务和故障申告服务。提供专门的VIP技术服务负责人作为线路故障处理协调人。

（三）安全保障

供应商必须具备为客户提供网络安全防护的服务能力，包括：DDOS攻击防护、网站安全监测防护、域名防护等。

**二、 服务条件**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务周期：自合同签订生效之日起一年。

**三、 付款方式的支付**

1）付款方式：合同签订后，线路须在线路须在自合同签订生效后2个日历天内开通就绪，采购人六个月内一次性支付全部合同款，达到付款条件起 60 日内，支付合同总金额的 100.00%

2）支付方式：银行转账。

3）结算方式：验收合格后填写采购项目验收单（一式伍份）,增值税发票（按合同总价直开采购人），投标单位持中标通知书、合同、发票、项目验收单，与采购人结算。

**四、 服务的变更**

　　甲方可以提前 个工作日以书面形式要求变更或增加所提供的服务。该等变更最终应由双方互相商定认可，其中包括与该等变更有关的任何费用调整。

**五、争议处理**

甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议，或者对与协议有关的事项发生争议，合同执行中发生争议的，甲、乙双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

**六、 其他**

1、本合同中所用的标题仅为方便而设，而不影响对本合同的解释。

2、本合同未尽事宜，由甲乙双方协商后产生书面文件，作为本合同的补充条款，具备与本合同同等法律效力。

3、合同一式陆份，甲方持肆份、乙方执贰份。双方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺长期有效）。

4、对本合同内容的任何修改和变更需要用书面形式，并经双方确认后生效。

（以下无正文）

甲方（公章）： 乙方（公章）：

法人或授权代表：（签字） 法人或授权代表：（签字）

电话： 电话：

签署日期： 年 月 日 签署日期： 年 月 日