

合同编号:

陕西省教育考试院
深信服虚拟化软件维保服务及技术支持
服务合同

甲方: 陕西省教育考试院

地址: 西安市碑林区含光北路 40 号

联系人: 王老师

联系电话: 029-85221724

乙方: 西安誉远电子科技有限公司

地址: 陕西省西安市曲江新区雁翔路 3269 号旺座曲江 H 座 802 室

联系人: 贾丕松

联系电话: 029-81208989, 13572967369

开户银行: 陕西秦农农村商业银行股份有限公司安东街支行

账号: 2701013101201000015378

本合同经甲乙双方友好协商，本着平等互利、诚实信任、共同发展的原则，同时依据《中华人民共和国民法典》等法律、法规的规定，就乙方向甲方提供「深信服虚拟化软件维保服务及技术支持」有关事宜达成如下协议条款：

一、 维保服务内容及要求

1.1 服务内容

序号	产品名称	品牌	规格型号	产地	数量	单位	备注
1	虚拟化软件升级及产品质量保	深信服	20210519A0000721	中国	1	套	
总计（人民币大写）：肆万捌仟伍佰零伍元整（¥ 48,505.00）							

1.2 服务要求

服务要求：详见附件一、服务技术要求

服务周期：自合同签订之日起 1 年

服务地点：西安市含光北路 40 号陕西省教育考试院

甲方指定项目负责人及联系方式：王老师 029-85221724

乙方指定项目负责人及联系方式：贾丕松 029-81208989，13572967369

乙方提供的服务在验收中如存在任何缺陷或不符合合同标准，乙方应在接到甲方通知后 5 个工作日内完成整改，直至达到合同要求。若在此期限内乙方未完成整改，甲方有权终止合同并要求乙方承担违约责任。

验收过程中产生的所有费用，包括人工费、差旅费等，均由乙方承担。

甲方有权根据《服务技术要求》中规定的标准，对乙方提供的服务进行验收，以确保服务质量符合合同约定。

二、 付款方式

2.1 甲方应在签订本合同后的「10」个工作日内，支付乙方本合同总额的 100%，即人民币 48505 元整（人民币大写肆万捌仟伍佰零伍元整）。

2.2 乙方应在签订本合同后的「5」个工作日内，向甲方出具合法有效的本合同最终金额等额发票。发票为 6%增值税专用发票，税费由乙方自行承担。

2.3 乙方指定收款账户：

账户名称：西安誉远电子科技有限公司

开户银行：陕西秦农农村商业银行股份有限公司安东街支行

账号：2701013101201000015378

2.4 甲方的开票信息:

单位名称: 陕西省教育考试院

纳税人识别号: 126100004352023577

地址、电话: 陕西省西安市含光北路 40 号, 029-85221724

开户行: 中信银行西安含光路支行

账号: 7252210183100000314

三、 双方权利与义务

3.1 甲方权利义务

①甲方向乙方提供履行本合同所需的各类信息和有关资料, 并保证资料的真实、准确、完整。

②甲方应按合同约定及时向乙方支付合同价款。

③在服务过程中如牵涉到第三方的配合, 甲方负责协调第三方的配合工作, 以确保服务质量;

④因乙方原因导致服务质量不符合合同要求的, 甲方可以单方面解除本合同, 乙方应退还甲方所支付所有价款, 并承担合同金额 30%的违约金, 如违约金不足以弥补甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

⑤乙方明确表示或者以其行为表明不履行合同主要义务的, 甲方可以单方面解除本合同, 乙方应退还甲方所支付所有价款, 并承担合同金额 30%的违约金, 如违约金不足以弥补甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

3.2 乙方权利义务

①按法律规定和合同约定的服务范围、内容、技术要求等既定目标完成项目。

②严格遵守甲方及服务实施现场的各项管理制度, 服从现场管理。

③乙方对所知悉的甲方的信息均应承担保密义务, 乙方不得向任何第三方透露, 也不得为本合同履行以外的目的而使用甲方该保密信息; 保密期限为永久, 不因本合同的失效而失效; 若乙方违反保密义务, 甲方可以单方面解除本合同, 乙方应退还甲方所支付所有价款, 并承担合同金额 30%的违约金, 如违约金不足以弥补甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿违约金无法弥补部分的损失。

④未经甲方书面同意，乙方在合同履行过程中不得与第三方合作分包或转包相关服务事项。若乙方需与第三方合作，则需事先提交详细合作计划，甲方有权拒绝该合作请求。

⑤乙方按合同约定收取的价款专用于项目服务。

四、 争议的解决办法

如发生纠纷，由甲乙双方友好协商解决，如协商不成的，应提交甲方所在地人民法院进行诉讼。诉讼费用（诉讼费、鉴定费、律师费、差旅费）由败诉方承担。

五、 其他

5.1 本合同自双方签字盖章之日起生效，至双方完全履行义务后终止。

5.2 合同未尽事宜由双方协商解决，并通过书面补充协议的方式对增删、变更事项进行约定。

5.3 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。合同经双方签字盖章之日起生效，合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如未经双方协商单方面变更或解除合同，须赔偿对方由此产生的一切损失。本合同如有未尽事宜，由双方另签订 补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文。

甲方：陕西省教育考试院

单位代表：


日期：

乙方：西安誉远电子科技有限公司

单位代表：


日期：

附件一、服务技术要求

1. 售后运维服务支持内容

1.1 远程技术支持服务

- 客户可通过自助服务渠道获取售后咨询及技术支持
热线电话：400-630-6430
专线电话：15667011734
- 服务内容：
 1. 电话解答甲方的咨询问题，帮助甲方实现最佳的功能和应用性能。
 2. 通过电话了解故障现象，解答买方疑问，指导买方解决常见的简单故障。
 3. 在征得用户允许的前提下，通过安全的接入方式进行远程分析，快速而直接地对系统进行诊断与故障排除。

1.2 故障维修服务

1.2.1 故障返修服务

当设备出现故障，且现场无法及时修复时，可将故障部件发送到指定的地点，乙方收到故障备件后，将在 SLA 承诺的时间内维修完成并送回该部件。

1.2.2 现场维修服务

当设备出现故障时，可申请原厂提供现场维修，现场维修将在 SLA 承诺的时间内完成，确保客户设备及时恢复运行状态。

1.3 软件版本升级和软件补丁服务

在关键性补丁发布后，客服部门 24 小时内通知客户并提供软件补丁。在主版本发布后，客服部门将在 1 个月内通知客户，提供软件版本。新版本发布后，客服部门将根据买方的业务需要和使用情况，建议是否升级到新版本。对关键性补丁，客户可通过网络自动升级的方式实现对设备相关程序的更新。对主版本的升级，我司将向买方提供详细的升级方案和操作指南，并在升级期间提供电话及远程支持服务、深信服本地现场服务技术工程师上门服务，确保升级顺利完成。

1.4 设备巡检服务

在保修期内，深信服会根据合同约定以及买方的需求，由本地现场服务



应急保障流程

2.3 硬件维修服务流程



产品质保服务流程

3. 服务等级协议

3.1 故障等级定义

➤ P1: 一级故障 (problemcritical)

出现严重故障，对客户网络和业务运营造成严重影响，包含客户在使用中发

现所有服务终端或功能损坏的事件。

➤ P2: 二级故障 (problemmajor)

对业务造成显著影响, 故障有可能导致业务中断, 产品部分操作不可用 (但功能正常), 对客户相关领域没有影响, 或影响可以设法规避的事件。

➤ P3: 三级故障 (problemminor)

对业务造成有限的影响, 故障并不影响网络服务或功能, 产品仍能正常运转, 但部分功能受限, 此类场景不紧急, 并未对客户整体业务运作造成严重限制。

➤ P4: 咨询类问题

关于设备配置类、版本类问题的资源, 或对于产品功能或参数的咨询。

3.2 客户支持服务 SLA 标准

3.2.1 故障处理 (非现场支持) SLA

时效类别	P1	P2	P3	P4
有效服务时间	7×24	7×24	7×24	7×24
电话/远程响应	≤20 分钟	≤2 小时	≤24 小时	≤24 小时
业务恢复时间	≤4 小时	≤24 小时	≤72 小时	-
故障排除时间	≤15 天	≤30 天	≤60 天	-

非现场支持故障处理 SLA

3.2.2 故障处理 (现场支持) SLA

时效类别	P1	P2	P3	P4
有效服务时间	7×24	7×24	5×8	5×8
响应时间	≤20 分钟	≤2 小时	≤24 小时	-
到达现场时间	≤4 小时	≤24 小时	≤48 小时	-

现场支持故障处理 SLA

3.2.3 产品质保服务 SLA

条目描述	达成要求
返修周期	乙方收到故障部件后 5 个工作日内完成修理, 并发出部件。

硬件支持服务 SLA