湖南工商大学校园网运维项目协议

甲方：湖南工商大学

乙方：

根据中华人民共和国《经济合同法》及有关规定，甲方将网络设备委托乙方维保，为明确甲、乙双方的权利和义务，经甲乙双方友好协商，达成以下协议。

一、协议期限：维保期限从协议签订之日计算，有效期限壹年。

二、协议维保范围：协议维保是指南北两校区网络等设备超过采购质保期外的正常维保。基本内容为：（1）基础线路运维：保障甲方网络出口链路、主干链路、专线链路、接入交换机到用户终端网络畅通。每年不少于6次的定期巡查网络通信线路、设备间、配线架的工作状态和可能的发生的故障，并及时处理。（2）综合布线系统：办公室、宿舍楼、家属区等网络布线，包括新增光纤或网络点位。（3）用户端网络运维：掌握用户端接入网络的情况，用户报故障时可迅速定位并及时解决问题。（4）机房设备巡查：每年不少于6次对机房设备定期巡查，并对可能存在的问题，提出整改意见。（5）设备维保：每年不少于2次对机房设备定期维保。

三、乙方需安排2名技术人员须常驻甲方附近，其中至少一名具有网络工程师技术水平的技术员，专人转岗，不可服务其他项目。乙方接到甲方维保通知后，技术人员须20分钟内到达现场，并在4小时内解决问题（不可抗力因素除外）。遇抢修项目，乙方须随时调齐2人以上人员。

四、除不可抗力因素外，未经甲方同意，乙方不得变更协议拟定的技术人员。本协议乙方安排到甲方的技术人员为：　 　 身份证：

电话

五、乙方自备相关工具和设备。

六、乙方接到维保通知后，首先对故障原因作出初步判断，并估算维保费用，经甲方同意，持《湖南工商大学网络及设备维保报修单》至使用部门进行维保，维保完成后须经使用部门签字确认。维保更换的零配件返还给甲方。

七、如有设备需带出甲方场地进行维修，须经甲方同意并签发放行条后方可带出。不能立即解决故障时，乙方须提供设备给甲方免费使用至故障解决。如不能按约定时间解决故障，甲方有权选择更换维修单位。连续12个月内，不能解决故障超过3次，甲方有权中止本协议。

八、乙方提供给甲方的维保配件须为已定型上市销售的全新、原产地、原包装、手续合法完整、渠道正规的产品。如有以劣充优或虚报价格，乙方负责承担一切责任，甲方有权中止本协议。

九、乙方在对甲方网络及设备维保维护后，须在《湖南工商大学网络及设备维保报修单》维修结果中如实填写维修维护费用并注明质保期限，如在该期限内，同一设备出现同样故障，则由乙方负责免费予以维修维护。质保期从项目验收合格之日起开始计算，质保期不得少于三个月，若供货商的质保期超过三个月，则按供货商的质量保修期执行。

十、在质保期内乙方对产品质量实行三包，因设备配置、设备或零部件制造质量问题而引起的故障，乙方应在48小时内立即免费维修或更换，保证设备及时恢复正常，由此引起的一切费用由乙方承担。

十一、在没有维保任务时，乙方不能以任何理由向甲方收取任何费用。甲方只按任务工作量清单按季度结算相关费用，无特殊情况逾期不予结算。对于维保单位为满足甲方响应时间要求而安排的等候人员，甲方不支付任何费用。

十二、设备及零配件等结算价格，按照“附件一、网络运维参考价格清单”中报价的　　%结算；对不在价格清单中的相关设备零配件按同年度建设项目相同产品的审核控制价进行核价，按照双方核实认定的价格进行结算。

十三、甲方保证每个季度对乙方维保费用进行汇总支付，乙方保证提供正规发票，如无其他问题，甲方不得擅自拖欠、克扣乙方维保费。

十四、服务满意度（甲方每半年进行一次调查）低于80%，或书面投诉达3次（含3次）以上，经甲方核实无误后，立即终止维保协议。

十五、如甲乙双方因故不能履行本协议，须提前十天通知对方，经双方协商后方可废除本协议。否则，违约一方须承担相应法律责任并向对方支付违约金2000元。

十六、乙方须向甲方提供2000元协议保证金。如乙方不能按照本协议条款履行协议，甲方有权中止本协议并扣除乙方保证金2000元；如无违约问题，本协议期满后，甲方全数无息退还。

十七、乙方需严格遵守甲方各项规章制度并按规章制度开展工作。

十八、乙方在维保时需注意安全，如果损坏甲方设备，乙方须负责免费修复或照价赔偿。

十九、乙方在维保时需注意人身安全和规范操作，如发生安全事故，一切责任由乙方负责，甲方免除一切责任。

二十、本协议一式四份，甲方三份，乙方一份，经双方签字盖章后生效。本协议有效期壹年，即2024年 月 日至 年 月 日。

|  |  |
| --- | --- |
| **甲 方** | **乙 方** |
| 单位名称：湖南工商大学单位地址：湖南省长沙市岳麓区 岳麓大道569号主管处长：法定代表人：委托代理人：电话：0731-88688366 | 单位名称：单位地址：法定代表人：委托代理人：电 话：开户银行：帐 号： |