

服务内容

乙方向甲方提供设备维护费及网络技术咨询费

服务包含：

- 1、是否对 CISCO1841/ASA5520 熟悉：熟悉
- 2、是否提供 24 小时技术支持：提供
- 3、是否提供工程师到司巡检：提供每月巡检一次，并提供巡检报告。
- 4、是否提供 365*7*24 热线支持：提供
- 5、是否提供网络操作系统技术支持：提供
- 6、是否提供系统重新安装服务：提供，技术工程师上门指导安装。
- 7、是否提供服务器及网络设置优化服务：提供，在每月一次的巡检为用户整理服务
- 8、是否提供 24 小时备份系统支持：提供
- 9、是否提供 24 小时热线支持电话：提供
- 10、是否提供硬件资产管理服务：提供
- 11、是否提供硬件培训服务：提供
- 12、公司位置/与服务客户的距离
- 13、响应时间：1 小时响应

1 前期系统评估

在签订合同并且生效后，乙方需按甲方的要求在协商好的时间之内（一般在 3 个工作日内），对甲方的计算机网络系统设备（详情请参见附件中的设备清单）的运行状况进行全面检查，做出详细的报告，记录所有设备清单中关键设备的当前运行状况，并且结合甲方网络的实际运行情况对于可以进行优化的内容与甲方协商，确定优化的方案，在与甲方和乙方进行充分论证后，由甲方决定是否实施。提供巡检评估报告，报告内容：整个网络系统的评估及系统优化整理建议。

2 系统的重新整理工作

在甲方确认乙方的优化方案后，双方协商好实施的时间，由乙方完成优化工作，并记录优化的配置情况和运行情况。

3 维护工作

3.1 硬件维护服务

如果出现路由器或板卡硬件故障问题，由乙方负责联系维修。在硬件维修过程中若发生维修费用，需在甲方认可的前提下方可进行，发生的硬件维修费用由甲方支付，乙方不加收人工费。如果有必要更换损坏的设备或零备件，额外的费用由甲方承担。

硬件维护的设备范围是附件中设备清单中的设备。

3.2 软件维护服务

如果出现软件故障问题，由乙方负责调试、软件故障维修的范围如下：

IOS 版本升级服务

网络结构改变，改变现有配置与应用

增加软件应用功能

在维护过程中如果需要软件介质、许可证、驱动程序等涉及版权的软件，由甲方提供

3.3 定期现场维护

乙方会每个月安排人员对甲方的网络情况进行检查，了解设备清单中的网络设备的设置情况和运行情况，记录运行时的一些参数，以便能及时发现异常情况，防止故障的发生。

在每一年最后的一次例行检查时，乙方工程师与甲方的技术人员可以进行一次技术讨论，讨论有关如何更好地维护甲方的网络系统，提高乙方的维护水平，如何更好地应用一些新产品或新技术来为甲方的网络系统提供更好的服务。

3.4 现场响应和抢修服务

我们将故障分为如下两个级别：

1. 高优先级：网络核心设备等影响甲方业务的故障为高优先级故障。

2. 一般优先级：除高优先级外的故障为一般优先级故障

1) 对于高优先级故障，乙方工程师接到报修电话后及时确定问题，排除故障。

2) 节假日内，高优先级故障提供应急服务，对于一般优先级故障，经过双方友好协商确定维护时间

3. 在线服务：通过电话技术支持热线提供系统和设备故障排除以及网络维护和数据保险实施，同时做好快速指派工程师到现场进行维护和支持的准备。

3.5 备件服务

我们将本合同中服务分为两类，一类是有备件服务，另一类是普通类服务

1. 对于有备件服务，如果甲方关键设备发生故障，若短时间（一般为4小时）内未能修复，则乙方提供替代设备保持正常运行，直到故障设备修复

2. 对于普通类服务，乙方可根据自己的备件情况优先为用户提供一定的备件服务，由于多方面原因，乙方不保证每次都有备件。

3.6 咨询服务

乙方还为甲方提供如下一些免费的咨询服务：

1. 路由器和软件的采购咨询服务

2. 最新网络技术和应用技术服务

3. 业务相关的网络应用技术咨询服务

4. 网络安全技术咨询服务

5. 自身网络系统发展的技术咨询服务

3.7 维修呼叫中心服务

甲方的维护范围内的设备出现问题，乙方提供12个月*7天*24小时呼叫中心服务。