# 主机托管服务品质协议书

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2023-12-21

*甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_为规范乙方所提供的网络资源服务及相关客户服务的品质，使甲方能够有效监控乙方的服务，保证所获得的服务品质，甲乙双方经友好协商，特签订如下协议。第一条　网络联通性保证“网络联通性”是指甲方托管于乙...*

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

为规范乙方所提供的网络资源服务及相关客户服务的品质，使甲方能够有效监控乙方的服务，保证所获得的服务品质，甲乙双方经友好协商，特签订如下协议。

第一条　网络联通性保证

“网络联通性”是指甲方托管于乙方数据中心的网络设备同chinanet是否联通。“网络联通”是指：乙方分配给甲方的网络端口可以与chinanet相联通；“网络不联通”是指：乙方分配给甲方的网络端口与chinanet不联通。

乙方保证甲方网络系统99.9％的联通性，即每月不联通时间少于44分钟。

乙方如果在任何一个月中不能达到第一条第2点的服务品质，乙方将免收甲方的当月租用费。

乙方可根据甲方要求，为甲方计算每月中“网络不联通”时间，“网络不联通”包括乙方造成的甲方设备不联通的时间（分钟数)，但不包括网络不联通的5天之内甲方未向乙方报告的情况，以及以下原因所导致的甲方网络系统不联通：

乙方经甲方同意进行网络维护所引起的；

任何甲方的电路或者设备引起的；

甲方的应用程序或安装活动所引起的；

甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的；

有不可抗力所引起的；

甲方导致的其它原因。

第二条　电力的持续供应保证

“电力的持续供应”是指：乙方向甲方提供的市电或ups电源具有电力；“电力中断”是指：乙方向甲方提供的市电及ups电源同时不具有电力。

乙方保证甲方网络系统的电力的持续供应99.9％的可用性。

乙方如果在任何一个月中不能遵守第二条第2点规定的服务品质，乙方将免收甲方的当月租费。

“电力中断时间”包括由乙方造成的甲方网络电力中断的时间（分钟数），但不包括网络电力中断的5天之内甲方并未向乙方报告的情况，以及由以下原因所引起的电力中断：

4．1　任何甲方的电路或设备；

4．2　甲方的应用或安装活动；

4．3　甲方的疏忽或由甲方授权乙方进行的操作；

4．4　由不可抗力所引起的。

第三条　初装保证

乙方的初装服务内容随甲方选择的服务项不同而不同，按照甲方的要求而具体包括：

1．1　整机租用服务

1．1．1　服务器硬件安装，调试

1．1．2　焦点标准系统软件安装，调试

1．1．3　电力供应的安装

1．1．4　网络联接的安装

1．2　主机托管服务

1．2．1　电力供应的安装

1．2．2　网络联接的安装

1．3　机柜整租服务

1．3．1　电力供应的安装

1．3．2　网络联接的安装

初装工作时间保证

2．1　整机租用：服务合同签定后3个工作日内

2．2　主机托管：服务合同签定后3个工作日内

2．3　机柜整租：服务合同签定后3个工作日内

若乙方未能按照上述规定完成初装工作，乙方将退还甲方该次初装工作收取的初装服务费。

第四条　紧急情况报告保证

乙方的标准程序将每5分钟ping一次甲方网络设备。如果甲方的网络社备在连续2次每次5分钟的ping过程中没有相应，乙方将认为服务已经不可获得，已处于紧机状况。

乙方将通过甲方选择的方式（办公室电话，手机，传呼机，传真，email）联络甲方指定的授权人。

在获得甲方正式授权前，乙方无权对甲方系统设备进行任何操作。

乙方可进行紧急情况监测的服务包括甲方网站系统中：

4．1　www应用是否正在运作

4．2　email应用是否正在运作

4．3　ftp应用是否正在运行

乙方的“报告保证”将在乙方断定甲方不能得到乙方服务的15分钟之内通知甲方。

甲方需负责向乙方提供指定授权人准确的联络信息以便乙方与其联络。

当由于甲方的疏忽造成甲方所提供的指定授权人的联络信息乙经过时或不准确或（在应用服务协议中所定义的)不可抗力的原因，免除乙方“报告保证”的责任。

乙方未能履行“报告保证”时将根据甲方的要求，扣减当月租费中1天的款项。

甲方每天最多只能获得1次扣减，不论乙方一天中有几次未能履行“报告保证”。

第五条　客户服务保证

乙方客户服务专员向甲方提供如下服务

1．1　服务项目和业务项目的咨询

初装工作处理和情况汇报

服务内容变更处理

投诉受理和处理情况汇报

缴费和续费咨询及处理

保证为甲方指定客户服务专员负责甲方的售后服务工作

第六条　技术支持保证

乙方技术支持工程思向甲方提供如下服务：

1．1　服务器系统状态监测，可根据甲方需要为其提供数据流量统计页面分析，对客户服务器进行实时监控，并在服务器上出现。

1．2　紧急情况通知

1．3　授权下的服务器操作

1．4　技术问题咨询

保证为甲方指定1名技术工程师负责甲方的售后服务工作。

乙方技术工程师每天24小时，每周7天，每年365日工作。

甲方需要乙方工程师直接对其服务器进行操作时，需要向乙方工程师书面授权。

甲方需指定甲方授权人，只有授权人有权利要求乙方工程师对其服务器进行操作。

书面授权必须有甲方授权人的签字。当甲方授权人无法以书面形式授权时，可以通过电话向乙方工程时授权，事后需立即补交书面操作授权书。甲方使用电话进行授权时，必须向乙方提供甲方的mrtg用户名和密码，经乙方工程师核实准确后，方接受授权并进行相应的授权操作。如甲方未能提供准确的mrtg用户名和密码，乙方将视其为非法授权，并有权拒绝进行操作。

第七条　技术操作保证

乙方工程师在得到甲方授权后方可对甲方系统进行授权的无责任操作。

乙方工程师在得到授权后30分钟内向甲方提供第一次反馈并在操作结束后提供一份书面形式的操作情况报告。

乙方不承担由于甲方授权操作而对甲方系统所产生的任何影响及其责任。

第八条　投诉保证

甲方可以书面形式对乙方及乙方某个员工投诉：

网络品质

客户服务质量

技术支持质量

乙方设立投诉专线受理甲方投诉。

乙方在受理甲方投诉后的24个小时内向甲方提供第一份书面形式的投诉处理情况报告。

第九条　机房开放保证

乙方数据中心机房向甲方开放，甲方可以根据需要在乙方技术人员的陪同下进入焦点机房进行合理的操作。

甲方进入机方时需由乙方工作人员陪同并向保安人员出示乙方配发的有效证件方能被允许进入。

甲方需要进入机房时，需要先向乙方数据中心管理人员提前说明：

3．1　进入原因

3．2　将进行的活动（操作，参观等）

预计进入时间

预计辞出时间

所需协同作业（工具，软件，食宿安排等）

第十条　不可抗力

本承诺中规定的不可抗力包括：

1．1　地震，台风，洪水等自然灾害；

1．2　战争，罢工，停电等不可抗力因素；

1．3　由法律法规及政府行政行为的原因而导致的中断；

1．4　电信线路被人为破坏或chinanet的线路，设备因调试，扩容所引起的中断；

1．5　其它非乙方原因而被第三者不法侵害所引起的中断。

当由于上述原因而试乙方无法履行保证时，以方不承担责任。

第十一条　本协议有效期一年。

本协议一式二份，甲乙双方各执一份。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

代表人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_　代表人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_\_\_\_\_电子邮箱：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签订地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_签订地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！