

采购项目编号：ZMZB2025YYXY-200

西安音乐学院 2025 年校园网和数据中心 运维服务项目 (合同书)

甲方：西安音乐学院

乙方：陕西领创安信科技有限公司

2025年9月

合 同 书

甲方(全称): 西安音乐学院

乙方(全称): 陕西领创安信科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律法规的规定和本项目招标文件的要求及招标结果,遵循平等、自愿、公平和诚信的原则,双方就西安音乐学院2025年校园网和数据中心运维服务项目相关事项达成一致意见,订立本合同。

一、该项目涉及到的合同文件及解释顺序

- (一) 本合同协议书;
- (二) 成交通知书;
- (三) 竞争性磋商文件、磋商响应文件;

本合同签订后,双方依法签订的补充协议、备忘录也是本合同文件的组成部分。

二、合同标的

- (一) 项目名称: 西安音乐学院2025年校园网和数据中心运维服务项目
- (二) 项目地点: 西安音乐学院
- (三) 服务期限: 2025年10月13日至2026年10月12日
- (四) 服务主要内容及清单:

1. 资产梳理服务

乙方建立完整、准确、详实的信息化基础设施资产台账,按照基础信息、管理信息、安全信息、系统信息等相关信息进行采集、整理及更新。使用学校的IT资源管理运维平台,实现资产数据的采集与更新,进一步完善资产信息,形成真实准确、全面详细、方便可查的学校信息化基础设施资产数据库。实时维护更新学校网络拓扑、数据中心基础架构图等重要信息资产数据。

2. 评估优化服务

乙方对信息化基础设施提供全面的系统评估,分析性能瓶颈等问题,提供相应的性能调试等优化改善服务,生成技术服务报告。优化和规范使用网络机房的标识,包括但不限于功能性标识、警示性标识和管理性标识等。

3. 故障响应服务

乙方提供7×24全年全天候报修服务响应；接到故障通知后，根据服务类型，按照流程及时响应处理；初次响应时间最迟不高于10分钟；服务结束后完成相关报告并及时汇报。

4. 巡检服务

(1) 乙方制定详尽、可行的巡检计划，使用学校 IT 资源管理运维平台，认真全面地完成信息化基础设施的日常监测与巡检，发现问题及时处理，按照故障管理机制及时总结汇报。

巡检内容包括但不限于以下内容：

- 1) 机房环境状态的安全检查；
- 2) 服务器的外观、温度、有无故障指示灯、硬件运行状况、系统日志、系统补丁、CPU 使用情况、内存使用情况等的检查；
- 3) 网络设备的外观、温度、工作指示灯状况、端口网络状况、测试设备的数据通信功能等检查；
- 4) 每季度对学校所有机房、相关设备等进行一次保养性维护，包括设备除尘、排除故障隐患等，以确认所有设备工作正常；

(2) 制定信息化基础设施设备配置检查与备份工作计划。按照计划查看运行配置与最后一次保存配置是否一致，将配置文件进行备份，统一保存在采购人指定的介质中。

(3) 负责校园网通信线路的日常巡检，对校园网光缆通信基础设施进行故障定位与维护。针对校园网光缆故障，负责抢修与恢复，及时进行故障定位及断点熔接，确保校园网通信基础设施正常工作。针对新建网络信息点，结合校园网整体情况，负责端口与线路规划，对接施工人员进行建设。根据通信线路的重要程度和网络保障需求，尽快排除故障、确保网络可用。

5. 制度制定和培训服务

(1) 乙方制定工作总结汇报制度，按照周、月等时间周期整理、统计运维服务数量、内容等工作总体情况；将所有事件服务和故障处理进行科学分类，形成统计报表；针对高频率事件提出合理的、可行的技术建议与解决方案，按照文档管理制度，及时提交相关报告。

(2) 乙方须对学校现有网络情况进行深入了解，构建合理的运维服务体系，制定可行的运行保障机制，及时响应用户问题需求，提出可行性的解决方案，包括但不限于业务梳理分类、系统隐患预警分析、重大维护工作协同处理、按期全面巡检、模板式交付与管理等。

(3) 乙方根据学校实际需要，制定和完善信息化基础设施运维服务管理制度，包括但不限于事件管理、问题管理、安全管理、配置管理、变更管理、发布管理以及应急响应预案等，强化主动运维能力。根据学校现行的网络运维等管理制度，做好在新老数据中心业务迁移时的相关规划、标准制定、平稳迁移。

(4) 乙方根据学校实际情况，制定培训计划，合理安排培训内容，进一步提升学校运维管理人员的技术能力。服务期内开展至少1次技术培训，培训的内容由学校和乙方共同商定，主要方向包括但不限于网络通信、虚拟化、数据中心运维等。

6. 重要保障服务

乙方提供全国两会期间、各类招生考试、研究生考试、四六级考试等重要时期、重要节点、重点业务、重大活动的全方位技术服务保障。在重点业务保障期间，乙方将安排富有经验和更强业务能力的人员与团队进行现场值守，提供技术支持和备品备件，做好服务保障。通过主动式的预防保障服务与现场驻场的零响应延时服务来保证业务应用及其信息化基础设施的正常运行。针对重点保障业务（包括但不限于相关设备设施、通信线路、信息系统等），形成可行性的保障工作方案与应急预案；在保障期间，提前安排（或与学校沟通确定时间）对相关业务信息化资源进行细致检查分析，根据业务的使用情况调整优化相关资源的配置，做好迎接业务高峰的技术应对准备工作。

7. 备品备件服务

乙方对于服务范围内脱离质保期的设备，提出可行性的备品备件保障解决方案，确保校园网络正常运行。制定备品备件制度，针对原厂过保的网络产品，乙方将制定合理的备品备件清单，明确备品备件的品目和数量，建立本地的备品备件库，当硬件故障出现时，可以快速进入故障恢复流程，加快故障恢复进程，最大限度的保障学校信息基础设施的安全稳定运行。

8. 应急演练服务

乙方制定校园网与数据中心应急演练方案并定期开展实战演练，查漏补缺，不断提升信息化基础设施运维应急响应能力。每年开展1次应急演练，主要针对偶发的故障处理与响应展开，熟悉故障处理流程，强化服务意识，降低故障事件的影响。乙方将根据学校实际，制定具体的应急演练方案内容、实施计划，由学校最终确定执行。演练结束后，及时进行工作总结，输出应急演练总结报告，为后续的持续性工作改进提供方向和建议。

9. 常态化运维服务内容要求

常态化运维服务内容要求主要包括所有基础设施类共性的运维内容和某类维护对象特有的运维内容。乙方将按照学校集中运维体系管理标准开展通用服务及专项服务工作，相应的维护记录（包括但不限于巡检、故障、配置等记录）应按学校要求录入运维管理系统。详情如下：

序号	服务名称	服务内容	频度	输出文档
1	日常维护	常态化维护内容包括但不限于以下 (1) 乙方对异常进程进行终止等操作； (2) 乙方对设备或系统垃圾数据进行清除。	每天一次	《运维服务日报》
2	设备与系统监控	(1) 发现异常和告警信息时，及时向上汇报和处理； (2) 乙方定期分析异常、告警信息，找到问题根源，形成解决方案。	7*24	《网络系统日志分析报告》《网络流量监控报告》
3	故障处置	(1) 对故障进行分析； (2) 乙方配合学校开展故障定位，制定故障解决方案； (3) 乙方配合学校开展故障处理，协调沟通和协助指挥。 (4) 乙方按维护服务响应要求保证系统恢复； (5) 应学校要求编制故障分析及处置报告。	7*24	《故障分析处理报告》《运维变更记录》《设备操作记录表》
4	资产与配置维护	(1) 乙方协助学校梳理资产信息，分析资产之间关联关系； (2) 乙方协助学校维护、管理资产信息、统计相关数据； (3) 乙方协助学校系统配置信息录入和修改； (4) 配置项及配置信息统计； (5) 配置过程记录。	每月一次	《配置信息数据》《信息资产表》
5	运维报告及其他技术支持	(1) 乙方按学校提供或自备模板，每月提交《运维服务月报》； (2) 乙方配合学校开展设施改造、设备搬迁；系统、平台、数据库等迁移工作； (3) 乙方配合学校开展如基础设施规划、设备及系统架构升级优化方案编制、运维体系规范化建设等工作； (4) 乙方参与学校在建及新建与其服务范围内的系统相关联的子项目，配合相关工作。	每月一次，年底汇总输出年报	《运维服务月报》《运维服务年报》
6	性能优化	(1) 乙方定期开展性能诊断分析； (2) 乙方编制设备性能调优技术方案，开展性能调优实施工作	每季度一次	《网络系统优化方案》《网络

		(3) 技术性文档的完善和更新工作。		系统优化运行报告》等
7	主机维护	(1) 发生服务器设备的硬件故障后向保修厂商报修，并跟踪报修进展与结果； (2) 系统（操作系统与中间件）的安装、优化、系统配置、故障诊断和修复； (3) Linux系统技术支持、安装、配置、优化、监测、系统版本升级和补丁安装等服务； (4) 系统服务（例如 web、dns、ftp、wins、dhcp、samba 等）的安装、配置、监测、优化、备份等非开发性质的工作，并提供协助或技术支持； (5) 备份系统维护，保障其能正常运作，并提供技术支持。	7*24	机箱服务器、刀片服务器等设备及其附带软件
8	虚拟化平台维护	(1) 华为超融合平台软件的安装、升级和维护； (2) 华为超融合平台高可用、监控、备份、迁移等功能维护； (3) 物理服务器通过迁移工具到虚拟机上的实施与维护； (4) 华为超融合平台虚拟化主机加入云平台； (5) 华为超融合模版和虚拟机管理； (6) 虚拟机、虚拟网络及共享存储的部署、变更和故障处理； (7) 负责虚拟化资源与性能监控管理； (8) 华为超融合平台日志和告警管理。	7*24	虚拟机、云平台、计算及存储节点服务器设备及其附带软件
9	存储系统维护	(1) 乙方协助学校对存储管理软件进行维护和存储资源的划分；日常存储容量分配和回收； (2) 发生存储设备的硬件故障后向保修厂商报修，并跟踪报修进展与结果； (3) 坏盘的更换，新盘添加，其中坏盘由用户保留； (4) 日常文件系统加载、限额、使用率、节点状况维护，文件系统的一致性检查； (5) 乙方定期保存光纤交换机配置； (6) 乙方维护软硬件的正常运行。	7*24	存储设备及其附带软件
10	信息系统维护	(1) 乙方监控和及时报告信息系统故障，及时排查和修复故障，确保信息系统的稳定性和性能； (2) 乙方对信息系统的数据管理和备份，确保数据的安全性和完整性； (3) 乙方协助学校对新的信息系统进行部署，确保应用系统的可用性和稳定性。	7*24	信息系统运行日报。

10. 网络运维驻场

乙方提供 2 名网络运维专职人员驻场，提供 5*8 小时的现场驻场服务，7*24 小时应急服务保障。当有紧急任务或是批量任务时，乙方临时增派应急工程师进场服务，以保证进度要求。所安排人员可进行夜间值班工作，服务地点为西安音乐学院。

1. 驻场人员资质要求

大专及以上学历，计算机或网络工程相关专业，2 年以上校园网和数据中心运维工作经验，拥有相关认证证书（或其他同级别网络方向证书）。为乙方现职人员，已提供

交纳社保的证明和身份证明，驻场实施本次信息化基础设施运维服务项目。

人员进场后，学校有权进行监督与管理，并根据工作完成情况以及服务满意度等，有权要求乙方更换驻场技术人员，直至满足要求为止。驻场人员的工作地点在学校校内，学校安排工位及协调办理门禁通行权限；工作时间严格执行学校的工作时间与安排，乙方负责驻场人员的所有安全及其保险，所发生的一切安全事件均与西安音乐学院无关。

2. 驻场人员技能要求

乙方运维人员充分了解学校现有信息化基础设施情况，熟练掌握网络与数据中心相关技术，包括但不限于网络、无线、安全、虚拟化等方向技术；熟悉思科、华三、华为、锐捷、曙光、联想、浪潮、爱数等设备及指令体系，跨厂商设备互联配置，熟练掌握交换路由技能并具有独立进行网络障碍定位排除能力。熟练掌握网络安全配置，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置等技术。具备数据中心虚拟化平台维护能力，精通超融合平台的原理和硬软件技术要点，可对超融合系统进行调试与维护，具备安装服务器操作系统与运维能力。能够完成对虚拟机的部署和管理，能够对优化虚拟化环境的性能和资源利用。熟练掌握 Linux 常用命令，熟悉 Mysql、Oracle、Apcche、Nginx、FTP、DNS 服务的安装和配置，具备丰富的 Linux、Zabbix、hadoop 等运维经验。熟悉运用学校的 IT 资源管理平台。

3. 技术支持服务团队资质要求

乙方提供的技术团队须由各技术领域的资深技术专家组成，技术领域包含：服务器、存储、网络、无线、安全、虚拟化、操作系统、数据库、中间件、备份等；具备相关认证证书的高级工程师对相关信息系统进行预防性检查，并提交工作报告。学校如有突发事件或重大事项需技术支持服务团队到场支持，乙方将在 1 小时内赶到学校指定现场。

4. 考核要求

乙方驻场人员严格遵守西安音乐学院的各项管理规定。服务期内未经学校同意不能随意更换驻场人员，驻场人员的技术能力若不满足学校要求的，乙方无条件立即更换，每更换一名技术人员，服务期顺延30天；如驻场人员变动两次（含）以上，出现一次扣除成交价的10%；如乙方未按时按量按质提供服务，学校可以拒付所有服务费用；如因驻场人员造成学校网络安全事件（事故）发生，乙方需承担相应责任。

11. 人员配备及岗位职责

序号	姓名	学历	年龄	职称	岗位职责
1	杨振	本科	33	中级	项目经理
2	肖杨	本科	25	高级	驻场工程师
3	汪宝龙	本科	25	高级	驻场工程师
4	周佳	本科	27	中级	二线专家
5	王雄	大专	35	中级	二线专家
6	罗冬	本科	31	中级	二线专家
7	马特	本科	29	中级	二线专家
8	李宝林	本科	37	中级	二线专家

三、合同总价和结算方式

（一）合同总价款

合同总价（大写）：贰拾叁万伍仟元整（¥235000.00元）。合同总价为固定总价，一次包死，不受市场价变化或实际工作量变化的影响，合同总价为含税价，乙方提供服务、产品所发生的包括但不限于一切税（包括增值税）费、人工费、交通费等所有费用都已包含于合同总价款中。如因乙方漏报、误报等导致的费用差异均由乙方自行承担。

（二）支付方式：银行转账

户 名：陕西领创安信科技有限公司

账 号：61050192570000001139

开户行：中国建设银行股份有限公司西安高新科技支行

地 址：陕西省西安市高新区锦业路38号粤汉国际1号楼20712 室

（三）货币单位：人民币

（四）结算方式：

甲方按照进度支付费用：（1）项目中期验收合格后，甲方向乙方支付合同总额的50%，即¥ 117500.00 元，（大写：人民币壹拾壹万柒仟伍佰元整）；（2）项目完成

并验收合格（甲方以出具书面验收合格文件的形式予以确认）后支付合同总额的50%，即¥ 117500.00 元，（大写：人民币壹拾壹万柒仟伍佰元整）。

甲方付款前，乙方应开具等额的增值税普通发票并配合甲方办理相应付款手续。否则，甲方不承担逾期付款的责任。

四、验收

1、验收：乙方完成服务内容后，向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后组织验收（必要时可聘请相应专家或委托相应部门验收，由此而产生的所有费用均由乙方承担），验收合格后，出具书面验收合格证明文件。

2、验收结果作为付款依据，并向甲方提交实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

3、验收依据：合同文本、合同附件、竞争性谈判文件、乙方的响应文件以及国内相应的标准、规范。

五、双方承诺

（一）甲方责任：

1. 甲方负责提供项目相关详细资料；
2. 甲方按照合同约定向乙方支付服务款项；
3. 甲方提供服务过程中相关联系人信息，以保障服务项目的顺利实施；
4. 在服务期内，甲方可通过电话方式向乙方技术人员咨询有关技术问题，远程不能解决的，2小时内到达现场协助解决。

（二）乙方责任：

1. 为了保障本次服务项目高质量地完成，乙方按照项目管理的要求和方法对本项目进行科学的管理。乙方选派专业的服务人员以勤勉尽责的态度履行本合同中约定的服务工作。

2. 乙方应严格按照本合同约定的进度及响应时间及时提供服务。服务进度延误的，乙方应按照本合同第九条的约定承担逾期责任。

3. 乙方在甲方提供的场所实施服务的过程中，应严格遵守甲方和乙方的管理要求，包括安保、环保、消防、卫生、网络管理、保密等方面要求，防止发生人身伤亡和设备事故。因乙方服务人员的过失导致甲方发生人身或财产损失的，乙方应当予以赔偿。

乙方实施服务的过程中发生设备、人身、交通、火灾等事故由乙方承担全部责任及费用，甲方不承担任何责任。

4. 乙方自备完成服务所需要的软、硬件工具。如果甲方提供了服务工具，乙方应当妥善使用，在使用完毕后完好归还工具，因乙方行为导致甲方所提供服务工具损坏、灭失的，乙方应照市价赔偿。

六、保密

1、乙方有责任对获知的甲方技术或商业秘密保守机密、数据、资料等非公开信息，并对系统中涉及甲方业务的资料、数据保守机密；

2、乙方承诺，未经甲方书面同意，乙方不得将涉及本项目所有的直接或间接数据、信息、密码等资料内容向第三方透露、公开，否则，乙方应按照该合同价款的30%向甲方支付违约金。若该违约金无法弥补甲方损失（包括间接损失、直接损失），甲方有权向乙方进行追偿。

七、知识产权

1、乙方应保证产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。甲方在代替乙方承担相应责任后，有权就全部损失（包括但不限于直接损失及代替履行责任和追偿而产生的全部律师费、诉讼费、保全费、公证费、交通费等间接损失）向乙方追偿。

2、本合同项下服务过程中所涉及软硬件的知识产权属于乙方，甲方对其享有使用权。

八、不可抗力

（一）本合同签订的任何一方因战争、火灾、水灾、台风、地震等不可抗力事件导致无法履行其合同义务时，除下述规定外，经甲方书面同意后，本合同执行时程将延长与上述不可抗力持续时间相等之日数。

（二）因不可抗力致使无法履行义务一方应立即书面通知对方，并于不可抗力发生后3天内，将当地主管机构出具的证明文件邮寄给对方。

（三）如不可抗力影响合同履行超过10天，双方应就合同的进一步履行与否进行磋商。

九、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》等的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔。

（一）除本合同第八条规定的不可抗力之外，因乙方原因造成乙方没有按时、保质地完成安全服务，乙方应向甲方支付违约金（合同总价的 0.5%/周），直至合同解除。若累计延迟超过 30 天，甲方有权单方解除合同，同时乙方应向甲方支付违约金（合同总价的 30%），若无法弥补给甲方造成的损失，甲方有权向乙方追偿。

（二）合同履行过程中，甲方有权对乙方提供的服务进行检查和监督。如甲方发现不合理之处或乙方未按照合同的要求配置工作人员、完成服务，在沟通无效的情况下，甲方有权向乙方下达整改通知书，并要求乙方限期整改。乙方在接到甲方的通知后，应按照甲方的要求积极做出相应改正。

如乙方接到甲方通知后不予答复或在约定时间内，不能予以改正或甲方向乙方发出限期整改通知书总计超过 3 次（包含本数）的，甲方有权解除合同，乙方无权要求甲方再支付剩余合同款项，并向甲方支付合同总价 30%的违约金。

（三）若乙方更换工作人员，必须提前 7 日向甲方书面报备，经甲方同意后，方可更换。否则，乙方应向甲方支付违约金 500 元/人/次。

（四）经过甲方二次组织验收无法通过的，甲方有权拒绝支付合同款项并解除本合同。

（五）如乙方未按合同约定及时进行提供相应服务，甲方可自行组织人员或委托第三方进行维护、解决，因此造成的所有责任、费用由乙方承担，且甲方有权在剩余款项中直接扣除，不足部分，有权向乙方追偿。

（六）驻场人员严格遵守甲方的各项管理规定，未按时按量按质到岗，甲方拒付所有服务费用；如乙方驻场人员变动两次（含）以上，出现一次甲方扣除合同总价的10%；如乙方驻场人员由于人员变动出现驻场空档期，甲方扣除驻场人员空档期费用；服务期内未经学校同意不得随意更换驻场人员，驻场人员的技术能力若不满足学校要求的，服务方必须无条件立即更换，每更换一名技术人员，服务期顺延 30 天；如因乙方驻场人员造成我校网络安全事件（事故）发生，乙方需承担全部责任。

(七) 乙方违约而采取的任何补救措施已超过24小时都不能弥补甲方受损害的利益情况下, 甲方可向乙方发出书面通知, 终止全部或部分合同, 并由乙方承担违约责任, 该违约责任不低于合同总价的50%。

(八) 未经甲方书面同意, 乙方不得将本合同项目部分或全部工作分包或转包给第三人。否则, 甲方有权解除合同, 乙方应按照合同总价的 30%支付违约金, 若该违约金无法弥补甲方损失, 甲方有权向乙方进行追偿。

(九) 在合同履行过程中, 非甲方原因导致乙方人员出现人身安全或财产安全事故均由乙方负全部责任, 并承担一切损失, 甲方不承担任何责任。但由此给甲方造成损失的, 乙方应按照甲方的实际损失承担赔偿责任(包括但不限于甲方为此支付的赔偿金、违约金、律师费、诉讼费等)。

(十) 甲方有权从乙方合同价款中直接扣除乙方应支付的违约金及赔偿款, 不足抵扣的, 乙方应予补足。

(十一) 在本合同履行过程中, 因乙方违约行为, 给甲方造成损失的, 除合同约定违约责任外, 甲方有权就其全部损失向乙方追偿。乙方赔偿的全部损失范围包括甲方由此产生的直接损失及追究乙方违约、赔偿责任而产生的律师费、诉讼费、保全费、公证费、交通费等间接损失。

十、争议的解决

合同执行中发生争议的, 双方应协商解决, 协商达不成一致时, 任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、其他

本合同未尽事宜, 需经双方共同协商另行签订补充合同或协议, 与本合同具有同等法律效力。

双方确认以本合同上载明的联系地址作为通知送达地址, 本合同一方给另一方的通知, 均可以书面的形式(信函、传真、电子邮箱)送达至对方联系地址, 拒收或因地址变更未通知而无法送达的均视为有效送达。如一方的联系人或地址有变动, 需书面向另一方说明, 否则, 守约方按本合同约定联系方式通知行为有效。

十二、合同订立

（一）本合同自签订之日起生效。在合同执行期内，双方均不得以随意变更或解除合同。如一方需变更合同，须经另一方书面同意并就变更事项达成一致意见后，方可签订变更协议。若双方就变更事项不能达成一致意见的，提议变更方仍以本合同约定继续履行，否则视为违约。

（二）本合同一式捌份，甲方伍份、乙方贰份、招标公司壹份，具有同等法律效力。签字盖章后生效。

[以下无正文]

甲方：(盖章) 西安音乐学院

地址：西安市长安中路108号

邮政编码：710061

法定代表人或委托代理人：付建晓

开户银行：交通银行西安高新技术
产业开发区支行

账号：611301051010149441056

电话：029-88667022

传真：029-88667014

电子邮箱：

签订日期：2025. 9. 10

乙方：(盖章) 陕西领创安信科技有限公司

地址：陕西省西安市高新区锦业路38号粤汉
国际1号楼20712室

邮政编码：710065

法定代表人或委托代理人：苏加波

开户银行：中国建设银行股份有限公司西
安高新科技支行

账号：61050192570000001139

电话：029-84196974

传真：029-84196974

电子邮箱：2452699786@qq.com

签订日期：2025. 9. 10