

合同编号：HTKJ-2025-010

陕西西咸新区人民检察院 2025 年 5 月-12 月 信息化运维服务合同书

日期： 2025 年 05 月

甲方：陕西西咸新区人民检察院

乙方：西安环太科技发展有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关规定，甲乙双方在平等自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供计算机等办公信息化设备及桌面级应用系统等维保服务事宜签署本合同，以资双方共同遵守。

（一）维保服务的范围及内容：

1.1 服务范围及时间：

甲方委托乙方服务内容包括：

1. 服务器机房等设备的日常维护、巡查，软硬件故障的排查解决。
2. 各种网络的日常维护、故障排查、调整部署服务。
3. 桌面电脑、打印机、笔记本、打印机、复印机、操作系统、常用办公软件、相关应用程序的安装部署和技术支持。
4. 会议系统支持、运维管理、设备维护等服务；
5. 门禁设备、门闸机、监控系统软硬件技术支持服务。
6. 曲江监狱、雁塔监狱检察室、看守所相关设备的维护服务；西咸创新大厦社区矫正检察室相关设备的维护服务。
7. 办公和办案设施设备的软硬件维护和检修。
8. 网络安全事件的应急处置。
9. 对软件、硬件或系统中的运行记录和趋势进行收集，分析性能、故障的根本原因，提供优化建议、优化测试和实施改进。
10. 院信息化运维体系建设建议及按要求完善。
11. 各项新建信息化项目的配合。

12. 其他维修维护服务。

13. 其他交办的临时事项。

针对前述事项，乙方提供多种服务方式及应急服务措施，采取工程师驻场、通过远程联网解决、远程电话指导相结合方式，为甲方解决处理本合同约定中出现的问题。电话支持服务：360×12（8:00-20:00），服务热线：029-85511011，上门维修服务：工作日 9:00-18:00，非工作日由甲乙双方另行商定。到甲方报修后，根据报修内容，由驻场工程师进行故障排除，同时公司服务平台提供远程电话指导服务，对驻场工程师不能解决设备故障，在 2 小时内安排工程师上门协助解决故障，并对设备运行情况和故障处理情况进行记录，形成相应的维护记录表。

1.2 维保内容

（1）相关服务内容：

a、台式电脑服务如下：

系统故障排除，常用办公软件的安装。

b、笔记本电脑服务如下：

系统故障排除，常用办公软件的安装。

c、输入输出设备：

打印机、传真机、扫描仪、碎纸机等外设的故障排除。

d、网络维护服务内容：

外网、2.0 网、涉密网的运维服务。

e、2.0 网及涉密网的软件维护。（升级、故障排除等）

f、监控系统的运维，软件故障的排除。

g、院会议室的会议保障。

h、同步录音录像、检察技术办案的工作。

i、日常其他事件的维护。

说明：维修需要更换的配件优先使用原装配件进行维修；如维修的设备使用年限超 3 年以上以代替配件作为更换维修。维修配件的采购由乙方选择合适的配件，提供合理的采购价格参考（采购权由甲方决定），乙方提供相应的配件安装调试服务。

（2）提供 24 小时远程技术支持服务：通过公司服务电话、技术支持邮箱等方式，对甲方提供技术咨询、系统故障处理、技术疑问解答及相关问题进行远程支持和技术服务。

（3）在维护系统期间，对故障设备应及时返厂维修，如维修时间超过 7 天的，应取得甲方同意后维修。如遇特殊情况，由双方协商解决。

（4）保密要求：本合同履行过程中，乙方知悉的甲方信息、及甲方日常维修及巡检过程中获取的视频、音频、配件（硬盘）等相关资料，乙方应做到严格保密，不对任何人泄露任何秘密。

1.3 服务标准

乙方严格按照《ITSS 信息技术服务运行维护标准》建立健全完备的信息化运维服务制度、流程、规范，并建立拥有专业资质的技术团队和技术人员，严格按照运维管理规范、流程开展工作，加强关键点控制，为甲方提供高质量的运维服务。

1.4 故障受理时间

乙方建立完备的售后服务系统以保证对甲方本合同约定的服务。安排拥有专业资质的客服受理工程师 7×24 小时受理甲方所有问题，负责客服热线的受理、记录和上报，并跟踪反馈处理结

果，以热情、周到的服务解决甲方相关问题。

1.5 运维管理

7×24 小时电话技术支持；

提供技术答疑，咨询，软件及系统更新升级服务，负责系统版本升级等技术支持。维护服务专线：029-8551101

7×24 小时应急响应服务；

如发生严重故障、突发紧急情况，乙方运维部门接到甲方信息后，经服务主管核实确认，立即启动应急响应流程，在约定时间内安排合格的技术维护人员迅速赶到现场，并积极协调包括厂商在内的各方资源，立即展开故障排查工作并最终排除故障。

（二）、维保服务方式约定：

驻场服务方式：

服务方式：乙方配备专业工程师两名，工程师需驻场甲方办公地点进行技术支持，工作时间跟随甲方工作时间，甲方应提供办公地点和工作需求，工程师需遵守甲方的各项规章制度。

（1）驻场工程师每年度由甲方进行满意度打分，并计入其考核，如驻场工程师连续两年打分低于优良，甲方有权要求乙方更换驻场工程师。

（2）远程服务支持

对于现场工程师不能解决的问题，由公司服务平台二线工程师提供远程服务支持，配合驻场工程师对设备运行情况和故障进行分析和远程协助处理。

（3）备品备件服务

乙方承诺承接该项目维保服务后，乙方备件库将储备常用备

品备件，以满足应急设备更换需求，同时乙方将结合厂商备件资源，准备充分的备品备件，以满足高效，快速设备更换响应需求，保证系统的正常运行。

（4）甲方应提供的条件

为保证维保工作顺利进行，并能在有效的时间内解决用户问题，协作事项如下：甲方提供一名运维负责人：姓名：张凯，联系方式：13484639226；乙方服务工程师到达现场后，甲方场地人员必须全力配合，提供现场维护所需的相应条件。

（5）乙方应提供的资质标准

乙方在参与甲方运维服务中应具备涉密信息系统集成乙级或武器装备科研生产单位二级保密资格证书、ITSS 信息技术服务运行维护标准三级资质、质量管理体系 ISO9001(2017) 认证等。

（三）、合同期限与服务地点

3.1 合同期限：2025 年 5 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

3.2 维保服务地点：陕西西咸新区人民检察院所属办公场所。

（四）、维保服务费用标准及支付方式

4.1 本次维护服务采用：驻场服务方式。

4.2 本合同维保费用总计金额为：

人民币大写：贰拾万零伍仟玖佰伍拾元整。小写：¥205950.00元。前述费用为乙方履行本合同约定事项的全部费用，除此之外，甲方无需向乙方支付任何其他费用。

4.3 特殊费用支付

（1）在正常使用的情况下，设备损坏后必须更换新设备的，由甲方支付相应的费用（包括设备采购、运输等），乙方不另行

收取安装调试费用。

(2) 因人为损坏（非乙方）或不可抗力（雷击、漏水等）造成设备损坏必须更换新设备，则由甲方支付相应的费用（包括设备采购、运输等），乙方不另行收取安装调试费用。

(3) 乙方违规操作造成设备损毁和配件损坏，由此产生的费用，由乙方支付，并且乙方自备检查维修工具，常用的维护工具（移动硬盘，主板检测卡，清洁用品等），等费用由乙方自理。

4.4 服务费用支付方式

本合同维保费用支付方式：

合同签订后甲方于每月最后一周对本月服务做出评价并支付本个月款项（即 25743.75 元），遇节假日顺延至下一个工作日。

甲方在收到乙方开具的等额发票后支付相应金额，否则甲方可不支付且不因此承担相关违约责任。

4.5 甲方付款前，乙方应提供等额正式增值税普通发票，否则，甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

乙方收款账户信息如下：

账户名称：西安环太科技发展有限公司

开户银行：招商银行西安分行营业部

银行账号：129904599310302

（五）、违约责任

本合同签订后，任何一方未按照本合同约定履行，因此给对方造成损失的，违约方应当向守约方承担违约责任。

（六）、争议解决

因本合同签订、履行发生争议的，应当友好协商解决，协商

不能解决的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

（七）、其他

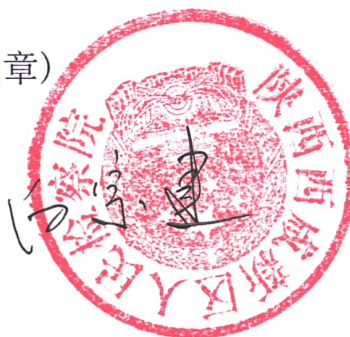
7.1 本合同其他未尽事宜，由双方协商并可签订补充协议，补充协议、附件均为本合同一部分，与本合同具有同等法律效力。

7.2 本合同一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人或授权代表签字、盖章或直接盖章之日起生效。

（以下无正文）

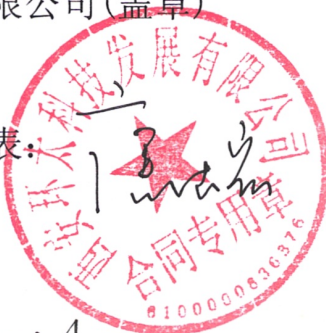
甲方：陕西西咸新区人民检察院(盖章)

法定代表人或授权代表：



乙方：西安环太科技发展有限公司(盖章)

法定代表人或授权代表：



签署日期： 2025 年 5 月 21 日

签署地点： 西安

附件：

保密协议

乙方在为甲方提供信息化设备运行维护服务过程中，按照国家有关保密规定，甲乙双方就乙方为甲方保守秘密达成下列条款。

一、在本协议中，“保密信息”指在乙方承担的计算机信息系统保密运维服务项目的洽谈、签订、履行过程中，通过口头、书面、电子或其他方式知悉的甲方技术、数据、报告、资料、记录等信息，以及属于第三方但甲方负有保密义务的信息和其它无权向第三方透露的信息。

二、甲方的保密信息无论在服务过程中或服务结束后，未经甲方的书面同意，乙方不得以任何方式外泄。

三、乙方只在服务需要时才使用甲方的保密信息，且不得用于与该服务项目无关的任何目的和用途。

四、乙方从甲方获得的所有保密信息，乙方明确对这些信息只有使用权，并没有所有权、知识产权及解释权；本使用权仅限于乙方为甲方提供安全服务工作时使用，每次服务结束时则相应信息的使用有效期自动终止。

五、乙方保证不以任何方式对甲方提供的各种资料进行未经授权的使用、复制、翻译和外传。

六、未经甲方书面许可，乙方不得带走从甲方得到的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等载有甲方秘密信息的介质。

七、乙方因服务工作需要必须携带的甲方的保密资料，在服务结束后须即时归还甲方，在乙方携带和使用过程中要严格保证甲方保密资料的安全。

八、乙方不得利用与本次项目相关的秘密信息，为自己或其他方开发信息、技术和产品，或协助另一方进行商业竞争。

九、保密期限：

乙方同意在服务之后，仍对其在甲方任何时期接触、知悉的属于的甲方（或者

虽属于第三方但甲方承诺有义务保密)的技术秘密和其他商业秘密信息,承担如同本规定相关合同的服务期间一样的保密义务,以及不得擅自使用有关秘密信息的义务。

乙方在服务之后承担保密义务的期限为下列第___1___种(没有做出选择的,视为无限期保密):

1、无限期保密,直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

2、有限期保密,保密期限自评测之后日起,计算到___/___

