

项目编号：XM20260105001

铜川市财政局信息技术中心(铜川市财政局  
网络及硬件维护服务)采购项目

2025年12月-2026年11月

合同书

甲方：铜川市财政局信息技术中心

乙方：铜川瑞丰科技有限公司

2025年12月



# 铜川市财政局信息技术中心（铜川市财政局网络及硬件维护服务）

项目编号：XM20260105001

采购人：铜川市财政局信息技术中心      服务商：铜川瑞丰科技有限公司  
所在地：铜川新区      所在地：新区长虹南路中段3号

甲方(铜川市财政局信息技术中心)需要乙方为铜川市财政局信息技术中心机房硬件设备、网络、办公设备等信息化建设中所需的内容提供技术支持与运维服务，乙方愿意以本合同约定的条款和条件向甲方提供技术支持与运维服务，以满足甲方信息化、网络、办公设备等正常运行的需要。

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国合同法》等法律法规的规定，经过政府竞争性磋商双方按照中标结果签订本合同。

## 第一条：基本原则

本合同旨在明确乙方向甲方提供信息化建设中所需的技术支持与运、维服务时，甲乙双方必须遵守的基本原则以及技术支持与运维服务的基本内容等事项。

- 1、乙方所提供的技术支持与运维服务，符合国家相关部门有关技术质量的规定标准和甲方需求。甲方有权对乙方技术人员的工作态度、完成情况进行监督、签收，提出意见，以提高维护服务质量。
- 2、乙方服务人员应严格遵守铜川市财政局信息技术中心的各项规章

制度，否则，甲方有权根据实际情况对乙方做出相应处罚。

3、由于不可抗力或甲方及其他第三方的原因而给甲方设备造成的损失，乙方不承担责任。

4、甲方委托第三方对设置在其网内的设备及软件进行调整、变更时，应及时通知乙方，以便乙方及时掌握网内设置及软件增减或变更情况，更好地为甲方提供服务。

5、甲方需要从网内迁移其设备时，应提前通知乙方，以便于双方配合，甲乙双方可就设备迁移具体事项另行协商。

6、指定联系人：维护采购人利益及配合服务商技术支持与运维服务，指定信息中心作为联系科室，需要技术支持与运维服务时，有信息中心向服务提供商发出书面或口头的服务要求。对非指定联系人发出的服务请求，服务提供商可以不予响应（特殊紧急情况除外）。

乙方指名商可鹏为项目代表，全权负责与甲方日常服务合作事宜，双方指定联系人发生变化时，应在3个工作日内书面通知对方。

## **第二条：技术支持运维服务的范围和约定**

### **2.1 技术支持运维服务的场所：**

铜川市财政局机关各科室等部门

### **2.2 技术支持运维服务的内容：**

服务商应根据铜川市财政局信息技术中心的要求，提供相应的技术支持与服务，并应达到服务质量的要求，服务商应对其人员提供服务所引起的对用户的损坏承担赔偿责任。具体的服务方式及范围如下：

1、网络技术支持与维护：铜川市财政局信息技术中心网络系统分机关局域网、财政专网部分。财政专网以铜川市财政局信息技术中心机房为网络中心接点，通过广电网络连接本市级预算单位的财政专网，负责网络的日常运行维护与技术支持，保障政务大楼财政专网使用正常，各楼层财政专网交换机指示灯正常工作，网络插头无松动、无交叉、无排列不整齐等凌乱现象，设备及线缆标识无污渍、字迹清晰。做好各个单位的 IP 地址登记，协助解决财政云相关软件问题。

2、核心设备技术支持与维护：网络系统核心设备包括核心路由、核心交换、安全设备及楼层交换等，核心内外网络设备各模块、引擎、端口指示灯正常工作，各光纤收发器端口、电源、收发指示灯正常工作，网络插头无松动、无交叉、无排列不整齐等凌乱现象，设备及线缆标识无污渍、字迹清晰，防火墙、病毒网关等网络设备各模块、引擎、端口指示灯正常工作，防火墙内部系统定时升级以达到良好效果，以上设备的技术支持、日常维护、故障处理、定期保养清洁、定时备份，保证设备的正常运行。

3、接入设备技术支持与维护：城域网接入单位设备包括边缘路由器和交换机以及服务器存储、UPS 等设备的硬件及系统软件维护，确保服务器及存储磁盘读写正常、报警灯不闪亮，电源正常工作无损毁情况，设备表面无灰尘、无杂物、无污渍，确保蓄电池电压、电流正常、三相负载平衡，各电缆接头接触良好，无过热现象，做到定期保养、系统优化等。

4、终端设备：铜川市财政局办公设备（计算机、复印机、打印机、一体机、传真机、印刷设备）等；台式电脑及笔记本电脑系统运行流畅，对办公电

脑发生的故障进行检测，诊断问题所在，办公软件及防杀毒软件安装使用，及时处理在工作中发生的各类问题，协助处理专业性较强的其他软件，及时处理网络连接等问题，以上设备的技术支持、日常维护、故障处理、病毒防治，保证设备的正常运行。

5、应急处理：双方协商确定多种应急处理方案，必要时进行应急预案演习，保证在出现意外情况时能够尽量减少或避免因为系统的故障而产生的不良影响（比如服务器故障、停电、通信线路故障、网络遭受病毒攻击等）。

6、机房管理维护：机房精密空调、新风、KVM、消防报警、防雷系统等日常运行维护，确保精密空调制冷效果良好，空气中无灰尘无杂物，空调排水系统正常、无渗漏，确保机房内温度（10-30℃）湿度（30-80%）噪声（30-120dB）等各类环境指数达到正常范围内，机房消防安全各报警指示灯正常，机房感烟探测器、感温探测器灯性能正常，机房气体消防设备压力及气体等正常，机房监控及门禁系统的正常运行及使用。

7、云教室、教学机、局机关各科室国产化及局机关各个会议室等设备维护：确保云教室计算机系统运行正常，对教学机发生的故障进行检测，诊断问题所在，确保每年会计考试及各类培训等正常使用，确保在替换国产化中保证所有数据的完整备份，保证所有外设设备的连接及正常运行，确保各个会议室设备的正常运行，视频会议室会前调试检测，报告厅会议及显示系统运行正常。

### 2.3 运维服务方式

1、合同签订后，乙方派 2 名专职技术人员（1 名驻场 1 名场外机动）全天

候值班进行网络设备、机房设备等技术支持与维护。另派 2 名技术人员随时响应进行技术支持与维护。

2、快速上门：若预算接入单位的设备、系统、网络在使用中发生故障，服务提供商以电话和远程 TELNET 支持提供解决方案，如无法解决，则在规定时间（1 小时）内上门维修。

3、硬件维修：市局网络的设备出现故障需维修或更换零件时，服务商提出解决方案，经甲方认可后进行维修或更换。设备保修按设备提供方的相关条款执行。产品超过保修期后，有服务商负责维修，费用由铜川市财政局信息技术中心负担。

4、技术咨询：服务商有义务根据铜川市财政局信息技术中心要求提供电话热线服务、进行各种电脑操作指导，提出关于设备更新、软硬件升级等合理化建议。服务商具备提供后续技术支持与运维服务的能力。

#### 2.4 运维服务标准

1、保证铜川市财政局机房信息化、网络、办公设备及系统运行正常。

2、服务时间：日常服务 8 小时/天\*7 天/周，核心机房 24 小时。

3、在周一至周五，乙方安排 1 人值班、1 人巡回维护；在周六、日安排 1 人巡回维护。对财政专网接入预算单位上门维修服务时的交通工具及由此产生的费用包含在服务商的维护服务总报价中。

4、建立技术支持与运维服务登记制度：乙方对每一次电话咨询、故障申告等进行登记，并将处理过程和结果进行记录。对财政专网预算接入单位上门维护服务登记时，要有最终用户的签字认可。

5、乙方在每半年写出书面技术支持与维修服务的汇总材料和分析报告给铜川市财政局信息技术中心，以作为对乙方技术支持与运维服务的质量考核，

6、财政信息化运维服务项目质量考核评分表；

### 财政信息化运维服务项目工作质量考核评分汇总表

考核周期：2025 年 12 月至 2026 年 11 月

项目	序号	考核内容	考核指标要求	分值	扣分标准	扣分原因及所扣分值	实得分
一、 系统 运维 组织 管理  30 分	1	组织 机构 完善	维保单位资质健全，有相关证照，并按期审验。有技术服务团队和适应工作需要的条件	12 分	1. 无有效证照或未按期审验扣 6 分；2. 无技术服务团队扣 3 分；3. 工作条件不能满足工作需要扣 3 分		
	2	维保 制度 健全	有完善的维保工作制度，各项制度落实，管理人员责任分工明确，实施规范化管理。	15	1. 工作制度每发现一个缺项扣 1 分；2. 制度内容不严谨，每发现一处扣 0.5 分；3. 制度每发现一处落实不到位扣 0.5 分；4. 分工不明确或职责不清的每发现一处扣 0.5 分；		
	3	人员 考勤 到位	有驻场技术人员考勤制度，驻场技术人员参见信息中心的考勤		1. 驻点技术人员不参加考勤的扣 2 分；2. 违反考勤规定，无故旷工每次扣 1 分，迟到、早退或擅自离岗每次扣 0.5 分		
	4	工作 有序 开展	制定年度维保工作计划，分每半年和全年对维保工作进行总结，每半年对照考核		1. 无工作计划或总结、汇报扣 1 分；2. 计划、总结、汇报不全面，每发现一项扣 1 分；3. 每发现一处错误扣 0.5 分。		

			标准自查并汇报相关情况			
	5	档案管理规范	有档案管理制度，建立健全工作资料档案和台账，分类规范，资料齐全、真实，全面反映日常维保工作。		1. 档案资料分类不规范或不真实每发现一处扣1分；2. 资料不齐全，每发现一处扣0.5分；3. 每发现一处错误扣0.5分。	
	6	服务满意度高	有服务满意度调查制度，向服务对象开展服务满意度调查并建立相应台账，测评维保服务质量。	3分	1. 无服务满意度调查制度，扣2分；2. 没有响应台账或满意度低于90%，扣1分。	
二、 维保 任务 完成 情况 40分	1	健全巡检检测制度	健全日常巡检制度，明晰日常巡检内容；制定定期检测制度，明晰定期检测内容；落实制度要求。	40分	1. 无日常巡检或定期检测制度扣1分；2. 巡检或检测内容不明晰，每发现一处扣0.5分；3. 制度落实不到位，每发现一处扣1分。	
	2	制定维保方案	制定维保方案，按照维保方案落实信息中心的维保工作。		要求运维方案定制成册，若无运维方案，则扣1分，方案不完善，每发现一处扣0.5分。	
	3	终端设备维保	保障局机关各科室办公设备及打印等设备运行正常		局机关各科室办公终端设备非人为故障未及时解决，每次扣1分	
	4	网络设备维保	保障局机关各科室、政务大楼专网及227家预算单位等网络设备运行正常		若网络故障未及时解决，每次扣1分	
	5	机房	机房硬件设备、		若机房硬件设备等故障	

		系统 维保	供电 UPS、精密空 调、消防安全系 统		未及时解决，每次扣 1 分		
	6	局机关及各 科室国产化 设备安装及 调试	在替换国产化中 保证所有数据的 完整备份，保证 所有外设设备的 连接及正常运行		未及时解决，每次扣 1 分		
三、 应急 响应 情况 20 分	1	响应 时间	制定普通故障响 应时限，按照响 应时限进行故障 处理；制定应急 响应时限，在突 发故障发生时， 按照应急响应时 限赶赴现场，处 置突发故障	20 分	查看普通故障及突发故 障响应时限若未按故障 响应时限处置，每次扣 2 分		
	2	节假 期间 措施	制定节假日期间 设备恢复运行措 施，保障假前假 后的设备正常运 行		查看节假日期间相关措施 文件，如无定制节假相关 文件，扣 1 分，未保障节 假日设备正常运行扣 2 分		
	3	断电 停电 措施	突发断电或计划 停电，保障通电 后的系统恢复正 常运行		查看断电和停电相关措 施报告，如果无相关文件 扣 1 分，若未及时恢复系 统每次扣 2 分		
四、 其他 情况 10 分	1	改进 意见	提出的改进意见 落实到位	10 分	改进意见落实不到位，每 发现一处扣 2 分		
	2	落实 安排	落实财政信息中 心安排的职责内 其他工作任务和		安排的其他工作任务和 要求没有落实或落实不 到位，根据情况扣 1-5		

			要求		分。		
	3	加分	无偿额外承担维保职责以外其他工作		运维服务期内能够无偿额外承担维保职责以外其他工作并圆满完成的，酌情加 1-3 分。		
总分值				100 分	-----		

### 第三条：运维服务费的支付方式

1、根据甲方机房设备、办公设备、网络设备、服务场所的分布情况，技术支持与运维服务的人员配备，经市级政府采购部门批准，按照政府采购单一来源：

本合同技术支持与运维服务费总额为人民币：360000 元整（大写：叁拾陆万元整），乙方单位须出具正规发票给采购单位。

2、甲乙双方在本合同签订后，在合同总价范围内，甲方向乙方最终支付的费用以本合同财政信息化运维服务项目工作质量考核评分汇总表结果为准，采用分阶段结算，并根据服务考核得分计算最终支付款额。每阶段乙方的服务打分 80 分以上（含 80 分）的，甲方最终向乙方支付价款为该阶段款项的 100%；乙方的服务打分 60 分（含 60 分）至 80 分的，甲方最终向乙方支付的价款为该阶段款项的 80%；乙方的服务打分 60 分一下的，甲方最终向乙方支付的价款为该阶段款项的 60%；

3、分阶段结算方式为：分三次进行结算；

合同签订后支付合同款的 40%，半年后支付合同款的 30%，项目结束后支付合同款的 30%。

4、技术支持与运维服务中的抵值易耗物品、所需工具、笔记本电脑、通讯工具、仪表、车辆、交通费、人工费用等由乙方负责；

#### **第四条：质量保证**

1、甲乙双方在交接网络所需维修或更换的设备时，应确认设备的运行质量状况并记录在案，必要时可组织进行设备测试。

2、乙方保证对甲方的设备在设备使用年限内按维护规程所规定的有关标准及附件所规定的要求进行维护，保证其正常运行。

#### **第五条：权利义务的转让**

1、任何一方未经过对方的书面同意，不得转让本合同项下的任何一项权利和义务。

2、甲方和乙方应将谈判文件、商务文件、技术文件作为合同基础。

#### **第六条：保密**

1、乙方有责任对甲方提供的相应文档、技术资料、安装介质进行妥善保管，并保证遵守相应的保密协议，避免用户机密的泄露，如有因乙方技术人员失误或故意行为导致的用户机密泄露，乙方要承担相应的赔偿责任。

2、除了按照甲方要求完成指派的服务工作，乙方无权代表铜川市财政局信息技术中心或以其单位的名义从事任何商业活动，本协议不在双方之间产生任何代理、合资、从属关系，任何一方在未得到对方的实际书面许可之前，不得使用对方的名称、商标、商号、标识等任何知识产权。

#### **第七条：违约责任**

1、任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。任何一方在

收到对方的具体说明违约情况的书面通知后，如确认违约行为实际存在，则应在 5 日内对违约行为予以纠正并书面通知对方；如认为违约行为不存在，则应在 5 日内向对方提出书面异议或说明。在此情形下，甲乙双方可就此问题进行协商，协商不成的，按本合同争议条款解决，违约方应承担因自己的违约行为造成的直接经济损失。

2、甲方有权定期或不定期检查维护质量，对乙方未达要求的，核减相应的维护费用。

#### **第八条：免责条款**

因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行本合同项下有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 3 日内将情况告知对方，并提供相关证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

#### **第九条：运维服务期限**

自 2025 年 12 月 01 日起至 2026 年 11 月 30 日止。本合同自签订之日起生效。

#### **第十条：争议的解决**

对于本合同履行而发生的争议，双方协商解决或提交当地人民法院裁决。

#### **第十一条：附则**

- 1、未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本合同。
- 2、对于本合同未尽事宜，双方可随时签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关问题作出补充、说明、解释。本合同的补充协议和附件为其不

可分的部分，与本合同具有同等法律效力。

3、 本合同须加盖“骑缝章”，以确保合同的完整。

4、 本合同一式伍份，双方各执贰份，集中采购机构存档一份，甲乙双方  
法定代表人或授权代表签字并加盖公章方可生效均具有同等法律效力。

甲方：铜川市财政局信息技术中心

委托代理人：

电话：

开户银行：

帐号：

单位地址：铜川新区

日期：2015年12月1日



乙方：铜川瑞丰科技有限公司

委托代理人：

电话：0919-3288999

开户银行：中国银行铜州分行

帐号：102405490151

单位地址：长虹南路中段3号

日期：2015年12月1日

