

副本

榆林市公安局交通管理支队车管所信 息化系统运维

合 同

甲 方：榆林市公安局交通管理支队
乙 方：陕西东昌建设工程有限公司

2015年 12月 4日
中国 榆林

运维服务合同

榆林市公安局交通管理支队车管所信息化系统运维项目,由按照政府采购流程组织招标,确定为该项目的中标单位。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》以及本项目招、投标有关文件,榆林市公安局交通管理支队(以下简称甲方)与(以下简称乙方),达成如下合同条款。

一、 合同内容

乙方负责按照原招标文件及合同的内容要求,对甲方中心机房及办公场所所涉及的软硬件系统提供日常巡检、故障处理服务、定期工作汇报、技术资料共享等服务。提供完全满足采购需求和全面的技术、售后服务保障。

本次运维服务范围如下:

服务器: X86 服务器、数据库服务器 (IBM、Oracle), 含操作系统: IBM AIX, Sun Solaris, Linux 6 企业版, Windows 2003, Windows 2008, Windows 2010, 深信服超整合平台;

存储和备份: SAN 存储 (EMC、IBM、HP 等)、磁带库 (HP、IBM 等)

网络和安全: 路由器、交换机、防火墙、IPS、WAF、堡垒机、VPN 等

应用交付: F5、A10 等

应用类软件: 包括公安交通管理综合应用平台社会化服务系统应用软件及外挂程序, 公安交通管理综合应用平台应用软件及外挂程序, 互联网交通安全综合服务平台应用软件及外挂程序, 数据分发系统, 大数据分析研判系统等。

数据类软件: Oracle11g 企业版, oracle rac 集群软件, EMC Networker, IBM WebSphere (ND 版), APACHE、TOMCAT 等。(包 AIX 操作系统平台、LINUX 操作系统平台、windows 操作系统平台选件及其他软件。)

管理类软件: 防病毒、终端管理、综合安全管理平台等安全管理软件、DNS 等

虚拟化软件: vmware、power vm 等

机房基础环境设备如机房监控系统、配电系统、UPS 系统、防雷接地系统、空调系统、新风系统、动力环境监控系统、安防系统、门禁系统、KVM 系统、消防系统等

正式合同签订后 20 日内, 乙方向甲方提供以上要求原厂软件维护、保修及公安部安全接入评测的的系统(共 13 套)原厂服务开通合同原件, 内容须包括: 日期、

软件系统名称、软件主序列号等必要信息。

二、合同价款

1、合同总价为：1643588.00元

2、合同总价为含税包干价，包括但不限于人工费、运杂费（含仓储、保险、装卸费）、培训费及其他运维服务期内产生的所有费用。

3、合同总价一次性包死，不受市场价格等其它因素的影响。

三、款项结算

1、合同款项的支付：

1-1、合同签订后，乙方工作人员入场，支付本项目合同总金额 40%，即人民币（大写）：陆拾伍万柒仟肆佰叁拾伍元贰角（¥657435.2元）。

1-2、按照甲方要求服务满 6 个月付至本项目合同总金额的 90%，即人民币（大写）：捌拾贰万壹仟柒佰玖拾肆元整（¥821794.00元）。

1-3、按照甲方要求服务满 12 个月，甲方验收合格后付至本项目总金额的 100%，即甲方向乙方支付人民币（大写）：壹拾陆万肆仟叁佰伍拾捌元捌角（¥164358.8元）。

2、支付方式：银行转帐支付。

3、甲方每次付款前，乙方应提供符合甲方财务要求的等额发票，否则甲方有权拒绝付款并不视为违约。

四、双方的权利和义务

(一)甲方职责：

1、提供项目实施所需的内外部环境；

2、按照设备说明及操作规程进行操作使用，认真做好设备的维护，严禁违章操作；

3、提供与本系统相关的基础环境及技术需求等资料；

4、成立项目实施管理及协调小组，委派项目负责人，协助乙方组织工程各阶段的检验、签字，并协调与本项目执行中所涉及到的其他相关单位之间的关系和工作界面分工；

5、负责有关项目实施的技术督导与阶段检查；

6、及时支付工程费用，按期结算。

(二) 乙方职责：

- 1、负责本维护项目整体执行，做好项目管理及实施协调工作；
- 2、乙方在做好维护工作的同时应向甲方提供系统的技术咨询及建议，协助甲方做好系统的建设及稳定运行工作，为甲方提供设备维护的技术咨询和人员培训；
- 3、按照经甲乙双方确认的维护方案进行维护，如有变更及时办理相关手续。维护过程中发生变动以最终甲乙双方签署的修改设计文件为准；
- 4、项目主要管理人员、专业技术骨干及一线驻场人员应相对稳定，人员的调动应经甲方同意；
- 5、严格遵守公安机关相关保密规定，一线驻场人员及二线技术支持人员必须严格按照省厅、总队等相关规定开展工作；
- 6、乙方在正式维护服务前，须向甲方系统安全管理员提交书面的《安全保密协议》，一线驻场人员和现场实施技术人员还须提交加盖乙方公章的本人身份证复印件及本人签字的《安全保密承诺书》，并由乙方完全承担合同存续期间乙方工作人员的安全保密责任（上述保密责任永久有效，不随本合同解除、终止或履行完毕等原因失去效力）；
- 7、乙方正式委派的项目经理是本项目乙方全权负责人，按合同规定的乙方义务、责任和权利履行其职责；
- 8、乙方为实施本合同发出的一切函件均应盖有乙方授权的现场机构公章和乙方项目经理签名。

五、服务时间

维护服务提供周期为：合同签订之日起至合同一年有效期止。

六、质量保证

- 1、系统质量目标：维护服务达到优质标准（以服务结束后甲方出具的用户使用报告为依据）。
- 2、系统设计方案应具有先进性、安全性、经济性及可扩展性，设备选型合理，施工质量优良，系统功能高标准，
- 3、质量方针：精心认真设计，科学严谨施工，树立“质量为本”的观念。所有设备、连接零部件及维护服务的质量符合国家标准和有关规范，确保设备达到最佳运行状态。

七、维保服务级别及响应时限

(一) 服务级别

为确保有效确认故障、提高维保工作的效率，将故障划分为以下 4 个级别：

S1 级：实时业务系统中断，全部用户无法访问。

S2 级：实时业务系统出现性能下降、非实时业务系统业务中断、部分用户无法访问或者 VIP 客户无法访问。

S3 级：个别用户不能访问服务（其他用户可以）、部分用户访问变慢。

S4 级：个别配置项失效，不影响正常业务。

(二) 响应时限

级别	到场时间	找到原因或临时措施	业务恢复
S1	15 分钟	1 个小时	4 个小时
S2	15 分钟	2 个小时	8 个小时
S3	30 分钟	4 个小时	24 个小时
S4	1 个小时	8 个小时	96 个小时

八、售后服务

1、乙方按照原招标文件要求，向甲方派驻工程师现场维护，现场维护工程师提供工作日 8 时至 18 时的驻场服务，在节假日确定 1 名现场维护工程师提供 8 时至 18 时的驻场服务（如果甲方对驻场时间有调整，以甲方要求为准），每日非工作时段安排 1 名现场维护工程师现场值守，且乙方组建不少于 20 人的项目技术团队，提供二线支持服务，乙方服务热线： 。

2、乙方对整个系统与应用软件提供全面的日常技术维护，保证交通管理综合应用平台软件、数据库和中间件等的正常运行。并定期对服务范围内的硬件和操作系统性能进行诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在良好状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

九、调整及变更

1、采购项目执行内容需要调整时，经甲方同意后，可以对相应的设备进行调整，并协商确定价格差额计算方法和负担办法。

2、签订合同后，产品的设计、数量需要变更、调整时，应办理相应的变更、调整审批手续，并协商确定设计变更、数量调整后的产品价款计算方法和工期顺延等

事宜。

十、服务内容及服务实现

IT 服务管理咨询和设计：资产调查和配置建档、IT 运维管理、服务管理流程咨询和设计、自动化运维监控、流程管理和统计服务；监控运维管理、报表统计等。

软件系统例行操作服务：系统监控、日常巡检、常规作业。

软件系统响应支持服务：事件响应、请求响应。

软件系统优化改善服务：根据应用系统特点和运行需求，分析平台和数据资源的运行情况。

全省数据分发系统服务：规划咨询、系统升级、系统优化、日常维护、故障排除。

硬件系统例行操作服务：系统监控、日常巡检、常规作业。

硬件系统响应支持服务：事件响应、请求响应。

硬件系统优化改善服务：根据应用系统的特点和运行需求，进行评估和优化改善。

硬件保修服务：对生产环境中硬件保修范围内的设备提供硬件维护及保修服务。

机房基础环境维保：对甲方机房基础环境进行维护保修。

应急服务：提供本地备机及应急服务。

业务软件故障排除服务：负责甲方业务软件运转故障排除工作。

系统安全服务：为本次项目提供系统安全服务，配合处理安全事件。

IT 架构梳理服务：规划设计能够满足甲方业务长期发展的 IT 基础架构。

数据和系统迁移服务：为系统和数据迁移提供完善的迁移方案。

设备移机技术支持服务：提供在维保设备清单范围内的设备移机支持服务。

系统补丁和微码升级：根据实际需求提供补丁和硬件微码升级。

特殊时段现场支持服务：重要节假日或重要项目交付提供值守服务。

培训及讲座：提供正规化的、具有专业水准的 IT 技术培训。

技术咨询服务：提供系统集成咨询、信息安全咨询服务。

工程师驻场支持服务：为甲方提供工程师驻场维护服务。

阶段性服务总结与汇报：每季度、服务期满对系统运维服务向甲方进行正式的汇报。

服务实现

1、服务人员：项目经理、一线驻场工程师、二线技术支持工程师、客服经理

2、服务时间：7x24 小时响应。

十一、保证

1、乙方须向甲方提交在服务约定期限内服务实施过程中的所有维保资料，上述资料须经乙方盖章及项目负责人签字确认。

2、维保记录容包括但不限于：服务人员出入记录、服务开始时间、服务结束时间、服务人员姓名、服务人数、服务地点、服务内容、服务结果等。

3、乙方应保证向甲方所提供的各种竣工技术资料清晰、完整、正确。

4、如因乙方所提供的技术资料有误，或因乙方在现场的技术人员指导有误，致使工程无法达到合同规定的指标和技术性能，乙方应及时负责改进，由此引起的相应责任由乙方承担。

5、若乙方对甲方的要求有异议，应在收到甲方通知后 2 日内作出反应，如果在上述时间内没有答复，则视为乙方认同。

6、乙方在提供本合同项下技术服务的过程中，不得侵犯任何第三方合法权益，否则，由此产生的全部责任及后果应由乙方自行承担，给甲方造成损失的，乙方应进行赔偿。

十二、验收

1、本合同约定服务期限满后，乙方提交《服务报告》并申请甲方进行验收，验收合格的，交接服务的全部资料；验收不合格的，乙方应按照本合同、原招标文件及投标文件相关约定进行整改，直至验收合格为止。

2、乙方向甲方提交服务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：

3-1、本合同及附件文本；

3-2、《电子信息系统机房施工及验收（GB50462-2008）》、《电子信息系统机房设计规范（GB50174-2008）》及《数据中心基础设施运行维护标准（GB/T51314-2018）》等国家相应的标准、规范。

3-3、甲方原招标文件及乙方投标文件。

十三、违约责任

1、依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款规定的和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方会同招标组织机

构有权终止合同，依法向甲方进行经济赔偿，并报请政府采购监督管理机关依法对乙方给予相应的行政处罚。

2、如乙方事先未征得甲方书面同意而单方面延迟服务的，每逾期一日按照合同总额的万分之五承担违约责任；乙方逾期累计 15 天以上的，甲方有权解除合同。

3、乙方所供服务不符合规定或不合格的，甲方有权要求违约方按合同金额的 30% 支付违约金，同时甲方还有权单方解除合同。

4、部分服务产品不合格的，甲方有权要求乙方在指定期间内免费更换，乙方拒不更换的，甲方有权自行或委托第三方购买设备，但产品供应费、运输费等合理费用由乙方承担。

5、服务期内乙方未按照规定及合同约定提供维保服务的，甲方有权指定第三方提供维保服务，但第三方维修费、交通费、人工费等合理费用由乙方承担。

6、因乙方提供的服务侵害他人权利或者造成甲方损害的，乙方承担全部赔偿责任。

7、乙方在提供服务过程中造成他人损害的，由乙方承担全部责任。

8、除法律法规另有规定外，乙方不得以任何形式，向其他任何第三方泄露乙方在履行本合同过程中所知悉的任何信息，包括但不限于甲方系统信息、数据、甲方内部信息等。否则，乙方应按照合同总价款的 30% 向甲方承担违约金。上述违约金不能弥补甲方损失，乙方应进行补足。

9、甲方应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

10、在服务期内，由于服务地点整体拆迁、供电线路故障、火灾、人为破坏及台风、雷电等不可抗力造成设备故障或设备损毁时，乙方负责按合同约定的时限和质量要求按时修复故障设备，保障设备和业务的正常运行，由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长。

十四、合同争议解决的方式

合同执行中发生争议的，甲乙双方协商解决，协商不能达成一致时，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提请诉讼。

十五、通知与送达

本合同约定的地址、联系人等信息为双方合作联系往来、法律文书及争议解决时法律文书送达地址。如任何一方地址发生变更，应于变更之日起十天内，书面通知对方，否则视为未变更。书面通知以电子邮件方式发出的，发出日为送达日；以邮寄方式发出的，邮寄后第三日为送达日；以人手转递的，人手交递日为送达日。

十六、合同生效及其它

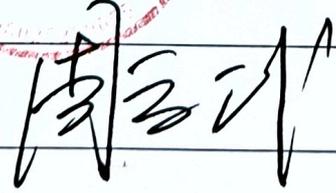
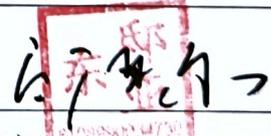
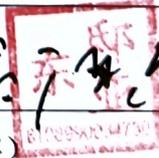
1、合同附件、原招标文件及投标文件、中标通知书是合同不可分割的一部分，与合同互为补充，具有同等法律效力。上述文件之间如有相互矛盾之条款，以所列顺序在前的且有利于甲方的文件之条款为准。

2、合同未尽事宜，以原招标文件和投标文件为准，如发生其他争议，由甲、乙双方协商制作附加款项，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

3、未经甲方书面授权或同意，乙方不得以任何方式将项目转交第三方或由第三方提供相关服务，否则，乙方承担一切后果。

4、本合同一式六份，甲、乙双方各执三份，双方签字盖章或盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效。

5、附件：维护服务内容。

甲 方	乙 方
地址： 	地址：陕西省榆林市高新技术产业园区东环路众智大厦5层
邮编：	邮编：719000
法定代表人： 	法定代表人： 
使用单位代表：	授权代表：(签字) 
	电话：0912-6089599
	传真：/ 13619120069
电话：	开户银行：中国农业银行股份有限公司榆林高新区支行
传真：	帐号：26091501040024504
2025年12月4日	2025年12月4日