# 安康市创业就业服务中心
# 2026 年运维服务

# 采购合同

采购人（甲方）：安康市创业就业服务中心

供应商（乙方）：陕西和一信息科技有限公司

根据安康市创业就业服务中心2026年运维服务采购项目采购结果，依据《中华人民共和国民法典》和《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》及其他有关法律法规,遵循平等、自愿、公平和诚信的原则,双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致,订立本合同。

**第一条 合同组成**

1.1 本项目招标文件、中标人的投标文件和以下附件均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

1.2 本合同附件：

附件1：运维设备清单

附件2：运维工作任务说明书

附件3：保密协议

**第二条 维护服务内容及期限**

乙方将为甲方在附件1中列明的硬件设备提供维护服务。具体的运维工作任务见本合同附件2。运维期限一年。

**第三条 运维服务说明**

3.1 乙方将在甲方指定的地点为甲方数据中心的网络设备、安全设备、主机存储、视频会议设备、机房基础环境等提供技术运维服务；提供两台入侵防御和一台防病毒网关设备特征库一年的升级服务；需要时配合做好市信创云机房运维工作。

3.2 为使甲方能顺利地获得乙方提供的技术服务，甲方在乙方提供技术维护服务之前，根据情况做到以下各项：

（1）乙方应提示甲方妥善处理该机器中涉及的所有程序、数据和资源的储备；

（2）若机器放置的地点有改变，应及时通知乙方。

3.3 当维护服务涉及更换机器或零部件时，乙方以书面形式向甲方提交服务报告，并及时调配备机恢复系统，服务报告注明机器型号或零部件型号、PN 码等信息，甲方将机器或零部件采购到位后，乙方负责及时更换。

3.4 乙方指派一名工程师常驻甲方指定地点，开展技术运维工作，未经甲方同意，不得随意更换派驻人员。

**第四条 合同价款、支付条款和支付方式**

4.1 合同总金额：人民币贰拾壹万叁仟伍佰元整（¥213500.00 元）

合同签订生效后支付合同总价款 40%，即捌万伍仟肆佰元整（¥85400.00 元）；

运维服务满半年支付合同总价款 30%，即陆万肆仟零伍拾元整（¥64050.00 元）；

运维期满验收合格后支付总价款 30%，即陆万肆仟零伍拾元整（¥64050.00 元）。

4.2 合同总价即中标价，乙方提供服务所发生的一切费用（包括增值税等相关税费）等都已包含于合同价款中,不受市场风险变化，如有政策法规的变动，乙方应免费无条件的配合甲方完成运维服务。

4.3 支付方式：银行转账。

结算方式：乙方在接受付款前开具等额发票给甲方。

乙方账户信息如下：

户名：陕西和一信息科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安凤城二路支行

账号：129907893710801

**第五条 双方的权利义务及违约责任**

**5.1 甲方权利与义务**

（1）协助乙方办理有关事宜。

（2）对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

（3）甲方应及时向乙方提供相关资料，并对其完整性及正确性负责，甲方

不得要求乙方发布违反国家法律法规的内容及表现形式。

（4）甲方应按照本合同约定的付款时间、金额及方式向乙方支付款项。

5.2 乙方权利与义务

（1）乙方务必妥善保护甲方提供的一切数据资料。在未获取甲方书面同意的前提下，严禁擅自对资料进行修改、复制，亦不得向任何第三方转让，或挪用于本合同约定项目之外的其他项目。一旦出现上述违约情形，乙方需承担相应法律责任，同时甲方有权依据实际损失向乙方提出索赔。索赔范围涵盖因数据资料泄露、滥用等给甲方造成的直接经济损失，以及因应对第三方纠纷、法律诉讼等产生的间接损失，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费等合理费用。

（2）乙方应确保所提供的相关服务严格达到合同约定的质量和标准，并积极主动地接受甲方的全程监督。若经甲方检查发现服务质量未达标，乙方需在甲方指定的合理期限内免费进行整改，直至服务符合合同要求。若因服务质量问题导致甲方遭受损失，乙方应承担全部赔偿责任，赔偿金额根据甲方实际损失情况确定。

（3）乙方对接触到的甲方数据资料、文档、信息技术资料等负有绝对的保密义务。无论合同后续是否发生变更、解除或终止，本合同中的保密条款始终独立生效且不受限制。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式、任何理由向任何第三方提供或泄露保密资料。若乙方违反保密条款应向甲方支付合同总价款20%的违约金。若违约金不足以弥补甲方损失，乙方还需继续赔偿甲方的全部损失。

（4）乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。乙方工作人员为乙方雇员，由乙方支付工资、购买社会保险，与甲方无劳动关系，工作人员自身或给第三人造成损害的，甲方不承担责任。

（5）乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务，若乙方违反此

规定，转让行为无效，且乙方需向甲方支付合同总金额20%的违约金。若因转让给甲方造成其他损失，乙方还需承担相应赔偿责任，甲方有权视情况决定是否继续履行本合同。若甲方选择终止合同，乙方需返还甲方已支付的全部款项。

**第六条 违约责任**

6.1 本合同任何一方不履行合同或履行合同义务不符合约定条件，即构成违约，另一方有权要求违约方履行或者采取补救措施，并有权要求赔偿损失。

6.2 任何一方对自然灾害及其他不可抗力原因造成的迟延履行、不完全履行或不履行义务均不应视为违约。

**第七条 不可抗力**

地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，甲乙双方应本着友好合作的态度共同协商调整服务进度。

受不可抗力影响方应尽快将所发生的不可抗力事故情况以书面形式(传真或邮件等)通知对方,并在十天内将有关部门出具的证明文件寄交或传达另一方审阅确认。

**第八条 验收**

8.1 由甲方委托专家组成验收小组，按国家现行项目实施规范和合同规定的验收评定标准等要求进行验收。

8.2 乙方应向甲方提交运维实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

**第九条 合同的解除和终止**

除本合同约定，合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

**第十条 管辖及争议的解决**

本合同的解释、效力、履行及其他事宜，均受中华人民共和国法律、法规的

管辖。合同履行期间，双方发生争议的，可协商或由相关部门调解解决，协商达不成一致时，向甲方所在地安康市仲裁委员会仲裁解决。

在合同争议的协商、调解及起诉过程中，双方仍应继续承担各自的责任和义务，保证运维服务的正常进行，因本合同争议导致合同无法履行的除外。

**第十一条 合同的订立**

11.1 本合同自双方的法定代表人或授权代表人签字并加盖各自公章之日起生效。

11.2 本合同一式肆份，甲乙方各执贰份，各方所执合同具有同等法律效力，签字盖章后生效。

甲方：安康市创业就业服务中心

法定代表人/负责人

或授权代表：

2026年 5月18日

乙方：陕西和一信息科技有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表：

2026 年 5 月 18 日

附件 1. 运维设备清单

| 设备类型 | 序号 | 设备名称 | 设备品牌(型号) | 数量(台) |
|---|---|---|---|---|
| 网络设备（71） | 1 | 核心交换机 | 神码 DCRS-9816 | 4 |
| | 2 | 上联省厅路由器 | 华为 AR3200 | 1 |
| | 3 | 下联区县及乡镇路由器 | H3C-SR6608<br>DCNR 3800-46 | 4 |
| | 4 | 路由器(备机) | 华为 AR2200S | 2 |
| | 5 | 主机接入交换机 | 神码DCN CS6200 | 2 |
| | 6 | 外网汇聚交换机 | 华为 S5700 | 1 |
| | 7 | 接入交换机 | H3C S5120 | 4 |
| | 8 | 接入交换机 | 华为 S5700-28P-LI-AC | 1 |
| | 9 | 万兆交换机 | 神码 CS6510/CS6500 | 4 |
| | 10 | 千兆交换机 | 神码 CS6200 | 2 |
| | 11 | 监控汇聚交换机 | 神码 DCRS-5960 | 1 |
| | 12 | 楼层监控接入交换机 | 神码 DNC-S5750E | 8 |
| | 13 | 楼层接入交换机(1/2/3F) | 华为 S2326TP-EI | 30 |
| | 14 | 楼层接入交换机(1/2/3F) | 中兴 ZXR10 2928E | 5 |
| | 15 | 交换机（摊位） | 华为 S9706 | 2 |
| 安全设备（25） | 16 | 天玥运维安全网关V6.0 | 启明星辰 OSM-3600-S | 1 |
| | 17 | 网络安全准入系统 | 深信服AC-1000 | 1 |
| | 18 | 天珣安全准入网关（IPS） | 启明星辰 NGIPS5000-M1 | 2 |
| | 19 | 区域边界防火墙 | 神州数码 DCFW-1800 | 7 |
| | 20 | 入侵检测系统（区域边界） | 天融信 | 1 |
| | 21 | 横向区域防火墙 | 天融信 NGFW4000-UF | 1 |
| | 22 | 区域防火墙 | 深信服 AF-1320 | 2 |
| | 23 | 网络安全审计(行为管理) | 启明星辰 IBM-N2050 | 1 |
| | 24 | 入侵防御系统 | 天融信 | 1 |
| | 25 | 防病毒网关系统 | 天融信 | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 26 | 应用安全网关 | 启明星辰 WAF6000-T1 | 2 |
| | 27 | 日志采集与安全审计系统 | 神州数码 DCN DCSSA-110 | 2 |
| | 28 | 铁穹 ATP 感知及防御系统 | 东巽科技 DX-TQ-DD1000 | 1 |
| | 29 | 态势感知系统 | 神州云科 YK-SSA | 1 |
| | 30 | 脆弱性与漏洞扫描系统 | 神州数码YK-LS | 1 |
| 主机（31） | 31 | 物理服务器（虚拟化） | 神州云科 YK5000 | 12 |
| | 32 | 物理服务器 | 曙光A840r-G/A620r-H | 2 |
| | 33 | 物理服务器 | 华为 RH 2288H V2 | 6 |
| | 34 | 社区工厂监控设备(存储、主机、交换机、路由器、专线) | 大华 | 11 |
| 基础环境（82） | 35 | 动力环境工控主机 | 软件系统 | 1 |
| | 36 | 机房监控录像机 | 海康威视 | 1 |
| | 37 | 楼层监控录像机/解码器 | 大华 | 2 |
| | 38 | 配电列头柜 | 华晟HS2000 | 2 |
| | 39 | UPS柜/UPS电池组 | 艾特网能 | 2 |
| | 40 | 精密空调 | 艾特网能 | 2 |
| | 41 | 柜机空调 | 海尔KFR72LW | 1 |
| | 42 | 新风机 | 天方X-5G | 1 |
| | 43 | 加湿器 | 申井MH2800 | 1 |
| | 44 | 除湿器 | 多乐信DK-150 | 1 |
| | 45 | 消防系统 | 赛福120L*2,70L*2 | 4 |
| | 46 | KVM/MCU | 图腾/安利达 | 5 |
| | 47 | “互联网+人社”自助机 | 新北洋 | 50 |
| | 48 | 监控室大屏 | 宇视科技 | 6 |
| | 49 | 会议系统 | 其他 | 3 |

附件 2：

# 运维工作任务说明书

## 1. 项目目标

通过专业运维服务保障，进一步加强安康市人力资源和社会保障局数据中心运行维护，对数据中心运行维护流程提供先进的管理理念与流程，并通过专业的技术支持为数据中心运行维护工作提供专业的技术平台，满足大数据量安全存储的要求，满足多种应用运行环境稳定的要求及数据高效、可靠和安全运行的要求，可以满足运行设备统一管理、及时的故障恢复的要求，可以保证在数据中心构建的应用系统和数据集中运行的设备平台正常运行，满足数据库和应用系统的建设需要，达到高效、稳定、安全和高扩展性的要求，为实现信息化建设的可持续发展奠定集中统一的设施基础。

## 2. 运行维护原则

遵循金保工程“统一标准、立足当前、长远规划” 的总体原则，本项目服务应遵循下述原则：

统一标准：系统运行维护服务应严格遵循国家、部省市三级金保工程建设的标准规范，按照统一本地化建设要求及持续平稳、高效的运行要求，优化、完善全市统一系统平台基础设施。

安全可靠：人力资源和社会保障相关信息系统对整体安全性有非常高的要求，运行维护工作必须遵循并优化现有的安全体系，必须在现有安全体制下提出确保系统安全可靠的安全策略、措施和步骤。

不间断运行：数据中心是业务系统实时交易的重要载体，必须确保 7*24 的不间断运行。

经济实用：项目服务要求在实用的基础上符合经济原则，以最小的投入获得最大的效益。满足业务部门发起的业务需求，保证业务功能的平稳延续，并增强服务功能。同时充分考虑到今后业务的发展，保护现有投资。

可管理性：项目应建立完善的运行维护管理体系，提供强大的运行维护管理

工具与手段，确保系统运行可靠、稳定，确保系统性能充分发挥，支持系统故障的预警、定位、诊断、修复和自动隔离。

# 3. 运维服务

## 3.1 运维服务准备工作

运维服务初始化工作包括：1）全面检查系统环境；2）统计软硬件部署及参数设置；3）技术文档整理更新；4）制定系统运维制度。

### 3.1.1 系统环境检查

乙方对系统的整体环境进行全面检查，包括网络、主机、存储、备份、安全、监控管理、平台软件等。对设备和软件运行状况、资源使用情况、链路连接情况、参数设置、配置信息等进行全面清查，涉及到当前系统所有的软硬件设施，对检查内容逐一记录，并分类统计与综合分析，针对发现的问题提出整改与完善建议。

### 3.1.2 统计软硬件部署及参数设置

乙方在系统环境检查过程中，统计所有软硬件的部署情况及参数设置信息，包括设备的序列号和使用年限的整理、设备运行的服务与资源分配整理、设备的物理链路连接、软件部署及服务的系统整理，形成新的软硬件环境参数表、应用系统部署图、设备物理连接图、设备机柜摆放图、设备序列号统计表等。

### 3.1.3 技术文档整理及更新

乙方对所有硬件系统的集成文档进行整理、清理及更新，保证文档内容与当前系统现状一致，涉及的硬件系统有：主机、存储、备份、网络、安全，涉及的包括：

系统公共类：硬件设备信息清单、IP 地址表、网络拓扑图、存储拓扑图、标签对应关系表。

主机：主机设备清单、业务系统部署图、相关配置。

存储：存储系统设备清单、FC-SAN 架构图、光纤交换机 zone 清单及端口对应表、主机卷组规划表、存储资源分配情况统计。

备份：备份系统设备清单、备份策略清单。

网络及安全：网络及安全设备清单、当前配置备份、相关配置文档。

### 3.1.4 系统评估及风险评估

根据系统环境的检查和文档的整理，总结评估系统当前存在的问题以及系统存在风险，针对系统存在的问题以及风险，提出切实可行的解决方案，同时要结合系统运行的特点，在解决当前系统存在的问题以及风险时，应保证系统各个业务系统的不间断运行。

### 3.1.5 制定系统运维制度

按照招标文件要求及系统实际情况，制定符合数据中心运维要求的系统运维制度，内容包括机房管理、系统巡检、特殊保障、故障处理、人员分工等各项运维实施与管理制度。

### 3.1.6 建立 IT 运维管理流程

按照 ITSS 信息技术服务标准，将 IT 运维管理分为服务支持和服务交付两大部分，主要包括以下流程：

1）服务台

设置故障申报电话，若系统运行过程中出现硬件故障或配置问题，均可打电话申报障碍。

2） 事件管理

事件管理主要包括：及时识别并跟踪发生的故障；对事故进行分类并提供初步支持；对事故进行调查与分析识别引发故障的潜在原因；解决故障并恢复服务；跟踪和监督所有事故的解决过程，并随时进行沟通。

每季度末，对本季度发生的事件进行汇总、分析，并上报甲方。

3） 问题管理

问题管理的主要任务包括：识别和记录问题；对问题归类，主要关注影响业务的问题；调查问题的根本原因；解决问题；终止问题。

对运维期内发生的所有问题进行整理汇总。

4） 配置管理

配置管理需要完成的主要任务包括：识别相关信息的需求--目的、范围、目标、策略和程序等；与配置项所有者一起识别和标识配置项，有效的文档、版本及相互关系；在中心配置管理数据库中记录配置项；建立程序和文档标准以确保只有被授权及可辨别的配置项被记录和可追溯的历史记录是有效的；确保数据的永久状态（配置状况报告）；对所记录的配置项进行审验。

对于系统中需要增加或删除的配置，必须先经过相关人员审核后才能进行执行。

5） 变更管理

变更管理主要任务包括：记录和筛选变更请求；对变更请求进行分类并划分优先级；评价变更请求对基础架构和其他服务的影响，及非信息技术流程与不实施变更请求的影响；实施变更请求所需要的资源；获得实施变更请求的正式批准；变更进度安排；实施变更请求；评审变更请求的实施。

对于系统中需要增加或删除的配置，必须先经过相关人员审核后才能进行执行。

### 3.1.7 完善标签标识

机房内所有硬件设备和连接线均使用专用的标签进行标识，标签标识规则如下：

| | |
|---|---|
| A端： | IBM X3850-1-ETH1 10.184.X.X<br>CISCO6506-2 G1/1 VLAN30 |
| B端： | IBM X3850-1-ETH1 10.184.X.X<br>CISCO6506-2 G1/1 VLAN30 |

说明：IBM X3850-1-ETH1 代表第一台型号为 IBM X3850 的服务器的 ETH1 网口，10.184.X.X 代表服务器的 IP 地址。第二行 cisco6506-2 G1/1 代表第二台核心交换机的 G1/1 端口，vlan 30 代表该服务器所在的 vlan。

所有标签均使用标签机制作，色带采用 7mm 的白色或黄色带。

## 3.2 基础类服务

**建立实时监控系统**

在安康市数据中心建立实时监控系统，实时监控网络、安全、主机、存储、备份等硬件设备的在线状况。

软件：KS-HostMontor

硬件需求：PC 服务器一台，4G 以上内存，200G 以上硬盘，win7 操作系统。

### 3.2.1 系统定期巡检

系统巡检也是确保系统平台稳定运行的一个非常重要过程和手段，在巡检的过程中，能够及时发现系统硬件或软件问题，从而使问题能够得到及时处理。

为了建立高效、完善的质量管理和保证体系，在技术服务的系统巡检过程中，贯彻执行 ISO9001 标准，乙方依据 ISO9001 标准和系统巡检的实际情况，制定系统巡检管理办法，用以在客户服务过程中规范系统巡检项目的工作行为，使乙方的系统巡检的工作规范化和正规化。在实施本项目时，乙方运维项目组首先制定巡检制度，制定巡检方案计划，制作巡检表，然后有计划、有步骤地执行巡检计划，并定期向甲方提交巡检服务报告。

本项目采用工作日巡检+周巡检的方式，即每个工作日对核心设备和系统进行定期检查，每周末对非核心设备进行检查。巡检结束后，以书面形式向甲方提交巡检报告。

驻场工程师每个工作日对核心硬件设备进行例行巡检，每周五对所有硬件设备进行巡检。巡检内容包括：设备指示灯状态、网络连接状态、设备性能指标(CPU、内存)、机房温湿度等。巡检完成后填写《日常巡检报告》。

### 3.2.2 数据备份与恢复

每季度末对备份进行检查。

### 3.2.3 新增需求的部署与调整

乙方配合用户完成新增业务系统的部署，配合完成新设备的部署以及集成，同时确保现有系统的正常运转、不受影响。

## 3.3 优化类服务

### 3.3.1 系统性能评估

乙方每半年根据系统日常巡检以及性能监控统计，分析硬件设备的资源使用情况以及软件运行的性能，同时结合客户具体需求，对系统性能进行一次全面综

合的评估分析，提出评估报告，根据业务应用系统运行的性能要求对服务器系统、存储系统、网络系统、备份系统、数据库系统、中间件系统、安全运维系统平台有针对性地向甲方提出书面优化与调整方案，经甲方确认后，在保证系统不间断运行的前提下实施优化方案，使系统始终在最佳状态下运行。

系统性能优化的依据来自于系统日常维护记录数据，对各系统的监控与管理的维护记录数据进行统计，形成各系统在各个时间段内的资源使用率、服务进程表现、系统日志等的统计表，以分析系统运行状况特点，找寻规律，统计常见故障和常见问题，以便进行有针对性的系统调整与优化。

### 3.3.2 系统升级

在各系统原厂商发布升级程序或升级补丁后，乙方工程师先对该补丁或升级程序对本系统的影响进行评估，评估报告和升级计划报客户确认，甲方确认完毕后，乙方工程师在保证系统不间断运行的前提下进行系统程序升级或补丁升级。

## 3.4 故障处理服务方式及服务响应级别

对运行维护服务项目的故障处理进行了五个级别的划分，有利于故障发生后的迅速反应和及时处理：

- 迅速选择合适的处理流程，服务台有条不紊的应急指挥。
- 迅速调配所需资源，并高效的协调客户系统管理员、业务人员、原厂商人员。
- 完善的客户应急计划，帮助客户在发生故障时，降低对社会造成的影响。

（1）事件级别

| 影响度 | 说　明 |
| --- | --- |
| 重大事件 | 重要组件出现故障，导致业务系统在服务时间中断或性能严重下降。 |
| 严重事件 | 重要组件出现故障，导致业务系统性能轻微下降或普通业务系统在服务时间中断。 |

| | |
|---|---|
| 一般事件 | 设备组件/配置项出现故障，但不影响业务系统。 |

（2）服务响应级别

| | 重大事件 | 严重事件 | 一般事件 |
|---|---|---|---|
| **响应时间** | 30 分钟 | 60 分钟 | 120 分钟 |
| **到场时间** | 4 小时 | 6 小时 | 12 小时 |
| **解决时间** | 8 小时 | 12 小时 | 48 小时 |

对于紧急故障【一级故障】，乙方的现场工程师将会立即进行实质响应，对故障进行初步的诊断和分析。如果现场工程师能独立解决，会在 5 分钟内提出故障解决方案。如果现场工程师无法独立解决，需进行服务升级，后台支持工程师接到服务升级请求后，5 分钟内提出故障解决方案，在 4 小时内恢复系统。如果后台支持工程师仍然无法解决故障，需进行服务升级，直至启动应急方案。同时继续跟踪处理故障，保证在 8 小时内彻底解决故障。

对于严重故障【二级故障】，乙方的现场工程师将会 5 分钟之内进行实质响应，对故障进行初步的诊断和分析。如果现场工程师能独立解决，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 6 小时内恢复系统。如果现场工程师无法独立解决，需进行服务升级。后台支持工程师接到服务升级请求后，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 6 小时内恢复系统。同时继续跟踪处理故障，保证在 12 小时内彻底解决故障。

对于较严重故障【三级故障】，乙方的现场工程师将会 5 分钟之内进行实质响应，对故障进行初步的诊断和分析。如果现场工程师能独立解决，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 8 小时内恢复系统。如果现场工程师无法独立解决，需进行服务升级。后台支持工程师接到服务升级请求后，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 8 小时内恢复系统。同时继续跟踪处理故障，保证在 24 小时内彻底解决故障。

对于一般故障【四级故障】，乙方的现场工程师将会 5 分钟之内进行实质响

应，对故障进行初步的诊断和分析。如果现场工程师能独立解决，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 12 小时内恢复系统。如果现场工程师无法独立解决，需进行服务升级。后台支持工程师接到服务升级请求后，5 分钟内提出故障解决方案，在 12 小时内恢复系统。同时继续跟踪处理故障，保证在 48 小时内彻底解决故障。

对于普通事件【五级故障】，乙方的现场工程师将会 5 分钟之内进行实质响应，对故障进行初步的诊断和分析。如果现场工程师能独立解决，会在 5 分钟内提出故障解决方案，在 24 小时内恢复系统。如果现场工程师无法独立解决，需进行服务升级。后台支持工程师接到服务升级请求后，5 分钟内提出故障解决方案，在 24 小时内恢复系统。同时继续跟踪处理故障，保证在 72 小时内彻底解决故障。

### 3.4.1 现场支持服务

故障发生后，首先由乙方驻场工程师进行解决，驻场工程师不能解决的，则由乙方二线工程师远程协助解决，仍不能解决的，乙方立即派二线工程师赶赴现场进行处理。

### 3.4.2 远程支持服务

甲方发现系统故障后，第一时间通过电话上报乙方驻场工程师，乙方立即指派专人进行远程支持服务，工程师可通过业务专网或 VPN 登录数据中心开始排查故障。

### 3.4.3 7*24 小时故障响应

服务期内，乙方提供 7*24 小时的咨询热线，随时为该项目提供运维服务咨询。

该项目的相关技术人员可通过电话、传真、电子邮件等方式，向乙方提出技术咨询、其它部门转达的各种用户技术咨询及提供技术资料（含产品资料）。乙方在接到技术咨询请求后，将安排专人，全程负责该技术咨询请求的解答、解决，直到最终客户满意为止。如果涉及到技术资料（含产品资料），乙方也将免费提供相关技术资料。

## 3.5 运维咨询服务

乙方将提供 7*24 小时的咨询热线，随时为该项目相关业务经办机构提供运维服务咨询。

该项目的相关技术人员可通过电话、传真、电子邮件等方式，向乙方提出技术咨询、其它部门转达的各种用户技术咨询及提供技术资料（含产品资料）。乙方在接到技术咨询请求后，将安排专人，全程负责该技术咨询请求的解答、解决，直到最终客户满意为止。如果涉及到技术资料（含产品资料），乙方也将免费提供相关技术资料。

技术咨询服务完成后，乙方记录《服务记录》。

### 3.6 新增需求的部署与调整

乙方配合用户完成数据中心新增功能系统规划，配合集成商和软件开发商完成新设备的部署以及集成，同时确保现有系统的正常运转、不受影响。

### 3.7 培训

✧ **培训承诺**

为提高整体维保水平和效果，乙方承诺运维服务期内，向用户提供现场培训，培训内容包括：网络、安全、主机、存储、数据库等系统基础运维知识。

✧ **培训方式**

● **现场培训**

对于现场培训，可根据用户要求，乙方有义务就现场服务中故障发生的原因、处理过程、以及类似故障的预防和处理过程等对用户维护人员提供必要的现场培训。

● **集中培训**

在服务期内乙方可提供集中培训课程，培训地点在用户办公驻地，具体培训时间和地点双方可以协商确定。

✧ **培训目标**

为了项目的顺利实施和今后日常维护工作的正常进行，乙方将向用户的系统

管理员、使用人员以及维护人员等相关人员进行设备、系统的使用及管理培训，以达到如下主要目标：

- 保障系统的正常运行

通过系统培训，可以使系统管理人员能够熟练掌握每个系统的整体情况，能够判断、处理网络故障，掌握系统管理、维护的技能，并根据系统的运行情况进行管理和优化，使系统安全、高效的运行，提高系统的运行质量。

- 真正提高工作效率

任何一个信息系统能否正常运行都不能离开系统管理员的有效管理。因此，通过培训，使系统管理人员能很好的管理系统、优化系统，这样才能真正发挥出该系统的先进性和高效性，使工作效率大幅提高。

### ✧ 培训形式

采取授课、实机演示、操作、答疑和研讨交流等形式进行。

### ✧ 培训内容及课程

| 培训内容 | 培训对象 | 培训地点 | 培训方式 |
|---|---|---|---|
| **一、项目管理** | | | |
| 乙方项目管理过程、规范 | 项目全体成员 | 客户现场 | 专题培训、案例教学、互动研讨 |
| 乙方项目管理培训 | 项目全体成员 | | |
| **二、系统技术** | | | |
| 主机技术 | 系统管理人员 | | 专题培训、作业辅导、问题求助 |
| 存储技术 | 系统管理人员 | | 专题培训、作业辅导、问题求助 |
| 网络技术 | 系统管理人员 | | 专题培训、作业辅导、问题求助 |
| 安全技术 | 系统管理人员 | | 技术交流、热线咨询 |
| 数据库管理 | 系统管理人员 | | 专题培训、作业辅导、问题求助 |

### ✧ 培训实施计划

- 培训人数：具体人数由双方协商确定。

- 培训费用：免费。
- 培训时间、地点：具体时间由双方协商确定。

### 3.8 其它服务

1、维护服务期限内，所有设备维修费用均由甲方承担。

2、乙方认真履行规定的各项服务。若未按期提供维护或到达现场处理故障，采购单位可以降低支付服务费用。

3、双方认为乙方无能力维修的故障，经双方协商后，乙方可另请第三方维修。

4、因乙方技术问题或服务管理问题造成采购单位设备损坏或故障未能按期排除或未能完全排除的，乙方应按合同约定赔偿采购单位的损失。

## 4. 服务质量考评

### 4.1 运维任务执行情况（40 分）

乙方要严格按照运维服务的要求，开展运维服务工作，运维任务主要执行考核内容如下：

乙方能在规定的时间内响应不同级别的系统故障，服务期内未出现重大安全事故（重要业务系统中断 1 个小时以上）。（10 分）

运维服务期内，乙方能够及时 7*24 小时响应和处理故障，未发生延误处理情况，现场支持小于 4 小时，故障处理小于 72 小时。（10 分）

乙方在服务期内，未出现由于服务能力欠缺导致服务对象投诉的现象。（8 分）

乙方在服务期内，未出现由于运维人员操作失误、设计失误等人为因素导致的系统故障。（10 分）

乙方协助用户完善省级数据中心 IT 运维管理制度。（2 分）

### 4.2 服务回访（20 分）

乙方要对用户提出的问题和已解决的问题在三天内进行跟踪回访，关注问题解决的进程和问题解决后用户的使用效果，对未解决的问题进行重复跟踪直至问题得到解决。（10 分）

乙方要对主要的业务经办机构进行主动电话回访，了解整个系统的运行情况，并给予指导。（10 分）

**4.3 运维服务人员管理机制（40 分）**

严格保证用户数据的安全性，严禁发生泄露用户机密数据或恶意攻击用户数据等违法行为。（15 分）

乙方单位必须 7*24 小时响应用户，服务人员不得以任何借口拖延解决时间。如果客户问题比较紧急将进行加班解决。（15 分）

乙方虚心听取用户提出的意见，对客户所提到存在的问题及时进行改进，用户的投诉无论情节大小，都应以予以重视。（10 分）

**服务质量考核半年进行一次，以合同总价的 10%作为运维服务商服务质量考核的依据。本考核为 100 分制，0-59 为“不合格”，60-74 为“一般”，75-84 为“良好”，85 以上为“优秀”。**

## 5. 项目文档

| 编号 | 类别 | 文档描述 | 提交时间 |
|---|---|---|---|
| 1 | 计划类文档 | 包括维护计划、巡检计划、培训计划等 | 合同签订后一周内 |
| 2 | 技术文档 | 结合现有系统实际情况，对现有技术文档进行重新整理，以形成最新参数的技术文档，内容包括网络设备、安全设备、主机存储、视频会议设备、机房基础环境等 | 合同签订后 30 日内 |
| 3 | 日常巡检报告 | 每个工作日对系统核心设备进行巡检，内容包括网络设备、安全设备、主机存储、视频会议设备、机房基础环境等 | 每工作日提交 |
| 4 | 周检报告 | 对日常系统监控记录进行总结报告，内容包括网络设备、安全设备、主机存储、视频会议设备、机房基础环境等 | 每周提交 |
| 5 | 系统平台性能及安全评估分析报告 | 以半年为单位，对期间的系统整体运行状况进行性能评估，提供系统参数调整或调优建议 | 每半年末 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | 系统事件记录 | 记录系统中出现的所有的问题、故障、异常现象、系统参数调整、补丁升级等事件 | 每季度提交一次 |
| 8 | 技术培训文档 | 内容包括网络、安全、主机、存储、数据库等 | 以商定的培训时间前一周提交 |
| 9 | 全年维护工作总结报告 | 进行全年工作总结报告 | 全年末 |

附件 3

# 保密协议

## 1、定义

1.1 保密信息：我公司完全响应是指所有贵方向我公司提供的（或我公司在贵方环境可获取的），属于贵方专有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或相关的其他需要保密的信息，无论是书面、口头、电子或其他任何形式的信息，主要包括但不限于：数据、介质、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其他信息。具体内容（不仅限于）见附件《保密信息内容清单》。

1.2 除附件所列内容的其他信息必须以如下形式确定：

1.2.1 对于书面的或其他有形的信息，在提供给我公司时必须标明保密信息，并注明保密信息属于甲方。

1.2.2 对于口头信息，在贵方透露给我公司前必须声明是专有信息，进行书面记录，并注明保密信息属于贵方。

## 2、甲方责任

2.1 我公司完全响应贵方承诺，向我公司提供的保密信息不侵犯任何第三方的知识产权及其他权益。

2.2 我公司完全响应贵方承诺，切实履行双方约定的旨在保护知识产权或商业秘密的义务。

## 3、乙方责任

3.1 我公司承诺，严格控制贵方所提供的保密信息，只能将贵方所提供的保密信息用于项目中，不将贵方所提供的保密信息用于其他任何目的。未经贵方许可，不以任何方式披露或允许第三方以任何方式接触和使用该保密信息。

3.2 我公司承诺，未经贵方书面许可，不得将保密信息的全部或部分进行复制或仿造，不得私自将数据类保密信息留存在其他设备或移动存储介质上，不得私自将这些信息带出甲方指定的区域，不得将这些信息用于其他任何商业行为。

3.3 我公司承诺，采取所有必要的方法对贵方提供的保密信息进行保密，包括执行和坚持必要的作业程序来避免非授权使用或复制保密信息，并将该作业程序以书面方式提交贵方确认。

3.4 我公司承诺除我公司书面提交贵方确认的直接或间接参与相关项目组的工作人员外，不能将保密信息透露给其他任何人，我公司保证以适当方式要求其参与相关工作的人员遵守本协议规定，若参与相关工作的人员违反本协议规定，我公司承担连带责任。

3.5 我公司承诺，不向任何第三方透露本协议的存在或本协议的任何内容。

3.6 我公司承诺，未经贵方许可，我公司不处理任何方面的或其他形式的保密信息。

**4、例外情况**

4.1 保密信息不包括以下内容：

4.1.1 在乙方获取该信息前，已为公众所知悉的信息，此类信息因已处于公开状态，不具备保密性要求。

4.1.2 根据政府要求，命令和司法条例所披露的信息。

**5、否认许可**

我公司完全响应除非贵方明确地授权，我公司不能认为贵方授予其包含该保密信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其他的知识产权。

**6、保密期限**

6.1 我公司完全响应自本协议生效之日起，双方的合作交流都要符合本协议的条款。

6.2 我公司完全响应除非贵方通过书面通知明确本协议所涉及的某项保密信息可以公开，我公司保证必须按照本协议规定承担保密义务。

6.3 我公司完全响应信息保密期限不受本协议有限期限的限制。

**7、法律适用与争议解决**

7.1 我公司完全响应本协议接受中国法律管辖并按中国法律法规解释。对因本协议项中的各方权利和义务而发生的任何争议，双方首先应本着友好协商的原则解决。

7.2 我公司完全响应如果双方通过协商不能达到一致，则提交安康市仲裁委员会进行仲裁。

7.3 我公司完全响应在争议处理过程中，除正在协商或仲裁的部分外，协议的其他部分应继续执行。

**8、生效及其他事项**

8.1 我公司完全响应本协议附件是本协议的是有效组成部分，对双方具有同等法律约束力。

8.2 我公司完全响应未尽事宜由双方友好协商解决。

**9、附件：保密信息内容清单**

9.1 甲方的机构设置和运行机制。

9.2 甲方的电子设备及其他辅助产品、安全产品的型号、数量、配置、运行状态、交易日志等资料。

9.3 甲方的应用系统部署情况，包括系统名称、功能、业务类型、交易量、交易特征、交易方式、交易数据、系统测试及试运行期间的甲方资料等信息；应用及数据库服务器和 IP 地址、系统级和数据库级用户名和口令。

9.4 甲方的现有网络拓扑结构及其相关资料，包括防火墙和其他网络设备信息，网络参数，如 IP 地址、命名规则、网络端口、DNS 设置等。

9.5 甲方特定文件格式数据、以数据库形式保存在应用及数据库服务器上的所有数据、业务数据、运维数据、以及专用于系统调试的数据信息等。

9.6 甲方项目研发过程中使用的介质及 LICENSE 信息。包括操作系统安装介质和 LICENSE、数据库和应用中间件等基础软件的安装介质和 LICENSE 和注册码，应用软件注册码等信息。

9.7 甲方的业务流程、逻辑流程、规章制度等材料。

9.8 甲方计算机系统的漏洞信息。

9.9 甲方现有安全机制及规划目标、所有系统的应急方案。

9.10 甲方的项目文档、工程文档。

9.11 甲方的应用系统接口程序与文档。

9.12 甲方与其他公司的合作信息、合同。