

采购项目编号：【KRDL】K3-2605065

西安音乐学院 2026 年校园网与数据中心 运维服务项目 (合同书)

甲方：西安音乐学院

乙方：西安云唐电子科技有限公司

2026 年 7 月

合 同 书

甲方(全称): 西安音乐学院

乙方(全称): 西安云唐电子科技有限公司

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2026年校园网与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、磋商响应文件及其附件;

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2026年校园网与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: 2026年10月13日至2027年10月12日
- (四) 服务主要内容及清单:

1. 资产梳理服务

乙方将对校园网和数据中心设备、机柜、光纤配线、信息点等进行摸底,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,对校园网IP地址资源进行网格化分配和管理,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. 巡检服务

乙方将制定详尽、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,输出《运维服务日报》。巡检内容包括但不限于以下内容:

2.1 机房基础环境巡检

(1) 乙方将每日对校园网络设备、机房等设备进行日常巡检工作，巡检设备的各个指标状况，巡检完成后形成巡检报告，并按要求时间节点提供巡检报告。

(2) 乙方将每日对校园网络拓扑中的线路和设备实时监测：包括资源名称、端口信息、连接信息、链路类型、性能指标、信息指标、告警数量等。其中设备的信息指标包括：资源名称、IP 地址、MAC 地址、持续运行时间、设备说明等。设备的性能指标包括：CPU 平均利用率、内存利用率、Ping 时延等；链路的信息指标包括：链路名称、链路说明、链路类型、链路带宽；链路的性能指标包括：带宽利用率、上行带宽利用率、下行带宽利用率、上行流量、下行流量、广播包率、丢包率、单播包率、组播包率、错包率等，输出《网络系统日志分析报告》《网络流量监控报告》。

(3) 乙方将每日检查机房（包括楼栋弱电间）电力系统、空调系统、消防系统、通风系统等是否正常运行。出现故障及时维修，确保机房环境安全与稳定。

(4) 乙方将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。

2.2 网络服务巡检

乙方将每日对 DNS、DHCP、认证计费等服务进行巡检，巡检内容包括但不限于以下内容：服务运行状态、负载与资源、日志告警、地址池状态、异常排查等。

2.3 网络设备和链路巡检

(1) 乙方将每日对校园网络接入设备实施实时监测，发现网络中的 IP 地址，并计算网段的容量、使用率、在线 IP 数等指标；同时，实时更新所发现接入设备的 IP 地址、MAC 地址、所属网段、上联设备名称、上联设备接口等信息。

(2) 乙方将每月对网络设备进行安全配置合规检查，对照等保 2.0 或教育行业标准，检查项包括但不限于：是否存在默认密码/弱口令、是否启用了不安全的协议（如 TELNET、HTTP、SNMPv1/v2c）、访问控制列表（ACL）是否存在过宽放行规则、是否关闭了不必要的端口和服务等。

(3) 乙方将每季度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，输出《XX 配置信息表》。

(4) 乙方将每日对校园网通信链路进行巡检，针对校园网链路故障，及时进行故障定位、抢修与恢复，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。

2.4 数据中心巡检

(1) 乙方将每日检查服务器的外观、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。

(2) 乙方将每日对模块化机房温湿度控制、供电、网络等设备运行情况进行巡检，关注告警，排除故障，保障模块化机房安全、稳定、高校运行。

(3) 乙方将每日对超融合设备、虚拟化平台、数据中心网络设备、运维管理平台等进行巡检，监控和优化虚拟化资源使用情况及异常、数据中心上下行网络流量变化及异常、平台告警并及时处置。

3. 评估优化服务

(1) 乙方将每半年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。

(2) 乙方将每半年对室内外区域的无线信号盲区、弱覆盖及同频干扰问题进行全面排查，依据实际使用场景对 AP 的安装位置、发射功率及信道分配进行调整，以提升无线接入的稳定性与连续性，输出《网络系统优化方案》《网络系统优化运行报告》。

(3) 乙方每半年开展网络设备配置与运行评估优化、基础网络服务评估优化、业务流量与带宽性能优化、机房及综合布线评估优化等工作。

(4) 乙方将每月检查所有物理服务器和虚拟化主机的操作系统（麒麟/Linux）事件日志/系统日志，识别重复出现的错误、警告（如磁盘扇区重映射、内存 ECC 错误、网卡丢包等）。对照安全基线，检查系统补丁级别、关闭不必要的端口和服务，并更新主机固件/驱动程序到厂商推荐的稳定版本。

(5) 乙方将每月分析学校超融合平台及虚拟机的 CPU、内存、存储 I/O 及网络带宽利用率，识别并处理“资源僵尸虚机”（长期低负载）或“资源瓶颈虚机”（持续高负载）。根据分析结果动态调整虚拟机的资源分配（如增加 vCPU、内存或迁移负载），确保宿主机资源均衡，避免单点性能瓶颈。

4. 故障响应服务

乙方将提供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。

5. 重要保障服务

乙方将提供全国两会期间、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技术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。

6. 应急演练服务

乙方将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。每半年开展 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。

7. 制度制定和培训服务

（1）乙方将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）乙方将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）乙方将根据学校实际需要，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) 乙方将根据学校实际情况，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。

8. 备品备件服务

对于服务范围内脱离质保期的设备，乙方将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。乙方将制定备品备件制度，针对原厂过保的网络产品，制定合理的备品备件清单，明确备品备件的品目和数量，建立西安本地的备品备件库，当硬件故障出现时，可以快速的进入故障恢复流程，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。

9. 运维驻场人员要求

乙方将提供 1 名运维专职人员驻场，提供工作日 5*8 小时的现场驻场服务，7*24 小时应急服务保障；提供 1 名二线运维专家（工作年限 15 年）全年 130 天的现场项目管理及技术支持（春季学期和秋季学期周一周三周五驻场，寒暑假周二和周四驻场）。当有紧急任务或是批量任务时，乙方将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。

9.1 驻场人员资质要求

(1) 乙方将提供1名本科及以上学历，计算机或网络工程相关专业，3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）。必须为成交单位现职人员，提供劳动合同/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。

(2) 乙方人员进场后，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，运维服务单位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。

9.2 驻场人员技能要求

(1) 乙方运维人员将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。熟悉运用学校的IT资源管理平台。

(2) 乙方运维人员将熟练掌握数据中心网络安全配置，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、数据中心防火墙配置等技术。具备数据中心虚拟化平台和主流私有云平台维护能力，精通超融合和私有云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、docker、主流 AI 大模型服务的安装和配置，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。

9.3 驻场人员岗位职责要求

(1) 乙方将负责保障校园网络稳定运行；

(2) 乙方将协助甲方开展布线管理、IP 管理、子网规划、认证与计费策略、带宽、路由及交换策略等网络规划设计和管理工作；

(3) 乙方将协助甲方保障校园网出口区设备正常运行，负责出口路由和负载策略配置、nat 配置、安全策略配置和防护、出口流量分析和控制等；

(4) 乙方将提供保障核心交换区和有线网络区各类设备正常运行，负责监控、配置、备份、版本更新、合规性等设备管理，提高设备可靠性；

(5) 乙方将提供保障无线网络区各类设备正常运行，负责监控、配置、备份、版本更新、合规性等设备管理，定期检测无线网覆盖盲区、AP 掉线率和漫游切换成功率，规划 SSID、频谱及强度，设计无线 AP 覆盖范围和密度，开展无线网络调优；

(6) 乙方将协助甲方管理 DHCP、计费认证系统、WEBVPN、流量日志系统等网络基础服务；

(7) 乙方将负责网络管理运维平台建设和管理，建立网络运行指标体系和基线，监测网络运行情况，提升校园网络服务质量；

(8) 乙方将负责及时处置、分析各类网络故障，降低故障率；

(9) 乙方将负责主机维护，设备上下架，建立和更新主机资产信息，发生服务器设备的硬件故障后向保修厂商报修，跟踪报修进展与结果，并提供配件支持。

(10) 乙方将负责系统（操作系统与中间件）的安装、优化、系统配置、监测、升级、补丁安装、故障诊断和修复等。维护备份系统，保障其能正常运作，并提供技术支持。

(11) 乙方将负责学校超融合平台软件的安装、升级和维护，对超融合平台高可用、监控、备份、迁移等功能进行维护。将超融合平台虚拟化主机加入云平台，管理学校超融合模版和虚拟机。协助学校完成私有云平台建设、系统迁移和运行管理。

(12) 乙方将提供数据中心存储系统和网络的日常维护和优化，协助使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。发生存储设备的硬件故障后向保修厂商报修，跟踪报修进展与结果，并提供配件支持。定期保存数据中心网络设备配置，优化网络性能和管理，确保数据中心网络运行稳定。

(13) 乙方将负责数据中心信息系统的运维与管理，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。乙方将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。乙方将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。

9.4 二线运维专家要求

(1) 乙方二线运维专家将统筹整体网络运维工作规划、人员分工、日常巡检安排。

(2) 乙方二线运维专家将对接学校需求、上报运维周报、月报、整改方案、优化方案等。

(3) 乙方二线运维专家将把控项目服务质量、落实考核标准、协调甲、乙双方沟通对接。

(4) 乙方二线运维专家将处理一线解决不了的复杂网络故障：核心交换机、汇聚链路、路由协议、VLAN、ACL、无线 AC/AP 集群等故障。

9.5 二线技术支持服务团队资质要求

乙方提供的技术团队均由公司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，将在1小时内赶到甲方指定现场。技术支持服务团队资质要求如下：

序号	名称	资质要求
----	----	------

1	网络工程师	HCIE
2	安全工程师	CISP-PTE
3	基础环境工程师	数字能源项目经验

9.6 人员配备及岗位职责

序号	姓名	学历	技术职称	证书名称	本项目中担任职务	备注
1	胡亚兰	本科	中级	H3CNE 证书	驻场人员	4 年相关工作经验
2	袁毅	大专	高级	ITSS/H3CTE	项目经理	23 年相关工作经验
3	龚彬彬	大专	高级	HCIE 网络专家	二线运维专家	15 年相关工作经验
4	王特	大专	高级	Web 安全工程师证书、Web 安全工程师证书、CISP-PTE 注册渗透测试工程师	二线团队人员	4 年相关工作经验
5	黄章榜	大专	高级	HCIP 证书	二线团队人员	8 年相关工作经验
6	李小健	大专	中级	H3CNE 中级网络工程师、PMP 证书、H3CNE-SDN 证书、CISP 证书（注册信息安全专业人员）	二线团队人员	18 年相关工作经验

9.7 考核要求

乙方提供的驻场人员应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，乙方将无条件立即更换，每更换一名技术人员，服务期顺延30天；如乙方驻场人员变动两次（含）以上，出现一次学校扣除成交价的10%；乙方未按时按量按质提供服务，学校拒付所有服务费用；如因乙方驻场人员造成学校网络安全事件（事故）发生，乙方将需承担相应责任。具体考核方案依据附件《西安音乐学院校园网和数据中心服务质量考核方案》。

三、合同总价和结算方式

（一）合同总价款

合同总价（大写）：贰拾叁万贰仟陆佰元整（¥232600.00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：西安云唐电子科技有限公司

账 号：161273248

开户行：中国民生银行股份有限公司西安分行营业部

地 址：陕西省西安市高新区丈八一路1号汇鑫中心D座404-2

(三) 货币单位：人民币

(四) 结算方式：

甲方付款前，乙方应向甲方出具合法有效的增值税发票，甲方收到发票且满足以下条件后，甲方按照进度向乙方支付费用：（1）项目中期验收合格（甲方以出具书面验收合格和通过考核文件的形式予以确认）后，甲方向乙方支付合同总额的50%，即¥ 116300.00 元，（大写：人民币壹拾壹万陆仟叁佰元整）；（2）项目完成并验收合格项目完成并验收合格（甲方以出具书面验收合格和通过考核文件的形式予以确认）后支付合同总额的50%，即¥ 116300.00元，（大写：人民币壹拾壹万陆仟叁佰元整）。

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：乙方完成相应阶段服务内容后，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），验收合格并通过考核后，出具书面验收合格证明文件，若首次验收不合格，甲方应书面告知乙方具体整改事项，乙方应在10个工作日内完成整改并重新提交验收申请；若第二次验收仍不合格，甲方有权视其为该阶段服务未完成，不予支付相应阶段款项，并有权按照本合同第九条追究乙方违约责任。

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、竞争性磋商文件、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. 乙方及乙方工作人员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,乙方及乙方工作人员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。

3. 该条所约定保密义务不因本合同的终止或解除而丧失效力,持续有效至该等信息进入公有领域为止。

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甲方网络安全事件（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，乙方应予以补足。

（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）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

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: 2026.7.6

乙方: (盖章) 西安云唐电子科技有限公司

地址: 陕西省西安市高新区丈八一路1号汇
鑫中心D座404-2

邮政编码: 710065

法定代表人:

开户银行: 中国民生银行股份有限公司西
安分行营业部

账号: 161273248

电话: 029-81772968

传真: 029-81772968

电子邮箱: 329019711@qq.com

签订日期: 2026.7.6

附件

西安音乐学院校园网和数据中心运维服务项目 质量考核方案

一、考核总则

（一）考核目的

为规范校园网与数据中心运维服务管理，量化服务质量标准，明确考核细则，保障校园网稳定运行、数据中心安全可靠，提升运维服务效率与师生满意度，建立“量化考核、动态评估、持续改进”的运维管理机制，特制定本办法。

（二）考核对象

承接学校校园网和数据中心运维服务的专业团队。

（三）考核周期

月度日常考核、半年专项考核、年度综合考核。

（四）考核主体

学校信息化处

（五）考核分值

总分 100 分，另设加减分项目，考核结果作为服务履约、费用结算、续约合作的核心依据。

二、考核指标及评分细则

一级考核指标	二级考核指标	具体评分标准	考核方式
一、资产梳理服	1. 资产梳理	建立完整、准确、详实的信息化基础设施资产台账，不完整扣 3 分	核查资产台账完整性，拓扑图

务 (10分)		实时维护更新学校网络拓扑与配置备份,缺拓扑图或未及时更新扣3分,无配置备份每项扣3分	及配置备份
二、巡检服务(23分)	1. 机房基础环境巡检	每日巡检完成后形成巡检报告,并按要求时间节点提供巡检报告。未按要求完成扣3分。	核查巡检报告
		每日对校园网络拓扑中的线路和设备实时监测:通过分析资源名称、端口信息、连接信息、链路类型、性能指标、告警数量等。输出《网络系统日志分析报告》《网络流量监控报告》。未按要求完成每少一份报告扣3分。	核查网络系统日志分析报告和网络流量监控报告
		每日检查机房(包括楼栋弱电间)电力系统、空调系统、消防系统、通风系统等是否正常运行。确保机房环境安全与稳定。未按时完成每次扣3分	核查每日机房巡检表
		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。未完成一次扣3分。	核查保养维护记录
	2. 网络服务巡检	每日巡检 DNS、DHCP、认证计费等服务运行状态。未按时完成每次扣3分。	核查巡检报告
	3. 网络设备和链路巡检	每日按照要求完成巡检内容,未完成的每次扣3分。	核查巡检报告
	4. 数据中心巡检	每日按照要求完成巡检内容,未完成的每次扣4分。	核查巡检报告
三、评估优化服务(12分)	1. 基础设施评估优化	每半年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,生成技术服务报告。优化和规范使用网络机房的标识。未按要求完成扣4分	核查标识与分析报告
	2. 无线	每半年对室内外区域的无线信号盲区、弱覆盖及	核查优化方案

	网络优化	同频干扰问题进行全面排查，输出《无线网络系统优化方案》。未按要求完成扣4分。	
	3. 优化使用超融合平台	未开展华为超融合平台及虚拟机虚拟机的CPU、内存、存储、网络带宽利用率等优化的，每次扣4分。	核查优化方案
四、故障响应服务（8分）	故障响应与处理	接到各类问题工单后，及时受理、快速处置、全程跟进，严格执行闭环管理； • P1级故障：≤5分钟响应 ≤2小时解决 • P2级故障：≤20分钟响应 ≤4小时解决 • P3级故障：≤30分钟响应 ≤24小时解决 • P4级咨询：≤60分钟响应 ≤48小时答复 响应时间每超时1次扣4分，处置时间每超时30分钟扣4分（P1级加倍）	核查问题处理记录、师生反馈
五、重要保障服务（10分）	网络和系统应急保障	在全国两会期间、各类招生考试、研究生考试、四六级考试等重要时期、提供全方位技术服务保障，排查隐患并出具应急保障方案。方案缺失、考前巡检遗漏每次扣5分。	核查保障方案和巡检记录
六、应急演练服务（4分）	应急演练	每年开展一次网络故障应急演练，应急预案完善可落地。缺少应急预案扣4分，未开展演练扣4分。	核查应急演练记录、方案
七、制度制定和培训服务（6分）	制度制定	根据校方要求制定、更新、完善信息化基础设施运维服务管理制度。未按要求完成扣3分。	核查管理制度
	网络培训	每年制定一次培训计划，内容包括但不限于网络通信、虚拟化、数据中心运维等进一步提升学校运维管理人员的技术能力。未按要求完成扣3分。	核查培训签到表和方案
八、备品备件服务（5分）	建立备件库	制定备品备件应急服务方案和建立本地的备品备件库，未按要求完成每项扣3分。	核查应急方案和备件库

九、运维驻场人员要求（22分）	1. 人员管理	严格遵守学校的各项管理规定,无故不得迟到和早退,若出现一次,每次扣3分。	核查打卡记录
	2. 工作配合度	积极配合学校合理的检查、应急保障、专项工作等,推诿懈怠每次扣3分。	核查工作记录
	3. 服务质量	接到师生投诉且核实属实,每次扣3分。	核查师生反馈记录
	4. 变更管理	驻场人员所有对设备或者系统的变更操作,需要提前向学校报备,制定变更计划。若未按照要求执行的,每次扣5分。	核查操作记录
	5. 保密管理	驻场人员未经学校书面同意,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。若未按照要求执行的,每次扣5分。	核查实际收集的资料

三、加减分规则

（一）加分项（最高累计加10分）

1. 主动发现校园网络隐患并有效处置,避免网络事故发生,每次加 3-5 分;
2. 提出优化建议被采纳实施每次加2分;
3. 在重保期间(迎新/考试/招生)表现优异实现“零故障”每次加 2 分。

（二）扣分项

1. 发生重大网络事件(数据泄露、系统瘫痪、舆情影响),未及时响应处理的,直接扣 20 分,考核结果判定为不合格;
2. 网络和数据中心运维工作失职,影响学校正常教学、办公、科研秩序,每次扣 5-10 分。

四、考核结果评定

（一）优秀：90 分及以上，运维服务质量优异，全面完成各项安全运维工作，无安全隐患及事件；

（二）良好：80-89 分，运维服务质量良好，较好完成安全运维工作，无重大安全问题；

（三）合格：70-79 分，运维服务质量达标，基本完成安全运维工作，无重大安全事件；

（四）不合格：70 分以下，运维服务质量不达标，存在重大安全隐患或发生安全责任事件。

五、考核结果应用

（一）考核结果为优秀的，全额支付当期运维服务费，予以服务履约表彰，优先考虑后续合作续约；

（二）考核结果为合格的，督促优化运维服务，限期整改薄弱环节；

（三）考核结果为不合格的，终止服务合作，列入合作黑名单；

（四）月度、半年考核结果纳入年度综合考核，作为运维费用结算的核心依据。

六、考核说明

（一）考核数据以运维日志、系统记录、排查报告、应急处置材料、师生反馈等为依据，客观公正评定；

（二）本方案由学校信息化处负责解释，可根据上级相关要求及学校实际情况动态调整；

(三) 运维服务团队需全程配合考核工作，提供真实有效的考核材料，弄虚作假直接判定为考核不合格。