陕西省西安市中级人民法院
“一张网”集中运维和安全运营采购
项目合同

甲　方：陕西省西安市中级人民法院

乙　方：上海交大慧谷通用技术有限公司

中国　西安

陕西省西安市中级人民法院“一张网”集中运维和安全运营采购项目合同书

甲方：陕西省西安市中级人民法院

地址：西安市二环北路东段139号

电话：029-87358329

传真：029-87358329

乙方：上海交大慧谷通用技术有限公司

地址：上海市徐汇区虹梅路2007号6号楼203室

电话：021-51691155

传真：/

第一条、合同标的物内容及数量

序号	服务名称	服务内容	单价	数量	总价
1	“一张网”集中运维和安全运营采购	（一）信息系统运维保障服务内容 （二）网络与信息安全运维服务内容 （详见附件一）	2863000.00元	1年	2863000.00元
合计	人民币贰佰捌拾陆万叁仟元整				

第二条、服务条件

（一）服务地点：陕西省西安市中级人民法院。

（二）服务期：自合同签订起1年。

（三）服务队伍：派遣运维服务团队的成员不少于18人，人员具有良好的专业素养和沟通能力，爱岗敬业、认真负责，熟悉相关系统。

第三条、合同价款、付款方式及比例

（一）合同价款

合同总价款为人民币贰佰捌拾陆万叁仟元整(¥2,863,000.00元)。包括：运维费和其它费用。合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

（二）付款方式

1、预付款：合同签订后，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的60.0%，即人民币壹佰柒拾壹万柒仟捌佰元整（¥1,717,800.00元）；

2、进度款：相关服务工作完成经甲方验收合格后，达到付款条件起10个工作日内，支付合同总金额的40.0%，即人民币壹佰壹拾肆万伍仟贰佰元整（¥1,145,200.00元）。

但如出现以下情况，将有所减扣：

（1）根据运维服务满意度调查，每出现一张书面不满意票扣除合同总额的千分之五，但最多不超过合同总额10%；

（2）因乙方原因导致网络安全重大事件（如关键信息基础设施整体终端半小时以上或主要功能故障2小时以上等），或者非因乙方原因导致但未及时处置导致问题扩大的，每次扣除合同总额5%，但最多不超过合同总额10%；

3、服务期内甲方因乙方违约而依法解除合同的，甲方不再支付剩余款项并保留索赔权利。

（四）支付方式：银行转账。

第四条、验收标准及方法

（一）乙方完成并交付的工作成果需经甲方验收合格，则视为接受。如果在验收时甲方表明不接受乙方提交的工作成果并明示不接受的原因，乙方应当采取合理之措施进行修改，以达到合同规定的要求。

（二）服务期内全面完成法院一张网信息系统、本地信息门户及政务类系统常态化运维保障工作，系统运行稳定可靠，无因运维服务不到位导致的核心业务中断、系统瘫痪、大面积故障等问题，问题处理率本级办结及转交上级工单达到 95%以上；运维期内未发生重大安全事故。

（三）验收依据

1、本合同及附件文本所约定的验收标准；

2、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

3、国家相应的标准、规范。

第五条、质量保证

乙方提供 7*24 小时不间断运维保障服务，在日间、夜间、双休日、节假日等时间继续保障应用系统正常运行，必要时根据甲方通知提供非工作时间驻场值班运维服务。工作日 8 小时驻场运维。

乙方提供座机、手机、微信、消息、邮件、运维单、前往现场等多途径多方式的技术支持服务。通过以上途径提出运维需求的，电话应在 1 分钟内接听，不便接听的在 10 分钟内回拨；微信消息在收到后 10 分钟内做出反馈；每日上午和下午应清理一次邮件和运维单；需前往现场服务的，中院本部在 15 分钟内到达现场，需要前往高新庭和知产庭现场服务的，和用户约定具体到场时间按时到达。

导致关键信息基础设施整体中断半小时以上或主要功能故障 2 小时以上的构成网络安全重大事件，乙方在 24 小时内出具故障排查分析报告；属于运维对象软件故障的，乙方在 72 小时内排除故障。以上时间均自故障申报或发现之时起算。

第六条、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、乙方进行现场维护时，甲方应在维护产品附近为乙方人员提供足够的贮物空间，为乙方维保工作提供便利。

2、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员能够顺利到达维护现场提供方便。

3、甲方按照乙方的指导进行非现场维护操作。

4、甲方及时将本合同下维保范围内出现的故障情况通知乙方，乙方负责做好故障有关资料的记录工作。

5、应乙方维保要求，甲方需提供所需维保服务的所有设备的产品型号、序列号、配置、购买时间、安装地点和设备用途等信息。

6、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方有权不定时、不定范围开展书面或口头的运维满意度调查，并有权向乙方反馈调查情况，乙方应听取甲方反馈的意见；形成书面调查表并加盖有部门以上印章的，可以作为扣除款项的依据。

8、在项目实施过程中，如甲方发现某项目组成员不能满足工作要求，甲方有权要求乙方进行人员调整。

9、在项目实施过程中发生的人身及财产损失由乙方负责，甲方不承担任何责任。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方确保提供维保服务的设备能够稳定安全的运行。保证备件和备机的技术指标先进、质量性能可靠、进货渠道正常，配置合理，全面满足甲方要求。

2、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

3、乙方进入甲方机房，必须持有甲方签发的通行证，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

4、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进

行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统运行正常后方可离开现场。

5、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

6、因乙方技术问题或维护问题造成甲方的硬件受到损坏，乙方应负责赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

7、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告服务季度报告、现场服务单等。

8、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理。

9、对系统的更新升级，以及数据的增加、更改、删除、向外拷贝等操作，乙方在执行前应当获得甲方单独的授权或许可，未经甲方授权或许可的不得执行该操作。

10、在项目实施过程中，乙方项目组成员（特别是项目经理）未经甲方许可不得随意变动。乙方项目经理离开24小时，需向甲方提出书面申请，经甲方书面同意方可变动。乙方项目组成员如需变动，需向甲方提出书面申请，经甲方书面同意方可变动。

第七条、保密责任

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将在甲方处获得的信息资料带离甲方指定的工作场所或泄露给其他单位和个人。

（二）甲方保护乙方的知识产权，但依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）甲乙双方及乙方派驻服务人员另行签署保密协议。

第八条、违约情形及责任

（一）乙方逾期不实施项目工作计划，或其工作达不到合同要求的，甲方有权单方解除合同，乙方应返还已付款项。

（二）乙方在投标文件中配置的人员需在实施过程中，依次到位，乙方如果提出人员变更，甲方有权利拒绝。乙方未按照投标文件配置设施人员的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金，同时，甲方有权单方解除本合同。

（三）如果乙方没有按照合同约定时间完成项目要求的，甲方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除逾期违约金。每延误一天的违约金按合同总价的百分之零点五（0.5%）计收，直至乙方完成合同约定义务为止。误期的最长期限为 90 天。一旦达到误期的最长期限，甲方有权单方解除本合同，甲方单方解除本合同的，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金，返还甲方已支付的全部款项，给甲方造成经济损失的，还应赔偿甲方全部经济损失（包括直接和间接经济损失）。

（四）乙方完成并向甲方提交的项目成果未能达到项目验收标准的，乙方应在一个月内自费整改完毕。如果整改后仍达不到要求，不能通过验收的，甲方有权单方解除本合同，乙方向甲方支付合同总价30%的违约金，并退还甲方已经支付的所有款项，甲方造成经济损失的，还应赔偿甲方全部经济损失（包括直接和间接经济损失）。

（五）乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务的，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金，给甲方造成经济损失的，还应赔偿甲方全部经济损失（包括直接和间接经济损失）。

（六）其他违约行为，按照国家有关法规和条例承担法律责任。

第九条、合同解除

（一）如果乙方有下述任何一种违约行为或《合同条款》中规定

的其它违约行为，在不妨碍甲方采取其它救济手段的情况下，甲方可以向乙方发出书面违约通知，全部或部分地解除合同。

1、乙方未能按合同规定的期限交付系统和/或提供相关的服务及技术资料；

2、乙方未能使规划方案达到相应合同附件规定的技术性能和保证指标；

3、乙方未能履行合同项下任何其它义务，并且在收到甲方违约通知后未能按通知所规定的期限对其违约行为作出补救；

（二）如果一方破产或发生资不抵债的情况，合同另一方有权在任何时候发出书面通知解除合同。此种情况下合同的解除不妨碍或影响行使任何可能的其它救济手段。

（三）如果甲方认定乙方在竞标或执行合同中有腐败或欺诈行为，甲方有权在任何时候发出书面通知解除合同。

1、“腐败行为”系指在招标、采购和合同执行等过程中，为谋求利益、影响相关人员而提供、给予、接受或索取任何有价物的行为。

2、“欺诈行为”系指为了影响招标、采购和合同执行等过程而隐瞒事实，从而给甲方造成损害的行为，其中包括供应商之间的串通行为，其旨在使投标价成为人为的、无竞争的价格，并使甲方无法从自由公开的竞争中受益。

（四）如果因乙方原因造成甲方行使解除合同的权利，甲方有权停付合同款，并有权将在执行合同中预付给乙方的款项索回，并有权要求乙方赔偿由此产生的直接经济损失。

（五）若（二）和（三）考虑的情况确实发生，甲方有权从乙方手中将与“项目”有关的工作接管并收归己有，乙方应给甲方提供全权处理并提供一切合理的方便，甲方对这种终止合同直接或间接引起的对乙方的任何索赔不承担责任。

第十条、争议解决方式

因履行本合同发生的争议，由甲方和乙方协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼，通过诉讼途径解决。

第十一条、合同组成及生效

（一）合同组成

1、甲方与乙方签署的合同中的所有条款；

2、中标通知书；

3、招标文件及澄清（如有）

4、投标文件及澄清（如有）

（二）本合同一式捌份，甲方持陆份，乙方持贰份，甲乙双方签字盖章后生效。

甲方：陕西省西安市中级人民法院	**乙方：上海交大慧谷通用技术有限公司**
地址： 西安市未央区二环北路东段139号	地址：上海市徐汇区虹梅路2007号6号楼203室
邮编：710016	邮编：200232
法定代表人：	法定代表人：
被授权代表：（签字）	被授权代表：（签字）
开户银行：上海浦东发展银行西安分行营业部 **户名：**陕西省西安市中级人民法院 **账号：**72010130660000143	**开户银行：**中国工商银行股份有限公司上海市中山西路支行 **户名：**上海交大慧谷通用技术有限公司 **账号：**1001298009005552759
（盖章） 日期：2020年9月14日	（盖章） 日期：2020年9月14日

附件一、服务内容及服务要求

标的名称	服务内容及服务要求
“一张网”集中运维和安全运营	一、服务内容 （一）信息系统运维保障服务内容 针对统建一张网应用系统，运维服务需求需全面覆盖应用支持、培训等多个维度，涵盖统建应用支持服务深化、应用成效服务提升、账户安全服务等服务。本项目“一张网”应用运维服务对象包含办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级功能点。具体服务内容如下： （1）业务应用例行巡检：每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。按月出具巡检报告，每半年出具一次总结报告。 （2）知识梳理下发：梳理全市性应用系统运维问题，形成运维知识并下发。 （3）采购人本级使用咨询：受理解答采购人本级干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题。 （4）全市上报采购人的工单处理：受理解答全市法院上报转办到采购人的工单。 （5）业务故障处理及故障记录：一张网Bug记录与处理对采购人本级以及各基层院无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。 （6）应用故障上报：对于无法排除的故障和需求上报高院二线专家，如平台无法打开、无法登录或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。 （7）账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、

	状态调整、组织机构调整。 （8）业务流程配置:根据采购人本级用户提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求，进行后台配置。 （9）缺陷跟踪与反馈;对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。 （10）升级测试验证:配合应用系统升级进行相关的功能测试验证，确认新功能或缺陷修复情况。 （11）用户培训与回访:结合采购人培训需求，组织开展培训工作，对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作，将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进行优化，使软件和实际应用更好的结合。 （12）根据甲方工作安排，对采购人自有系统，包含但不限于办公、办案、终端、网络设备、安全设备等进行运行维护工作。 （二）网络与信息安全运维服务内容 投标人需针对本院全网软硬件设备、信息系统开展全方位、常态化安全运营服务，筑牢网络安全防线，防范网络攻击、病毒入侵、数据泄露、系统异常等安全风险，保障全院网络环境、信息系统、业务数据安全可控、合规运行。 （1）设备安全监控运维：对采购人网络设备、服务器、操作系统、数据库、防火墙、入侵检测系统、Web应用防火墙（WAF）、日志审计系统、终端安全系统等所有安全软硬件设备进行7×24小时实时监控、日常运维调试。 （2）安全巡检与漏洞治理：定期开展全网安全巡检、漏洞扫描、端口核查、风险排查，全面梳理系统、设备、网络存在的安全隐患，及时开展漏洞修复、风险加固工作。 （3）安全策略与基线管理：定期优化网络安全、设备访问、系统防护等各类安全策略，统一规范设备及系统安全基线，常态化开展基线

	核查、整改加固，杜绝违规配置、弱口令等安全问题。 （4）日志分析与风险研判：常态化开展全网日志采集、梳理、分析工作，精准研判异常访问、违规操作、攻击行为等安全风险，及时预警、处置。 （5）安全事件应急处置：针对病毒入侵、网络攻击、系统异常、数据风险等各类网络安全事件，提供7×24小时应急响应、溯源分析、处置修复、事后加固服务。 （6）攻防演练与值守保障：配合采购人及上级法院开展网络安全攻防演练、专项安全检查、重大活动网络安全保障工作，全程现场值守，做好安全防护、风险处置、应急保障工作。 二、服务要求 （1）人员要求：投标人需组建不少于18人的专属驻场服务团队（含项目负责人），人员需满足本项目服务需求，未经甲方同意不得随意更换驻场人员。 （2）值守要求：工作日保障常态化驻场服务，节假日、重大时段落实专人值守，确保各类运维、安全问题及时响应、高效处置。 （3）保密要求：投标人及所有服务人员需严格遵守法院保密管理规定，签订保密协议，对服务过程中接触的司法数据、案件信息、院内涉密资料、系统参数等信息严格保密，严禁泄露、外传、私自留存，服务结束后彻底清理涉密资料。 （4）台账与汇报要求：建立完善的项目服务台账，做到工作留痕、全程可追溯，按月、按季度、按年度提交工作总结及报表，主动配合甲方核查、考核工作。 （5）配合协作要求：全程配合本院信息化建设、安全检查、上级督查、智慧法院升级改造等相关工作，主动提供技术支撑、数据支撑、材料支撑，无条件配合完成各类专项工作。