

政府采购合同

合同编号：_____



项目名称：榆林市人事信息中心2026年-2027年人社数据机房维保服务项目

采 购 人：榆林市人事信息中心

供 应 商：陕西和一信息科技有限公司

签署日期：2026 年 9 月 30 日

协议书

采购人（全称）：榆林市人事信息中心

供应商（全称）：陕西和一信息科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方经友好协商，本着平等互利、真诚合作的原则，就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1.项目名称：榆林市人事信息中心2026年-2027年人社数据机房维保服务项目

2.项目地点：采购人指定地点。

3.项目内容：全面负责榆林市人力资源和社会保障局数据中心机房已出保的所有软硬件产品的运行管理，保证系统7*24的安全、稳定、不间断运行，按照数据中心机房服务项目需要，提供用户所需的IT服务体系建设、系统集成方案设计、性能评估等技术支持。

二、组成本合同的文件

- 1.协议书；
- 2.成交通知书、谈判响应文件、竞争性谈判文件、澄清、招标补充文件（或委托书）；
- 3.谈判响应文件或服务建议书；
- 4.附录，即：附表内相关服务的范围和内容；
- 5.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。

三、签约金额

1.签约金额（大写）：人民币捌拾贰万陆仟元整（¥826000.00）

2.签约金额为完成本次招标所要求服务且验收合格的所有费用，包括人工费、更换零部件费、维护费、管理费、税费、技术培训费等其他一切相关费用。

四、付款方式

1.合同签订后，采购人支付合同价款的50%，即人民币贰拾肆万柒仟捌佰元整（¥413000.00）。

2.服务期满且验收合格后，采购人支付合同价款的50%，即人民币伍拾柒万捌仟贰佰元整（¥413000.00）。

五、维护服务时间

合同服务期：1年（2026年9月30日起至2027年9月29日止）。

六、双方承诺

- 1. 供应商向采购人承诺，按照本合同约定提供相关服务。**
- 2. 采购人向供应商承诺，按照本合同约定支付服务款项。**

七、内容及服务要求

1. 项目目标

通过对系统进行规范化的修复性服务和定期预防性维护，提高网络、主机、存储、备份、安全等系统的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范机制，减低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，消除产生故障的薄弱环节，使系统更趋于稳定、安全、合理和高效。所有维护保修行为均须流程化、规范化，要求服务内容明确，操作步骤标准，保证设备和系统的安全稳定。

2. 项目范围

全面负责榆林市人力资源和社会保障局数据中心机房已出保的所有软硬件产品的运行管理，保证系统7*24的安全、稳定、不间断运行，按照数据中心机房服务项目需要，提供用户所需的IT服务体系建设、系统集成方案设计、性能评估等技术支持。

3. 维护原则

遵循“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、完善全省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：**必须保证系统7*24小时安全、稳定、高效运行。
- **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。

4. 服务内容及要求

4.1 日常维护

(1) 按照本项目最终确定的运行维护体系的要求，执行日常运维管理工作，并做好记录。

(2) 按照本项目最终确定的运行维护体系的要求全面负责数据中心机房的管理，保持机房环境和辅助系统正常运行。

(3) 实施5*8小时驻场人员值班，并制定相应的值班制度和应急措施。

(4) 配合采购人完成数据中心机房新增功能系统规划，配合集成商完成新设备的部署以及集成。

(5) 项目实施过程中，负责将技术文件、资料及巡检、验收报告等文档汇集成册交付采购单位。

(6) 负责每半年进行全面的安全性检查和评估，并提交书面报告，提出改进建议。

(7) 在运维服务工作过程中，应当保证设备、系统及数据的安全，必做到数据“零丢失”，并对所有相关数据进行保密，不得外泄。

4.2 质保服务

(1) 对本项目范围内所有设备提供12个月的硬件质保服务，须在72小时（五级故障解决时限）内解决故障，并在服务期内保证所有系统平台正常使用。

(2) 更换备件必须是原厂的备件，不得以其它方式替代。投标人在服务过程中使用或提供给客户的软件产品，须保证拥有合法的所有权或使用权。

(3) 对过保产品提供操作系统、相关设备硬件系统微码、补丁等升级服务，并按照采购单位需求提供免费上门服务。

(4) 提供过保软件产品的补丁和版本升级服务，并按照采购人需求提供免费上门服务。

(5) 负责零部件损坏的免费更换或修复。

4.3 备件服务

根据采购单位设备情况提供充足的备品备件以及备机，建立备件管理档案。要求备件必须是合法的原厂备件，不得以其它方式替代。

一级备件库要求：设在榆林市人力资源和社会保障局数据中心机房，服务期开始1个月内提供，且一级备件库的补充需小于1个工作日。一级备件库主要备件列表如下：

序号	产品名称	单位	数量
1	S5720S	台	1
2	SFP多模光纤模块	块	5
3	X1800存储硬盘	块	4

序号	产品名称	单位	数量
4	A950r-F服务器电源	块	1
5	A840r-H服务器硬盘	块	4
6	A840r-H服务器电源	块	1
7	AR2200路由器	台	1

二级备件库要求：提供一些故障发生率较低和其他重要的备件等。响应时间为2小时，补充小于2个工作日。

4.4 系统巡检

对虚拟资源、物理设备资源（网络、X86服务器（含OS）、存储、安全、容灾备份、负载均衡等）进行预防性检查。包括设备非业务繁忙期CPU使用峰值、内存情况，设备板卡或模块状态使用情况，主要端口的利用率，全网链路的健康状态。检查服务器CPU、内存使用峰值情况，操作系统重要文件系统空间使用情况，服务器IO读写情况等。检查存储IO读写速率情况，存储读、写缓存分配比例，数据读、写命中率，存储硬盘空间使用，检查存储RAID级别情况，存储系统日志、存储所有连接主机信息等。

对系统和数据软件进行巡检。包括：数据库的TOPSQL情况、数据库CPU使用情况、数据库内存使用情况、数据库表空间使用情况、数据库锁情况、数据库会话数和操作系统进程数情况、数据库BUFFER等命中率情况、数据库等待事件情况、中间件服务器业务CPU使用峰值情况、中间件服务器业务内存使用峰值情况、中间件服务器业务会话连接数情况等。

日常检查：侦听连接正常性测试、数据库正常登陆测试、SQL执行正常性测试、表空间正常访问测试、表读写正常性测试、客户端连接测试、数据库备份、过期归档日志清除、备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试等。

定期对系统进行例行检查，重点在于硬件设备及与之相关的各种环境信息、系统日志的检查，发现并设法消除可能的隐患，保证采购单位了解其自身系统的实际运行状况，便于在今后的运维工作中采取相应的预防措施。检查须出具书面报告，包括但不限于以下内容：

- （1）场地环境检查：包括机房环境的检测；
- （2）硬件设备检查：包括设备的工作状况、状态指示、电缆连接、资源使用情况等；
- （3）系统和数据备份检查。

4.5 故障处理

故障级别	现象	响应
一级：属于紧急问题	业务停止	服务热线：7*24 技术响应：10分钟 二线现场支持：1小时 恢复系统：4小时
二级：属于严重问题	部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。	服务热线：7*24 技术响应：10分钟 二线现场支持：1小时 恢复系统：8小时
三级：属于较严重问题	系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。	服务热线：7*24 技术响应：10分钟 二线现场支持：3小时 恢复系统：8小时
四级：一般性问题处理	属于常见问题类型，对业务运转的影响不大。	服务热线：7*24 技术响应：10分钟 二线现场支持：3小时 恢复系统：12小时
五级：普通事件	系统技术功能、安装或配置咨询，或其他不影响业务的服务。	服务热线：7*24 技术响应：10分钟 二线现场支持：3小时 恢复系统：24小时

4.6 人员要求

(1) 一名项目经理：负责项目的整体统筹管理，统筹人员、进度与成本，保障机房设备及系统稳定运行，对接客户需求并协调各方资源。

(2) 两名驻场工程师：提供网络工程师和主机工程师各一名，常驻榆林市人力资源和社会保障局数据中心机房现场，负责运维工作，具体要求如下：

网络工程师：要求熟练掌握Cisco、华为、H3C等主流厂商网络设备的配置维护能力；
主机工程师：要求熟练掌握HP小型机和X86服务器运行维护和配置管理，具有主机运维工作经验。

常驻工程师无特殊原因未经采购人同意不得更换。

(3) 四名技术支持：提供四名技术专家作为本项目的技术支持团队，其中网络安全、数据库专家各2名。

专家团队负责为运维工作提供高级别技术支持，支撑常驻工程师的日常运维；组织实施性能现场评估工作，并提出评估报告；对服务期内数据中心的设备系统集成提供咨询或现场技术支持。

4.7 安全事件处理及应急演练

当系统出现紧急故障时，须及时根据应急预案采取相应的应急措施，最快时间恢复系统正常运行，负责应急故障处理所产生的费用，如应急设备使用、后备电源租赁以及应急演练等。

4.8 技术培训

负责向采购人免费提供网络、主机、操作系统及安全方面的培训，培训方式为中文授课，培训人次不低于5人次，培训内容、时间、地点须根据采购人实际需求确定。

4.9 数据回流

数据回流需要将省数据中心集中存储的职工养老、失业、城乡居民养老、社保卡、机关养老、人才、就业等各险种业务数据，采用数据抽取工具以定时批量同步的方式，将属于榆林市的各险种数据同步至榆林市数据中心本地数据库上。

八、变更

双方需要保证本项目主要负责人员的稳定性，即在项目运行维护开始前如有人员变动，需在征求采购人同意后，提前10个工作日内以书面形式通知对方。主要负责人员至少包括：双方的项目领导小组成员、双方的项目经理，双方的技术（业务）骨干。因未及时通知而造成的项目实施延误的直接损失，由责任方承担。

九、保密

双方同意本合同条款及其附件内之信息乃是秘密，双方有保密之义务，非经对方的书面允许，不应将其泄露给任何第三方（根据其适用的法律必须披露的情况除外）。

十、验收

本合同服务期满或达到验收条件后，采购人应在三十日内组织验收。验收以本合同及谈判（采购）文件约定的技术、服务、安全标准为依据，验收方成员应在验收书上签字。供应商未达到验收标准、存在违约行为的，验收不予通过，采购人有权要求供应商限期整改；整改后仍不合格的，采购人有权相应扣减服务费用或按违约责任条款处理，且剩余款项于验收合格后支付。

十一、数据安全与个人信息保护

1. 供应商在本合同履行中接触、处理、存储的各类业务数据（含个人信息）属于保密信息，供应商应仅为本合同目的在采购人授权范围内处理，不得超范围使用、复制、披露或向任何第三方提供，未经采购人书面同意不得转委托他人处理。

2. 供应商应建立符合法律法规及网络安全、数据安全要求的安全管理制度与技术措施，保障数据“零丢失”。

3. 发生数据安全事件或个人信息泄露、篡改、丢失的，供应商应立即通知采购人并协助采取补救措施，依法履行报告义务。

4. 本合同解除或终止后，供应商应按采购人要求返还或删除所持有的全部数据及副本，不得保留。

5. 供应商违反本条约定的，应赔偿采购人由此遭受的全部损失，并承担相应的法律责任。

十二、知识产权与成果归属

供应商在履行本合同过程中形成并向采购人交付的全部文档、报告、资料及运维成果，其知识产权及其他相关权益归采购人所有；供应商为本项目投入的既有技术成果归供应商所有，但采购人及其指定方有权为持续运维之目的使用。供应商应保证其交付成果不侵犯任何第三方知识产权。

十三、不可抗力

在本合同执行的过程中，由于发生战争、洪水、台风、地震、疫症或其他人力不能控制等不可抗力事件，致使本合同的任何一方无法履行本合同规定的义务，遭受不可抗力的一方不承担违约责任。遭受不可抗力的一方需及时通知对方，应在不可抗力事件发生的30日内，向本合同对方出具有关权威部门的证明。

十四、合同争议的解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向采购人住所地有管辖权的人民法院提请诉讼。

十五、合同的变更、中止或终止

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。出现下列情形之一的，采购人有权书面通知供应商解除合同：供应商严重违约经催告后在合理期限内仍未改正的；供应商连续两次考核不合格的；发生重大数据安全事件或泄露个人信息造成严重后果的；供应商丧失履约能力或被列入政府采购不良行为记录的。合同解除后，双方应就已提供的服务进行结算，供应商应按约定交接资料、返还或删除数据。

十六、违约责任：依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，成交供应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购单位会同采购代理机构有权终止合同，依法向成交供应商进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。采购单位违约的，应当赔偿给成交供应商造成的经济损失。此外，双方进一步约定：

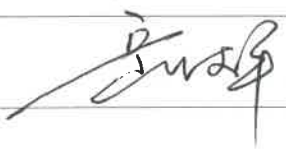
1. 供应商未按本合同约定的故障响应时限、驻场安排、巡检频次等提供服务或服务
质量不符合约定的，采购人有权要求整改，并按每次违约扣除合同价款0.5%作为违约金；
同一事项累计违约达三次的，采购人有权解除合同并要求供应商承担违约责任。

2. 供应商逾期履行义务的，每逾期一日向采购人支付合同价款0.5%的违约金，逾期
超过三十日的，采购人有权解除合同。

3. 供应商违反保密或数据安全义务的，应赔偿由此给采购人造成的全部损失，并承
担相应的法律责任。

4. 违约金不足以弥补采购人实际损失的，供应商还应就不足部分予以赔偿

十七、本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，监管部门备案壹份、采
购代理机构存档壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承
诺中与本条不冲突的部分按约定持续有效）。

采购人 采购人名称：榆林市人事信息中心 (盖章) 地址：榆林市高新区兴达路劳动保障大厦 401室 邮编： 法定代表人： 被授权代表： (签字) 电话： 传真： 开户银行： 账号： 日期：2026年 9 月 30 日	供应商 供应商名称：陕西和一信息科技有限公司 (盖章) 地址：西安曲江新区翠华路275号电信科学技术第四研究所三十号楼306室 邮编：710061 法定代表人：曹全 被授权代表：蒋琳 (签字) 联系人手机号：13991118025 电话/传真：029-85200585 开户银行：招商银行股份有限公司西安凤城二路支行 账号：129907893710801 日期：2026年 9 月 30 日
---	--

附录1：设备信息表

序号	设备类型	设备名称	设备型号	厂商	数量（台/套）
1	外网网络设备	2, 5楼汇聚交换机	S5500	H3C	2
		2, 5楼接入交换机	S3100	H3C	3
		负载均衡	AD-1000B1800	深信服	2
		无线AC控制器	AirEngine9700S-S	华为	1
		poe交换机	S5735S-L12P4S-A	华为	9
		AP	AirEngine5760-10	华为	36
		AP	AP6750-10T	华为	8
		云管平台	imaster NCE-Campus	华为	1
		堡垒机	OSM-1000 B1150	深信服	1
2	内网网络设备	网闸	ICGAP-G580/V3.0	亚信安全	1
		IPS	P3000-TE14	奇安信	1
		WAF	W1500-U005	奇安信	1
		防火墙	NSG3000-TE45	奇安信	1
		2, 5楼汇聚交换机	S5500	H3C	1
		2, 5楼接入交换机	S3100	H3C	5
		交换机	S5700	华为	1
		路由器	AR3260	华为	1
		交换机	S5720S	华为	1
		路由器	SRG2000 Series	华为	1
		核心交换机	S7706	华为	1
		路由器	AR2200	华为	1
		堡垒机	OSM-1000 B1150	深信服	1
3	服务器、存储	存储	HP storageworks X1800 networkstorage	HP	1
		PC服务器	A950r-F	曙光	2
		PC服务器	A840r-H	曙光	2
		PC服务器	1420R-G	曙光	1
		服务器	H58H-05/低配	华为	1
		服务器	H58H-05/低配	华为	1
		服务器	H58H-05/高配	华为	1
		服务器	H58H-05/高配	华为	1
		超融合服务器	YKCloud	紫光	2

序号	设备类型	设备名称	设备型号	厂商	数量（台/套）
		超融合互联交换机	DCNS5750E	DCN	1
		服务器	2288H v5	华为	1
		服务器	2288H v5	华为	1
		存储	Oceanstore 5210 V5	华为	1
		KVM	kvm		3
		磁盘录像机	HIK/DS-8016HS-S	海康威视	1
		数据回流	职工养老、城乡居民养老、机关事业单位养老、社保卡数据回流。	oracle技术服务	1
		SAN交换机	HP storageworks 8/24	惠普	2
4	动力环境	空调	P050FARMSIR室内机LSF32 室个机	艾默生	1
		新排风	XD-800	亚都	1
		UPS	UL-0400L	艾默生	1
		发电机	星光100GF/康明斯100KW 6BTA5.9-G2	星光	1
		ATS	GA01253R	施耐德万高 电气	1
		电池	LC-PH12500BT	Panasonic	60

附录2：榆林市人事信息中心2026年-2027年人社数据机房维保服务项目质量考核表

注：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”

服务项	服务质量考评标准	服务分数
运维任务执行情况	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，运维人员能够及时7X24小时响应和处理故障发生，未发生延误处理情况，现场支持小于30分钟，故障处理小于72小时（10分）	
	要在运维服务开始后，建立一级备件库（5分）	
	严格执行全年5*8小时驻场值班制度，未出现人员离岗、脱岗的现象（5分）	
	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（5分）	
	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（5分）	
	协助用户完善数据中心机房IT运维管理制度，定期组织技术专家对系统进行安全性检查和评估（5分）	
	协助用户做好新设备的集成调试工作，顺利完成运维范围内的设备（5分）	
服务回访	运维人员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）	
服务文档报表	现场服务记录每星期进行汇总，形成周报。每月形成月报，分类汇总产生的问题（10分）	
运维人员管理机制	1、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。 2、运维服务单位必须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。 3、对服务人员每次服务的评价分两部分，一是客户对服务态度的满意度评价，分别为：很满意、满意、一般、不满意；二是对服务效果进行评价，分别为：全部解决、部分解决、未解决。对运维服务单位的服务品评，分为服务态度、技术水平、响应时间及处理效果等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度。 4、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，都应予以重视（10分）	
用户评价机制	1、每次服务结束后，用户需要对服务进行评价，并签字记录在案，现场服务后客户需在现场服务单上签字，对其服务工程师进行满意度评分。 2、用户就服务质量可提出建议或意见，经核实后，运维服务单位应在接到用户建议之日起在一个月内进行改进，并将改进结果反馈用户方。 3、用户可对服务过程中服务态度、服务质量差的现象以书面或电话的形式向运维服务商进行投诉，经查证投诉属实将立即进行整改，并将整改结果反馈用户方。（10分）	
服务考核机制	用户将到反映问题较多、满意度较低的业务经办机构进行现场调研，调查运维服务商的服务情况，并将结果向运维服务商反映。（10分）	
服务总分数		服务考评时间
服务考评人员签字		

