2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目

（第五包：业务系统核心网络软硬件维保）

服 务 合 同

（编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057）

甲　　方：西安市住房和城乡建设局

乙　　方：陕西启翔景程电子科技股份有限公司

服 务 合 同

甲方：西安市住房和城乡建设局

乙方：陕西启翔景程电子科技股份有限公司

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

本包需提供核心网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备软硬件 1 年维保服务，开展设备日常巡检、配置参数调整、系统性能优化及备品备件更换等工作，及时处置系统软硬件故障，确保网络交换机、防火墙、IPS、负载均衡等相关设备 7*24 小时正常、平稳、安全、可靠运行。

具体维保服务清单如下：

1、设备软硬件维保：

序号	设备类型	数量	品牌型号
1	核心交换机	5 台	华为核心交换机 S12708 2 台
			华为核心交换机 CE12808 2 台
			华为核心交换机 S7706 1 台
2	汇聚交换机	1 台	华为 S7703 1 台
3	路由器	2 台	华为路由器 NE20E-S16 1 台 华为路由器 NE20E-S8 1 台
4	防火墙	10 台	华为防火墙 USG 6650 2 台 华为防火墙 USG 6306 1 台
			启明星辰防火墙 USG-2000DP-B 1 台
			启明星辰 USG-FW-310-T-NF1600 防火墙 2 台
			安恒防火墙 DAS-NGFW160 4 台
5	IPS	1 台	天融信 IPS 1 台
6	网闸	1 台	启明星辰 GAP-6000-2650BD-B 网闸 1 台
7	堡垒机	1 台	启明星辰天玥网络安全审计系统-运维安全管控系统 OSM-3300-T 1 台（堡垒机）

8	日志审计	1 台	启明星辰泰合信息安全运营中心系统-日志审计系统 TSOC-SA2100 1 台
9	上网行为管理	1 台	网康 NI5200 1 台
10	汇聚交换机	23 台	华为 24 口接入交换机 3 台
			华为 48 口接入交换机 20 台
11	溯源分析	1 台	启明星辰 IBM-NMC2000 溯源分析 1 台

2、软件维护内容：

序号	产品名称	数量	内容
1	华为 USG6650 防火墙	2	原厂 IPS、反病毒防护特征升级一年授权
2	启明星辰 USG-2000DP 防火墙	1	原厂标准病毒防护、IPS 升级一年授权
3	网康 NI5200 上网行为管理	1	原厂系统 URL 库、应用库升级一年授权
4	金山杀毒软件	1	原厂升级授权一年（300 点）

（三）服务期：自合同签订之日起一年。

二、合同价款

合同总价（含税）：695,000.00 元，（大写：陆拾玖万伍仟元），包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起 30 日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的 40%，即人民币（大写）贰拾柒万捌仟元整（¥278000.00 元）。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的 30%，即人民币（大写）贰拾万捌仟伍佰元整（¥208500.00 元）。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起 30 日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期

付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）即人民币（大写）贰拾万捌仟伍佰元整（¥208500.00元）。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：陕西启翔景程电子科技股份有限公司

开户行：兴业银行股份有限公司西安高新开发区支行

账　号：456830100100042839

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方提供服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

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、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术人员在甲方现场驻守，确保系统正常运行。

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、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，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、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。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理，若未及时到场，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

8、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、服务报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、乙方提供升级维护技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

11、乙方应当按照招标文件要求的硬件设备种类、品牌、型号、套数准备相应的备品备件，保证备品备件是正品、全新、未拆封的，并将备件置于甲方安排的场所，以便出现故障时，尽快修复。

12、因硬件维保导致备品备件不足的，乙方应当按照招标文件约定 2 周内补足备品备件，该费用已包含在合同总价款内，甲方不再另行支付，若未及时完

成补件，甲方有权委托第三方公司紧急购买，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

13、乙方应在故障发生后 2 小时内完成修复，保证软、硬件正常运行，若未及时完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。如遇不可抗力，双方可另行协商前述时间。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保甲方设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。乙方必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，在甲方指定的地点和环境中，驻现场进行维保服务工作，该团队在服务期间未经甲方书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）驻场服务人员、维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

（六）乙方提供运维技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据进行保密，不得外泄。

（七）乙方保证甲方业务系统核心网络全年 7*24 小时安全、稳定、高效运行。对于甲方系统出现的任何故障，乙方应在 5 分钟内响应，采取有效措施，排

除故障，使系统恢复至正常使用状态。

（八）乙方应在故障发生后 2 小时内，完成故障修复工作，并经甲方验收确认。甲方工作人员在验收单上签署的验收合格时间为乙方实际完成运维技术服务的时间。

（九）乙方应建立完善的服务受理记录，并可由甲方随时进行纸质或电子化查阅，乙方的服务受理记录与甲方工作人员签署的技术服务验收合格的验收单不符的，以验收单为准。

（十）乙方为甲方提供服务的工程师，必须具有相关厂家相应产品或设备系统的有效认证证书资质方能为该设备或系统提供服务(操作、查看、故障处理、巡检等相关操作)，未具有有效认证证书资质的工程师，不能操作、查看相关设备或系统。所有工程师须提前向甲方报备，并获得甲方认可后方能提供服务。报备资料包括但不限于原厂认证证书或原厂对该证书的有效性证明、工程师近一年的养老保险证明、证明工程师有效身份的劳动合同复印件、保密协议等。

（十一）乙方提供每工作日进行至少两次系统例行点检并填写巡检记录，及时发现设备硬件故障隐患，向甲方提出书面报告。乙方对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。至少每个月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年进行至少一次网络应急演练。

（十二）乙方应具备备件更换的服务能力，提供服务期间，因甲方设备部件损坏需要更换备件、配件的，更换周期不得超过 2 个工作日，更换的备件、配件必须是全新的，并对备件、配件提供自更换之日起至少一年的质保期，且乙方对所有提供硬件服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输等均是免费的(即相关费用均已包含在本合同约定的技术服务费总价中，乙方不得另行收取任何费用)。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因乙方更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由乙方承担全部责任。乙方在为故障设备更换备件、配件期间，应自行向甲方提供备机，保证甲方系统及硬件设备的正常运行，不因备件、配件的更换影响甲方系统及设备的运行。

（十三）本合同约定的运维技术服务期届满后，乙方向甲方提供延续为期一个月的免费服务作为过渡，保证甲方硬件设备的平稳运行。

（十四）若乙方未在以上约定的时间内完成工作，甲方均有权委托第三方公

司紧急处理，由此产生的费用全部由乙方承担，并应当赔偿甲方全部损失。

七、验收

（一）服务期满后，甲方根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于服务方案、项目月报、巡检记录单、应急演练方案及报告、培训记录、备品备件更换材料、运维总结报告等资料。

（二）甲方组织乙方开展履约验收,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，甲方应当将乙方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，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并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。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求中标乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的；

10、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

11、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

3、乙方未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在甲方指定的时间内负责修改或测试的；

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

8、乙方未按招标文件要求及时补充备品备件的，且甲方催告后，仍未补充备品备件的；

9、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

10、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致守约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保函费、鉴定费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、送达

（一）双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（二）甲方指定联系人为：王刚，联系电话为：61328891，电子邮箱为：/，邮寄地址为：陕西省西安市未央区市级机关凤城九路办公区 1 号楼 。

（三）乙方指定联系人为：刘海堂，联系电话为：15029065472 ，电子邮箱为：317678314@qq.com，邮寄地址为：陕西省西安市国家民用航天产业基地航拓路 216 号 1 幢 2 单元 1102 室。

十二、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第 2 种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合

同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十四、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

（本页为签署页，无正文）

甲 方	乙 方
西安市住房和城乡建设局 （盖章）	陕西启翔景程电子科技股份有限公司 （盖章）
地址： 西安市未央区市级机关凤城九路办公区1号楼	地址：陕西省西安市国家民用航天产业基地航拓路216号1幢2单元1102室
邮编：710016	邮编：710100
授权委托人： 王刚	授权委托人： 丁晓晴
电话：029-61328891	电话：029-81771216
	开户银行：兴业银行股份有限公司西安高新开发区支行
	账号：456830100100042839
日期：2026年11月23日	日期：2026年11月23日

附件 1：服务内容及备品备件清单

（一）总体要求

（1）乙方提供的服务必须严格遵循甲方要求的服务内容和标准。

（2）乙方应具备对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解，对甲方软硬件支撑平台架构、拓扑、数据网络流向等有深刻的认识和理解。根据甲方实际情况及现有环境，制定详细的网络应急演练方案，并有详细的演练方法及步骤，具备可行性及可操作性。

（3）乙方必须按招标项目要求和技术服务要求的相关内容提供服务，在实施网络运维过程中，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因设备安装、服务导致的网络与数据安全事件，乙方应承担由此引起的所有责任，甲方保留追究乙方责任的权力。

（4）乙方投标时应根据甲方的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、设备健康评估及预防整改措施等，并在甲方处进行备案；计划执行时应提前三天和甲方技术人员进行联系，以确保维护工作能顺利开展。

（5）乙方应当根据甲方现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置、系统配置等，并做到随着设备的升级、调试或参数发生变化时，及时更新相关参数；对于网络专线链路维护，乙方应配合运营商完成链路故障排除，链路两端需派专人至现场排除故障。

（6）乙方为甲方开展的所有的工作必须出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由乙方制定，报告一式两份，双方各持一份。

（7）乙方应根据甲方的需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，并提供维护人员的通讯地址和联系方式；白天进行至少三次例行巡检，至少每月提交一次所维护系统整体运行评估分析报告，全年一次应急演练服务。

（8）乙方应保证具有华为 HCIE（路由交换方向）认证证书的工程师 1 名常驻西安，以保证提供 7x24 小时服务能力。

（9）乙方承诺为甲方提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证甲方核心网络的平稳运行。

（二）技术服务要求及内容

本标段要求乙方按照采购内容所列设备提供有关的维护及技术支持，以保证甲方系统的正常、稳定运行。

1、技术服务要求：

（1） 服务商必须提供详细的服务方案及应急预案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，学历或技术背景等）、服务响应、应急服务响应、问题解决情况等。

（2） 服务商应提供全年5*8小时现场服务能力，特殊情况下的服务期间保证7*24小时现场服务能力，并保证甲方网络全年安全、稳定、高效运行。对于甲方运维范围内系统出现的任何故障，服务商接到甲方故障通知后，需5分钟内响应，1小时内到达现场，保证在2小时（RTO）内恢复到系统原有正常运行状态。

服务商应具备备件更换和提供备机的服务能力，提供服务期间，因甲方在此次硬件维保范围中的设备出现部件损坏需要更换备件，配件更换周期不得超过2个工作日，更换的备件必须是全新的，且所有服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输均包含在总体的服务费用之中。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因服务商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由服务商担负全责。

（3）服务商对于系统、网络、故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

2、具体技术服务内容

提供产品技术支持、IT资产调查和配置建档、网络及安全设备维护、设备软件升级、专线链路故障排除、网络及安全硬件系统性能诊断、定期巡检维护等服务。

（1）产品技术支持服务

①提供 7*24 小时热线电话服务，随时解答甲方的问题，为甲方提供紧急支持。

②提供维修及换件服务：接到故障通知后，保证在 2 小时内恢复到系统原有正常运行状态。

③提供其它情况下的现场服务：如果甲方遇到特殊或紧急情况，要求服务技术人员现场值班，须提供现场协助。

（2）IT 资产调查和配置建档

调查并记录服务范围内软硬件系统及组件的种类、型号、版本、功能、位置、端口对应、部署情况等资产和配置的详细信息，业务拓扑、网络拓扑，实现资产和配置的统一管理，每个季度对 IT 资产和配置信息进行更新。

（3）网络、安全设备维护服务

①对使用过程遇到的疑难问题进行技术支持；

②对设备性能优化提供建议及技术支持；

③对设备配置提供建议及技术支持；

④现场进行故障问题解决；

⑤现场进行性能优化；

⑥现场进行系统参数配置；

⑦必须提供定期硬件系统维护，除尘保养；

（4）网络、安全设备软件升级服务

①必须提供网络、安全设备操作系统必要的升级与性能调优；

②网络、安全设备操作系统软件的补丁安装；

③提供故障诊断和修复；

④安全设备特征库定时升级服务。

（5）网络专线链路及专线设备故障排除服务

①必须配合运营商解决专线链路故障，链路两端需派专人至现场排除故障；

②按照甲方要求配置专线链路地址及路由及相关安全策略。

（6）定期预防性巡检维护

①网络、安全等设备运行环境、设备连接状况以及硬件运行情况的检查；

②网络、安全等设备运行状态、性能检查和优化。

（7）培训服务

在运维期内，服务商组织甲方工作人员提供 4 次网络方面日常维护及管理的培训，以便甲方技术人员能够更好的进行系统日常维护管理、简单故障排查。

3、安全要求

（1）运维服务应符合国家相关网络安全要求；

（2）应合理配置网络安全策略，保证网络系统安全；

（3）网络设备日志保存时间应满足国家相关网络安全要求。

4、备件易损件清单

为便于及时更换故障硬件，以保障业务连续性，要求提供现场易损备件服务。同时，对于非易损备件，要求在故障出现后48小时进行更换，非易损备件可备于服务商库房。在现场提供常见易损备品备件（未更换备件服务期结束后归服务商）清单如下：

设备易损件清单

序号	备件名称	型号/参数	数量
1	网络业务处理单元	华为NE20E网络业务处理单元（NSP-A）	1块
2	业务板	华为S12708　48端口十兆/百兆/千兆以太网电接口板	1块
3	业务板	华为S7706　48端口十兆/百兆/千兆以太网电接口板	1块
4	电源模块	华为S12708电源模块	1块
5	电源模块	华为S7700系列电源模块	1块
6	光模块	千兆多模光模块	32块
7	光电转换器	千兆双纤多模收发器	1对
8	交换机	华为48端口接入交换机	1台
9	防火墙	千兆防火墙	1台

附件 2：

服务考核标准

服务内容	评估标准	频次	扣款（万元）
响应支持	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时	次	0.5
	系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时	次	2
	故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕2日内）	次	0.1
	未满足应急服务要求	次	1
系统优化服务	未按时提供《网络整体运行评估分析报告》（每月结束后10日内）	次	0.5
	系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	2
	系统优化没达到要求	次	0.5
	未按时提供网络系统演练服务（每年一次）	次	0.5
培训服务	未提供培训服务	次	0.3
驻场人员	驻场人员资质不符合甲方要求，未按规定派驻符合要求的驻场人员提供服务，服务时间大于1天	次	0.2
	驻场人员无故离开值班岗超过2小时	次	0.1
	驻场人员无故离开值班岗超过4小时	次	0.3
	驻场人员无故离开值班岗超过8小时	次	0.5
	驻场服务人员更换次数大于3人次	年	0.5
	驻场人员不服从甲方管理，违反甲方日常办公、机房管理等制度	次	0.2
	驻场人员值班期间做与维护工作无关的事	次	0.2
	服务期间，运维设备发生故障超2小时未发现或未及时向甲方机房管理人员报告	次	0.5

健康检查及巡检	未按要求做值班记录，记录数据不正确，弄虚作假		次	0.2
	未按要求定时做巡检与点检		次	0.2
	巡检内容不全，未达到服务技术规范要求		次	0.2
	在巡检中发现故障隐瞒不报		次	0.5
备品备件更换服务	备品备件库	未在规定时间内按要求建立好备品备件库	次	0.5
		现场备件在数量与型号上不符合要求	件	0.1
		备品备件未在规定时限内补充完毕	次	0.3
		抽查备品备件库发现备品备件不符合要求	次	0.3
	备件更换	未及时更换备件，且超过最长时限要求24小时	次	0.2
		未及时更换故障设备的备品备件次数超过2次	全年	0.5