合同编号：CTC-SSXA-2026-004542

西安市智慧环保综合指挥中心

2026年西安市智慧环保指挥中心资源平台运维服务项目

采购合同

甲 方：西安市智慧环保综合指挥中心

乙 方：中国铁塔股份有限公司西安市分公司

合同编号：CTC-SSXA-2026-004542

甲方：西安市智慧环保综合指挥中心

乙方：中国铁塔股份有限公司西安市分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，以及2026年西安市智慧环保指挥中心资源平台运维服务项目（项目编号：SXHT2026-ZC-CS1012）采购中标结果，经甲乙双方一致协商，本着诚实守信和平等互利的原则，代理机构见证，签订本合同。

第一条 项目名称、工作内容、服务期限和地点

1.项目名称：2026年西安市智慧环保指挥中心资源平台运维服务项目

2.服务内容

依据本项目的具体要求，2026年西安市智慧环保指挥中心资源平台购买服务内容为：提供甲方设备（云计算服务器10台、数据库服务器6台、双活共享存储2套、对象存储1台、核心交换机4台、接入交换机10台、管理交换机3台、备份一体机1台、数据库容灾1台、运维审计1台）的设备运行维护服务及调测服务，并提交运维报表，确保平台持续、稳定运行。

3.服务期限、地点及服务方式

3.1服务期限：

合同服务期为自合同签定之日起1年；如遇政策调整（提前上云），以实际服务期限为准进行结算。

3.2服务地点：

本项目在采购人指定地点进行驻场服务，驻场地点包含西安市大数据服务中心托管机房、西安市智慧环保综合指挥中心。

4. 服务方式：

具体服务方式以附件二（服务技术要求）中各项服务要求为准。

第二条 双方的权利与义务

1.甲方的权利和义务

1.1在实施过程中甲方根据需要及时向乙方提供项目有关背景资料。

1.2甲方指定 姜彬 为甲方项目负责人，同时指定 张翔 负责项目日常管理和考核，参加项目的全过程，督导乙方人员进行项目实施。

1.3甲方指派的项目负责人，全权代表甲方进行项目实施协调工作，并对乙方提交的项目过程文档进行签字确认。

1.4按照合同约定向乙方支付合同款项。

2. 乙方的权利和义务

2.1乙方应当依据合同约定做好项目的实施工作，并协助甲方做好项目管理工作。

2.2乙方指定 安红波 为乙方项目负责人，项目负责人负责沟通、协调、推进项目实施等工作，全权代表乙方处理合同相关事宜，负责人的权利包括但不限于有权对合同履行过程中及合同各方交涉过程中的文件签字，乙方对其指定的项目负责人签字等行为的效力予以认可。乙方如需变更项目负责人或成员，应及时以书面形式通知甲方，如乙方未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，则应由乙方赔偿损失。

2.3乙方应当合理组织足够的技术力量，指派技术小组执行本合同的工作。该技术小组应和甲方建立友好的协作关系。按照合同的时间安排，甲方代表和乙方技术小组之间建立技术交流的机制，高质量按时完成甲方提出的各项工作任务。乙方指定 安红波 作为乙方现场总代表，协助甲方人员解决可能出现的技术问题。如果甲方认为在工作现场的乙方任何成员不称职，甲方有权要求乙方另外指派符合甲方要求的人员。

2.4在项目实施过程中，乙方应当按甲方提出的时间节点完成各项工作，并按项目进度提交相应的交付物，并对其内容负责，交付形式为计算机光盘和装订成册的纸介质。乙方对项目过程中的需求偏差、进度偏差等按项目的变更管理流程，应与甲方及时协商、确认和调整。

2.5在项目实施过程中，乙方不得更换项目组主要成员，如遇特殊情况需要更换，需经过甲方同意。乙方因项目负责人及技术人员调整或流动、技术设施故障，或因注销、吊销、经营困难等原因导致无法完成本合同项目的，须及时书面通知甲方，并退还甲方已支付但乙方未履行的全部费用。如给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

2.6乙方应保证整个项目的整体实施效果达到项目工作的总体目标，对项目的实施工作承担总体责任。

2.7在甲方将合同约定的服务费全额支付给乙方后，资产归市生态环境局所有，乙方有义务配合甲方资产移交。

3. 乙方承诺

3.1乙方提供足够的技术力量，保证项目的顺利进行。

3.2乙方提供不少于 2 人的现场和驻场运维服务，如驻场人员无法满足工作需求时，甲方有权利要求乙方补充驻场人员，甲方不需要支付额外费用。

3.3合同期满结束后，如乙方不再继续承担下一年的运维服务工作，乙方有义务按甲方要求做好交接工作。因乙方拒不配合或配合不当造成甲方工作进度延缓或工作疏漏的，乙方应承担责任

3.4乙方在履行合同期间应遵守甲方出台的各项制度。

第三条 服务费用构成及支付方式

1. 服务金额：

合同金额为人民币 **肆拾万壹仟圆整**，即 **¥401000** 元（含税价），税率 **6 %**，**除税价** **¥ 378301.89** 元。

2. 服务期限：

自合同签订之日起一年，自本项目服务启动之日起。关于服务启动之约定，见本合同“第四条 服务启动”条款。

3. 项目付款方式：

3.1 付款方式：

①合同签订后，乙方向甲方提供同等金额、真实有效的增值税普通发票后，甲方支付给乙方合同金额的 30%作为预付款，支付金额为：120300 元，大写：壹拾贰万零叁佰圆整。

②甲乙双方通过工作量确认单，对月度工作量进行确认。甲方每月对乙方的运维服务工作进行考核，依据月度绩效考核得分核算月度运维费用。服务期满后，根据考核结果，乙方提供给甲方同等金额，真实有效的增值税普通发票，甲方一次性支付剩余运维费用。服务期内若因服务上云导致运维截止，费用按照实际运维时间进行结算。

4. 乙方收款账户信息

公司名称：中国铁塔股份有限公司西安市分公司

纳税人识别号：91610131311091149Y

地址：陕西省西安市高新区团结南路 32 号航天技术应用创新中心大楼 14-15 层

电话：029-89566354

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安高新六路支行

账号： 6100 1770 0410 5250 3950

银行行号：105791011469

5. 服务费用构成

费用组成明细见本合同**附件一**（服务清单）

6. 运维服务费用考核办法

依据运维服务要求，进行绩效考核，具体运维绩效考核办法见本合同**附件三**。

第四条 服务启动

本合同运维服务在甲乙双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。本合同中提供的运维服务应于合同签订后 10 个工作日内由乙方向甲方提交书面运维服务方案，经甲方正式审核通过后，项目服务整体正式启动。

第五条　其他服务条款

乙方应负责进行全面技术培训，至少包括：

1. 为生态环境主管部门领导、操作人员、其他部门相关人员等对象制定统一培训计划。

2. 对服务涉及的各职能部门用户进行基础知识培训及专项操作培训。

3. 对服务涉及的设备产品等进行应用、操作培训。

第六条 甲方责任

1. 为乙方提供必要的服务条件。

2. 涉及移交项目服务时应提供所必须的相关移交文件。

3. 及时对乙方提交的技术文件进行审查、报批（乙方应提供必要的配合）。

4. 在项目服务过程中，协调处理与相关部门的配合事宜。

5. 对合同条款及价格负有保密义务。

6. 及时办理付款。

7. 合同签署后，甲方指定项目负责人，作为与乙方对接、协调的联络人。

第七条　乙方责任

1. 保证所提供的服务均符合投标文件承诺及相关标准。按合同约定向甲方提交项目服务相关数据及文件资料，积极配合甲方的核查工作。乙方提交的所有资料（文档、档案、记录、台账、报告）应当加盖乙方公章。乙方对指派的人员向甲方提交的与合同相关的计算机光盘、纸介质、电子数据等资料予以认可。

2. 乙方应当根据运维内容及甲方需求制定具体的运维服务计划、制度、实施方案，并按照计划、制度、实施方案提供服务，该计划、制度、实施方案须经甲方确认，并根据甲方需求进行调整。乙方在运维过程中发现异常情况等问题应及时记录、报告、解决（包括但不限于更换、维修），保证运维工作正常、安全运行。

3. 乙方履行本合同需要与合同当事人以外的第三方签订合同的，乙方保证向第三方购买的产品、服务符合本协议约定，否则，由乙方向甲方承担责任。乙方提供的服务、交付物不得侵犯第三方权利或合法权益。如果乙方提供的服务、交付物变成、或可能变成任何侵权索赔的标的，则乙方应在自行承担相关费用的基础上采取以下措施：(a)为甲方取得继续使用合同交付物的权利。(b)用未侵权的交付物替代合同交付物；(c)对侵权的服务、交付物在甲方要求的期限内进行修改，使其不再侵权。

4. 乙方在运维过程中，不得弄虚作假，篡改数据，否则承担相应的法律责任。

5. 乙方应当承担保密责任。保密内容包括但不限于运维过程中获取的各类数据、资料、信息，乙方有责任承担甲方提出的各项安全保密要求，不得将甲方提供的任何资料及与该合

同有关的任何细节透露给第三方。涉密人员范围为乙方所有人员，保密期限为长期，泄密责任为承担违约责任等全部责任。

6.合同签署后，乙方指定项目负责人，作为与甲方对接、协调的联络人。乙方依据甲方的书面授权，对项目的服务行使相关权利，如遇到甲方的其他相对人不配合的情况，甲方应当根据乙方实际服务的需求帮助协调，确保乙方的工作持续稳定。如因甲方其他相对人的原因造成损失，乙方不承担相应的责任。

7.乙方应加强运维安全管理，对运维全过程的人身及财产安全负责。合同履行期间乙方及项目工作人员给其他方或自身造成财产损失或人身伤害的，由乙方承担责任。

8.在运维服务中保障甲方运维质量的前提下，为了提高运维质量及功效，乙方经甲方同意并认可后，可对运维方案进行优化。

9.运维过程中，甲方有权根据国家相关规范及运维实际情况调整运维服务要求，乙方应当按照甲方的通知提供服务，如超出本运维服务范围事项，双方另行商议。

第八条　违约责任

1.甲方无正当理由拒绝履行本合同时，应向乙方偿付合同款总额5%违约金，并且支付乙方已经为此项目发生的实际投资、融资成本或费用支出，该部分费用需由有资质的第三方机构进行评估。

2.因甲方原因导致逾期支付服务款项时，逾期超过30日后，乙方有权决定是否继续履行合同。

3.乙方不履行或未完全履行本合同，甲方有权采取下列方式要求乙方承担违约责任：（1）要求乙方在甲方通知的时间内采取相应的补救措施；（2）乙方违反本合同约定的，应当赔偿给甲方造成的损失，包括但不限于甲方支出的诉讼费、仲裁费、律师费、担保费、保全费、交通费、鉴定费、评估费、公证费等全部费用；（3）依据法律及合同约定解除本合同，不再向乙方支付任何费用；（4）向甲方退还未履行部分的费用；（5）要求乙方按合同总额的5%向甲方支付违约金，给甲方造成的损失高于合同金额的5%的，以实际损失为准。

4.因乙方原因导致逾期提供服务时，逾期超过30日后，甲方有权解除合同。

第九条　不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行理由；在取得有关主管机关证明以后，由双方协商是否允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十条　争议解决

本合同各方应本着诚信的态度及共同合作的精神，通过协商及谈判来努力解决由本合同而产生的或与本合同有关(包括本合同项下某一特定货物买卖合同)的任何争议及不同意见。协商、谈判不能解决的，任何一方均有权甲方所在地人民法院申请诉讼。

第十一条 适用法律及标准

本合同应按照中华人民共和国的现行法律、法规进行解释，运维服务适用的标准以最新标准为准。

第十二条　合同生效

1.本合同在甲乙双方签字盖章后生效。合同履行中如遇国家法律、法规及政策另有强制性规定的，从其规定。

2.本合同共捌份，甲方执叁份，乙方执叁份，采购管理部门及采购代理机构各执壹份，均具同等效力。

第十三条　合同修改

除非双方签署书面修改协议、双方负责人签署文件或合同另有约定，并使之成为本合同不可分割的一部分之外，本合同内容不得有任何变化或修改。

第十四条 其他需要说明的情况

1.本合同签署后，如因机构改革，西安市智慧环保综合指挥中心另行委托其他部门履行本合同，另行委托的其他部门与乙方依据本合同签订补充协议。

2.本合同履行过程中,就本合同内容如有未尽事宜或需进行变更,经甲乙双方协商一致后签订书面补充协议，并及时报上级主管部门。补充协议作为本合同所附之合同附件，与本合同具备同等效力。

3.乙方未经甲方同意不得转让合同权利和义务，未经同意转让的，接收转让的第三方的行为视为乙方行为，由乙方承担法律责任。

4.乙方应在本协议中如实提供联系地址及联系电话等信息,关于本协议履行中相关事宜的通知、要求或其他通讯，采用书面形式按照载明的地址发出，不论拒收或退回均视为有效送达。乙方联系方式发生变更的，应当及时书面通知对方，否则因此产生的一切不利后果自行承担。乙方确认本协议约定的联系地址及电话等信息同时作为有效司法送达地址。

5.本项目服务期为1年，因相关政策调整导致服务终止，双方互不承担任何责任。

第十五条　本合同的组成部分

由于合同属于服务性合同，组成本合同的文件及解释合同文件的优先顺序如下：

（1）本协议书（包含附件一、附件二、附件三）；

（2）公开招标文件

（3）乙方投标文件

（4）成交通知书；

（5）经澄清、说明、调整、优化和承诺后的应答文件；

（6）其他经双方书面一致确认的文件。

上述合同组成文件互为补充和解释，其内容若有歧义，以所列顺序在前者为准。在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分，并根据其性质确定优先解释顺序，属于同一类内容的文件，以最新签署的为准，另有约定的除外。

附件一：服务清单

序号	运维内容	清单
1	智慧环保综合指挥中心硬件资源云平台（西安电子政务办机房）	1. 云计算节点服务器 10 台； 2. 数据库节点服务器 6 台； 3. 云主机操作系统 50 套； 4. 高性能双活存储 1 套 2 台； 5. 对象存储 1 套 3 节点； 6. 数据备份一体机 1 台； 7. 虚拟化主机安全防护软件。
2	智慧环保数据灾备系统（市环保曲江中心机房）	1. 数据库容灾一体机 1 台。
3	智慧环保数据交换骨干及机房环境（西安电子政务办机房及环保机房）	西安电子政务办机房： 1. 核心交换 2 台； 2. 接入交换机 6 台； 3 管理交换机 2 台。 市环保曲江中心机房： 1. 核心交换 2 台； 2. 接入交换机 4 台； 3. 管理交换机 1 台； 指挥中心机房： 1. 精密空调 1 台。
4	智慧环保运维管理（西安电子政务办机房）	1. 运维审计 1 台。 2. 管理平台软件 1 套。
5	驻场运维人员	提供两名资深系统工程师 5x8 驻场运维服务，提供智慧环保服务团队 7x24 运维支持服务，服务期为 1 年，因相关政策调整导致服务终止，双方不承担任何责任。（包含业务管理、资源管理、运行管理、

		容量管理、巡检管理、灾备管理、预案管理、安全管理、病毒防护、系统优化。）

附件二：服务技术要求

服务类型	服务要求	服务方式
1.故障处理服务	对服务范围内的软件、硬件设备、安全漏洞和其相关的系统软件提供故障受理、诊断和处理，并在事后提出事故处理报告（报告内容包括改进建议和防范措施）； 对于严重故障需进行问题管理(在条件允许的情况下进行最大限度的根源分析）。 故障硬件原厂更换服务。	5×8小时现场服务； 7×24小时应急处理及电话服务（对于现场人员无法处理的事件提供二线技术专家现场支持，事件升级后，在不能通过远程方式解决问题的情况下，2小时内赶赴现场）。
2.定期巡检服务	在约定的时间内向西安市智慧环保综合指挥中心（以下简称“指挥中心”）提报维护方案，经指挥中心审核同意后按方案执行设备月度巡检、季度巡检； 每月度、每季度对维护设备清单列表所列设备进行现场预防性检查及进行维护保养操作，在每次巡检后对维护设备清单列表所列设备的运行状况记录性能参数，提出性能优化建议，并提交《月度巡检报告》、《季度巡检报告》和《设备性能优化建议报告》。	5×8小时现场服务。
3.系统维护服务	检查硬件设备的性能及运行状态，发现并排除系统错误隐患； 检查数据库空间的使用情况，协助数据库空间的规划管理； 监控数据库性能； 检查数据库运行效率、是否存在安全隐患、备份方式是否合理、备份数据是否可恢复； 根据数据库运行情况，建议是否需要新的补丁，并协助补丁的安装； 检查系统存储空间的增长情况，提供对存储空间增长需求的预估； 检查硬件设备资源情况，提供性能调整建议及依据并对可能潜在的问题提出警告；	5×8小时现场服务。

	定期对设备系统运行状态进行检查。（日志查看、分析，配置备份，补丁升级）； 定期对硬件设备提供外部运行状况的检查（硬件指示灯状态、端口线路连接检查），并做好防尘除尘工作； 提交系统巡检及优化报告。	
4.系统监控服务	对服务范围内的软、硬件设备及其相关系统提供系统监控，能够通过分析系统监控数据和系统日志，找出潜在风险； 针对系统可用性和能力进行管理； 及时处理非正常状态产生的事件； 提交系统监控及优化报告。	5×8小时现场服务。 7×24小时团队支持。
5.系统优化服务	对硬件系统中未安装的所有通用增补软件进行检查，提供以及推荐增补软件列表，升级软件包，并提交相应检查报告； 根据故障处理服务、定期巡检服务及系统监控服务所提交的报告，对需要优化的项目编写系统优化解决方案。	5×8小时现场服务。（按需提供） 7×24小时团队支持。
6.安全加固服务	持续跟踪智慧环保综合指挥中心资源平台所涉及的操作系统安全漏洞、最新bug、厂家补丁，每季度对服务器进行一次安全检查，分析服务器上存在的安全漏洞，给出解决方案及建议。 对服务范围内的服务器、网络设备、数据库、安全设备及其相关的操作系统进行安全加固，并在满足实用的基础上增加其安全性。	5×8小时现场服务，每季度一次。 7×24小时团队支持。
7.应急响应服务	故障级别定义 一级故障：影响整个或大部分应用系统的运行。（如中心设备或系统瘫痪）属特别严重故障。 二级故障：影响部分系统运行，属严重故障。 三级故障：影响小部分用户使用系统运行。（如客户业务中断） 四级故障：影响单点用户系统运行。（如用户客户端的问题、或可滞后解决的问题，暂不影响业务使用性） 针对一、二级故障提供应急响应服务，在接到应急响应请求时，及时派遣专业的技术支持工程师组成应急响应小组迅速赶赴现场，进行应急处置工作。 针对三、四级故障由驻场人员处理。	一级故障响应时间：2小时内到达现场，恢复时间2小时； 二级故障响应时间：2小时内到达现场，恢复时间1.5小时； 三级故障1小时内到达现场，恢复时间1小时； 四级故障7×24小时远程响应，恢复时间0.5小时。 5×8小时现场服务。 7×24小时团队支持。
8.技术保障服务	配合采购人做应急演练，备份测试，提供技术保障，以及对非过保产品提供再次集成，并针对系统集成提供技术咨询和技术支持。	5×8小时现场服务。 7×24小时团队支持。

附件三：运维绩效考核办法

项目	名称	标准要求	满分	考核得分
机房管理（20分）	机房环境（含曲江、电子政务、环保中心机房）	机房环境整洁，温湿度达标，无堆放杂物。机柜及各类服务器设备表面无尘土，走线架配线整齐美观，设备标签正确无错误。发现每处不合格扣2分。	10	
	设备运行状况	检查设备运行状况，无故障码、故障灯常亮现象，设备维护良好。发现每处不合格扣2分。	10	
运维服务（40分）	硬件设备使用	机房所有设备硬件正常、稳定使用，保证服务器存储、数据库、磁盘阵列不出现超负荷运行、无宕机现象。发现每处不合格扣2分。	10	
	系统服务	系统监控服务、安全加固服务、系统优化服务满足招标文件规定的服务要求，专人负责，服务及时。服务不及时每次扣2分。	20	
	建立台账情况	及时建立各类系统服务台账，要求准确完整，发现每处不合格扣2分。	10	
故障处理（20分）	响应及恢复时间	一级故障响应时间：2小时内到达现场，恢复时间2小时；二级故障响应时间：2小时内到达现场，恢复时间1.5小时；三级故障1小时内到达现场，恢复时间	20	

		1小时；四级故障7×24小时远程响应，恢复时间0.5小时。一级响应及恢复不及时，每次扣10分；二级响应及恢复不及时，每次扣5分；三级、四级响应及恢复不及时，每次扣2分。		
巡检工作（10分）	日、月报完成情况	每日、每月度对维护设备清单列表所列设备进行现场预防性检查及进行维护保养操作，并提供《日、月度巡检报告》、《季度总结报告》和《设备性能优化建议报告》。发现每处不合格扣2分。	10	
安全管理（10分）	系统安全	确保硬件设备及系统安全，定期检查系统漏洞及网络安全风险，无病毒感染、漏洞入侵现象。发现高危漏洞扣1分，被通报扣10分。	10	
总计			**100**	

注：

1.月度考核总分为 95 分（含）以上时，全额支付当月运维服务费用。

2.月度考核总分为 70 分（含）至 95 分时，为初级警告，当月支付金额=考核得分/100*当月运维费用。

3.考核总分为 70 分以下时，为二级警告，扣除当月一半运维费用，并限期整改，供应商针对扣分项提交整改方案，经招标人审核后按照方案执行落实，方案执行费用招标人酌情从运维费中扣除予以支付。整改后仍不合格时，不予支付当月运维费用。同时，招标人有权适时终止合同，造成损失的，有权提出经济赔偿。

4.如乙方违反本合同保密条款中要求的保密义务，甲方有权对当月运维考核得分一次性扣除 30 分，当月运维费用按照附件一中运维费核算方法执行，并保密对驻场人员的开除及对乙方法律诉讼的权力。

5.乙方出现重大事故，造成较大负面影响的，一次性扣除30分。

（以下无正文，为签章页和附件）

合同编号：CTC-SSXA-2026-004542

签章页

甲方（盖章）： 西安市智慧环保综合指挥中心 法定代表人（或委托代理人）： 联系电话：15829000600 地址：西安市联益中心大楼三层（明光路与凤城七路十字西北角） 日期：2026 年 11 月 6 日	**乙方（盖章）：** 中国铁塔股份有限公司西安市分公司 法定代表人（或委托代理人）：齐亚锋 联系电话：029-89566354 地址：陕西省西安市高新区团结南路 32 号航天技术应用创新中心大楼 14-15 层 日期：2026 年 11 月 6 日