

政府采购项目

西安市中级人民法院
数据中心云平台运维服务合同

单 位：西安道一电子科技有限公司
地 址：西安市高新区高新路48号火炬大厦15层
电 话：029-88897799



合同书

合同编号：

签订地点：陕西省西安市

甲方：（需方）：西安市中级人民法院

地址：西安市二环北路东段 139 号

邮编：710016 电话：（029）87658065

乙方：（供方）：西安道一电子科技有限公司

地址：西安市高新区高新路 48 号火炬大厦 15 层

邮编：710061 电话：029-88897799

指定转账账户： 开户行：西安银行高新支行

账 号：901011580000937404

根据公开采购原则，经甲乙双方协商达成此合同。

一、 项目名称：数据中心云平台运维服

二、 项目总价：

小写：150000.00 元整 大写：壹拾伍万元整

三、 支付方式：

（一）自合同签订之日起，乙方按照服务内容进行运维，运维三个月后并提交运维报告和巡检记录并验收合格后，支付合同总价款的 100%，即人民币（大写）壹拾伍万元整（¥150000.00）。承诺自合同签订之日起，提供服务内容 1 年的运维服务。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：乙方开具发票（按合同总价直开甲方），到西安市财政局政府采购管理处办理结算或与采购单位直接办理结算。

四、 服务内容

运维服务提供商应确保对所有云平台基础架构和云桌面软件产品提供技术支持服务，通过对软件产品定期进行规范化的预防性维护，维持软件的可靠性、稳定性及可使用率。对存在的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，减低故障对业务的影响，使软件系统保持良好的工作状态，消除产生故障的薄弱环节，使生产系统更趋于稳定、安全、合理和高效。

1、日常服务内容

1) 该产品主要涵盖了数据中心云平台基础架构和云桌面故障排除、日常定期巡检、性能检查及优化、平台安全保护、产品培训等多个方面。

2) 日常平台性能运营、巡检、数据备份及定期维护服务；每月 1 次对运行内、外网云平台及云桌面进行健康检查；巡检完毕后提供服务报告。

3) 云平台、云桌面软件架构升级、变更及性能优化服务；

4) 主动监控、告警及故障响应处理服务；

5) 安全加固及应急技术支持服务；

6) 运行分析及运维资料更新服务。

2、虚拟化、云桌面运维内容：

1) 云平台、云桌面管理程序，计算，存储和网络资源池以及虚机的管理；

2) 云平台、云桌面环境监控和数据分析，性能调优，容量管理；

3) 协助虚拟机安装，配置，测试；

4) 故障检测，修复，补丁，备份和恢复；

5) 云平台、云桌面环境的安全管理；

3、应急响应支持服务

1) 协助数据中心制定应急响应制度及应急预案。配合数据中心进行应急预案的演练，根据演练结果协助服务采购方修订应急响应预案。

2) 根据应急预案，执行重大故障事件应急响应工作。

3) 重要时期的重点运维保障。

4) 特殊时期如假期前或敏感时期，需要进行巡检并提供巡检报告。

5) 服务供应商应提供 7×24 小时故障事件应急响应工作，在接到数据中心应急响应服务请求后须在半小时内远程响应处置；2 小时内派应急响应小组赶到现场协助处置，并在最短时间内排除故障。应急响应主要针对云平台突发的机器宕机、网络不通、应用瘫痪、数据丢失事件等进行诊断、分析并协助解决。在完成应急事件响应处理后及时向服务采购方提供事件处理记录及整改建议报告。

4、专家运维服务

1) 故障诊断及处理服务：电话远程、现场进行设备或系统的重大故障定位、分析，并制定解决方案。

2) 运维方案制定及审核服务：协助审核基础设施、设备、环境的运维方案，传授成熟的运维技术。

3) 系统迁移及替换服务：协助制定系统迁移、割接方案，并指导协助进行IT设备及业务系统割接、测试。

4) 系统升级、调整、优化：根据系统运行情况，制定相应的设备和系统升级、调整或优化方案。

5、主要责任工程师：李建伟 15929775554 VM 专家级认证（VCP）

6、服务期限：

本项目下的专业技术支持维护服务期限从 2025 年 06 月 20 日至 2026 年 06 月 19 日止。

五、 双方权利义务

（一）、甲方权利义务

1、甲方有权要求乙方为本合同第一条中所列出的系统中的软件系统提供约定的技术服务；

2、甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进；

3、甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足技术服务的需要时，经过与乙方核实后，有权要求乙方替换合格的服务人员；

4、在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等；

（二）、乙方权利义务

1、乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供合格的服务，保障甲方的系统稳定运行；

2、乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通；

3、乙方定期对甲方设备系统进行预防性检查，并向甲方提供检测报告；

4、乙方对服务过程中的技术文档应妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认；

5、乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，根据甲方要求，提高服务质量；

6、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；

7、乙方在服务期届满前应当提醒甲方及时续约，以使甲方获得连续的技术服务；

六、 违约责任

1、甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，经甲方催告后 10 天内乙方仍未改正的；除乙方原因或不可抗力影响外，甲方未能按照合同约定支付合同金额的，经乙方催告后 10 天内仍未能及时补正的，以上自第 11 日起，每迟延一天乙方须向甲方支付合同金额千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十。

3、如乙方服务不当，包括方案不合理、违反技术操作规定等，造成甲方系统信息数据问题，无论有关方案、流程事先是否得到甲方的批准或确认，乙方都应当赔偿甲方全部经济损失。

七、 违约责任：本合同按《中华人民共和国合同法》，《中华人民共和国产品质量法》，《消费者权益保护法》等有关法律条款执行。

八、 解决合同纠纷的方式：友好协商解决，协商不成，有权向西安市中级人民法院提起仲裁、诉讼。

九、 合同生效及其它：

1、该合同经双方签字、签章之日起生效；

2、本合同一式柒份，甲方执陆份，乙方执壹份，具有同等法律效力；

十、 未尽事宜，双方协商解决或另签订补充协议，补充协议与本合同具同等法律效力。

甲方：西安市中级人民法院

乙方：西安道一电子科技有限公司

甲方代表人：

乙方代表人：

签约时间：2025年6月25日

签约时间：2025年6月25日