

汉中市人民检察院信息化运维服务合同

甲方：陕西省汉中市人民检察院（委托方）

乙方：汉中市新瑞达科技发展有限公司（服务方）

第一条 服务宗旨与依据

甲乙双方本着平等自愿、诚实信用、互利共赢的原则，就甲方信息化系统运维服务（含驻场技术支持）事宜达成一致，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，签订本合同，以资共同信守。

第二条 服务范围与内容

（一）硬件设备运维

1、服务器、存储设备、网络设备（交换机、路由器、防火墙等）、终端计算机、打印机、投影仪等信息化硬件设备的日常巡检、故障诊断、维修及配件更换（配件费用若未包含在服务费中，由甲方另行承担或双方协商确认）；

2、硬件设备运行状态监控，定期进行性能优化、除尘保养，确保设备稳定运行。

（二）软件系统运维

1、操作系统（Windows、Linux 等）、数据库系统（MySQL、Oracle 等）、办公自动化系统（OA）、业务管理系统等各类软件的安装、调试、升级、补丁更新；

2、软件系统故障排查与修复，数据备份、恢复及数据安全保障；

3、软件系统权限管理，根据甲方需求协助调整用户权限配置。

（三）网络与安全运维

1、局域网、无线网络的日常维护，确保网络通畅，排查网络拥堵、断网等故障；网络安全防护，包括防火墙规则配置、病毒防护更新、入侵检测与防范，定期进行安全漏洞扫描与修复；

2、协助甲方应对网络安全事件，提供应急处置建议。

（四）技术支持服务

1、提供 7×24 小时电话技术咨询服务，工作日内远程技术支持服务（远程响应时间不超过 1 小时）；

2、重大故障或远程无法解决的问题，提供现场技术支持（现场响应时间不超过 2 小

时，市区范围内）；

定期向甲方提交运维服务报告，说明设备运行状态、故障处理情况、优化建议等。

（五）驻场技术人员服务

乙方指派 2 名合格驻场技术人员（以下简称“驻场人员”）在甲方指定地点提供全口制运维服务，驻场时间与甲方正常工作时间一致（8:00 时至 18:00 时，每周 5 天，法定节假日除外，节假日期间需安排应急值守的，双方另行协商）；

1、驻场人员职责：

- （1）负责甲方日常信息化设备及系统的现场即时维护、故障快速处置；
- （2）协助甲方开展信息化相关需求对接、操作培训、设备台账更新等工作；
- （3）配合乙方远程技术团队完成重大故障排查、系统升级等专项工作；
- （4）每日记录驻场工作台账，每周向甲方提交驻场服务小结，每月纳入整体运维服务报告；
- （5）完成甲方交办的其他合理信息化运维相关工作。

2、驻场人员资质要求：

- （1）具备 3 年以上信息化运维相关工作经验；
- （2）熟练掌握本合同第二条（一）（二）（三）项所述硬件、软件、网络运维技能；
- （3）无不良从业记录，沟通能力良好，遵守甲方规章制度。

第三条 服务期限

本合同服务期限自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。合同期满前 30 日，若双方均无书面异议，本合同自动续期 1 年；若一方需终止合同，应提前 30 日书面通知对方。驻场人员的服务期限与本合同一致，乙方如需更换驻场人员，应提前 15 日书面通知甲方，新驻场人员需满足本合同第二条第（五）款 3 项资质要求，并经甲方书面确认后方可到岗，更换期间乙方需确保驻场服务不中断。

第四条 服务费用及支付方式

（一）服务费用

本合同项下年度运维服务费为人民币 246000.00 元（大写：贰拾肆万伍仟元整），该费用已包含第二条约定服务范围内的人工（含 2 名驻场人员薪酬、福利、社保等全部人工成本）、技术支持、工具使用等费用（不含硬件配件更换、软件升级授权、驻场人员加班补贴等额外费用，额外费用双方另行协商）。

（二）支付方式

1、支付周期：合同签订驻场运维人员到岗后 1 个月内一次性支付全部合同款项；

2、乙方向甲方开具合法有效发票。

第五条 双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1、权利：

（1）有权要求乙方按合同约定提供运维服务及驻场支持，对服务质量、驻场人员工作表现进行监督、考核；

（2）有权对驻场人员的工作进行合理分配和日常管理，若驻场人员不符合工作要求或违反甲方规章制度，有权要求乙方在__7__日内更换；

（3）有权要求乙方及时响应故障处理请求，反馈服务进展；

（4）对乙方提供的运维方案、技术文档等享有使用权。

2、义务：

（1）向乙方及驻场人员提供必要的工作条件（包括固定办公位、办公设备、机房出入权限、相关技术资料、系统操作权限等），配合开展运维工作；

（2）及时向乙方及驻场人员告知信息化系统的变更、新增需求等情况；

（3）按合同约定按时足额支付服务费用；

（4）遵守乙方提供的合理运维建议，妥善保管自身数据及系统账户信息；

（5）对驻场人员进行必要的规章制度培训，明确工作要求，提供合理的工作指导。

（二）乙方权利与义务

1、权利：

（1）有权要求甲方提供运维及驻场所需的相关资料及配合；

（2）有权按合同约定收取服务费用；

（3）在服务过程中发现甲方系统存在重大安全隐患或需重大改造时，有权向甲方提出书面建议；

（4）驻场人员在甲方工作期间，若遭受不公正待遇或甲方提出超出合同约定的不合理要求，有权向甲方提出异议并协商解决。

2、义务：

（1）严格按照合同约定的服务范围、标准和期限提供运维服务及驻场支持，建立服务台账（含驻场工作台账），记录服务情况；

（2）确保驻场人员符合本合同约定的资质要求（包括签订保密协议），对驻场人员进

行专业培训和他理，监督其遵守甲方规章制度；

（3）驻场人员需保守在服务过程中知悉的甲方数据信息等敏感内容，未经甲方允许不得泄露给任何第三方，乙方对驻场人员的保密行为承担连带责任；

（4）不得擅自更改甲方系统配置、删除数据，驻场人员因操作失误导致甲方数据丢失或系统损坏的，由乙方承担相应赔偿责任；

（5）定期向甲方提交运维服务报告（含驻场服务小结），接受甲方的服务质量考核；

（6）接到甲方更换驻场人员的书面通知后，按要求及时更换合格人员，确保驻场服务连续性；

（7）驻场人员在工作期间发生的人身意外伤害，由乙方承担相应责任（因甲方故意或重大过失导致的除外）。

第六条 服务质量标准

1、硬件设备运维：故障修复率不低于 98%，设备正常运行时间不低于 99.5%；

2、软件系统运维：故障响应及时，重大故障修复时间不超过__2__小时，数据备份成功率 100%；

3、网络运维：网络通畅率不低于 99%，网络安全事件发生率为 0（因不可抗力或甲方自身原因导致的除外）；

4、技术支持：电话咨询即时响应，远程支持按时限响应，现场支持（含驻场人员）即时响应；

5、驻场服务标准：

（1）驻场人员全勤率不低于 99%（病假、事假需提前报备并安排临时替代人员，确保服务不中断）；

（2）日常故障处置响应时间不超过 15 分钟，一般故障修复时间不超过 2 小时，复杂故障需协调远程团队的，应在 1 小时内启动协同处置；

（3）驻场工作台账记录完整、准确，服务小结及报告按时提交；

（4）甲方对驻场人员工作表现的月度考核合格率达到 100%。

第七条 违约责任

1、甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日，应按逾期金额的__5__%向乙方支付违约金；逾期超过 30 日的，乙方有权单方解除合同，并要求甲方支付全部未付费用及违约金。

2、乙方未按合同约定提供运维服务或驻场支持，导致甲方系统无法正常运行或造成损

失的，应按甲方实际损失承担赔偿责任；若服务质量（含驻场服务）连续__3__次未达到约定标准，或驻场人员未按要求更换、驻场服务中断超过__4__小时的，甲方有权要求乙方限期整改，整改仍不合格的，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取但未提供服务期间的费用，并支付合同总金额__1__% 的违约金。

3、任何一方擅自解除合同的，应向对方支付合同总金额__1__% 的违约金，若造成对方损失的，还应承担赔偿责任。

第八条 不可抗力

因地震、火灾、洪水、台风等不可抗力因素导致本合同无法履行或延迟履行的，遭遇不可抗力一方应及时通知对方，并在不可抗力发生后 15 日内提供相关证明文件。双方应根据不可抗力的影响，协商决定部分履行、延期履行或解除合同，互不承担违约责任。

第九条 争议解决

本合同履行过程中发生的争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 其他条款

1、本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、本合同一式肆份，甲乙双方各执一份，自双方签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

3、本合同含附件，为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

甲 方：汉中市人民检察院

地 址：汉中市前进西路

甲方代表：

开 户 行：

帐 号：

签订日期：2015年12月17日

乙方：汉中市新瑞达科技发展有限责任公司

地址：汉中市汉台区石马路科迅

乙方代表：

开 户 行：中国农业银行汉中天台路支行

帐号：26653001040005314

附件：汉中市人民检察院信息化运维服务内容及费用明细

序号	服务项目	服务说明	价格
1	日常巡检	对系统各设备的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行监控，以便了解其是否满足运行要求。包括日常巡检、配置备份及存档、配置文档变更等,定期到数据中心现场进行例行巡检和预防性维护,定期对服务范围内的硬件和系统性能进行诊断，根据结果调整系统参数，确保系统始良好状态。	8000
2	故障响应	根据应用系统运行需要或需方、服务相关方的请求，而进行的响应服务。针对设备的软件、硬件、机房环境故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求，而进行的响应服务。	9500
3	优化改善	从系统的 CPU 使用率、内存的性能分析、I/O 的性能分析和网络性能分析等方面优化需方的应用运行环境，使得所有的系统运行在一个资源充分利用的、合理的、优化的状态下。	8500
4	安全加固服务	针对存在的安全问题，制定服务加固方案，按照方案，对软硬件设备进行安全加固。	6500
5	漏洞扫描服务	对软硬件进行漏洞扫描服务，及时发现漏洞。	9000
6	基础设施保障 系统性能优化 与调整服务	对系统的性能进行持续优化和调整，包括调整系统参数、优化数据库性能、改善网络传输效率等。通过不断的优化和调整，确保系统能够高效、稳定地运行，满足业务需求。	8600
7	数据备份与恢复等数据服务	定期备份系统数据，确保在数据丢失或损坏时能够迅速恢复。同时需制定完善的数据恢复计划和流程，确保在数据恢复过程中不会对系统造成进一步的损害。	5600
8	数据质量与准确性服务	确保评价系统所采集的数据质量和准确性，避免因数据问题导致评价结果失真或误导。	7500
9	软件更新服务	伴随技术的不断发展，信息系统需要不断更新和维护，根据最新的技术动态和更新信息，对系统进行必要的更新和维护，确保系统的稳定性和安全性。	9500
10	系统功能维护服务	确保动态评价系统的各项功能能够正常运行，包括数据采集、处理、分析和展示等。	12300
11	电子印章系统服务	确保印章的制作、发放、挂失、注销等功能正常运行。检查印章的样式、有效期等信息的准确性，及时处理印章管理过程中出现的问题。测试电子印章的盖章操作是否流畅，验证盖章后的文件是否能正常显示印章信息。定期检查接口的连通性和数据传输的准确性。及时处理接口调用过程中出现的错误，保证系统间的数据交互正常。	16500
12	IT 资产和配置管理服务	为服务范围内每台设备建立规范的档案，包括：设备系统的名称、类别、型号、版本、组件、功能、物理位置、端口对应情况、部署情况及环境资料、设备配置资料、设备历史维修记录等；利用以上资产调查的数据建档，建立相关业务拓扑、网络拓扑，统计信息点分布以及各硬件设备和软件系统的数量、拓扑位置、用途等信息档案；在资产管理清单基础上，定期按需要更新硬件设备及系统档案信息等；建立档案制度和管理制度，并将设备资产进行分类、分级管理；对设备标签进行管理，定期更新设备标签，对未打标设备进行打标。	10000
13	网络系统专项优化服务	结合具体情况，对网络系统结构、运行状态、设备配置等进行全面检查和梳理，从各个层面进行分析，对不合理的结构提出优化建议，对不合理的配置予以调整。	5000
14	系统安全专项优化服务	收集安全设备日志，查看安全设备配置，针对现有安全拓扑，调整现有架构中的不合理部分，对存在的安全问题协助处理，对整体系统提出安全加固建议。	5000
15	视频会议服务	确保各类应用系统及视频会议的正常使用，处理突发的故障，及时解决问题，协助解决视频会议网络故障。	3600
16	驻场人员	驻场人员 2 人，负责市院日常技术支持及维护工作。	120000
合计			246000