

合同编号：

宝鸡市重点污染源自动监控平台 运维项目合同

（依据 2024 年度的宝鸡市政府采购招标文件：BCD2024-005 号）

项目名称： 宝鸡市重点污染源自动监控平台运维

签订地点： 宝鸡市

采购人（甲方）： 宝鸡市生态环境保护综合执法支队

供应商（乙方）： 西安长天长软件股份有限公司

合同编号：

签订地点：宝鸡市。

采购人（甲方）：宝鸡市生态环境保护综合执法支队

供应商（乙方）：西安长天长软件股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及宝鸡市政府采购中心采购项目（采购编号：BCD2024-005号）的《单一来源采购文件》、乙方的《响应文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的竞争性磋商文件、响应文件、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

一、项目基本情况：

本项目由甲方委托乙方驻地运维宝鸡市重点污染源自动监控平台运维项目，甲方提供相关技术服务并支付运维服务经费和报酬以及采购费用，乙方接受委托并进行此运维服务工作。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成协议，并由合作各方共同恪守。

二、合同期限

运维服务的时间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。此合同在服务内容不变，价格不变，支付方式不变的情况下，按采购规范要求，可以续签两年。

三、服务内容与质量标准

（一）系统软件巡检维护目标

1.1 跟踪宝鸡市重点污染源自动监控平台软件、硬件和网络状态，如遇异常及时反馈给陕西省生态环境执法总队，并配合其排查。

1.2 配合做好联网相关工作，促进管理部门提升在线监测数据的联网率和数据质量。

1.3 按照维护要求定期对数据凭证资料进行备份或做必要的恢复操作，及时检查数据库性能和状态，保持数据一致性。

1.4 做好平台维护文档的记录或管理工作，及时对平台维护日志进行记录，每周向用户递交工作日志。

(二) 驻场服务内容

2 名熟悉宝鸡市重点污染源污染源自动监控系统运行环境的运维服务人员，为宝鸡市生态环境保护综合执法支队提供 5*8 小时的驻地运维服务，驻场服务作息时间与宝鸡市生态环境保护综合执法支队作息时间同步，每日需按时到达指定工作岗位。

1. 保障重点污染源自动监控系统平稳运行

保障重点排污单位自动监控与基础数据库系统的应用平台稳定运行，各业务系统交互顺畅，发现异常及时排查解决。重点排污单位自动监控与基础数据库系统的业务系统包括基础数据库系统，自动监控系统，通讯系统，交换平台及相关业务数据库等，为了保障各系统平稳运行，项目将投入优秀的团队进行专项任务运维。

定期对各重点排污单位自动监控与基础数据库系统及其子系统进行巡检，巡检范围为：服务器、操作系统、存储的健康状态、巡查各业务系统服务及数据库运转情况，发现异常及时跟踪处理、记录备案、提供巡检报告。

2. 数据库及系统程序备份

定期检查数据库运行状态，确保数据库稳定运行，按照数据库维护计划定期备份数据库及系统程序，确保数据安全，检查服务器硬盘，定期外部介质备份数据库及系统程序。

3. 升级部署联调

提供系统升级部署程序及相关部署，保证系统升级部署联调工作及时完成，软件问题故障及时响应处理。不影响实时数据传输、不影响日常数据核定。根据用户的需要，配合用户信息网络部门进行有关的软件迁移、端口调整、维护等。

4. 报表及报告服务

为进一步加强生态环境部门污染源监测监控的监督监管，强化对排污单位在线监测数据收集及分析应用，项目将配合生态环境部门进行监控工作进度汇总、工作进度调度等，按照用户需求，按周期提供周报、月报、年报，主要污染物排放严重超标等工作相关的数据支持和报表服务，形成工作进度、调度分析报告，为管理及执法提供技术支持。

5. 保障系统环境正常运行

为了保障各系统平稳运行，项目将针对本地的系统和相关的服务器进行严格的环境运行管控，提供智能 24 小时健康状况监测工具（重点排污单位自动监控与基础数据库系统健康状况监测工具），实时监控系统的各项运行性能指标状态，包括服务器运行指标、相关子系统运行状况，并结合企业微信设置告警信息，及时通知地方专项运维人员，以便快速发现问题，处理问题，保障系统的稳定运行。监测指标（硬件、软件、网络、作业、端口等）按业务系统服务器分类，对数据库服务器、通讯服务器、应用服务器、交换服务器健康状态进行监控。

6. 保证数据库稳定运行

项目将数据库的运维作为项目业务软件运维的核心，数据库的运维服务包含数据库基础数据整理数据规范化管理、数据提取、配置优化、备份策略选择及实施、数据恢复、数据迁移、故障排除、预防性巡检等一系列服务。

7. 协助优化平台性能

- （1）协助配合做好网络拓扑结构优化。
- （2）配合完成相关数据库性能调优。
- （3）协助完成服务器配置建议。
- （4）协助查找平台性能瓶颈，提出性能优化的建议。

8. 协助信息安全运维服务

（一）配合完成初始服务：包括 IT 资产调查、基础资料建档案、IT 资产调查、软件配置建档。

（二）配合完成安全加固服务：根据漏洞扫描、安全检测以及安全评估的结果，查找和分析应用系统漏洞以及系统性能瓶颈问题，及时发现，及时解决漏洞问题，并不断优化平台性能，提出性能优化和安全性方面的建议，保障平台运行稳定，加固安全服务。

9. 系统迁移及数据恢复服务

实现灾后数据的快速恢复，实现相关业务系统及数据迁移，当出现需要系统迁移或者数据恢复情况时，我们提供完善的技术方案，并且提供技术支持尽快完成系统迁移和数据恢复。

10. 有效传输率保障服务

项目将协助环境主管部门提高各地的重点污染源自动监控系统在线监测数据的有效传输率，规范企业自动监控的正常运行，维护企业自动监控数据的准确性和有效性；保证通讯、交换平台稳定、高效运行。

运维服务生态环境部下发的国控污染源自动监控系统，保障本地系统数据24小时正常传输，监控国家有效传输率每日公布的考核结果，分析排查本地自动监控系统企业数据缺失、异常、无效原因，保障传输有效率达标。

11. 执法保障服务

配合生态环境主管部门开展各级部门组织的重点检查、专项检查，为执法人员提供技术支持，并根据工作要求安排具有现场检查技能的人员协助现场执法及帮扶工作。并按照生态环境主管部门实际工作需要及要求进行。

12. 标记工作指导

提供全面的企业标记指导工作，为企业用户提供数据标记过程中的问题分析、工作指导、业务辅助处理工作，保障企业用户在进行自主标记过程中能够快速准确进行数据标记，降低企业用户数据标记失误率，以提升企业数据的准确性。

13. 基础业务咨询

建立合理运维服务架构体系，制定良好的运维服务管理制度，快速响应客户服务要求。项目建立了面向客户的客服团队将针对各级用户平台使用过程中遇到的问题设立了多元化的解答方式，主要包含：专项电子邮箱、服务专线电话、即时通讯工具、企业环保云服务公众号等，具体业务咨询服务包括如下内容。

（1）日常业务咨询

根据《重点排污单位自动监控与基础数据库系统》日常业务咨询服务规范，项目提供以下咨询：

- ①软件用户创建及管理。
- ②基础数据库系统的使用。

- ③重点污染源自动监控系统的使用。
- ④设备备案登记信息表等信息在软件中的维护。
- ⑤考核基数等信息在软件中的日常维护。
- ⑥有效传输率考核相关业务。
- ⑦其他咨询，如停产停排等相关业务咨询等。
- ⑧国家相关政策的咨询。

(2) 专项业务咨询

- ①应用支撑平台与其他应用软件的融合等相关业务咨询。
- ②数据共享相关业务咨询。
- ③大数据分析，如数采仪故障预测等。
- ④数据标记问题业务咨询。
- ⑤现场监督检查咨询。
- ⑥督办系统相关咨询。
- ⑦其他。

综上服务内容，由于陕西省重点污染源自动监控软件系统平台集中部署在省级云平台上，关于此次运维服务的相关内容（包括合同第三条中第（二）项：驻场服务内容 1、2、3、5、6、7、8），届时乙方驻地服务人员会第一时间及时反馈并协助陕西省生态环境执法总队进行全力配合处理；如有必要时，需要甲方协调陕西省生态环境执法总队给予乙方驻地服务运维账号及权限进行配合解决。

(三) 质量保证

- 1、乙方保证所提供的运行维护内容符合招标文件要求。
- 2、质量保证期系统的运维按照该项目的系统运维管理和考核标准进行。
- 3、乙方提供的平台系统以及业务系统培训，内容、时间、地点由甲、乙双方协商安排。

四、付款方式

甲方应按以下方式支付合同价款：

1. 本合同总价款（包含项目所有的专家评审费用）：人民币：叁拾肆万捌仟元整（¥348000 元）；

2. 本合同价款由甲方运维服务周期内年度一次支付乙方。

乙方开户银行名称和帐户为：

开户银行：工行西安锦业路支行

帐号：3700084709200010222

开户名：西安长天长软件股份有限公司

五、售后服务

1、服务响应时间

(1) 提供 7*24 小时服务客服热线。

(2) 对系统出现的软件故障，根据故障等级定义反馈时间：

当软件故障影响度为高、紧急度也为高的情况下，需 10 分钟内响应，1 小时内解决；

当软件故障影响度为中，紧急度也为中的情况下，需 2 小时内响应，4 小时内解决；

当软件故障影响度为低，紧急度也为低的情况下，需 4 小时内响应，8 小时内解决。

(3) 如节假日出现系统故障，在电话和计算机远程维护不能解决的情况下，技术服务人员将在 8 小时内到达现场，并在 24 小时内解决问题。如果在 24 小时内不能解决的，书面形式告知采购人。

六、甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、甲方应向乙方提供运维资料壹套

5、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

6、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

7、甲方因履行本合同应遵守的保密义务如下：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：服务内容、测试系统功能及技术要求以及其他与乙方工作相关的信息。

(2) 涉密人员范围：所有参与项目的人员。

(3) 保密期限：合同期间及合同终止后三年内。

(4) 泄密责任：在未征得乙方同意的情况下，向第三方泄漏本合同中规定的需要保密的技术信息、经营信息和商业秘密，以及擅自转让本项目的研究开发成果进行商业经营的、致使乙方发生损失的，应赔偿乙方全部损失。

七、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

6、乙方因履行本合同应遵守的保密义务如下：

(1) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：服务内容、测试系统功能及技术要求以及其他与乙方工作相关的信息；甲方使用该系统的目的、甲方的业务需求信息、内部规章制度以及其他与甲方工作相关的信息。

(2) 涉密人员范围：所有参与项目研发的人员。

(3) 保密期限：合同期间及合同终止后三年内。

(4) 泄密责任：在未征得甲方同意的情况下，向第三方泄漏本合同中规定的需要保密的技术信息、经营信息和商业秘密，以及擅自转让本项目的研究开发成果进行商业经营的、致使甲方发生损失的，应赔偿甲方全部损失。

八、违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3、乙方违反本合同第三条约定，没有按照规定的时间将服务成果交付给甲方和提供服务，甲方将处以罚款，罚款应从合同价款中扣除，每迟交一天按0.1%合同价计收罚款。罚款的最高限额为合同价的10%。

4、甲方无正当理由违反本合同约定拒收本合同服务内容，甲方应向乙方偿付本合同价款千分之三十的违约金；

5、乙方违反本合同约定所交付的合同服务内容不符合规定标准的或不能交付合同服务内容，甲方有权拒收合同服务内容，乙方向甲方偿付合同总价千分之三十的违约金；

以上违约责任在遇到本合同中的不可抗力时除外。

九、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十、争议解决办法

合同履行期间,若双方发生争议,可协商或由有关部门调解解决,协商或调解不成的,由当事人依法维护其合法权益。

十一、其他

1. 合同应在甲乙双方签字后即开始生效。
2. 本合同正本一式陆份,甲方执叁份;乙方执两份;采购中心执一份。
3. 如遇到本合同未尽事宜将按照招标文件中关于合同的一般条款和特殊条款规定处理;如遇本合同内容与招标文件不一致的内容,以有利于甲方的条款作为执行依据。
4. 如需修改或补充合同内容,经协商,甲乙双方应签署书面修改或补充协议,该协议将作为本合同不可分割的一部分。

(以下无正文内容)

甲方:宝鸡市生态环境保护综合执法
支队(盖章)

法定代表人(授权代表):

地址:宝鸡市行政中心6号楼F座
4楼413室

开户银行:

账号:

电话:0917-3261790

传真:0917-3261790

签约日期: 年 月 日

乙方:西安长天长软件股份有限公司
(盖章)

法定代表人(授权代表):

地址:西安市高新区丈八一路汇鑫
IBC-B座16层

开户银行:工行西安锦业路支行

账号:3700084709200010222

电话:029-82245879

传真:029-82245879-8888

签约日期: 年 月 日