



云服务项目合同

甲 方： 河南开放大学
地 址： 郑州市郑东新区龙子湖北路 36 号

乙 方： 中国联合网络通信有限公司河南省分公司
地 址： 郑州市金水路 229 号

甲乙双方在平等自愿、协商一致的基础上签订本协议。

第一条 协议项目与定义

1.1 本协议中的云服务是指为用户提供“河南干部网络学院平台”项目所需云服务。

1.2 本协议中“双方”仅指本协议的缔约方，即上述甲方和乙方。

第二条 服务内容

2.1 乙方为甲方提供“河南干部网络学院平台”项目所需云服务。具体服务明细详见附件一：云服务内容及其明细。

2.2 乙方为甲方提供配套的售后运维服务。具体售后运维服务内容详见附件二：售后运维服务内容。

第三条 双方权利和义务

3.1 甲方权利义务

3.1.1 甲方按业务需求选择所需要的云服务和其它相关服务。

3.1.2 甲方有权依照本协议约定使用甲方采购的乙方云服务并获



得乙方的技术支持和售后服务。

3.1.3 甲方和其系统软件开发商负责业务系统应用层的日常运维和安全防护。非乙方的操作行为(如甲方在系统上安装的应用程序等)由甲方自行负责,乙方对此风险有提示义务。

3.1.4 甲方在使用乙方云服务时须遵守相关法律法规、规章制度,维护互联网秩序和安全;不得从事包括但不限于以下行为,也不得为任何违反法律法规的行为提供便利:

3.1.4.1 实施危害国家安全、荣誉和利益,煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度,煽动分裂国家、破坏国家统一,宣扬恐怖主义、极端主义,宣扬民族仇恨、民族歧视。

3.1.4.2 实施诈欺、虚伪不实或误导行为,或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为,如“私服”、“外挂”等。

3.1.4.3 发布、传播垃圾邮件(SPAM)或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。

3.1.4.4 违反与乙方云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定;实施违法或未授权之接管、盗用、干扰或监测。

3.1.4.5 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为,包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式,对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。

3.1.4.6 实施任何改变或试图改变乙方云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为;利用技术或其他手段破坏、扰乱乙方云服务的运营或他人对乙方云服务的使用;以任何方式干扰或企图干扰乙方



任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。

3.1.4.7 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对乙方云服务平台或他人产生影响的。

3.1.4.8 实施其他违法、违规行为，包括但不限于赌博等非法活动。

3.1.5 甲方不应在乙方云服务上安装、使用盗版软件等，并且甲方应按照国家有关规定对甲方使用的计算机信息系统采取安全保护措施，包括但不限于安装经国家许可的计算机信息系统安全专用产品等。

3.2 乙方权利义务

3.2.1 乙方应当依照本协议约定向甲方提供相关云服务和售后支持。

3.2.2 乙方应为甲方用户提供 7(天)/周×24 小时售后故障服务，并为甲方用户提供有效的联系方式并保证用能够联系到故障联系人。故障联系人在明确故障后及时进行反馈，因故障联系人的原因，未能及时反馈故障原因的，乙方应承担因此给甲方造成的损失。

3.2.3 乙方负责向云平台运行的用户业务系统提供平台级安全防护服务，包括堡垒机、防火墙、网流分析器等安全防护措施，并定期对云平台进行安全巡检。



3.2.4 乙方负责向甲方提供包括 Web 防护、主机安全、数据库审计和日志审计在内的租户级安全防护服务,并按安全服务标准提供安全服务技术支持和运维支撑。

3.2.5 乙方负责提供云平台基础物理环境和虚拟主机操作系统以下(含)的基础云服务(政务公共云)部分的技术支持和运维服务。

3.2.6 乙方负责向甲方提供 CDN、对象存储(OSS)等增值云服务的技术支持和运维服务。

第四条 违约责任

4.1 本服务条款任何一方违约均须依法承担违约责任。

4.2 甲方理解,鉴于计算机、互联网的特殊性,下述情况不属于乙方违约:

4.2.1 乙方在进行服务器配置、维护时,需要短时间中断服务;

4.2.2 由于专线或互联网上的通路不可抗拒人为中断或阻塞造成甲方业务系统访问中断或速度下降。

4.2.3 网络安全事故,如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

4.2.4 甲方通过非乙方授权的方式使用云服务,甲方操作不当或甲方的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

4.3 如因乙方原因,造成甲方连续 72 小时不能正常使用服务的,甲方可以终止服务,并有权要求乙方对业务中断造成的损失负责。但非乙方控制之内的原因引起的除外。

4.4 非乙方重大过错或故意行为,乙方均不对任何间接性、后果



性、惩戒性、偶然性、特殊性的损害，包括甲方使用乙方服务而遭受的利润损失承担责任（即使甲方已告知该等损失的可能性）。

第五条 云服务费用金额和支付方式

5.1 本次云服务项目服务周期为（2022年1月1日-2023年1月1日）。

5.2 本协议约定云服务金额共计人民币（2883221.66元）。

5.3 付款方式：合同签订后，甲方向乙方一次性支付合同总价款的100%。

5.4 乙方需向甲方支付履约保证金，履约保证金金额：中标金额5%；履约保证金支付方式：合同签订后由供应商支付至河南开放大学财务；履约保证金期限：项目结束后由甲方组织验收，验收合格后30个日历日内无息退还。

5.5 乙方按招标要求进行相关云服务开通和实施并按时向甲方交付。

5.6 乙方银行帐号如下：

单位名称：中国联合网络通信有限公司河南省分公司

开户银行：交通银行郑州分行政二街支行

银行账号：411060200018000841705

5.7 如果在协议期间或期满之后甲方需要乙方的其他业务或者有业务变更内容，双方另签协议。

5.8 本协议签订后，经双方协商一致，可以变更本协议，但应当以书面形式确认。



5.9 发生下列情形本协议期限则按照以下情况计算:

5.9.1 双方协商一致变更或终止本协议期限;

5.9.2 甲乙双方任一方严重违反本协议,对方均有权提前终止协议;

5.9.3 协议约定或者法律法规规定的其他期限。

第六条 协议的解释、法律适用、生效条件及其他

6.1 本协议的解除、终止或者本协议有关条款的无效均不影响本协议关于协议的解释、违约责任、知识产权、法律适用、责任限制、补偿及争议解决的有关约定的效力。

6.2 本协议的订立、效力、解释、履行和争议的解决均适用中华人民共和国法律、法规、电信管理部门的规定和计算机行业的规范。

6.3 如果本协议任何条款根据适用的现行法律被确定为无效或无法实施,本协议的其他所有条款将继续有效。此种情况下,双方将以有效的约定替换该约定,且该有效约定应尽可能接近原约定和本协议相应的精神和宗旨。

6.4 对本协议的理解与解释应依据协议目的和文本原义及业界通行的理解和惯例进行,并且应当将本协议各条款及有关附件作为一个整体来理解和解释。本协议内的标题不应影响本协议的解释。

6.5 订立本协议所依据的法律、行政法规、规章发生变化,本协议应变更相关内容;订立本协议所依据的客观情况发生重大变化,致使本协议无法履行的,经甲乙双方协商同意,可以变更本协议相关内容或者终止协议的履行。



6.6 甲、乙双方应本着诚实信用的原则履行本协议。任何一方在履行中采用欺诈、胁迫或者暴力的手段,另一方均可以终止本协议并有权要求对方赔偿损失。

6.7 本协议正本一式陆份,甲方持叁份,乙方持叁份,具有相同法律效力。

6.8 对协议内容做出的任何修改和补充应为书面形式,由双方授权代表签字后成为本协议不可分割的部分,具有同等法律效力。

6.9 本协议自双方法定代表人或授权代表签字(章)并加盖公章时生效。

6.10 本协议不适用任何默认条款,一切行为均需明示作出。

6.11 因本协议发生的任何争议或纠纷双方应协商解决,协商不成的任何一方可向协议签订地有管辖权的法院起诉。

以下无正文。

[本页无正文,为《服务协议》签署页]

甲方:河南开放大学(盖章)

乙方:中国联合网络通信有限公司

河南省分公司(盖章)

法人代表或授权代表: (签字)

法人代表或授权代表: (签字)

李婧

朱正忠

日期: 2022.7.15

日期: 2022.7.15



附件一：云服务内容明细

类型	序号	设备名称	配置	数量	费用(单位:元)
服务器数据库	1	WEB 分发服务器	计算型, 8 核 16G, windows server 2016 数据库中心版, 系统盘: SSD 盘 50G, 数据盘: 高效盘 50G	1	6694.56
	2	Web 服务 ECS	计算型, 12 核 24G, windows server 2016 数据库中心版, 系统盘: SSD 盘 50G, 数据盘: 高效盘 50G	20	174473.04
	3	RDS 数据库 (裸金属)	主备, 规格: 36 核/192G, windows server 2016 数据库中心版, 系统盘: SSD, 960GB, 2 块 RAID1, 数据盘: SSD, 960GB, 10 块	1	75700.8
	4	分布式缓存服务 (数据库 Redis)	主备实例 4G	1	2937.6
	5	分布式数据库中间件	16vCPUs 64GB, Windows 2016 数据库中心版 64 位, 系统盘: SSD 云盘, 50GB	1	15416.44
	6	报表服务 ECS	通用型, CPU: 8 核 32G, windows server 2016 数据库中心版, 系统盘: SSD 盘 50G, 数据盘: SSD 盘 1000G	1	16105.44
存储带宽	7	负载均衡	SLB	1	1386
	8	带宽	带宽: 210M	1	70862
	9	带宽共享型	带宽: 5MB	1	3264
	10	NAS 存储	1T	1	2678.4
	11	对象存储	2T	1	2450.88



	12	NAT 网关	小型	1	2496
安全产品	13	主机安全	云主机安全标准版 1、防病毒 2、入侵攻击防御 3、主机防火墙	25	10300.8
	14	堡垒机	云堡垒机标准版 1、身份管理 2、角色分权 3、集中管理 4、资源改密 5、H5 运维 6、全程审计 7、命令控制 8、报表分析	25	6819.7
	15	云综合日志审计	云综合日志审计标准版 1、事件采集 2、事件归并 3、事件关联分析 4、多维度统计报表	25	51000
	16	云数据库审计	云数据库审计标准版 标准版 1、传统数据库、网络协议和中间件审计功能 2、规则策略 3、常用功能等		8568
	17	WEB 防火墙	高级版, 带宽 50M	1	65078
	18	态势感知	态势感知标准版 1、主机资产指纹识别 2、弱口令检测 3、威胁情报 4、网站资产指纹识别 5、威胁规则建模 6、日志检索 7、数据库资产指纹识别 8、主机漏洞发现 9、网站漏洞发现 10、数据库漏洞发现	25	36750
其他	19	CDN	1P	24	2160000
	20	回源流量	50TB	18	138240
	21	HTTPS 请求数	100 亿次/年	1	32000
合计					2883221.66



附件二：售后运维服务内容

1. 售后服务承诺

为支撑本项目的安全、稳定生产运行，中国联合网络通信有限公司河南省分公司（以下简称“省联通公司”）承诺将提供最快速的售后服务响应，最优秀的售后服务技术力量支撑本项目的实施、部署和运行维护。

我方在技术支持中配备不少于5名专业技术人员。提供技术咨询、故障诊断、故障排除、以及现场支持等具体的技术支持工作。公司由专人负责接听售后服务热线电话，7X24小时热线电话随时接通技术人员，对客户投诉电话做相应处理。

常见一般性问题及解决办法，客户等候的时间不超过2分钟，对一时无法给予肯定答复的客户，技术支持工程师将在30分钟内与客户取得联系，并着手处理。

2. 售后运维服务

运行保障与服务工程的最高宗旨是：为客户交付使其满意的云计算服务。为此，省联通公司依据云计算服务工作自身特有的规律，制定了本次针对河南干部网络学院云服务项目的运维服务工作规程，使得整个服务的提供过程成为一个流程为导向，以客户为中心，面向业务和应用，持续的质量控制与巩固过程，最终达到持续改进服务质量的的目的，实现最佳客户满意度。

本项目中，河南干部网络学院平台的安全运行以及减少网络故障的最基本措施是建立完善的网络运维操作规程，将网络故障限定在可控的范围之内（即在任何情况均可以按照相应的程序和流程对事件进行规范化处理），以实现安全生产的目的。而这些操作流程将根据用户自身的内部管理系统特性而建立，这里将介绍这些操作规程的目标和主要作用。

此次河南广播电视大学干部网络学院平台云服务项目将有专业运维团队进行支撑、服务，同时制定科学的应急响应预案。

2.1 运维服务范围

针对河南广播电视大学干部网络学院平台云服务项目，省联通公司将提供全面的保障及运维服务，运维管理对象包括：机房、物理设备、虚拟设备、网络等各种服务。

维护界面划分：一般来说IaaS服务以操作系统为界，操作系统以下为服务商（省联通公司）管理，操作系统以上，包括云主机内的应用、产生的数据及运行时、中间件交由河南广播电视大学及应用服务商维护。



维护界面划分如下图所示:

服务内容	责任划分	运维主体
平台应用服务	应用服务商	应用服务商
平台数据库服务	应用服务商	应用服务商
中间件	应用服务商	应用服务商
操作系统	应用服务商	应用服务商
系统运行监控	应用服务商	应用服务商
IaaS 基础服务 (计算、存储和网络)	省联通公司	省联通公司
安全资源池服务	省联通公司	省联通公司
CDN 服务	省联通公司	省联通公司

2.2 运维服务响应水平

云服务维护通过运维监控平台实现自动监控和发现平台软件及环境故障, 通过机房运行监控系统对平台的机房环境及 IT 设备进行自动监控。

(1) 提供技术服务热线(7*24 小时), 7*24 小时服务热线电话: 185-1808-0901、185-1808-0903、010-61195316, 负责响应用户在云平台使用中遇到的问题, 并及时提出解决问题的建议和操作;

(2) 提供 7*24 小时的现场和线上技术支持服务, 对故障进行实时响应;

(3) 7*24 小时运行值班监控, 配备具备云平台维护经验丰富的运维人员, 支持电话、网上值班等响应方式。

2.3 运维服务人员组成

根据本项目要求, 按照运维组织架构规划, 为本项目配置的主要运行及维护保障人员如下:

序号	姓名	职称	工作地点	单位
1	匡鑫	高级工程师	郑州	省联通公司
2	孙申利	中级工程师	郑州	省联通公司
3	李继生	中级工程师	郑州	省联通公司
4	韩威	运维工程师	郑州	省联通公司
5	张卫国	运维工程师	郑州	省联通公司

以上运维服务人员根据公司业务及个人岗位调整会有部分人员变动, 不影响运维服务质量。



3. 故障受理

故障受理方式一般是通过统一故障受理电话，由客户自主申报故障，省联通公司项目专属客服人员经过初步判断后，将故障告知（电话）一线运维值班人员。一线运维值班人员作为客服第一责任人，接电话后记录申告时间、申告内容及客户联系方式等，同时对故障进行初步判断。

进行初步判断后，有三种情况：一、故障误报，即故障不存在，属于客户不了解系统或者操作不熟练等情况的；二、故障免责，即故障非我公司原因造成，是客户自身应用系统或者操作造成的；三、系统故障，即确实存在此故障，且应由我方负责此类故障解决。

对于情况一，相关运维服务团队值班人员应及时反馈给故障受理客服，由客服人员，与客户进行故障原因确认。

对于情况二，一线运维值班人员应及时与客户沟通，尽最大能力配合客户排除故障，如确实无能为力，应及时记录故障描述，留存相关材料并反馈给一线运维管理人员，同时反馈给故障受理客服人员，由客服人员与客户进行最终确认。

对于情况三，一线运维值班人员应及时创建故障工单，描述清楚故障现象及造成的影响，确定故障等级并设置修复时限。同时，视故障紧急程度选择邮件或者电话反馈给各个故障处理组管理人员。进入故障处理阶段。此后，一线运维值班人员应根据故障紧急程度定时向运维组管理人员汇报故障处理进展，询问进展后及时反馈给客户，并在系统中保留故障处理记录。

3.1 故障处理

由各个系统运维团队值班人员负责提取故障工单（实时，值班人员需保证工单系统一直处于在线状态），根据故障工单的描述，再次进行判断，也分为三种情况：

- A: 通过调整设置能解决的故障，无需总部 / 原厂专家技术支持；
- B: 故障免责，即故障非我公司原因造成，是客户自身应用系统或者操作造成的；
- C: 需要总部技术专家或原厂技术专家支持系统故障。

对于情况 A，运维值班人员应立即处理，故障修复后经测试没有故障排除，立即回复相关运维服务团队值班人员，即时由相关运维服务团队值班人员直接回复客户以确认，同时，相关运维服务团队值班人员回复故障申告渠道并同时记录故障处理过程归档。

对于情况 B，相关运维值班人员应及时与客户沟通，尽最大能力协助客户排除故障，如确实无能为力，应记录故障描述，留存相关材料，并反馈给相关运维服务团队管理人员，同时反馈相关运维服务团队值班人员，由相关运维值班人员与客户进行最终确认。



对于情况 C, 相关运维值班人员应将问题工单及时转交给相关总部 / 厂商技术专家服务人员, 由相关专家部门指定处理人。此时, 相关运维服务团队值班人员除根据故障紧急程度定时向技术专家询问故障处理进展, 还需与相关运维值班人员保持根据故障紧急程度而确定的频度联系。所有联系应在系统中留有故障处理记录。如技术专家反馈已经解决故障, 则进入故障解决流程。

3.2 故障解决

相关运维值班人员根据反馈情况及时进行业务服务验证测试。故障确实解决, 应即时反馈给相关运维值班人员, 由其反馈给申告客户。

相关运维值班人员应及时编写故障报告, 并在系统做好故障处理记录并归档处理。故障报告及处理记录需告知相关运维管理人员。最后相关运维管理人员要形成资料库并保存在公共学习文档中, 便于总结维护经验。

3.3 故障等级定义

云服务故障等级分三类: 特别重大, 重大事件, 一般事件。运维人员重点关注前面两类, 对于一般故障需要按照系统升级、扩容等相关流程执行。

- 1) 特别重大: 故障造成系统失效或崩溃, 应用系统无法正常启动运行、网络故障、丢失数据等, 且没有临时替代解决方案。系统硬件故障、系统崩溃(死机和)自动重启)且不能再启动、磁盘信息丢失、系统或应用服务无法启动、网络链接失效、文件损毁等;
- 2) 重大事件: 故障造成系统发生中断或系统死机(或服务不可用), 但重启后正常; 应用部分不稳定, 系统运行正常, 但不能进行操作(控制台无响应)
- 3) 一般事件: 故障对系统业务无明显影响, 仅造成系统报错、非关键应用无法启动、使用不便、操作不畅等。

故障等级响应时间表

时间类型	事故级别	时长
事件响应时间	特别重大	10 分钟
	重大	20 分钟
	一般事件	30 分钟

3.4 故障修复时限

故障修复时限及反馈频率与故障的等级相关。具体要求如下:

特别重大: 故障受理响应上限时间(接收到故障申告到确认故障并派单)为 10 分钟, 10 分钟内相关运维服务团队值班人员必须确认故障。故障处理时间为 60 分钟。60 分钟内, 如果能解决故障则必须解决故障, 如果不能, 必须给出应急方案,



保证客户业务尽快恢复。故障解决时限为 6 小时。除需研发新功能等问题外，重大紧急故障须在 6 小时内彻底解决。如需研发新功能解决，则在 6 小时内由相关运维服务团队平台研发接口人给出解决时间表。在此过程中，相关运维服务团队值班人员每 30 分钟反馈给客户及相关人员 1 次。

重大事件：故障受理响应上限时间为 20 分钟。故障处理时间为 6 小时。故障解决时间为 2 个工作日。在此过程中，相关运维服务团队值班人员每 2 小时反馈给客户及相关人员 1 次。

一般事件：故障受理响应上限时间为 30 分钟。要求所有扩容、升级等操作不影响客户业务。在进行相关割接、升级等动作之前，应制定应急预案，以备发生意外故障能得到紧急处理。

