

南阳市公安局交通管理支队 2024 年 机房维保服务项目

采购编号：南阳政采磋商—2024—21

采 购 合 同

采购人（甲方）：南阳市公安局交通管理支队

供应商（乙方）：河南一明天鼎信息技术有限公司

签订时间：2024年8月1日

签订地点：南阳市

本项目经南阳市政府采购监督管理办公室(以下简称“市采购办”)批准,采用公开招标方式由南阳市政府采购中心(以下简称“市采购中心”)依法组织采购,经评审委员会评审,决定将政府采购合同授予乙方。为进一步明确甲乙双方的责任,确保合同顺利履行,根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国合同法》以及本项目中标(成交)结果,甲乙双方充分协商,订立合同,共同遵守。

第一条 服务对象基本情况

服务类型: 机房运维服务 座落位置: 南阳市公安局交通管理支队

详细基本情况:

1. 现有机房情况

支队指挥中心 3 个机房;独山车管所 1 个机房;考务大队 1 个机房。

2. 现有机房环境情况

支队 5 个机房共有 13 台空调,品牌为格力、美的;详情见附件 1。

3. 涉及专用网络情况

支队机房公安网;支队机房视频专网;支队机房党政军专网;支队机房互联网;支队机房驻地外专网。

4. 涉及硬件设备情况

主要分类为服务器 233 台,存储系统 41 套,网络设备及网络安全设备 96 台;详情见附件 2。

5. 涉及应用系统情况

应用系统 31 套;详情见附件 3。

6. 其他服务内容

采购星环大数据软件 1 年原厂技术支持服务;采购铁塔公司 1 年备用电设备租赁费。

第二条 具体服务事项

机房维保以支队现有机房环境、设备作为基础，乙方为甲方机房、硬件、网络、应用等现有环境、设备提供运维管理工作；为了保证机房的正常运行乙方可向甲方提出机房运维改进建议。

1、基础环境运维

空气调节、电气系统、安全防护等涉及基础环境系统、设备及设施。

2、硬件运维

对硬件设备的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务。服务对象包括网络运维服务、主机运维服务、存储运维服务、桌面运维服务以及其他硬件运维服务。

3、安全运维

安全运维对象为物理环境、网络平台、主机系统、应用系统、安全设施、信息数据六类实体对象。

4、软件运维

软件运维对象为各系统的操作系统、数据库、中间件、应用、存储、数据，以及业务系统的定时任务等。

5、运维管理

硬件、软件、安全等综合性运维而提供的管理服务，主要包含制定整体服务规划、建立运维服务流程，对其他各服务厂商的监督管理、服务工作汇总、组织技术培训、在职员工考评及淘汰机制等。

（二）项目服务要求

1、故障处理

乙方应可预见相关故障，并制定故障处理预案。对不可预见的突发故障，应根据故障的影响范围，采取必要的服务措施，尽快修复故障，如设备出现不可预见的硬件故障应及时向甲方提出维修/更换故障设备的必要性和可行性结论，以确保业务系统的持续不间断运行。

2、人员要求

（1）驻场服务人员

法定工作日安排 4 人驻场坐班服务，其中一人应具备可查询到的“计算机技术与软件专业技术资格”中级以上技术水平资格。其他时期安排 1 人驻场服务，具体需求按采购人的实际要求执行，其他时期包括但不限于节假日、等级勤务等采购方因工作需要提出的工作要求。工作日提供 10 小时驻场服务，节假日提供 8 小时服务，其他时间根据采购人要求确定。超出的工作时长，采购方不再另外支付费用，加班工时以考勤系统统计为准，可累计计时调休，经甲方负责人书面同意后调休当日不计入缺岗，同时不需要人代班。驻场人员名单及相关资料详情查看附件 4。

管理岗人员和职责：驻场服务人员需要设技术负责人一名，应至少具备可查询到的“计算机技术与软件专业技术资格”中级以上技术水平资格。具有技术及管理能力和突发事件处理经验，在运行维护服务中负责管理运行维护服务；能够与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运维团队；熟悉并执行规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责；能够独立完成总结、汇报、演示、培训等与职责相关的能力和技术水平。不能够满足工作要求的，采购方将按照驻场人员比例从总费用中扣除同比例费用。

技术支持岗人员和职责：具备熟悉网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等相关知识及操作命令，并能够熟练执行相关操作；具备培训驻场人员业务的能力。在运行维护服务中负责技术支持，包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等；对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

操作岗人员和职责：具备熟悉网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等相关知识及操作命令，并能够熟练执行相关操作；对上述内容产生的报错、故障代码、故障现象能够掌握故障原理，提出解决意见，实施解决方案。

能够严格按照法律法规、厂家操作手册、系统相关资料、现行技术方法完成运维服务全过程。并对其执行结果负责。

3、资源配置

运维工具：提供一明天鼎运维管理软件 V1.0，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控。

专用工具：根据服务要求配备的工具；详情见附件 5。

4、过程要求

服务报告：乙方应负责与服务报告相关的工作，包括但不限于制定服务报告制度、审批报告内容、按照详细计划（明确提交方式、时间、接收对象等）将报告分发至甲方指定人员，并保存报告。同时，乙方应提供统一的服务报告模板，确保报告内容完整、结构规范，并根据甲方要求进行定制和调整。

信息安全管理：乙方应确保其运行维护服务过程合规，并满足甲乙双方的信息安全需求，采取必要措施保护敏感信息和数据。同时，乙方应建立并维护完善的信息安全管理体系，包括信息识别、风险评估、安全事件处置及持续改进等环节，并定期审查其有效性，及时应对潜在风险。

5、其他

维护过程中所需要的一切日常办公设备及技术装备，由乙方自行负责。相关设备应符合国家法律法规、行业规范等要求，且必须经甲方批准才能进入办公场所。

第三条 服务期限

维护期限自 2024 年 8 月 1 日 0 时起至 2025 年 7 月 31 日 24 时止。
共服务期限 1 年。

第四条 甲方权利义务

- 1、甲方有对乙方提出改进服务意见的权利，监督乙方工作。
- 2、甲方负责协助乙方做好一切外部事物的处理与协调工作。
- 3、乙方在工作中需要甲方工作人员协助的，甲方应积极配合。

4、甲方提出的服务内容因客观因素限制使乙方无法执行的，甲方应先解决限制条件再由乙方执行。

第五条 乙方权利义务

1、乙方应根据有关法律法规及本合同约定，制定具体服务管理制度。

2、乙方应接受甲方的监督和考核，遵守甲方的规章制度，根据合同约定，服从甲方安排。

3、在工作区域内乙方人员提供管理服务过程中，因乙方人员的故意或过失，造成甲乙双方或任何第三方的人身损害或财产损失，乙方承担一切法律责任与赔偿。

4、乙方应完成甲方交付的工作，并按照合同规定的时间和要求质量完成。

5、乙方应按照合同要求提供相关的资料 and 文件，保证资料的准确性和完整性。

6、乙方应维护工作秩序，不干扰甲方的正常工作，不违反职业道德和法律法规。

第六条 服务目标

乙方根据甲方制定的机房维保服务项目管理细则制定出相应的服务工作标准和考核标准。经与甲方协商同意后，乙方须按此工作标准和考核标准，实现服务目标。

1. 保障机房正常运行。

2. 保障业务系统正常运行。

3. 保障网络正常运行。

4. 根据每日任务内容开展工作，如有故障及时上报和处理，并将故障内容及处理情况作出书面说明。

5. 落实并监管机房、业务系统、网络、出入人员的安全管理。

第七条 服务费用

1、费用结算

本合同以人民币付款，两年维保费用总计 149.8 万元，大写：壹佰肆拾玖万捌仟 元，按照招标要求采用一年一签合同的方式执行。本年度维保费用为 74.9 万元，大写：柒拾肆万玖仟 元。

付款方式：合同签订后，甲方需在第一个月内支付一年合同金额的 30% 作为预付款项，剩余款项在合同服务期结束后依据验收和审计结果支付。每年维保服务的控制价不超过 749000 元，且两年内的维保服务金额需保持一致。根据中标人在第 1 年度提供的维保服务质量，采购人将决定是否续签第 2 年度合同，续签费用以第 1 年度签订的合同维保服务费用为准。

2、费用构成

- (1) 1 年机房维护驻场服务费
- (2) 1 年星环大数据软件原厂技术支持服务费用
- (3) 1 年铁塔公司备用电设备租赁费

第八条 验收方法

甲方应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对乙方履约情况进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。验收不合格的，乙方应负责重新提供达到本合同约定的质量要求的标准；验收合格的，验收书作为支付货款的重要依据。

维保记录是维保工作的重要依据，应包括但不限于：服务人员出入记录、服务开始时间、结束时间、服务人员姓名、人数、地点、内容、服务结果等。

第九条 违约责任

1、甲方违反本合同的约定，使乙方不能完成服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、乙方违反本合同的约定，不能完成服务目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或多次整改无提高，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、乙方违反本合同的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4、乙方应遵守甲方制定的机房维保服务项目管理细则，对于违反细则内容约定的，按照细则规定进行处罚。

5、甲乙双方任何一方无法律依据提前终止本合同的，违约方应赔偿对方 10% 的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

第十条、保密要求

1、乙方应遵守国家、上级单位、甲方保密相关法律法规以及单位制定的保密要求；

2、乙方以及所有乙方现场服务人员与甲方签订《公安信息化合作企业（人员）保密协议》；

3、服务过程中所有工作中涉及到的资料采取保密措施和制度进行有效管理，切实做好安全保密工作；

4、不将与保密信息有关的内容以文字、图片、言论等形式通过媒体或其他途径向外传播给任何第三方；

5、服务到期后乙方立即归还全部工作信息资料 and 文件。

6、服务到期后相关工作人员脱密期为一年。

第十一条、其他事项

1、本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

2、合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力，也可按照《中华人民共和国合同法》的规定执行。

3、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方按有关法律规定及时协商处理。

4、本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，任何一方均可请政府采购监督管理机关调解，调解不成，按以下方式处理：根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向南阳市仲裁委员会申请仲裁。

5、采购双方必须严格按照磋商文件、响应文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。对任何因双方擅自变更合同引起的问题市政府采购中心概不负责，合同风险由双方自行承担。

6、本合同一式六份，甲乙双方各执三份；由乙方报送市采购中心一份；由甲方报送市采购办一份。

第十二条 下列关于项目编号 南阳政采磋商—2024—21 的采购文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：（1）磋商文件（2）乙方提供的响应文件（3）服务承诺（4）甲乙双方商定的其他文件。以上附件顺序在前的具有优先解释权。

甲方（盖章）：南阳市公安局交通管理支队

乙方（盖章）：河南一明天鼎信息技术有限公司

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

地址：南阳市新华路 166 号

地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路 49 号绿地原盛国际 3 号楼 A 坐 11 层 135 号

组织机构代码：11411300419041047X

组织机构代码：91410100MA9G32907A

开户名称：南阳市公安局交通管理支队

开户名称：河南一明天鼎信息技术有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司南阳宛城支行 开户银行：郑州银行股份有限公司中原科技城支行

帐 号：1714022009200039935

帐 号：998156009909776808

电 话：0377-61231106

电 话：0371-56685977

签订日期：2024年8月1日。

签订日期：2024.8.1