

合同编号:

机房设备维保+数据库运维项目合同

项目名称:机房设备维保+数据库运维项目

甲方:温州市交通运输集团有限公司

乙方:浙江省公众信息产业有限公司

ZJXCA240225CCGN00

合同专用章



合同编号:



ZJXCA2402285CGN00

合同主要条款

甲方：温州市交通运输集团有限公司

乙方：浙江省公众信息产业有限公司

本合同甲乙双方根据机房设备维保+数据库运维(项目编号:WGSS-JYJT-Z-2024008)的招标结果,并根据《中华人民共和国民法典》的相关规定,达成如下合同,并由双方共同恪守。

一、服务范围和-content

甲乙双方就机房设备维保+数据库运维达成合作。

乙方提供以下服务内容:

具体见附件三:采购内容及要求

二、甲方权利和义务

- (一)甲方有权监督乙方的服务过程,检查服务质量并提出建议和意见。
- (二)甲方有权力对项目运行维护工作提出合理建议。
- (三)需现场实施运行维护的,甲方有义务为乙方运行维护人员提供办公场所和必要的办公条件。
- (四)甲方有义务及时回复或签署乙方提供运行维护服务过程中的工作文件。
- (五)在乙方按合同约定完成运维服务的基础上,甲方有义务按期足额向乙方支付合同金额。

三、乙方权利和义务

- (一)乙方有权在项目运行维护服务时要求甲方配合并提供工作时的便利。
- (二)在按合同约定完成运维服务的基础上,乙方有权按照合同向甲方收取运行维护费用。
- (三)乙方应为甲方保守商业秘密,遵守保密义务。
- (四)乙方提供运行维护服务时,有义务接受甲方的监督,并保证服务质量。
- (五)乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件。
- (六)乙方有义务协调平台软件、硬件、信息安全三方运行维护人员做好沟通协调工作。
- (七)对于甲方提出非合同服务范围内要求时,乙方有权要求另行支付相关服务费用。

四、合同服务期限

合同服务期限,自合同签订之日起计,为期一年。

本项目为1+1+1,1年合同期满后,若甲方对乙方的考核结果为合格及以上的,合同可以自动续延1年,续延不得超过2次。续延期限自上一年度期限届满之日起连续计算。

甲方如因业务调整等原因可以在当年期限届满1个月前提出不延续,则本合同于当年期限届满之日自动终止,甲方不负有违约责任。

五、合同金额与支付方式

- (一)合同金额



合同编号: ZJXCA2402285CGN00

本合同费用总额(含税价): 人民币大写[壹拾柒万肆仟伍佰元整], 小写[¥174500]。

(二) 支付方式

(1) 合同签订后, 甲方收到乙方开具的全额增值税专用发票后 15 个工作日内, 向乙方支付合同总额(含税) 50%的款项, 为人民币 87250 元, 大写: 捌万柒仟贰佰伍拾元整。

(2) 待全部服务内容完成, 经甲方考核合格后, 向乙方支付合同总额(含税) 50%的款项, 为人民币 87250 元, 大写: 捌万柒仟贰佰伍拾元整。

注: 对于满足合同支付约定条件的, 甲方于收到中标供应商开具的正式税务发票后 15 个工作日内予以支付相应合同价款。乙方因违约引起的经济扣罚, 甲方可直接在合同价款中予以扣罚。

六、合同生效、变更和终止

(一) 本合同自双方加盖公章后生效。

(二) 本合同一式[肆]份, 甲乙双方各执[贰]份, 具有同等法律效力。

(三) 本合同签订后, 经双方当事人协商一致, 可以对本合同有关条款进行变更或补充, 但应当以书面形式确认, 此书面文件一经签署, 具有法律效力并成为本合同的一部分。

(四) 在合同签订后, 实际情况发生变化, 使得乙方不能全部或部分执行项目时, 乙方应立即通知甲方。

(五) 乙方对在项目建设期间所获得的甲方的情报和资料有保密义务, 泄露秘密所应承担的责任, 不论本合同是否变更、解除、终止, 本条款均有效。

(六) 未经双方同意, 甲乙双方不得将本合同项目部分或全部工作转让第三方承担。

(七) 本合同的变更必须由双方协商一致, 并以书面形式确定。

(八) 因合同任一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行的情况下, 守约方有权解除合同, 并要求对方赔偿因此造成的损失。

七、违约责任

(一) 双方应本着诚实守信的原则履行本合同, 任何一方在履行中采用欺诈、胁迫或暴力手段, 另一方可以终止合同, 并有权要求对方赔偿损失。

(二) 任何一方在履行合同时发现或证实对方存在违约行为或将要违约, 应立即通知对方, 若对方继续不按合同履行, 该方可终止合同, 并有权要求对方赔偿损失。

(三) 任何一方违反本合同, 给对方造成损失的, 除赔偿损失外保留追诉其他法律责任权利。

(四) 乙方未能如期提供服务的, 每日向甲方支付合同总款项的千分之二作为违约金。违约金最高额度不超过合同总额的 30%。乙方逾期或无故中止提供服务累计达 15 日的, 甲方还有权解除本合同。

(五) 如发生违约事件, 守约方要求违约方支付违约金时, 以书面方式通知违约方, 内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后, 应于 7 个工作日内答复对方, 并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见, 将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷。

(六) 要求乙方按甲方的信息安全管理要求、公安部等级保护测评要求进行硬件设备集成, 如因乙方技术漏洞、管理不当导致信息泄露、数据丢失或破坏以及受到黑客攻击, 乙方承担相应责任并赔偿

合同编号：

ZJXCA2402285CGN00



相关损失。

(七) 乙方如需更换机房，需要负责解决原机房设备搬迁至托管机房的全流程，包括搬迁前的设备登记、清点，搬迁过程中的安全、平滑割接保障，搬迁后的接入、部署和各软硬件供应商的通知协调工作，确保搬迁之后所有系统百分百正常使用，搬迁、调试及保障系统正常运行过程中产生的费用由乙方承担。

八、不可抗力

(一) 不可抗力事故系指双方当事人在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故，包括自然现象和社会现象如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

(二) 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。

(三) 遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 10 日内将情况以书面形式告知对方，并提供相关证明。

(四) 不可抗力事件延续 90 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

(五) 如果不可抗力事故的影响使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的，任一方均可以解除本合同。

(六) 因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行本合同项下有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任。

九、争议的解决办法

本合同未尽事宜，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、其它

(一) 本合同的订立、解释、履行、效力和争议的解决等均适用中华人民共和国法律。对本合同的理解与解释应根据原意并结合本合同目的进行。

(二) 合同书写应用简体中文。双方所有的来往函电以及与合同有关的文件均应以简体中文书写。双方可以以书面、口头或电子邮件的方式进行沟通，重要事件（有关合同履行）的沟通应以书面的方式进行。有当事人签字或单位盖章的原件为正式文件，具有法律效力。其他沟通记录在各方均认同的情况下可作为正式文件使用。

(三) 与履行本合同有关的下列文件，经双方确认后，为本合同的组成部分：

1. 采购人的采购文件与招标补充文件；
2. 中标供应商投标文件；
3. 中标通知书；
4. 附件 1：2024 年网络与信息安全保密承诺书；
5. 附件 2：参加调试、运维人员名单；
6. 附件 3：采购内容及要求。

(四) 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

(五) 本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

合同编号:



ZJXCA2402285CGN00

(六) 本合同双方通知地址及方式如下:

张

ZJXCA2402285CGN00



浙江新华书店有限公司

合同编号:



ZJXCA2402285CGN00

甲方: 温州市交通运输集团有限公司

地址: 温州鹿城机场大道 5052 号诚远大厦

联系人: 陈亮

电话: 13355773759

乙方: 浙江省公众信息产业有限公司

地址: 浙江省杭州市余杭区五常街道溪沁街 8 号中国电信浙江创新园 A3-3

联系人: 肖明

电话: 15305772269



甲方: 温州市交通运输集团有限公司

乙方: 浙江省公众信息产业有限公司

甲方代表 (签字):

余晓雷

乙方代表 (签字):

肖明

2024 年 9 月 30 日

年 月 日

ZJXCA2402285CGN00

合同编号：

ZJXCA2402285CGN00



附件一：

2024 年网络与信息安全保密承诺书

温州市交通运输集团有限公司：

根据《中华人民共和国国家秘密法》、《中华人民共和国计算机信息安全保护条例》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规规定，为保障贵单位信息系统及业务数据安全，保证国家秘密、工作秘密、数据安全，我单位承诺，在参与贵单位网络与信息系统运维期间，严格遵守有关信息安全与保密管理要求，对因本单位及下属工作人员违反有关要求引起的责任事故承担全部责任。承诺如下：

一、保证派遣符合信息安全与保密要求的人员参加项目，对人员登记造册，加强监管，并承担法律上的担保责任。

二、保证在项目实施期间（包括前期工作）及完成以后的任何时间内涉及的涉密内容不泄露，对因我单位因素导致相关涉密内容泄密造成的后果，承担相应的法律责任。

三、不得非法侵入贵单位计算机信息系统，除项目实施必须外，不得擅自登录、浏览、下载贵单位内部办公网络信息及相关平台（系统），不得以任何形式将贵单位业务信息、数据、资料等传输或复制到其他信息设备中，不得以任何方式将有关数据、资料提供给第三方或用于其他商业目的。

四、严格按照分配到的硬件设施、信息系统的账户名及相应权限开展工作，及时做好系统默认口令修改并安全保管，不泄漏、传播或转借他人。

五、第一时间上报发现的安全隐患或其他不安全因素，及时整改对贵单位或第三方发现的信息安全隐患、漏洞，密切配合信息安全事件的处置及调查工作。

六、一旦发现保密范围内的有关事项已经泄露或可能泄露，立即通知贵单位，共同采取相应措施，为提供查找相关工作人员和泄密原因的线索和证据，并承担相应责任。

七、在项目工作人员变更或离岗（离职）前，移交所有项目信息数据资料及系统权限，对其在参与项目期间接触、知悉的保密内容，承担如同其在职期间一样的保密义务。

八、对违反上述规定的单位员工予以严肃处理，情节严重者，移交公安、司法机关处理。由此引起的相关经济损失和法律责任由我单位承担。

公司法定代表人（或授权人）签字：

公司盖章：

合同编号:



ZJXCA2402285CGN00



日期:

附件二:

参加调试、运维人员名单

序号	姓名	联系方式	岗位
1	杨以诺	15381515633	技术工程师
2	沈选	18968850790	技术工程师
3	陈振周	19157282590	技术工程师
4	蔡承仲	15305775582	技术工程师
5	陈坚	13587875679	技术工程师
6	刘华胜	13326193911	技术工程师

ZJXCA2402285CGN00

合同编号：

ZJXCA2402285CGN00



附件三：

采购内容及要求

一、维保服务范围

1.1 机房核心设备及系统维保

提供机房维保设备清单中所有出保设备的硬件保修服务，在维护服务期内由于设备出现硬件问题造成的任何故障，乙方须免费负责修理或更换，直至设备恢复正常使用。提供附件机房维保设备清单中所有设备及其上运行的系统软件（操作系统和集群软件）和数据库软件技术支持服务，设备清单中“第三方”服务要求的，由参加投标的乙方提供以上服务。

1.2 网络线路维护

提供对采购方机房整体网络的维护服务，包括所有内外网组网线路维护等。

维保服务内容

2.1 机房核心设备及系统维保

2.1.1 机房硬件设备保修服务

针对机房维保设备清单中所有参保设备：

负责对参保设备所有硬件做配置调整、故障诊断、硬件维修及设备维护。对所有维护设备的故障件均给予现场维修及换件服务，所提供备件必须全新或功能全新。对需要进行硬件扩容的设备提供安装调试服务。

所有机房核心设备故障件的维修、更换等均包含在投标总价中，请乙方在报价时予以考虑。

2.1.2 系统软件维护

针对所有参保设备上安装的操作系统、主备/双活/分布式集群软件，提供以下服务：

- (1) 系统安装、补丁升级服务。提供操作系统安装、操作系统补丁升级、漏洞修复等服务。
- (2) 系统检查服务。提供操作系统及各类集群软件运行状态检查、监测，发现问题并解决问题。
- (3) 系统软件配置服务。对系统软件进行配置调整、策略调整等。
- (4) 系统备份。在系统迁移前、系统重装前、重要维护升级窗口等场景下配合完成系统备份工作。

合同编号:

ZJXCA2402285CGN00



(5) 性能优化服务。当操作系统出现运行缓慢等问题时, 介入排查, 分析原因, 解决问题或提出优化建议。

(6) 系统故障应急服务。在操作系统或集群软件出现各种意外情况(如系统崩溃、硬件损坏、电源掉电等)造成数据库不能正常使用情况时, 介入排查, 分析原因, 解决问题。

2.1.3 数据库系统维护

针对采购单位使用的 ORACLE 数据库环境和业务系统数据库, 提供以下服务:

(1) 系统安装、配置服务

提供 ORACLE 数据库软件的安装、配置服务, 在系统环境满足 ORACLE 安装需求的前提下, 保证数据库系统能够正确安装、配置。

(2) 系统检查服务

指定具有 ORACLE 认证的专业技术工程师对 ORACLE 数据库系统进行检查包括 ORACLE 表空间使用状态、ORACLE 警告日志、数据备份执行情况等。

(3) 数据迁移服务

根据实际需求, 将原系统的数据移植到新系统上的 ORACLE 数据库之中, 并保证数据的完整性和可用性。

(4) 数据库故障应急服务

在数据库系统出现各种意外情况(如系统崩溃、硬件损坏、电源掉电等)造成数据库不能正常使用情况时, 派出具有 ORACLE 认证的专业技术工程师将到达现场, 进行故障的分析、排查。

(6) 数据库性能优化服务

当数据库系统出现运行缓慢、执行效率低下等问题时。快速定位性能的瓶颈点, 数据库软件层面快速找到 SQL 主要的开销所在, 并正确的优化 SQL。

(7) 数据同步接口配置和开发服务

根据数据同步需求, 使用 dblink、触发器、存储过程等数据库功能模块, 设计相应的程序或脚本, 实现对数据库表、用户、视图等各类对象的同步。

2.1.4 网络安全维护

针对采购方网络环境提供以下网络、安全服务:

(1) IP 地址规划和分配。

合同编号:

ZJXCA2402265CGN00



- (2) 包括核心交换机、汇聚交换机、接入交换机等。
- (3) 按照业务需求配置交换机。
- (4) 核心交换机与外部接入交换机发生故障诊断和定位。
- (5) 对核心交换机网络流量分析。对核心交换机性能进行优化。
- (6) 对核心防火墙进行访问策略规划配置。
- (7) 对安全设备进行配置和维护, 包括堡垒机、日志审计、数据库审计等安全组件。
- (8) 对预上线发布的业务系统提供漏洞扫描服务。

2.1.5 虚拟化集群维护

针对采购方虚拟化集群软硬件, 提供以下服务:

- (1) 根据业务要求, 新建、调整或删除虚拟机配置、安装相应操作系统。
- (2) 根据业务系统种类、集群用途规划、配置虚拟机网络。
- (3) 定期巡检主机、虚拟机运行状态, 及时处理相关告警。
- (4) 配合和指导虚机的 windows 或 linux 补丁升级。
- (5) 对已有虚拟机进行安全加固, 保障虚拟机业务系统升级、更新, 包括虚拟机快照管理、虚拟机备份、虚拟机环境恢复等。

2.1.6 网络安全维护

- (1) 主要包括核心网、互联网、其他专用网络的开通及设置和常规故障排查维护。
- (2) 根据采购方的网络安全环境, 提供网络安全培训。
- (3) 针对采购方的核心业务系统, 提供渗透测试。

2.1.7 文档管理

- (1) 每月提供上月度的机房硬件、系统软件和数据库的巡检维护报告;
- (2) 每季初提供上季度维保清单内数据库的系统健康性报告及优化建议方案;
- (3) 针对有代表性的重点难点维护工作, 编写、记录详细的维护报告。

三、维保设备及系统清单

序号	设备类型	型号	配置基本描述	数量
1	服务器	Huawei 2288		19
2	服务器	HPE ProLiant DL388 Gen10		13
3	服务器	HPE ProLiant DL388		4



合同编号:

ZJXCA2402285CGN00

		Gen9		
4	服务器	IBM X3650 M4		1
5	服务器	IBM Power720		1
6	服务器	IBM Power710		1
7	服务器	lenovo 3650 M5		2
8	服务器	Hikvison	Hygon C86 7169	4
9	存储	HUAWEI		1
10	存储	HPE MSA 2050		2
11	存储	IBM DS3512		1
12	SAN 存储交换机	HUAWEI		2
13	SAN 存储交换机	HPE AM868C		1
14	HMC 控制机	IBM X3500		1
15	磁带库	HUAWEI		1
16	交换机	H3C 7508E-X		1
17	交换机	H3C S7503-S		1
18	交换机	H3C 5120		1
19	交换机	H3C S5500V2-24P-SI		2
20	交换机	HUAWEI S5720-56C-EI	48个10/100/1000Base-T以太网端口	6
21	防火墙	Huawei USG6630		4
22	防火墙	深信服 NGAF-1000-E420	包括软件升级和安全规则库升级	2
23	防火墙	深信服 AF-1000 F4400	包括软件升级和安全规则库升级	1
24	路由器	Huawei AR2240		2
25	路由器	Huawei AR2220E		2
26	入侵防御	绿盟 NIPSX3-CH1350		2
27	负载均衡设备	F5 BIG-IP LTM 2000s		1
28	堡垒机	绿盟 SASX3-H200C-C		1
29	加密机	江南科友 SJJ1401		1
30	操作系统	Aix, Red Hat, CentOS, Vmware 等	Aix6; linux Red Hat 6.5 系统; CentOS 7 系列, Vmware 等	1 项
31	数据库系统	Oracle	Oracle 11.2.0.4.0, Oracle 11g rac 等	1 项

四、维保服务要求

1、技术服务等级

乙方须提供一年 365 天，一天 7×24 小时全年无休式优质、可靠的维保服务。

合同编号:

ZJXCA2402285CGN00



- 7×24 全年无休的硬件系统支持服务;
- 7×24 全年无休的软件系统支持服务;
- 7×24 全年无休的电话技术支持服务;

2、故障响应与解决

在发生故障的情况下,乙方必须接到报修电话立即作出响应,1小时内到达现场。如需更换故障部件,非现场备件必须在2天内到货,备件到货后,24小时内完成修复。如确实有特殊情况无法按时修复,则需与用户沟通确认后才允许推迟修复时间,最迟不能超过5个工作日。如果指定时间内无法修复,必须提供相应配置的备机,能够正常接管故障机的工作,保证业务不停止。操作系统和数据库软件故障,性能问题或配置调整需求,乙方需在接收到甲方申告后,6小时内解决。

对于严重影响业务应用正常运行的系统故障,要求在6小时内提供备用方案(或者利用机房内已有条件设计合理方案)恢复业务应用,如不能在24小时之内解决,采购方将有权请非中标单位技术人员上门维护,费用由中标方承担。

3、维保技术方案

乙方应提供详细的维保组织实施技术方案,包括但不限于以下内容:

- 乙方技术力量及技术支持手段介绍、人员安排
- 设备维保组织实施计划:包括技术支持与售后服务等,内容完整,描述清晰具体,包括技术交流、规划咨询服务、定期巡检及巡检报告、技术知识库并及时更新、软硬件升级策略及流程、设备保修方案及流程、提交质量运行报告
- 故障处理分析及预防和应急措施
- 现场服务、技术故障解决时间、设备故障解决时间承诺
- 其他乙方认为需要说明的内容。

4、技术保障服务能力

因维保设备及系统清单包括多厂商硬件设备、IBM Aix、Red Hat、CentOS、Vmware 和 Oracle 数据库系统,乙方技术维护团队工程师应具备相应的硬件系统、软件系统、管理/操作系统等方面的知识,具备相应的技术资格认证,并有5年以上从业经验,持证上岗,要求乙方组建至少具备 IBM CATE 证书工程师、RedHat RHCA 证书工程师、VMWARE VCP 证书的工程师、ORACLE OCM 证书的工程师的技术维护团队,人员需提供所在乙方的近6个月社保缴费证明和证书复印件。

合同编号：



ZJXCA2402285CGN00



五、网络与数据安全

乙方必须签订保密协议，做好相关信息数据保密工作，承担保密责任。不得对外透露与采购人相关的设备、网络和系统信息，不得复制与采购人相关的数据和信息，不得以任何方式和渠道向外界传递、泄露、披露任何信息数据。

乙方每年需免费提供不少于2次安全漏洞扫描服务，识别和发现目标系统中存在的漏洞和弱点，以便及时修复以提高系统的安全性和可靠性等。

乙方每年提供不少于1次的网络安全培训，为乙方及时普及当前网络安全知识，提升安全防护技能和手段。

乙方提供年度安全重保期间的网络安全保障服务，年度安全重保期间包括但不限于国家重要会议如两会、省级和市级组织的攻防演练等。在这期间加强网络安全保障工作，为乙方提供7x24小时安全监控、事件分析处置和应急响应保障，避免出现恶性网络安全事件。

六、考核标准

乙方在运维管理工作中，必须做好各种档案资料特别是日常巡查、故障处置资料的收集、整理、归档、总结，每年度向甲方提交年度运维报告。

甲方每年将对乙方运维团队考核，根据本年度乙方的运维质量进行综合评分。本年度考核合格，乙方会按照合同价支付本年度运维费用并续期下一年度的运维服务，年度考核不合格的，不予支付剩余款项，并取消其后续年度的运维资格。