

合同编号：



ZJWZA2409512CGN00



## 乐清社保数据中心机房运维服务合同

项目名称：乐清社保数据中心机房运维服务

委托方(甲方)：乐清市人力资源和社会保障局

受托方(乙方)：中国电信股份有限公司温州分公司

签订时间：2024年12月

签订地点：乐清

中华人民共和国科学技术部印制

## 填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

六、如有必要，可另行签订保密协议。

## 乐清社保数据中心机房运维服务合同

委托方（甲方）：乐清市人力资源和社会保障局

受托方（乙方）：中国电信股份有限公司温州分公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他相关法律法规规定，按照乐清市社保数据中心机房租赁及设备运维项目（项目编号 HSDL20241110）的公开招标结果，在平等、自愿、公平和诚实信用的原则为前提下，经双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 第一条 技术服务内容

1.1 技术服务的目标：[保障乐清社保中心机房在服务期内的稳定运行，按合同要求及时预防和处理故障]。

1.2 技术服务的内容：[相关系统设备的巡检维护、系统升级、故障排除、硬件维修及新设备上架、性能调优、技术咨询等技术服务，承包范围内所有设备系统的一切维保、维护均由乙方提供，甲方认可。在维护服务期内由于设备出现硬件问题，乙方须配合负责修理或更换，设备、部件更换所需费用均在本合同承包费用内。具体如下：

#### 1.2.1、IDC 机房租用

负责提供给乐清市人力社保局所需的 9 个 IDC 机柜使用空间，负责机房 7\*24 小时的供电要求、温度要求、弱电要求等，为系统正常运行提供基础环境。

#### 1.2.2、网络设备维护

负责网络设备的日常运行维护，监控网络设备工作状态，监控重要运行信息，网络链路的连通状态，及时处理各类网络设备故障和骨干网络链路故障。负责对产生故障的网络设备进行免费维修，包含配件费用。

#### 1.2.3、安全设备维护

日常监控安全设备工作状态和工作性能，及时升级固件及相关软件库，并记录备案，及时处理各类安全设备故障。实时监控各项数据和敏感信息，及时发现问题和安全隐患，并做出相应处理，保障网络通讯安全。负责对产生故障的安全设备进行免费维修，包含配件费用。

#### 1.2.4、服务器及存储维护

监控服务器及存储系统运行情况，查看重要系统运行参数，并做好记录；维护系统注册表，检查操作系统补丁状况，协助安装操作系统补丁，处理各类操作系统使用问题，监控记录和系统相关日志进行分析，及时发现安全漏洞和安全隐患，及时处理各类服务器软硬件故障，负责对产生故障的服务器设备进行免费维修，包含配件费用。定期对服务器维护数据进行统计、分析，并提供设备配置、升级建议。

#### 1.2.5、系统平台软件维护

监控数据库、中间件等平台软件的运行情况，查看重要系统运行参数，并做好记录；查看维护数据库的空间的占用情况，监控记录和系统相关日志进行分析，处理各种有关数据库中间件的问题，并负责解决。

#### 1.2.6、巡检服务

1) 每月定期对乐清市人力社保信息系统的等相关内容进行巡检，排除故障，并做好相关巡检记录。

2) 每月定期对各网络及安全设备的 CPU 利用率、内存利用率、磁盘利用率、端口流量、日志进行例行巡检，当发生异常情况时，及时进行跟踪和处理；对网络及安全设备配置管理、网络系统流量分析、网络及安全设备日志分析、软件升级。

3) 每月定期对各服务器及终端设备的 CPU 利用率、内存利用率、磁盘利用率、端口流量、报警信息等关键工作指标进行例行检查，当发生异常情况时，及时进行跟踪和处理；对服务器操作系统状况监测、系统配置管理。

4) 每月定期扫描主机病毒，提人病毒查杀服务，发现和处理积存的病毒事件，防止大规模病毒爆发。对防病毒软件无法处理的病毒，服务方工程师需采用病毒处理流程进行手工清除。

#### 1.2.7、咨询与培训服务

1) 服务方应从技术和管理两方面入手，结合信息安全等级保护要求，为乐清市人力社保信息系统提供信息安全培训及信息系统安全规划与咨询服务。

2) 服务方应为乐清市人力社保信息系统的发展建设出谋划策，提供系统集成、加固、调优咨询服务。

#### 1.2.8、应急响应服务

服务方针对主机、网络和信息系统突发的重大故障和安全事件，以最快的时间进行现场故障排查定位，全力恢复网络和系统正常工作，同时查明故障来源、时间，并提供应急处理报告。

]

1.3 技术服务的方式：[提供统一的服务热线电话、服务咨询电话、E-mail 及传真，定期巡检，必要时派出人员到现场处理问题]。

### 第二条技术服务时间和地点

2.1 技术服务地点：[乐清]。

2.2 技术服务期限：[三年，即 2025、2026 和 2027 年三个年度]。

### 第三条甲方提供的工作条件和协作事项

3.1 提供技术资料：[

甲方应提供相应的维保设备系统的资料给乙方，包括：

3.1.1 维护、维保资料

系统软、硬件设备的档案资料，包括：各系统软件及所安装硬件设备的数量、型号、规格等。

3.1.2 技术资料

技术资料主要提供给参与服务的操作人员、维护人员使用，包括：设备及系统说明书和原理图、设备及系统安装线路图、安装手册、操作和维修手册、技术规范

及其他必须的技术资料。

]

3.2 提供工作条件：[ 按合同及采购文件相关标准要求执行]。

3.3 其他配合协作事项：[ 按合同及采购文件相关标准要求执行]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[ 按合同及采购文件相关要求执行 ]。

#### 第四条 合同费用

4.1 本合同费用总额（含税价）：人民币大写壹佰玖拾伍万元整，小写 1950000 元（每年 650000 元，共三年）；其中价款为人民币大写壹佰捌拾叁万玖仟陆佰贰拾贰元陆角肆分，小写 1839622.64 元，增值税款为人民币大写壹拾壹万零叁佰柒拾柒元叁角陆分，小写 110377.36 元。

4.2 合同总费用由甲方向乙方支付，具体支付方式和时间如下：

签订合同日为维保服务开始日期，每个服务年度（共 3 个服务年度）的 11 月份凭有效的维保记录支付年度费用即 65 万元。

4.3 待第三方（数字乐清投资发展有限公司）具体支付流程确定后再行签订支付补充合同。

4.4 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：

开户行：中国工商银行股份有限公司乐清支行

银行地址：温州市乐清市宁康东路 168 号

户名：乐清市人力资源和社会保障局

账号：1203282009200291833]

统一社会信用代码：11330382753955477N

地址：乐清市佰乐东路 888 号

电话：0577-61880273

乙方信息如下：

开户行：[温州市工行营业部]

银行地址：[温州市鹿城区香源路 99 号]

户名：[中国电信股份有限公司温州分公司]

账号：[ 1203202019905480254]

纳税人识别号：[91330382719556181M ]

地址：[ 浙江省乐清市清远路 336 号 ]

电话：[ 0577-61580022 ]

#### 第五条 保密

5.1 本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）提供/披露的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术（统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

5.2 接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外，接受方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。接受方仅可为本合同目的向其确

有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

5.3 接受方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.4 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。
- (3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。或
- (4) 法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前书面通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.5 本保密条款有效期为本合同生效之日起[5]年。

5.6 本条约定不适用于各方向其关联公司提供或披露保密资料的情形。

**第六条** 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后[15]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

[ / ] 。

**第七条** 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

### **第八条 验收**

8.1 乙方完成技术服务工作的形式：[ 以合同约定和采购文件为准 ]。

8.2 技术服务工作成果的验收标准：[ 乙方应按采购文件要求派出技术水平高服务质量好的维护、维保人员参与服务，本承包范围内所有设备系统的一切维保、维护均由乙方提供，甲方认可。在维护服务期内由于设备出现硬件问题，乙方须配合负责修理或更换，设备、部件更换所需费用均在本合同承包费用内。

8.2.1 乙方保证在维护、维保过程中采用先进的技术、优质的材料和零部件、一流的工艺、严格的质量管理为甲方提供技术先进、质量上乘并完全符合合同规定的维护、维保服务要求。

8.2.2 乙方应按照 ISO9000 质量保证体系或相应的服务质量管理标准，对设备系统的维护、维保等各个环节进行严格的管理和服务。

8.2.3 乙方应保证所服务的设备系统通过正常的维护保养，具有使甲方满意的使用性能和使用寿命。

8.2.4 甲方有权对乙方整个服务过程中的服务质量、进度、现场管理等进行监督、检查，乙方应服从其管理。乙方在服务过程中发现所维护的设备系统确实需要更换设备、材料等，应及时和甲方取得联系，经甲方审查同意后方可更换。

8.2.5 甲方如发现乙方的维护、维保服务不符合采购文件中规定的技术、质量标准要求，有权通知乙方暂停服务进行整改，其整改方案经乙方认可后方可开展维护、维保工作。

8.2.6 服务质量、技术标准如在采购文件、报价文件中无相应说明，则按中华人民共和国有关部门颁发的最新国家或专业（部）标准或相应的国际标准执行。没有国家或专业（部）标准的，按企业标准执行。

]

8.3 技术服务工作成果的验收方法：[ 以合同约定和采购文件为准 ]。

8.4 验收的时间和地点：[ 现场协商 ]。

### 第九条 侵权处理

9.1 如本合同以外的第三人指控乙方为甲方提供服务的过程中和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护，并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

(1) 就指控立即书面通知乙方。及

(2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并配合乙方工作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控将对甲方承担本条约定的上述义务。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

### 第十条 违约责任

10.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

10.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[ 1 ]日，甲方应当按照合同总费用[ 0.1 ]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[ 90 ]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任。

10.3 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[ 1 ]日，乙方应当按照合同总费用的[ 0.1 ]%向甲方支付违约金。如违约金数额累计达到合同总费用的[ 10 ]%时，甲方有权终止本合同。

#### 10.4 服务质量责任违约

1) 在维护、维保服务期间，凡设备系统在运行过程中出现问题，由乙方负责处理，直到设备系统恢复正常运行止。

2) 乙方在接到甲方通知后，应在合同规定的时间内派人赴现场处理设备系统所出现的故障。

3) 由于乙方维护、维保方法不当造成设备故障或损坏，由乙方负责，并保证及时给予更换或修复。所需的一切费用由乙方承担。

4) 属于不可抗力的因素造成设备故障或损坏，其费用由双方协商后再定。

5) 乙方现场维修人员的安全施工作业由乙方全权负责, 并应切实做好安全防范工作, 避免在巡检工作中出现人身与财产的意外损害。

#### 10.5 违约赔偿

除不可抗力外, 如乙方发生不能按时提供服务, 甲方发生中途取消服务等情况, 应及时以书面形式通知对方。双方应本着友好的态度进行协商, 妥善解决。如协商无效, 按下列办法处以罚金。

1) 乙方在服务期内, 如累计达 3 次 (或以上) 无法按合同约定时间响应业主方、或到达现场的, 视为重大违约情况, 采购人有权扣除 5% 的合同款 (超过 3 次以上的部分, 每 1 次违约情况中标供应商需支付 3% 合同总金额作为违约金)。

2) 在服务期内, 如遇维保设备需维修或更换时, 乙方无法按合同规定时间内提供备件或维修完成的, 视为重大违约情况, 甲方有权自行选择购买同型号或者同档次设备以尽快恢复系统正常运行, 乙方需支付甲方购买所需的费用, 并额外支付 3% 合同总金额做违约金。

3) 服务期内, 如因乙方过错造成的经济损失, 需由乙方承担, 违者追究法律责任。

4) 出现以上所述重大违约情况的, 甲方有权视乙方为不诚信单位, 拒绝乙方参与甲方自合同签订日起三年内的所有项目投标, 并上报相关部门处理。

(如有上述重大违约情况时或惩罚违约金超过合同总价的 10% 时, 采购人有权根据实际情况是否终止合同, 并保留追究其法律责任)

5) 乙方不能继续提供服务或甲方中途取消服务。

乙方不能继续提供服务, 应向甲方偿付违约金。违约金按合同总价的 10—30% 计算。

甲方中途取消服务, 应向乙方偿付违约金。违约金的计算方法与乙方违约相同。

#### 10.6. 合同款的罚没

1) 如乙方未能履行合同规定的任何义务, 甲方有权按约定扣款。

2) 如果乙方毫无理由拒绝履行合同规定的任何义务, 甲方有权要求收取违约赔偿金。

3) 乙方提供的服务必须和报价文件中所承诺的服务内容相符合 (合同中另有约定除外), 如不符, 除追究乙方责任外, 甲方有权要求收取违约赔偿金。

10.7 乙方提供技术服务不符合本合同要求的, 乙方应当负责更正和修改, 并承担由此产生的费用。

10.8 无论本合同其他条款是否有相反约定, 乙方根据本合同承担的各项责任之累积, 不得超过合同总费用; 乙方对甲方的可得利益损失、商业信誉损失以及其他间接损失或后果性经济损失不承担责任; 甲方数据属甲方所有, 甲方应负责数据备份, 乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。

10.9 除本合同第九条约定情形和法律规定外, 乙方无须对第三方向甲方提出的索赔请求承担任何责任。

10.10 甲方承诺遵守国家相关法律法规, 不进行危害网络安全的活动, 若乙方发现甲方有危害网络安全的事项等活动, 乙方有权停止技术支持, 并解除本合同不负



违约责任，本合同项下所有款项不予退还。

**第十一条** 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[ 董海静 ]为甲方项目联系人，乙方指定[ 潘亦丰 ]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

**第十二条** 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能，可以解除本合同：

12.1 发生不可抗力。

12.2 [ / ]。

### **第十三条 法律适用和争议解决**

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[ 1 ]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交[ 温州 ]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[ 温州 ]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向[ 甲方 ]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部分。

**第十四条** 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

14.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

14.2 [ / ]。

### **第十五条 合同生效和其他**

15.1 本合同自双方签字盖章之日起生效，有效期为三年，若合同服务到期，甲、乙双方无异议，双方再行续签合同。

15.2 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力

15.3 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。

15.4 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。

15.5 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

15.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

15.8 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

15.8.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知；
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知；
- (5) [ / ]。

15.8.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

10.9 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件：

- 1、采购人的采购文件与补充文件；
- 2、成交供应商报价文件；
- 3、询标纪要和承诺书；
- 4、成交通知书。

#### 补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[ / ]

甲方：乐清市人力资源和社会保障局  
法定代表人/负责人  
或授权代表：陈海平



2024年12月26日

乙方：中国电信股份有限公司温州分公司  
法定代表人/负责人  
或授权代表：



2024年12月25日

2024年12月25日

ZJWZA2409512CGN00