河南省教育资源保障中心国家及省级重要信息系统运维保障项目

JZB-2024-59

包3：河南省教育厅智慧运维服务

合　同

甲方：河南省教育资源保障中心

乙方：郑州泰来信息科技有限公司

甲乙双方根据（项目编号：豫财磋商采购-2024-465）磋商文件、乙方响应文件及河南省科教仪器设备招标有限公司发出的中标通知书（成交通知书），依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规，经双方协商一致就 河南省教育资源保障中心国家及省级重要信息系统运维保障项目（包3：河南省教育厅智慧运维服务） 达成以下合同条款：

第一条 服务内容

1、本合同所指的技术服务内容为河南省教育厅智慧运维服务。

2、详细服务内容见附件：详细服务内容清单及要求。

第二条 合同额

合同总金额：人民币 ￥396,000.00 元（大写：人民币叁拾玖万陆仟元整 ）。该费用包含了税费、服务费、培训费等所有费用。除此之外，甲方不再支付其他费用。

第三条 服务期限 壹年，即合同签订之日起至2025年7月22日。

第四条 服务要求

1、乙方根据甲方要求的服务范围，对附件所列服务内容进行智慧运维服务。

2、乙方对项目服务过程涉及系统的运行进行安全监测、网络安全防范及整改工作。

3、乙方应建立、落实数据备份制度，对附件所列服务过程涉及系统建立数据备份、数据恢复机制工作预案，确保数据安全。乙方应与甲方、乙方应与本公司所有员工签订保密责任书，加强员工保密教育管理，认同甲方对附件所列服务过程涉及系统所产生数据拥有无可争议的所有权、控制权，未经甲方允许，乙方不得以任何理由将任何图文资料、任何数据，包括采集企业和个人隐私数据（包括姓名、身份证号、有效日期、家庭住址、手机号码等）泄露其他组织和个人，同时，未经甲方允许，乙方不得擅自采集学校、学生和教师数据，不得将数据用于商业开发；乙方员工调动，应办理所有工作包括系统及数据交接手续后方可离职，安排新接管信息系统及数据的人员及时更新帐号、密码；乙方服务期满、合同不再续签或公司破产注销或合同解除等原因导致合同终止时，应在合同终止后日向甲方移交所有信息系统代码、图文资料、信息数据、帐号及密码等。

4、乙方为甲方提供专业技术人员驻场服务，负责对附件所列服务内容进行智慧运维服务。乙方派驻人员服务能力和响应度不符合甲方要求及合同约定的，甲方有权要求进行更换。

5、乙方提供驻场期间对于服务请求达到100%的用户响应度，响应时间不超过10分钟。非工作时间（含节假日）提供远程（电话、网络）支持或现场服务。突发性响应达100%的用户响应度，对于服务请求，工作时间5分钟内响应，非工作时间（含节假日）30分钟内响应；服务时间：7*24小时实时响应。专职人员5×8小时工作，在甲方指定的地点现场提供服务，驻场人员休假、病假、事假，会临时调整驻场人员，保持驻场人员数量足够、技能满足要求。所有驻场人员的调整均提前向甲方报备。节假日若有临时工作任务，服从甲方安排。

6、乙方对所维护的产品向甲方提供技术咨询服务，包括产品的调试、调整、维修等过程中的技术咨询、技术指导等。

7、根据甲方需要，乙方提供专门的培训计划和专门培训，使甲方能更好掌握项目相关系统知识和操作技能。

8、禁止乙方对本项目相关工作进行分包或外包。乙方违反约定分包或外包

的，按照本合同第八条约定处理。

9、乙方保证，甲方不因乙方及乙方人员提供的服务而对任何第三方形成侵权，如因乙方原因发生侵权纠纷的，相关的纠纷处理和责任承担均由乙方负责。并因此违约向甲方承担违约责任，按照本合同第八条约定处理。

10、乙方派驻服务人员在提供服务的过程中造成他人或自身人身损害和财产损失的，相关责任由乙方自行承担，甲方不承担责任。

11、完成甲方委托的项目相关其他工作。

第五条 付款方式

1、合同签订后，乙方提供中标通知书、发票、驻场人员及工作服务确认清单，甲方在收到确认无误后，支付合同金额的90%，即￥356,400.00（大写：叁拾伍万陆仟肆佰元整）；自本项目服务满6个月后，进行初步验收，初步验收通过后，支付合同金额的10%，即￥39,600（大写：叁万玖仟陆佰元整）。

2、履约保证金：合同签订后1月之内，缴纳合同金额的5%，即金额：人民币壹万玖仟捌佰元整（￥19,800.00）作为履约保证金（或银行保函形式），在合同履行完毕，乙方不存在任何违约行为的，由甲方在合同期满后10日内一次性无息退还履约保证金。

乙方在合同期限内存在违约行为的，履约保证金不予退还。

3、乙方指定收款账号

账户名称：郑州泰来信息科技有限公司

开 户 行：中信银行郑州经三路支行

账　　号：7391610182200086091

统一社会信用代码：91410100553164988F

企业规模：小型企业

第六条 甲方的权利与义务

1、甲方有权对乙方的技术服务质量进行必要的考核；

2、根据项目需要，在甲方办公区域内为乙方人员提供工作场地和相关设备

条件，可随时在服务现场进行交流、监督、检查等工作；

3、为方便乙方工作人员了解项目相关情况，甲方需提供必需的文字、图片或信息材料等，并确保所提供的所有资料合法、完整、真实；

4、甲方保证因本合同相关项目所获取的乙方的技术、源程序、文件、资料等，不以任何方式泄露给第三方。

第七条 乙方权利与义务

1、在方案实施过程中，如甲方提出修改意见，双方应协商对内容进行修改，最大限度地满足项目的需求；

2、按照甲方提供的材料按时、按质、按量完成相关技术服务工作；

3、乙方应积极配合甲方管理人员，做好系统的演示、培训、咨询、答疑、优化工作；

4、乙方必须为甲方严守工作机密，不得将所服务项目的信息系统代码、数据、图文资料等转用于第三方。

5、乙方按时保质保量完成合同义务，确保提供的技术服务满足附件“详细服务内容清单及要求”的所有内容。

第八条 验收标准

验收标准：服务应满足“附件：详细服务内容清单及要求”，并满足甲方服务需求，通过甲方验收确认并签署验收报告。

第九条 违约责任

1、本合同签订后，甲方无正当理由逾期履行付款义务的，每逾期一日应按照应付未付金额的万分之五向乙方支付违约金。

2、本合同签订后，乙方未按约定期限全面履行合同义务、或者乙方所交付货物/所提供服务出现质量问题或者经甲方通知整改后未按期按要求整改完成的、或者乙方有违反合同约定的其它违约行为的，每逾期一日乙方应按照合同总价款的万分之五向甲方支付违约金，逾期超过 10 个工作日的，甲方有权立即通知乙方解除本合同，并有权要求乙方返还甲方已付全部款项，赔偿因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、保全担保费、评估鉴定费、

拍卖费、差旅费等依法维权产生的支出。

第十条 免责条件

1、因电信部门检修或光缆中断、服务器故障等原因造成服务中断的，双方互不承担责任。

2、因国家政策法规调整及自然灾害等不可抗力造成的服务中断，双方互不承担责任。

第十一条 附则

1. 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。本协议自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、双方在协议履行过程中出现争议，应协商解决。经协商后仍不能达成一致时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

3、在协议履行期间，双方可签署补充协议，补充协议与本协议具有相同的法律效力。

甲方（盖章）：河南省教育资源保障中心

法定代表人或委托代理人：

联系地址：河南省郑州市金水区顺河路 17 号

联系方式：0371-69691651

日期：2024年7月23日

乙方（盖章）：郑州泰来信息科技有限公司

法定代表人或委托代理人：

联系地址：郑州高新技术产业开发区翠竹街 1 号 37 号楼 1 单元 3 层 03 号

联系方式：0371-67896990

日期：2024年7月23日

附件：详细服务内容清单及要求

序号	指标项	服务内容及要求
1	服务范围	厅机房数据中心、办公网络、视频会议专网、省级信息系统、国家教育管理信息系统、政务云教育厅信息系统相关设备及节点
2	服务期限	1年
3	总体服务内容	1、基础运维保障服务 河南省教育资源保障中心智慧运维服务，服务包含设备运维监控服务、业务运维监控服务、运维管理服务、运维数据分析服务、运维一站式服务门户的维护与安全保障。
		2、运维保障服务 2.1负责智慧运维服务、机房、设备、云计算平台、业务等巡检工作，并按照要求提供巡检报告服务；
		2.2负责河南省教育资源保障中心年度运行报告整合与编制；
		2.3负责智慧运维服务的修订完善与升级等技术服务；
		2.4负责智慧运维服务的安全运维服务；
		2.5负责智慧运维服务的运维数据管理服务；
		2.6负责智慧运维服务的培训服务。
		3、负责做好采购方交办的其他运维服务。
4	基础保障服务要求	1、我司对服务过程涉及系统功能具有源代码级别的自主可控能力，具备基于Linux或国产化操作系统、信创设备部署实施的服务能力。
		2、提供运维监控服务探测节点在厅机房数据中心、政务云数据中心进行分布式部署。
		3、提供服务能够实现IT资源状态检测周期≤3分钟，预警检测周期≤5分钟，监控数据存储周期≥3年。
		4、提供IPv4与IPv6双栈监控，确保满足IPv4与IPv6多种组网模式下的IT资源监控。
		5、提供在线Web方式的系统网络配置、系统安全配置功能，

序号	指标项	服务内容及要求
		满足 IPv4、IPv6 双栈的网络配置、SNMP 配置与自定义访问范围配置。
		6、提供声音、界面、短信、邮件、钉钉等告警通知方式，确保异常消息能够及时通知运维人员。
		7、提供智慧运维监控移动微应用，支持基于移动微应用查看设备、业务运行情况以及故障预警消息。
5	运维管理保障服务要求	1、提供 IP 地址管理服务，对 IP 申请使用进行规范登记；
		2、提供 IP 地址周期性检测服务，持续监测 IP 地址通信状态；
		3、提供运维管理工单服务，支持 VPN 账号申请、机房出入申请、堡垒机申请、网络申请、上网账号申请、服务器/虚拟机申请、存储申请等场景运维服务工单申请与处理。
		4、针对网络、业务安全管理提供日常技术支持服务，完成日常业务安全策略维护，发现攻击、业务漏洞时，采取安全防护措施，并输出安全事件通报，协助进行隐患排除。
		5、针对数据中心设备与业务上线提供部署规划与技术支持。
		6、针对数据中心硬件异常，配合进行设备维修及配件更换，并按照要求提供运维管理保障服务。
6	运维分析保障服务要求	1、提供运维日志大数据分析服务，完成 HTTP Server、Windows Event、Syslog 等场景的日志分析。
		2、提供 HTTP Server 日志分析服务；HTTP Server 分析服务支持从来源分析、访问分析、访客分析、资源详情、异常分析等多个维度进行数据分析；
		3、提供操作系统日志分析服务，支持 Windows Event 分析和 Linux Syslog 分析；Windows Event 分析支持从日志趋势、日志来源、用户行为、安全审核等多维度进行分析，并支持时间范围、刷新周期设置；Linux Syslog 分析支持从数据概览、用户行为、日志来源、日志严重性、应用日志、任务计划等多维度进行分析，并支持时间范围、刷新周期设置。
		4、提供日志全景分析服务，支持访客画像、网站服务器画像、网站画像、系统画像、应用透视、事件透视等多维度分析，并支持时间范围、刷新周期设置。提供服务证明或截图证明并加盖公章。

序号	指标项	服务内容及要求
		5、提供运维监控大数据分析服务，提供设备运维监控服务、业务运维监控服务数据对接与集成，支持针对数据中心资源开展多维分析，提升资源利用率。
		6、提供设备运维监控服务升级，结合采购人运维实际情况，对受监控设备、网络拓扑、管理员、消息接收组、运行报告等内容进行系统梳理与维护；
		7、提供业务运维监控服务升级，结合采购人运维实际情况，对受监控业务、业务画像、管理员、消息接收组、运行报告、自动巡检等进行系统梳理与维护；
		8、提供运维管理服务升级，结合采购人运维实际情况，对资产、合同、供应商、知识库等进行系统梳理与维护；
		9、提供智慧运维门户服务升级，优化门户首页、盯屏分析中各大屏应用展示效果与服务性能。
7	集成服务要求	1、完成厅机房等数据中心的新增服务器、存储设备运维监控、日志采集配置与集成服务。
		2、完成厅机房等数据中心内的新增服务器 IPMI 监控配置、日志采集与集成服务；
		3、完成数据中心、办公网络、视频会议专网等新增网络与安全设备的运维监控配置、日志采集与集成服务。
		4、完成厅机房网络拓扑升级绘制与监控集成服务。
		5、完成省级信息系统、国家教育管理信息系统等业务监控配置与集成服务。
		6、完成数据中心巡检配置与集成服务。
		7、提供后期省教育厅“互联网+教育”政务服务一体化平台建设要求进行升级改造服务，例如省教育厅系统实现工作门户、用户中心、消息集成、业务数据调用等服务，实现省教育厅政务服务一体化的建设目标。
8	保障服务要求	1、按照要求开展智慧运维服务的常态化运维工作，并每周提供相应的巡检报告服务。
		2、提供智慧运维服务的修订完善与升级等技术服务。
		3、提供智慧运维服务的安全运维，包含智慧运维服务支撑虚拟机操作系统补丁漏洞更新、服务升级等，确保及时解决系统安全问题。

序号	指标项	服务内容及要求
		4、提供智慧运维服务的数据库备份与数据安全管理服务。
		5、提供智慧运维服务的培训服务工作，提供培训教程和对应的培训视频。现场培训服务次数和时长按采购方要求提供服务。
9	运维时间	1、驻场期间能够对于服务请求达到100%的用户响应度，响应时间不超过10分钟。
		2、在非工作时间（含节假日）提供远程（电话、网络）支持或现场服务。
		3、提供服务能够对突发性响应达100%的用户响应度，对于服务请求，工作时间5分钟内响应，非工作时间（含节假日）30分钟内响应；服务时间：7*24小时实时响应。
		4、提供专职人员5×8小时工作，在采购人指定的地点现场提供服务，驻场人员休假、病假、事假，应临时调整驻场人员，保持驻场人员数量足够、技能满足要求。
		5、服务期间所有驻场人员的调整均会向省教育厅相关负责部门报备。
		6、我司提供服务期间节假日若有临时工作任务，服从甲方安排。
10	其他要求	在服务过程中协助甲方临时安排的相关工作。