

安宁市政务服务管理局
计算机及网络技术维护服务合同
(2023 年度)

甲方：安宁市政务服务管理局

乙方：安宁网盛信息技术有限公司

计算机及网络技术维护服务合同

甲方：安宁市政务服务管理局

乙方：安宁网盛信息技术有限公司

根据甲方组织实施的《安宁市政务服务管理局 2023 年计算机及网络技术维护服务竞价文件》项目评审，确定乙方中选该项目。根据甲方《安宁市政务服务管理局 2023 年计算机及网络技术维护服务竞价文件》采购文件及乙方投标文件和有关承诺，经双方友好协商达成以下合同内容，以资共同遵守。

一、合同期限

合同期限为壹年，自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止。

二、合同约定服务内容

（一）约定技术服务范围

1. 场所范围

安宁市政务服务管理局机关办公区域、安宁市政务服务中心办事大厅（含各窗口及大厅内公共服务区域）。

2. 类别范围

上述场所范围内属于安宁市政务服务管理局资产的机房及附属智能设施（含各种服务器、交换机、路由器、网络防火墙安全设备等），网络设备及综合布线系统（含有线网络、无线网络、WIFI 等），监控系统、排队叫号系统，其他各类智能设备或网络化系统，普通桌面电脑（台式机、一体机）、笔记本电脑、

打印机等（不含工作人员私人所有的电脑或者个人所有的其他设施设备）

3.对象范围

本合同服务对象为安宁市政务服务管理局局机关全体工作人员（含在职在编、招聘、临时用工等）；安宁市政务服务大厅各窗口工作人员（含在职在编、招聘、临时用工等）。本合同按照合同约定的服务内容响应上述服务对象的服务请求。

（二）约定技术服务类别

1. 服务器硬件系统日常维护。主要指 PC 服务器、监控服务器、存储服务器、应用服务器等基础软硬件设施。具体服务内容包括：

- （1）服务器硬件状态检查
- （2）服务器硬件安装与调整
- （3）服务器设备事件管理服务
- （4）服务器性能监控
- （5）服务器进程与服务检查
- （6）服务器磁盘空间检查
- （7）服务器系统漏洞修补
- （8）系统配置与变更管理
- （9）系统垃圾清理
- （10）存储设备事件管理服务
- （11）备份软件维护

运维服务人员按照上述内容对各类服务器进行定期维护。

2. 网络设备日常维护。主要指国际互联网（仅桌面电脑接入端）、电子政务外网（含核心管理层、汇聚交换层与接入

端)、其他公安(必要时配合)、自然资源、税务、市场监管等部门专用网络接入端的维护,维护内容为:

- (1) 网络故障排查与处理
- (2) 网络设备硬件状态检查
- (3) 网络流量监测
- (4) 安全策略配置及配置优化
- (5) 网络设备配置管理服务

运维服务人员按照上述内容对各类网络开展日常检查,发现问题及时处理。

3. 数据库系统维护。主要是各类服务器、普通 PC 机上运行的各类数据库系统的专门维护,服务内容主要包括:

- (1) 数据库系统运行故障排查与处理
- (2) 数据库系统运行实例状态检查
- (3) 数据库表空间使用情况
- (4) 监控查看数据库的连接情况
- (5) 表空间使用情况和性能检查
- (6) 数据库告警日志检查分析
- (7) 数据库备份检查

4. 应用系统的日常维护。应用系统主要指专门用于某一业务或者几类业务的专业单机应用软件或者网络版应用软件。主要维护内容包括:

- (1) 业务应用系统的故障排除
- (2) 软件更新服务
- (3) 业务数据备份

5. 终端设备的日常维护

(1) 电脑终端运维服务。具体维护内容为：

a. 操作系统安装、配置及系统补丁安装。对终端用户的计算机的操作系统的安装、配置、升级等维护请求进行响应；(正版操作系统安装介质由甲方提供)。对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；在重装前协助终端用户备份电脑内的重要数据文档等信息。

b. 终端防病毒软件安装及升级。对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决。

c. 终端事件检查及排查。对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查；对终端计算机的故障事件进行故障定位与排查。

d. 通用办公软件安装。提供对终端计算机的通用软件的安装；(通用软件包括办公编辑软件、其他办公电脑常用的共享工具软件、桌面电脑杀毒软件等，涉及安装收费软件的，需要由甲方提供正版软件介质。)

e. 桌面电脑特定业务软件的安装与配置服务。(业务软件由甲方提供安装介质及相应的资料)

(三) 约定技术服务要求

1. 运维工作人员要求

(1) 乙方负责建立规范运维保障体系，组建运维团队，指定项目管理经理，并相对固定团队成员，规划有明晰的岗位职责、工作流程等。负责在合同期内按照承诺做好服务，落实合同约定的各项服务要求，确保甲方场所内的各类软、硬件系统和单个设备正常运行，支撑甲方各项工作高效开展。

(2) 运维团队项目经理具备国家认证的网络工程师或软件

设计师等中级专业能力，其他团队成员具备计算机维护三级及以上维护能力。

(3) 运维团队应有成员具备行业认证资深信息安全高级工程师能力，能够熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置、VPN 管理技术。

(4) 运维团队应有成员须行业认证安防专业技术能力，能够设计规划、建设施工复杂视频监控服务管理系统，精通各种视频监控设备与平台，精通视频资源目录服务体系管理，精通各种可视调度系统设备维护。

2. 巡检工作要求

(1) 对重点设备和系统、重大事件的维护与支持保障。采取日常保障与重点保障相结合措施，日常按照常规办法定期检查重点设备和系统的运转；有重要的会议及重大事件或者活动期间，应甲方需求，提前一天安排现场巡检，提前确保有关的设备、系统不出问题，同时作好应急准备措施，以确保甲方工作正常进行。相关巡检工作应有详细记录。

(2) 对一般设备、窗口设备的维护。维护人员根据系统功能、系统的各项技术指标及操作运行情况，定期逐项地进行检验，并排除发现的故障。。相关巡检工作应有详细记录。

3. 信息反馈及持续改进工作要求

(1) 建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的希望、要求和意见。

(2) 建立维护工作联系卡，提供公司相关部门负责人及维护工作人员联系电话，保证与客户联系的畅通、维护工作的及

时、有效。

(3) 每半年向用户送交《维护工作客户意见征询表》，收集对维护工作的意见、要求和评议。

(4) 每维护年度对客户满意度作统计分析，提交书面报告

(5) 及时修正维护工作方案、方法及纠正维护工作的不足之处，回复客户的意见和要求，提高维护工作质量和服务水平。

4. 服务响应要求

(1) 乙方提供合同期内详细的运行维护保障服务方案，包括服务内容、服务形式和服务保障措施。乙方的运维服务方案应完全满足以下具体要求：

(2) 系统质量保证：合同期内，乙方保障系统能以满足本招标文件中技术要求的性能有效运行，保障过程中，涉及的硬件维修、设备代用、软件安装、网络维护与配置、防火墙管理等所产生的费用均包含在本次服务采购中，乙方对此进行服务承诺，甲方不再支付其他任何费用。

(3) 乙方每月应对系统和关键设备进行巡检，写出巡检报告并提供给甲方；应对设备进行安检、除尘保洁、线路等维护，对系统进行优化等。

(4) 合同期内，乙方设立 7×24 小时热线服务电话，受理甲方系统故障申告、技术咨询。乙方在收到甲方系统故障申告后，必须按要求及时解决。故障级别定义详见投标文件及承诺书。

三、日常故障排除响应流程

服务流程如下：

1. 故障申报受理：接到电话后，乙方登记故障申报内容，

即刻确定相应专业能力的运维团队成员。

2. 人员到场服务 相关运维团队成员接到优先服务指令后，按照服务承诺的故障等级到达现场开展服务。

3. 故障解除确认：甲方故障申报人员在确认故障解除后，配合乙方现场服务人员填报故障解除确认内容。

乙方为本项目专项设定服务热线电话为：0871-68686833

四、双方的权利和义务

(一) 甲方权利和义务

1. 甲方应要求全体服务对象按照乙方设置的专项服务电话申报故障解除服务，未通过此途径申报的，乙方将不纳入专项优先服务流程，不做为优先服务事项办理。

2. 为保证服务质量，维修维护过程中确需要采购设备、配件、零件等进行安装和配置以恢复相关软硬件或业务系统的，乙方需事先明确告知甲方采购内容、数量和价款等信息，经甲方批准同意后方可进行采购和安装，如乙方不按流程擅自安装的零件甲方有权不支付费用。

3. 涉及甲方具体服务的当事人时，当事人应当配合乙方技术人员的要求，简单说明故障发生的状况，条件及环境等，为乙方解决故障提供基本信息。

4. 甲方应在日常工作中自行备份个人电脑上的重要文档、数据和其他电子资料。

5. 合同期内因乙方违约或者重大工作失误造成经济损失的，甲方在要求乙方赔偿全部经济损失外，还有权按照合同确定的年度维护费用的 20%要求赔付违约责任。

6. 根据乙方服务情况，甲方有权决定是否续期本合同，甲

方应在合同到期前 15 个工作日内，通知乙方是否续期本合同或是到期自然中止合同。

(二) 乙方权利和义务

1. 乙方应按照本合同约定的技术服务范围、类型和要求，全面履行维护工作职责,并对所提供对技术服务负责。

2. 在合同履行期间，为救灾、应急、重要业务系统恢复、重大会议保障等紧急情况下进行维护工作不得不采购设备、配件、零件的，甲方应优先向乙方采购。

3. 乙方开展相关技术维护工作，应向甲方提供规范的企业和技术人员有关资质证明。

4. 乙方需严格遵照行业安全标准操作，维护人员因不规范操作导致发生事故产生严重后果和经济损失的，责任由乙方自行承担，但甲方存在明显过错或者甲方场所存在重大安全隐患的除外。

5. 合同期内甲方单方面过错未按约定进度支付款项或者合同到期后甲方仍未按照合同约定支付款项的，乙方有权要求甲方按照合同确定的年度维护费用的 20%要求赔付违约责任。

五、合同费用

1. 甲乙双方约定履行本合同事项，2023 年度维护费用为人民币（大写）：柒万伍仟元整，小写：75000.00 元。

2. 费用支付及其它：甲方应按照合同履约时间进度至少每半年支付一次本合同确定的维护费用，并在合同期到期前 15 个工作日内支付合同确定的维护费用余款。乙方因为维修产生的其他采购费用，由甲方在合同期到期前 15 个工作日内进行结算确认，并在合同期满后 15 个工作日内向乙方支付。甲方付款之

前乙方应按收到的钱款及时开具符合甲方要求对税务发票给甲方。但财政拨付期间，甲方不承担资金占用利息及不承担违约责任，但甲方有义务积极协调相关部门及时拨付资金。

六、不可抗因素约定

1. 因不可抗力（如：战争、瘟疫、火灾、水灾、地震、国家政策等）原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同履行期应顺延，顺延时间等于不可抗力发生和影响正常履行合同的的时间。

2. 不可抗力持续超过 60 天，双方将通过友好协商解决未来合同的履行。

七、知识产权保护及保密

乙方在服务过程中负有保密义务。如因乙方及乙方工作人员造成失密、泄密和乙方为甲方服务过程中所涉及的知识产权侵害第三方权益的，乙方承担相应的法律责任，包括但不限于甲方为此支付对诉讼费、律师费、差旅费、公告费等。

八、解决纠纷的方法

1. 双方以友好协商的态度解决由合同产生的或与本合同相关的任何争议，并以书面形式确认。

2. 协商不成，任何一方有权向合同签订地人民法院提起诉讼。

九、合同的生效与终止

1. 合同经甲乙双方签字和加盖公章后即生效，附件具有同等法律效力。

2. 此合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，未尽事宜，经双方协商确定后以补充合同或补充条款形式与本合同共同生效。

乙方的服务方案、服务承诺书等为本合同的组成部分。

(签署页)

甲方(章): 安宁市人民政府政务服务管理局

乙方(章): 安宁网盛信息技术有限公司

甲方法人签章:

乙方法人签章:

甲方授权代表签章:

乙方授权代表签章:

业务联系人: 张磊

业务联系人: 朱成

联系电话: 0871-64898007

联系电话: 0871-68686833 13668770032

日期: 2022 年 12 月 30 日

日期: 2022 年 12 月 30 日

开户行: 建设银行安宁百花东路支行

账号: 53001955041051000521