

XX2X-2025-406

2

教育部数据中心基础设施维保服务项目 合同

项目编号:

合同编号:

甲方(买方): 教育部教育管理信息中心

乙方(卖方): 北京网瑞达科技有限公司

2025年12月



合同资料表

条款号	内容	说明与要求
1	甲方	甲方（买方）：教育部教育管理信息中心
2	乙方	乙方（卖方）：北京网瑞达科技有限公司
3	合同标的	简要描述：教育部数据中心基础设施维保服务项目
4	合同价格	合同总金额为人民币 <u>壹佰贰拾柒万贰仟贰佰</u> 元整 (¥ <u>1272200.00</u>)
5	付款方式	
6	服务投入运行时间	服务投入运行时间： <u>自合同生效后1年</u> 服务地点：采购人指定地点 其他约定事项：无
7	服务期限	自合同生效后1年
8	服务质量标准	满足合同约定
9	履约验收	验收时间：合同执行完成后1个月内，并具备验收条件。 验收方式：专家验收。 验收标准：完成甲方招标要求，按照监理单位要求，完成合同任务作为验收条件，提交项目过程和成果文档，通过甲方组织的专家验收。
10	履约保证金	中标供应商在收到中标通知书后 <u>7</u> 个工作日内，向甲方提供相当于合同总价 <u>10</u> % 的履约保证金。
11	其他	

甲方与乙方就（教育部数据中心基础设施维保服务项目）相关事宜进行友好协商，根据《中华人民共和国民法典》的规定，按下述条款签订本合同。

一、定义

1. 本合同下列术语解释：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。

1.3 “甲方”系指与中标人签署合同的人。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的中标人。

二、合同内容及期限

2. 甲方购买乙方提供的以下服务：（教育部数据中心基础设施维保服务）。

2.1 服务项目要求：（工作任务、工作任务下达方式、数量/质量要求、完成方式、特殊需求等）

（1）需提供硬件维保服务，包括宏杉存储维保服务、华为存储/网络设备/SSLVPN/传输设备维保服务、神州云科数据库一体机维保服务；

（2）需提供硬件维保，包括安华金和数据库维保服务、DNS 维保服务；NTP 维保服务；安全设备维保服务；

（3）需提供软件维保服务，包括数据库 oracle 维保服务、操作系统维保服务、无线认证系统维保服务；

（4）对于教育部数据中心全部软硬件基础设施按需及时提供人员现场的技术支持服务。

（5）以上软硬件设备清单见附件一、服务清单见附件二。

2.2 提供服务地点：采购人指定地点。

3. 本合同项目下的服务期限

3.1 自合同生效后1年。

三、合同价格

4. 本合同服务费总金额为人民币（大写）：壹佰贰拾柒万贰仟贰佰元（¥1272200.00）。（此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担）

5. 服务支出包括：教育部数据中心基础设施硬件维保服务、硬件维保、软件维保服务。

四、支付和结算方式

6. 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

7. 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

8. 付款方式：分期支付

(1) 合同签订后 15 日内，经监理服务商确认，甲方向乙方支付 ¥ 508880.00 元（或服务费总额的 40 %）。

(2) 乙方履约服务期满 6 个月后，并经监理服务商确认后 15 日内，支付 ¥ 508880.00 元（或服务费总额的 40 %）。

(3) 乙方履约服务期满 9 个月后，并经监理服务商确认后 15 日内，支付 ¥ 254440.00 元（或服务费总额的 20 %）。

五、履约验收

9. 验收时间：合同履行完毕后。

10. 验收方式：乙方履约完毕，在甲方、监理服务商认可后，开展验收工作。

11. 验收程序与标准：本合同服务到期后乙方可提出验收申请，甲方在乙方提出验收申请的 7 个工作日内安排验收会进行验收审核，审核通过后双方签订验收合格单，则视为本合同服务验收完成。

六、甲乙双方权利义务

12. 甲方的权利和义务

12.1 根据需要向乙方以书面形式下达工作任务。

12.2 根据项目要求，监督乙方的服务质量。

12.3 协调乙方在提供服务过程相关的政府部门和单位有关事宜。

13. 乙方的权利和义务：

13.1 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

13.2 应依法独立完成的工作任务，不得以任何形式转包于其他机构。

13.3 乙方应严格按照服务承诺完成相关工作。

13.4 乙方对甲方提供的资料负有保密义务。

七、知识产权和使用权

14. 知识产权和使用权归属：在服务过程中产生的新知识产权，归甲方所有。乙方享有非独占且不可转让的内部使用权。

15. 乙方应保证，甲方在使用乙方提供的服务或与服务配套的货物时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

八、履约保证金

16. 履约保证金

16.1 乙方在合同签订后且甲方付款前,向甲方提供相当于合同总价 10%的履约保证金。

16.2 乙方的履约保证金将在合同执行完成并且甲方完成支付后 7 个工作日内提交退款手续办理退保证金事宜。

16.3 履约保证金以电汇、履约保函或双方约定的其他形式向甲方提供履约保证金。

九、违约责任

17. 因乙方提供的服务使合同标的无法实现的;乙方转包服务的;或未按规定时间提供服务逾期超过 30 天以上的,甲方有权解除合同,乙方须向甲方支付本合同总价 20 %的违约金。

十、不可抗力

18. 不可抗力指下列事件:战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害,以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

19. 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务,该方应尽快通知另一方,并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

20. 发生不可抗力事件,任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

21. 合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度,协商确定是否终止本合同,或是继续履行本合同。

十一、保密条款

22. 任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

23. 在下列情形下:当发布中标公告和其它公告时,当国家机关调查、审查、审计时,以及其他符合法律规定的情形下,无须事先征求投标人/中标供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人/中标供应商的名称及地址、采购内容的有关信息以及补充条款等,但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料,以及投标人/中标供应商已经泄露或公开的,无须再承担保密责任。

24. 此外的其它情形下,除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可,任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十二、合同的解释和法律适用

25. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则,依照本合同签订时有有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

26. 本合同标题仅供查阅方便,并非对本合同的诠释或解释;本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

27. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

28. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

十三、合同的终止

29. 本合同因下列原因而终止:

29.1 本合同正常履行完毕。

29.2 合同双方协议终止本合同的履行。

29.3 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要。

29.4 任何一方行使解除权,解除本合同。

30. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的,则各自承担所受到的损失。

十四、权利的保留

31. 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动,不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利,或放弃追究违约方的某种责任,不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

32. 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行,且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的,本合同其他条款继续有效;同时,合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整,使其依法成为有效条款,并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

十五、争议的解决

33. 合同双方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议,则双方同意:

33.1 在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼;

33.2 由贸易仲裁委员会根据其现行有效的仲裁程序进行仲裁。仲裁裁决为最终裁决对双方均具有约束力。

34. 本合同甲、乙双方一致认为，本合同仅属于甲、乙双方之间的协议，任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理，任何情形下采购代理机构均不应当成为该等争议的当事人，无论该等仲裁或诉讼均不得针对采购代理机构提起。

35. 在争议解决期间，除了诉讼或仲裁进行过程中正在解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十六、合同的补充修改和变更

36. 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

37. 对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行，并由乙方自签订补充合同之日起五日内报采购代理机构备案。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。

38. 招投标文件及其全部条款、双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

十七、合同的生效

39. 本合同经双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖单位公章或合同章后生效。

十八、其他约定事项

40. 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

41. 一方当事人未经另一方事先书面同意，不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得采购代理机构书面同意并且须遵守相关法律、法规；有关联合投标须在本次招标允许的情况下并须符合本次招标的全部规定。

42. 本合同正本一式六份，甲方执四份、乙方执两份，每份正本具有同等法律效力。

甲乙双方签字盖章：

甲方：教育部教育管理信息中心

联系人：赵京

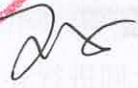
地址：北京市西城区西单大木仓胡同 37 号 邮编：100816

电话：010-66097355

传真：010-66092085

开户银行及帐号：工行北京长安支行 0200003309089003581

法人或授权代表：(签名)



2006 年 1 月 5 日

乙方：北京网瑞达科技有限公司

联系人：杨艳

地址：北京市海淀区文慧园路 35 号 5 层 邮编：100081

电话：010-62285865

传真：010-62285165

开户银行及帐号：中国工商银行股份有限公司北京今典支行
0200239609200006632

法人或授权代表：(签名) 杨艳

2006 年 1 月 5 日



附件一 软硬件设备清单

序号	软件/硬件	分类	名称/型号	数量	维保要求	维保到期时间	续保到期时间
1	硬件	存储	宏杉 MS5520 (二期)	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
2	硬件		宏杉 MS5080	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
3	硬件		宏杉 MS5520 (三期)	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
4	硬件		宏杉 MS5020	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
5	硬件		宏杉 NAS2300	2	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
6	硬件		华为 18500v3	1	华为授权 服务商及 乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
7	硬件		博科 SNS5192	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
8	硬件	数据库	神州云科 SR940 (计算)	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
9	硬件		神州云科 SR740XD (存储)	3	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
10	硬件		神州云科 SB7800 (IB)	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
11	硬件		安华金和数据库审计	1	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
12	硬件		安华金和数据库防火墙	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
13	软件		oracle 11G RAC	5	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
14	硬件	网络及安全	VPN 华为 USG6680	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
15	硬件		华为 OSN1800 传输设备	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年

16	硬件		华为 NE40E-X8	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
17	硬件		华为 USG6680 出口 防火墙	2	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
18	硬件		华为 CE12808	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
19	硬件		华为 USG9560 核心 防火墙	2	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
20	硬件		华为 S12708	2	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
21	软件		无线认证系统通港办 公区域	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
22	硬件		ZDNS	1	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
23	硬件		NTP 时钟同步 SYN2151	1	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
24	软硬件		盛邦持续威胁检测与 溯源系统	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
25	软硬件		科来网络全流量安全 分析系统	1	原厂提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
26	软硬件		WEB 资源发布系统	1	原厂提供	2025.8.31	自合同生效后 1年
27	软硬件		资源访问控制系统	1	原厂提供	2025.7.11	自合同生效后 1年
28	软硬件		安全狗云眼系统	1	原厂提供	2025.7.11	自合同生效后 1年
29	软件	支撑保障	数据中心内 Linux- 1500 套操作系统	1	乙方提供	2025.12.25	自合同生效后 1年
30	软件		华为视频会议服务	1	华为授权 服务商提 供	2025.12.25	自合同生效后 1年

附件二 维保服务清单。

序号	分类	服务项	服务要求
----	----	-----	------

1	存储-硬件维保	宏杉存储维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对以下宏杉存储设备提供维保服务：宏杉 MS5020 存储 1 台、MS5080 存储 1 台、MS5520 存储 2 台、NAS2300NAS 头 2 台。 2. 本项为核心服务，要求提供原厂授权函及原厂售后维保服务承诺函，并加盖原厂公章。 3. 电话支持服务：甲方在维护设备过程中，能够通过电话、邮件向乙方提出服务请求。乙方接到服务请求后，通过电话支持服务进行响应，然后根据故障现象划分故障的等级，帮助甲方进行故障定位，并提出解决方案，最终指导甲方排除设备故障。 4. 远程技术支持服务：对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，乙方必须在约定的服务等级规定的响应时间内，通过远程终端登陆到甲方申告问题的系统中进行调查和收集数据，加速问题的解决，主要的内容包含但不限于：提供产品基本的售前售后服务，即通过远程手段，对产品的硬件和软件的安装、配置、升级、license 申请、工程前的方案交流进行支持的服务；解决产品因为配置不当而引起的故障，若是产品问题则根据已有信息，辅以远程技术处理，对故障按问题级别进行的修复或规避的支持服务。 5. 现场技术支持服务：对于通过电话支持服务和远程接入服务都不能解决的设备问题，乙方需提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。 6. 软件支持服务：为确保甲方购买设备的稳定运行，由乙方向甲方提供软件支持，协助甲方装载入设备并确保投入运行。 7. 设备巡检服务：按照协议服务等级约定的周期要求，乙方安排工程师对甲方在线运行设备实施现场或远程检查，听取甲方意见，及时发现设备运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证用户设备稳定、高效运行，巡检服务每年不低于两次。 8. 硬件更换及维修服务：甲方设备在运行期间的硬件因发生故障，乙方向甲方提供服务等级承诺规定的硬件更换服务， 9. 考虑到数据安全，故障替换的介质需保留到甲方。
2	存储/网络及安全-硬件维保	华为存储、网络设备、SSLVPN、传输设备维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对以下华为设备提供维保服务： <ol style="list-style-type: none"> 1) OceanStor 18500 V3 存储设备 1 套、 2) FC SNS5192 交换机 2 台； 3) USG6680 SSL VPN 设备 2 台； 4) OSN1800 传输设备 2 台； 5) NE40E-X8 出口路由器 2 台； 6) USG6680 出口防火墙 2 台； 7) CE12808 核心交换机 (永丰) 2 台； 8) USG9560 核心防火墙 2 台； 9) S12708 汇聚交换机 (永丰) 2 台。 2. 全年 7x24 小时技术支持：对上述系统故障或与上述系统相关的故障，服务方提供全年 7x24 小时技术支持，包括电话咨询

			<p>服务、电话支持服务、远程问题处理、在线技术支持；对于通过电话支持服务和远程接入服务都不能解决的设备问题，提供现场技术支持服务，快速定位故障原因，提供故障解决方案。</p> <p>3. 紧急故障排除服务：遇到设备出现严重影响系统可用性（如：停机、系统紊乱）或者出现系统已经全部瘫痪等无法正常运行时间超过规定时间或使用产品造成的对人身安全的危害等问题，通过电话或邮件向乙方寻求技术支持和帮助，确认甲方的服务请求后，乙方工程师以最短的时间进行系统恢复。软件支持服务：为确保甲方购买设备的稳定运行，由乙方方向甲方提供软件支持，协助甲方装载入设备并确保投入运行。</p> <p>4. 设备巡检服务：按照协议服务等级约定的周期要求，乙方安排工程师对甲方在线运行设备实施现场或远程检查，听取甲方意见，及时发现设备运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证甲方设备稳定、高效运行，巡检服务每年不低于两次。</p> <p>5. 硬件更换及维修服务：甲方设备在运行期间的硬件因发生故障，乙方向甲方提供服务等级承诺规定的硬件更换服务，考虑到数据安全，存储设备故障替换的介质需保留到甲方。</p>
3	数据库-硬件维保	神州云科数据库一体机维保服务	<p>1. 要求对以下神州云科设备提供维保服务：数据库一体机 SR740XD（存储）3 台、SB7800（IB）2 台、SR940（计算）2 台。</p> <p>2. 电话支持：提供 7*24 小时技术支持（包括远程故障诊断），及技术热线和在线支持，负责解答设备使用中遇到的实际问题，及时提出解决问题的有效方法。</p> <p>3. 上门现场服务：提供服务期内 7*24（每周 7 天，每天 24 小时）小时上门现场服务和紧急事件的快速处理机制，并提供该体系机制的详细使用说明；发生故障时，0.5 小时内对甲方所提出的维修要求做出有效响应，2 小时内技术人员到现场解决问题，不能现场解决的，提供备品备件更换替用。对于影响紧急事件，可在 2 小时内恢复；对于非紧急故障，在 12 小时内修复。如故障 12 小时未能得到根本性彻底排除，无条件地提供长期设备更换服务。并如实向最终用户报告产品故障原因，制定彻底解决问题的可信对策。</p> <p>4. 备件备品：保证所提供的货物在国内均设有备件库，满足日常使用、排除硬件故障、升级的需求。免费更换正常使用下损坏的配件，提供 7*24 小时免备件费、免人工费、免服务费的故障备件更换服务。</p> <p>5. 升级支持：服务期内，免费为甲方提供设备系统软件维护，设备系统软件版本升级、微码升级、补丁程序及技术支持等服务，保证货物软硬件系统正常运行，且不影响甲方其它运行环境。</p>
4			<p>1. 要求对以下安华金和设备提供维保服务：1 台数据库审计设备、2 台数据库防火墙设备。</p>

	数据库-硬件维保	安华金和数据库维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 2. 要求提供故障维护服务：对由于产品自身原因发生的主机故障、程序故障、网络故障引起的业务系统的非正常工作，进行故障排查、处理。 3. 要求提供升级维护服务：提供安全防护建议及产品升级服务。 4. 要求支持多种服务方式：7*24h 电话支持、5*8h 网络在线支持服务、远程维护。
5	数据库-软件维保	数据库 oracle 维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对以下 oracle 数据库提供维保服务：共 5 套 oracle 数据库 11G RAC。 2. 提供 7×24 不限时间、不限次数的数据库维保服务。当遇到无法解决的数据库突发严重故障，能够保证资深、经验丰富的数据库故障处理专家，在 2 小时内赶到现场，并依靠专业知识和经验，最快速度援助解决故障。故障处理后，提供完整的故障分析和处理报告。 3. 提供 Oracle 数据库维保服务：提供日常远程支持服务、热线电话支持服务、专家在线支持服务、远程接入支持服务、数据库故障紧急救援服务等； 4. 提供 Weblogic 维保服务：针对目标 weblogic 版本及补丁进行分析，推荐最为稳定的 weblogic 版本和补丁，提供产品的补丁分析评估报告，结合应用系统运行状况和数据分析，制定软件补丁应用计划，根据需求有针对性的添加补丁包。
6	网络及安全-软件维保	无线认证系统维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对以下无线认证系统提供维保服务：通港大厦网瑞达无线认证系统 1 套。 2. 在服务期限内，服务提供方需对于甲方问题请求及时响应，并承诺提供有效、稳定、可靠的本地化服务。 3. 故障排查服务：电话报修后 4 小时上门服务、12 小时内排除故障，若 24h 内未排除故障则免费提供备品备件更换；提供原厂工程师（及以上）服务。 4. 软件补丁升级服务：提供产品本身及相关文件的补丁升级包，支持甲方从产品网站上下载升级包，按照产品使用手册相关指示完成升级，服务提供方需为甲方提供远程技术支持服务。 5. 技术巡检服务：通过定期对系统进行检查维护，主动发现系统可能存在的故障。并及时提出整改意见，做到积极预防，提高系统的运行质量。
7	网络及安全-硬件维保	DNS 维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对甲方现网所运行的 1 套 DNS 系统提供维保服务； 2. 在服务期限内，服务提供方需对于甲方问题请求及时响应，并承诺提供有效、稳定、可靠的本地化服务。 3. 故障排查服务：电话报修后 4 小时上门服务、12 小时内排除故障，若 24h 内未排除故障则免费提供备品备件更换。
8	网络及安全-硬件维保	NTP 维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对甲方现网所运行的 1 套 NTP 系统提供维保服务； 2. 在服务期限内，服务提供方需对于甲方问题请求及时响应，并承诺提供有效、稳定、可靠的本地化服务。 3. 故障排查服务：电话报修后 4 小时上门服务、12 小时内排除故障，若 24h 内未排除故障则免费提供备品备件更换。

9	网络及安全-软硬件维保	安全设备维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对甲方现网所运行的 1 套盛邦持续威胁检测与溯源系统、1 套科来网络全流量安全分析系统、1 套 WEB 资源发布系统、1 套资源访问控制系统、1 套安全狗云眼系统，提供维保服务。 2. 在服务期限内，服务提供方需对于甲方问题请求及时响应，提供电话、远程及现场技术支持服务，并承诺提供有效、稳定、可靠的本地化服务。 3. 故障响应服务：针对一般故障，需在 10 分钟内响应，12 小时内恢复；针对严重故障，需在 10 分钟内响应，4 小时内恢复；针对重大故障，需在 10 分钟内响应，2 小时内恢复。 4. 要求提供巡检服务：提供不少于 2 次/年的巡检服务，及时发现安全隐患，并出具巡检报告。
10	支撑保障-软件维保	操作系统维保服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求对以下操作系统提供维保服务：数据中心内共 1500 套 Linux 操作系统。 2. 基本支持服务：提供最直接、快捷、高效的基本支持服务，7x24 电话支持和网站访问，远程支持及服务。 3. 巡检服务：要求提供巡检服务，通过主动检查操作系统的运行状况，提前发现并避免潜在的问题，保障系统运行的可靠性，及时发现并解决隐藏的问题。 4. 系统补丁升级服务：提供操作系统软件介质及补丁升级服务，以确保达到最佳兼容性。具体包括：版本升级服务：提供 Redflag Asianux Linux 3.0/4.0/7.0 系列相应内核版本的升级，涵盖操作系统核心版本升级、漏洞修复、安全补丁更新以及软件功能增强加固服务。同时，提供 Redflag Asianux Linux 3.0/4.0/7.0 系列对应版本系统关键软件的补丁升级，例如 OpenSSL、OpenSSH 等。 5. 应急故障处理：数据中心服务器操作系统发生故障时，非硬件故障的软件故障在 2 小时之内解决，并提供故障分析报告和解决方案。 6. 邮件、短信通知服务：定期通过邮件和短信方式通知甲方目前系统中发布的最新漏洞及下载修复方式。 7. 7*24 小时支持：需提供 7*24 电话支持服务，时刻保障甲方业务健康运行。同时提供电话告知服务：向采购人提供的项目负责人进行一对一定期回访，及时了解甲方的使用情况，同时告知目前系统中存在的漏洞问题，并为用户快速修复。现场应急支援：在甲方需要时，能免费提供现场技术支持。
11	支撑保障-软件维保	视频会议服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 支持对现有华为视频会议系统提供维保服务和华为线上会议 weLink 帐号服务（包含基础套餐会议并发数不限于 40 方/年及以上、1080p 高清硬终端接入不限于 5 个及以上、不限于 100 人及以上云会议室、强提醒短信服务不限于 5000 条及以上、50G 录播空间等服务），服务期 1 年。

			<p>2. 提供重大会议保障服务以及每年不少于四次的巡检服务：针对会议系统的全链条，从平台至终端，从硬件到软件开展深度巡检，对巡检所获信息进行分析，评估系统整体的风险与问题，并提出优化方案及解决措施。具体涵盖会前巡检（处理问题与风险）、拟定会议脚本、做好会前准备工作并进行调测、开展基本流程演练与应急预案演练、会中进行现场保障以及会后进行总结等工作。</p>
12	服务质量	服务质量及承诺函要求	<p>1. 及时性要求：乙方获得甲方的服务请求后，应及时做出实质性响应，服务人员应按时抵达现场并及时解决故障，恢复系统运行，如需到现场处理故障，应事先与现场联系人约定上门时间，并按约定时间抵达现场进行故障处理；</p> <p>2. 可用性要求：应进行合理的人员岗位设置，重点岗位保证专人专岗并设置人员备份；</p> <p>3. 安全保密性要求：乙方应采取各种安全手段或措施，有效控制运维服务的各个环节，保护运维服务中的物理安全、网络安全、系统安全、应用安全和数据安全。</p>

项目编号：

合同编号：

甲方（买方）：

乙方（卖方）：

