

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 4：河南省教育厅设备质保服务项目 合 同

甲方：河南省教育资源保障中心

乙方：河南亿兴科技股份有限公司

甲乙双方根据（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-包号（豫政采(2)20240736-4 河南省教育厅设备质保维保服务）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设备质保维保服务。
- 2、详细服务内容见附件：质保维保系统设备清单

第二条 合同额

合同总金额：伍拾玖万伍仟元整（¥595000.00 元）。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、系统运行质保维保总体要求

乙方保证质保设备在 24 小时内正常稳定运行，乙方有足够的技术力量和人员确保机房的连续稳定运行，乙方提供以下服务：

- 1) 乙方按照 7*24 小时的服务标准执行。

- 2) 乙方接到甲方或用户方支持请求时在 30 分钟内做出响应；根据甲方或用户方要求，在提供现场技术支持及服务时，2 小时内赶到现场进行故障排除；
- 3) 故障处理根据问题严重程度不同，可以在 4 小时、12 小时、24 小时内解决。
- 4) 做好乙方服务人员的保密教育工作，与其人员签订保密协议，做好相关技术、安全等各方面保密工作。
- 5) 质保维保期内指派专人作为本次服务的负责人；建立与客户间的沟通机制，现场支持指定专人负责；专人清单信息在合同签署时一并提供给甲方。
- 6) 提供特殊时段（如业务保障期间、重大系统测试、系统上线等），以及产品安装、系统变更和迁移、系统升级等的现场支持服务；

2、运行质保维保服务达到的目标：

- 1) 系统软、硬件设备无故障运行率达到 98%以上。
- 2) 建立运行维护台账，定时对基础环境、硬件设备、软件系统进行检查，确保及时发现并解决问题。
- 3) 定期提供日常运维服务、重大事件服务、巡检、安全分析、系统及网络优化建议等；通过对网络设备及安全设备定期检测、维护和保养，保障设备运行稳定；通过定期维护保养延长设备生命周期，降低故障率。
- 4) 确保在因突发事故导致硬件设备故障，影响设备正常运作情况下，能够及时得到设备供应商的产品维修和技术支持，并快速解决故障。
- 5) 每月对全部设备和机房环境进行检测、维护、保养和清洁。

3、服务时间及地点

- 1) 服务时间：合同签订后 12 个月。自 2024 年 7 月 23 日到 2025 年 7 月 22 日。
- 2) 服务地点：郑州市郑东新区正光路 11 号

第五条 服务方式及内容

（一）服务方式：

- 1、电话、远程技术支持服务
- 2、现场维护服务

（二）服务内容：

- 1、软硬件维护：协议范围内的设备提供维护及巡检服务。
- 2、性能维护。监控中心机房设备的运行状态。每次提交系统安全运行分析和预警报告、及时制定预防措施。
- 3、服务建档。初次提供服务时派专人到场，对协议范围内的设备进行详细的登记，收集建立用户设备档案资料，包括：设备名称、型号、各部件的产品系列号、设备具体配置、安装日期，操作系统、当前的资源利用率等。利用这些信息建立一套完善的用户档案系统，以便于故障的诊断和分析。
- 4、系统状态维护及优化：保持协议内设备系统处于经优化的良好运行状态，并能正常连接业务网络，避免系统受病毒及其它不良代码影响而导致影响系统运行。
- 5、故障检测与修复：包括软件故障检测与修复，硬件故障检测。
- 6、配件的更换：维护人员提出需求，经使用单位采购后，维护人员提供配件更换。
- 7、重大活动的工程师驻场。
- 8、培训：对单位信息人员非定期地作相关设备使用及维护知识培训。
- 9、维护期内其它要求。

第六条 运维服务质量要求

（一）故障级别定义及服务级别

1、故障级别定义

一级故障(重大故障)：最紧急，指设备或软件在运行中出现服务器宕机或系统瘫痪等导致服务中断、业务停止、数据丢失的故障。

二级故障(严重/主要故障)：紧急，指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障（如设备关键部件故障，系统响应速度大幅下降）；或具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，可能导致设备或软件的基本功能不能实现的故障（如冗余设备单侧故障）等。

三级故障(一般/次要故障)：一般，除一、二级故障外的其它软硬件故障，指设备或软件在运行中出现的，轻微影响系统功能和性能（性能降低小于 20%），但关键业务不受影

响的故障。

2、故障处理基本要求故障处理时，优先考虑系统恢复以保证业务正常运行，然后再彻底解决故障。

3、故障响应和解决时限响应

一级故障：1 小时内到达现场，2 小时之内解决故障。

二级故障：1 小时内到达现场，8 小时之内解决故障。

三级故障：1 小时内到达现场，12 小时之内解决故障。

（二）服务效果

1、系统运行稳定、可靠。通过对系统的合理规划和日常维护，保障维保设备清单中设备组成的硬件系统能够稳定、可靠地运转。

2、灾难性崩溃的快速响应与恢复。我公司会第一时间到达现场，并在尽可能短的时间里对系统灾难进行恢复。

3、投资保护。保障厅机房 IT 设备投资能够得到最大限度的回报。在保障系统正常运行的基础上，对运维设备和系统进行性能优化，使得现有硬件环境下能够最大程度的发挥出性能。

（三）运维服务报告

乙方每月提供日常运维服务报告、巡检报告、安全分析报告等；提供重大事件服务报告、系统及网络优化建议等；每年度提供项目年度运维服务报告。

第七条 项目验收及标准

甲、乙双方共同组织验收。

1、标准：本合同、磋商文件、响应文件及国家有关规范、法律。

2、项目验收时，乙方需向甲方提交磋商文件中提到的竣工文档和相关资料等，并配合甲方做好等级保护及密码测评相关工作。

第八条 付款方式

1、合同签订后，乙方提供中标通知书、发票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：人民币伍拾叁万伍仟伍佰元整（¥：535500.00 元）；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：人民币伍万玖仟伍佰元整（¥：59500.00元）。

2、乙方指定收款账号

账户名称：河南亿兴科技股份有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司郑州注协大厦支行

账号：1702322009200023778

统一社会信用代码：91410100772155205A

企业规模：小型企业

第九条 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，甲方需提供必须的文字、图片或信息材料等，并确保所提供的资料合法、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，不得以任何方式泄露给第三方。

第十条 乙方权利与义务

- 1、在项目实施过程中，如甲方提出修改意见，双方应协商对内容进行修改，最大限度的满足项目的需求；
- 2、按照合同约定按时、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、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。
- 6、乙方保证，甲方或用户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。

7、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。

8、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 7 日向甲方移交所有设备维保维修信息、信息数据、维护台账、响应记录、检测报告等。

第十一条 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、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。

3、乙方逾期不提供质保维保义务或经整改达不到维保目的的，甲方有权拒绝支付合同款项并有权自行聘请第三方提供质保维保义务，因此发生的费用以及给甲方造成的损失均由乙方承担。

第十二条 不可抗力

1. 如果双方中的任何一方因为战争、严重的火灾、台风、洪水、地震等属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的履行，则合同履行相应顺延，顺延的时间等于不可抗力发生作用的时间。

2. 受影响的一方应将不可抗力的出现尽快通过电传或传真通知另一方。在不可抗力出现 14 天内，受影响的一方应提供有关权威机构出具的证明文件并通过快件或挂号信等书面方式寄至另一方以便其核实和确认。

3. 受影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通过电传或传真通知另一方，并以书面形式正式告知另一方。

4. 如果不可抗力持续作用超过 120 天，双方将通过友好协商解决未来的合同履行问题。

第十三条 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，任一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

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）：河南亿兴科技股份有限公司

法定代表人或委托代理人：

联系地址：河南省郑州市郑东新区龙子湖中

道东路东时埂街北创智天地 4 楼

联系方式：0371-58683960

日期：

2024.7.23

附件：质保维保系统设备清单

序号	产品名称	产品型号	数量
1	主存储	IBM Storwize V7000	1
2	备份存储	IBM Storwize V3700	1
3	备份存储	华为 S2600T	1
4	存储设备	EMC VNXE3300	1
5	应用虚拟化服务器	IBM X3850 X5	12
6	数据库服务器	IBM X3850 X5	6