

合同编号:



XC-20250370

运维服务合同书

项目名称: 郑州市生态环境局环境空气质量自动监测运维及管理服务项目 (H包)

招标编号: 郑财招标采购-2025-469

甲 方: 郑州市生态环境局

乙 方: 广东旭诚科技有限公司

2026年1月

协议书

甲方：郑州市生态环境局

乙方：广东旭诚科技有限公司

鉴于：郑州市生态环境局环境空气质量自动监测运维及管理服务项目，经招标代理机构通过郑州公共资源电子招投标交易平台公开招标程序，乙方投标并中标。根据中标结果，甲乙双方经协商一致，依据《民法典》合同篇、《政府采购法》、《招标投标法》的相关规定，结合本项目实际情况，签订以下协议：

一、乙方承担的项目概况、运维要求和期限

1、乙方中标标的为H包，承担郑州市市级空气质量监测联网与数据管理系统业务平台运维服务。

2、本合同期限为1年，自2026年1月21日至2027年1月20日。

二、合同价款及支付

1、乙方中标的H包，中标价为¥239000元（大写：贰拾叁万玖仟元整），该金额为本合同的最高限价，不因任何因素做上浮调整；本合同价已包括税金等履行本合同所需的全部费用，甲方不再支付其他任何费用。

2、本合同1年服务期限内，甲方每个季度对乙方开展一次运维工作考核，第一季度工作完成后支付合同价的38%，尾款待合同任务完成2027年年度财政经费到位后支付。（根据全年考核结果，尾款进行支付核减）。

3、甲方每笔资金支付前，乙方应先向甲方提交付款申请书。付款申请书应列明支付金额、支付依据，并附符合甲方财务要求的相应金额发票。乙方的付款申请书和附件发票不符合前述要求的，甲方有权拒绝支付，并不承担迟延支付的违约责任。本合同约定的付款期限为财政资金正常支付所需期限，如因财政原因导致的支付迟延，甲方仅负有支付流程发起的义务，不承担支付迟延的违约责任。

三、平台运维内容及要求

具体见本合同附件。

四、甲方的权利义务

1、甲方应向乙方提供乙方进行运维服务所必须的协助；

2、甲方应按本合同约定及时向乙方支付运维费用。

五、乙方的权利义务

1、乙方有权根据本合同的约定获得甲方必要的协助；

2、乙方有权根据本合同的约定收取运维费用；

3、乙方有配合并接受甲方考核的义务；

4、乙方有按本合同及附件技术需求的要求，诚信、全面履行本合同的义务。

5、本合同项目服务所形成的所有数据和成果等全部归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得以任何方式转让或者许可他人使用本合同数据和成果。

6、乙方及其雇员应遵守保密义务，未经甲方书面同意，不得将履行本合同而获悉的数据、信息用于本合同约定之外的任何其他用途。

7、乙方负有运维过程中的人员和设备安全责任，如发生安全事故由乙方承担一切法律责任，与甲方无关。

8、乙方应亲自完成本合同，未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式将本合同项下的服务项目或工作分包、转包。

六、违约责任

1、甲乙双方均应全面、诚信履行本合同约定的各项权利义务。因一方违反本合同约定的，应依法承担违约责任，并赔偿对方的损失；

2、乙方运维达不到本合同约定的标准，甲方有权扣除相应的运维费用，在项目验收时，乙方须要提供相关工作证明材料。

1) 乙方每少做1次远程定期巡检服务，扣除费用1000元；

2) 乙方每少出1期《郑州市市级空气质量监测联网与数据管理系统业务平台运维服务工作报告》，扣除费用1000元。

3) 其它服务内容，每出现1次未做或服务不到位，扣200元。

如果乙方连续两次无故不按照合同约定履行义务，乙方经甲方责令整改，仍不能在指定时间整改达标的，甲方有权单方解除本合同；甲方单方解除本合同后，尚未支付的费用不再支付，乙方还应赔偿甲方损失。

3、乙方及其雇员发生泄密的，乙方应立即采取补救措施，并对泄密后果承担全部法律责任；因乙方及其雇员泄密给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方损失。

4、其他应承担的违约责任，以《中华人民共和国民法典》和其他有关法律、法规规定为准。

七、纠纷的解决

甲乙双方在本合同履行期间发生的争议，由双方协商解决；协商不成的，在甲方住所地人民法院诉讼解决。

八、本合同的组成

本合同由以下部分组成，法律效力与本合同相同，可依次用于本合同的解释：

1、本合同附件；

2、招标文件；

3、投标文件。

九、其他事项

- 1、本合同未尽事宜，甲乙双方协商一致后可签订补充协议；
- 2、本合同一式伍份，甲方持叁份，乙方持贰份，具有相同法律效力，自双方签字盖章后生效。

甲方（公章）：郑州市生态环境局

乙方：广东旭诚科技有限公司

地址：广州市黄埔区碧山大街29号C2栋9楼

法人或授权代表：

法人或授权代表：

开户银行：中国民生银行广州滨江东支行

地址：中原路71号

账号：692567698

时间：2016年1月21日

时间：2016年1月21日

平台运维需求

一、运维内容

服务对象为 119 个空气自动站的联网管理系统平台。

(1) 问题咨询与解答服务

对用户使用郑州市系统平台过程中遇到的问题,针对平台运行异常、数据异常判断等情况,提供 400 电话、邮件、传真、QQ 群组在线讨论等各种方式及时解决。

(2) 远程维护服务

针对郑州市系统平台使用时发生故障,在无法通过电话、邮件、QQ 等方式解决问题时,可提供远程协助处理服务,进行远程操作,进行故障修复,保障系统恢复正常,稳定运行,故障服务响应时间不超过 1 小时。

(3) 系统漏洞修复服务

每月对系统平台进行风险扫描并清除风险,安全漏洞扫描和修复,操作系统补丁更新。在突发计算机病毒事件期间,及时为客户提供“打补丁”服务。

在平台被扫描出漏洞时,提供漏洞修复服务。

(4) 远程定期巡检服务

在维护服务期内,提供 1 个月 1 次的远程巡视服务,监测系统软件运行情况,并做好运行记录。

(5) 数据上传保障服务

每个月月初根据省站通知,生成郑州市乡镇站上个月的小时审核数据、日审核数据,并打包上传至省站。

(6) 数据备份服务

在维护服务期内,提供每月系统数据备份服务,保障系统数据的完整性;并能够在系统崩溃时对预报数据的恢复。

(7) 定期评估服务

在维护服务期内,对郑州市系统平台运行状况进行 2 次全面、科学的评估服务。内容包括:系统软件运行状况及性能评估;系统稳定性、实用性评估、数据库性能评估等。售后服务中心需根据系统评估结果向用户提交详细的系统维护服务优化改进方案。

(8) 定期优化服务

在维护服务期内,结合评估提供 2 次定期检验郑州市系统平台是否达到运行标准,对系统、数据库等进行优化维护服务,保证系统的最佳运行状态。

(9) 应急处理服务

当系统出现严重故障或已经停机、停运行,平台核心业务工作受到严重影响,必须采取相应的急救和补救措施,在最短时间内使系统核心业务得到恢复,并使系统的设备和数据完整性损失降到最低。

二、数采系统运维需求

(1) 系统协助重装

当数采工控机需要重装系统时, 远程协助运维人员安装数采系统及运行环境: 远程安装 .net framework 2.0、SQL Server 2005 Epress、.net 等基础运行环境, 并提供相关的技术支持。

(2) 系统数据处理

- 1) 协助用户解决数采系统的数据库文件损坏问题。
- 2) 协助用户解决数据库服务无法启动问题。
- 3) 通过远程对数采系统的历史数据进行导入和导出。
- 4) 协助用户解决数采系统的数据库日志已满, 导致无法入库的问题。

(3) 系统功能检查

每半年一次对运维期内发生过故障的站点进行数采系统各个功能的远程检查, 判断数采功能是否正常工作, 从而保证数采软件采集数据的准确性。

(4) 故障监控及统计

定期系统故障分析报告, 对故障的具体原因进行定量定性的分析, 针对仪器、平台软件、网络或操作人员失误等等找出故障原因, 说明系统故障发生的站点、地点、故障现象、影响范围, 故障恢复时间, 以及最终故障的原因, 跟进人员等, 为后期分析仪器故障率、运维效率等方面提供数据支撑。

(5) 数据迁移技术支持

因为各种硬件原因导致故障, 需要更换设备时, 则需将原有的数采设置参数和监测数据等迁移至新设备上。此时, 提供系统数据迁移技术支持, 可通过远程方式将原有备份数据重新迁移到新的硬件。

(6) 技术问题咨询

针对河南省郑州市所有运维过程中的技术咨询, 通过热线咨询电话、呼叫中心等方式实现电话技术支持, 向用户提供日常系统疑问咨询解答, 帮助用户顺利完成系统日常运作。具体地, 针对软件系统的数采系统参数设定、数据计算、数据存储、数据发送、数据查询等功能中遇到的各种问题为站点运维人员进行解答, 提供技术支持, 辅以远程协助解决问题。

(7) 系统数据研判

为保障系统数据正常, 提供站点数据中断故障研判修复服务(部分故障可能由于仪器设备固件程序出问题, 需要返厂等等的研判以及监测状态转换等操作)。

(8) 故障解决

通过远程登陆实现技术支持, 帮助用户解决系统软件出现的问题。

(9) 数采设备驱动优化

针对数采进行采集设备方面功能优化包括:

- 1) 不同品牌的仪器厂家升级设备或者通信协议升级导致的数采软件调整优化。
- 2) 新采购设备接收驱动开发及调试优化。
- 3) 采集设备运维过程, 进行设备维修及更新, 采集软件驱动优化及完善系

统。

三、移动端运维需求

(1) 问题咨询与解答服务

对用户使用移动端过程中遇到的问题，针对移动端运行异常、数据异常判断等情况，提供 400 电话、邮件、传真、QQ 群组在线讨论等各种方式及时解决。

(2) 远程维护服务

针对移动端使用时发生故障，在无法通过电话、邮件、QQ 等方式解决问题时，可提供远程协助处理服务，进行远程操作，进行故障修复，保障系统恢复正常，稳定运行，故障服务响应时间不超过 1 小时。

(3) 系统漏洞修复服务

每月对移动端系统进行风险扫描并清除风险，安全漏洞扫描和修复，操作系统补丁更新。在突发计算机病毒事件期间，及时为客户提供“打补丁”服务。

在移动端系统被扫描出漏洞时，提供漏洞修复服务。

(4) 远程定期巡检服务

在维护服务期内，提供 1 个月 1 次的远程巡视服务，监测移动端系统软件运行情况，并做好运行记录。

(5) 数据备份服务

在维护服务期内，提供每月移动端系统数据备份服务，保障系统数据的完整性；并能够在系统崩溃时对预报数据的恢复。

(6) 定期评估服务

在维护服务期内，对移动端运行状况进行 2 次全面、科学的评估服务。内容包括：移动端系统软件运行状况及性能评估；移动端系统稳定性、实用性评估、数据库性能评估等。售后服务中心将根据系统评估结果向用户提交详细的系统维护服务优化改进方案。

(7) 定期优化服务

在维护服务期内，结合评估提供 2 次定期检验移动端是否达到运行标准，对系统、数据库等进行优化维护服务，保证系统的最佳运行状态。

(8) 应急处理服务

当系统出现严重故障或已经停机，停运行，系统核心业务工作受到严重影响，必须采取相应的急救和补救措施，在最短时间内使系统核心业务得到恢复，并使系统的设备和数据完整性损失降到最低。

四、监督考核和特殊时段要求

郑州市生态环境局组织开展运维管理和质控考核，对达不到运维要求或违规操作的，郑州市生态环境局可以扣减相应的运维费，并有权终止运维合同；如有特殊时段需要提供驻场服务，乙方需及时响应。