南通市电子政务云平台（2026）

维保服务项目

合　　同　　书

项目编号：JSZC-320600-ZYZB-G2026-0020

甲　方：南通市大数据管理中心

乙　方：江苏晟晖信息科技有限公司

签订地点：南通

二〇二六年十一月

南通市电子政务云平台（2026）维保服务项目合同

甲方（采购人）：南通市大数据管理中心

乙方（中标供应商）：江苏晟晖信息科技有限公司

签订地点：南通

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律法规，甲乙双方经友好协商，本着平等互利、诚实信用的原则，就南通市电子政务云平台（2026）维保服务项目（项目编号：JSZC-320600-ZYZB-G2026-0020）的软硬件维保及驻场运维服务事宜达成一致，签订本合同。

一、合同金额及付款方式

1.本项目合同总额合计人民币 1,764,200.00 元（人民币大写：壹佰柒拾陆万肆仟贰佰元整）。合同价包括招标文件所确定的采购清单范围内所有费用，乙方已考虑到各种因素、风险及所需的全部费用，本项目中标价格确定后不作调整。

2.付款方式：本合同总金额为本合同签订之日起一年的维保服务费用。签订合同后 10 个工作日内，甲方支付本合同总金额的 50%，即人民币 882,100.00 元（人民币大写：捌拾捌万贰仟壹佰元整）；服务期满考核合格后 10 个工作日内，甲方支付本合同剩余合同款，即人民币 882,100.00 元（人民币大写：捌拾捌万贰仟壹佰元整）。

3.每次付款前乙方需向甲方提供合法、相对应金额的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款而不视为违约。以上付款均不计利息。

二、服务内容及服务要求

本次项目共包括 25 台设备、3 套软件系统为期一年的软硬件维保服务（含 3 名驻场人员为期一年的驻场运维服务）：具体分别为 2 台云计算核心交换机、2 台核心防火墙、14 台交换机、4 套存储、3 台堡垒机，云计算虚拟化软件 H3C CAS、网络 SDN 控制器软件 H3C VCFC、大云管理平台 H3C CloudOS 等 3 套软件系统，以及 3 名驻场运维人员提供的日常云运营、值守保障服务。各项服务内容及

要求如下：

1、软件维保需求

1.1 软件维保清单：

序号	设备/系统名称	数量	备注
1	H3C CAS 云计算管理平台	1 套	
2	H3C SDN 控制器基础软件平台	1 套	
3	H3C Cloud OS 云操作系统软件	1 套	

1.2 软件维保内容：

（1）在合同规定时间内，每月进行定期巡检服务，巡检内容包括软件的整体使用情况、集群状态、软件运行状态监控、软件版本更新情况等内容。

（2）提供 7*24 小时应急响应服务，对于软件层面发生的异常，在发生故障后 0.5 小时内定位故障的具体原因，需在 2 小时内解决故障，在 2 个工作日内提交关于软件故障事件的处置报告。

（3）提供软件维保软件合同期内的升级服务，根据官方提供的最新稳定版本，在用户完成评估和授权的情况下对软件进行版本升级，避免因已知问题而导致软件运行异常。

（4）及时提供相关软件的最新使用文档信息。

（5）提供应急授权扩容支持，当由于用户业务量激增导致授权不足时，需在 2 小时内按照用户需求提供用户应急授权扩容，满足应急使用需求。

2、硬件维保需求

2.1 硬件维保清单：

序号	设备/系统名称	数量	备注
1	H3C LS-12510-X-AC 交换机	2 台	
2	H3C S68 汇聚交换机	10 台	
3	M9000 防火墙	2 台	
4	H3C U8300 管理交换机	4 台	
5	HP 3PAR 7200c 存储	1 台	

序号	设备/系统名称	数量	备注
6	H3C CF8820 存储	1 台	
7	华为 S5500 存储	1 台	
8	蜂巢分布式存储	1 套	
9	堡垒机 MK3000	3 台	

2.2 硬件维保内容：

（1）在合同规定的服务期内，每月定期进行巡检服务，巡检内容包括主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，设备故障处理，设备系统维护、补丁升级等内容，认真做好巡检记录。

（2）对清单相关设备出现故障的设备免费提供维修、更换零配件服务。在发生故障后 24 小时内为用户免费更换维保设备损坏的所有的零部件或使用备件进行更换，若 24 小时内无法解决设备故障，在 7 个工作日内将设备返厂维修完成，并替换在用的备机设备。

（3）提供备品备件服务，为保障政务云平台的高可用性，针对本次维保服务项目，需根据备品备件清单建立核心设备、常用部件备件库，提供相关备品备件。具体备品备件需求如下：

序号	设备/系统名称	数量	备注
1	H3C LS-12510-X-AC 交换机	1 台	
2	H3C S68 交换机	1 台	
3	堡垒机 MK3000	1 台	
4	服务器内存 ddr4	10 条	
5	存储硬盘 12 Gbps SAS HDD 1.2T	5 块	
6	存储硬盘 6 Gbps SATA SSD 960G	5 块	

3、政务云驻场服务需求

3.1 驻场服务清单：

序号	服务名称	数量	备注
1	高级云运维服务	3 人	

3.2 驻场服务范畴：

（1）负责南通市电子政务云平台相关软硬件设备的日常维护管理工作：对各类资源管理软件进行维护管理，包括云管理平台软件、虚拟化平台软件、存储系统、政务云数据备份系统等；对南通市电子政务云平台相关硬件设备（服务器、磁盘阵列、负载均衡器、交换机、防火墙等）进行维护管理。

（2）贯彻南通市电子政务云平台维护管理规定，落实质量考核指标。

（3）负责定期分析南通市电子政务云平台资源使用及运行状况。

（4）负责根据服务器、网络、存储等硬件设备的备件服务级别，协助客户进行快速备件更换。

（5）负责南通市电子政务云平台设备运行状况的 5*8 现场运维保障和 5*8 时间外的电话技术支持、必要情况下现场支持服务。

（6）负责完成南通市电子政务云平台设备运行数据的月度巡检报告、系统及网络运行情况分析报告。

（7）负责根据南通市电子政务云平台系统的应用需求，及时提出网络、资源扩容规划和技术方案。

（8）负责云平台及底层 IT 基础设施相关的容量管理，定期输出容量报告，提供容量扩容建议，协助客户完成系统容量规划，根据业务需求定期调整评估。

（9）不定期提供云平台相关产品培训、运维案例分享，提升运维团队技术水平。

（10）协助参与应急演练与应急响应：根据云平台高可用设计特性和各组件的重要性进行针对性演练，在演练前协助制定演练计划和演练方案，并协助参与演练；当发生重大应急事件时，驻场运维工程师在政务云管理部门的牵头下实施应急响应操作，并在事后协助制定重大事件报告。

（11）重要时刻保障：重要时间节点期间进行云平台运行和信息安全的重点保障，按实际要求配置现场及远程人员，在重大时刻前输出保障方案。

3.3 驻场服务要求：

（1）驻场服务需要在政务云现场常驻云平台、虚拟化及系统运维工程师 3 名，现场维护人员的工作时长为 5×8。驻场运维服务人员必须具备相关领域的认证资质或经验证明。

（2）必须提供热线电话、电子邮件、远程支持或供应商现有服务门户等有效的技术支持渠道，提供 7*24 小时电话响应服务及事件处理服务。

（3）应提供具体的服务方案。服务方案包括服务具体内容、服务范围及分工界面、服务人员、运维流程、服务输出模板等。

（4）云平台故障处理：按照故障事件等级分为紧急事件和一般事件。乙方承诺故障处理响应时间，其中紧急事件处理响应时间不超过 10 分钟，一般事件处理响应时间不超过 30 分钟。

（5）日常监控、巡检：对云平台进行日常监控、巡检，包括监控告警的处理，巡检异常的处理等；需制定维护管理规定，并按照规定中的维护项目、周期和要求，制定详细的作业计划并执行，执行表和巡检报告需要包含具体巡检结果和操作记录。

（6）应提供现有云平台厂商绿色通道，重大事件或故障可升级由各领域专家资源池内的高级运维专家团队提供技术支持，快速响应；或者由二线升级各产品线研发直接参与提供技术支持。高级运维专家团队技术领域应覆盖政务云内所涉及的服务器、存储、网络、安全、操作系统、数据库、应用、容灾备份、虚拟化平台、中间件等各领域。

（7）配置实施及管理：进行云平台各软硬件设备的基础配置、IP 配置、角色用途、账号密码等的统一配置实施及配置管理；每次操作由运维经理审核或者按照工单要求进行操作，不允许出现未授权的配置行为。

3.4 驻场人员要求：

驻场人员应为高级云运维工程师，大专及以上学历，从事 2 年及以上云计算平台运维工作，能协调现有云平台厂商资深工程师或各领域专家，获取相关技术支持服务。具体岗位要求如下：

岗位	人员要求	备注
云平台驻场运维服务工程师	◆大专及以上学历，计算机或 IT 相关专业，了解 TCP/IP、路由技术协议，具备较强的技术基础，对堡垒机、IPS 等安全方面工作原理有所了解；◆熟悉虚拟化原理、业内主流的虚拟化技术，对服务器虚拟化有操作基础，有虚拟化产品和方案维护经验；◆熟悉网络和安全设备的安装、调试、维护；具备网络故障的分析、判断、解决能力，会使用 Wireshark 抓包和 Debug 分析排查网络故障；◆熟悉常见操作系统如 Windows、Linux 及主流国产服务器操作系统的部署、日常的维护管理、问题定位和故障排除，掌握 Shell 脚本优先；◆了解 SAN 存储网络架构及基本概念，并接触过主流厂商 SAN 存储阵列、存储交换机等的日常操作维护、配置者优先；◆具备主流云平台厂商相关认证或同等技术能力证明及相关运维经验；◆有较强的沟通协调能力及责任心。	

（1）驻场人员必须自觉遵守市大数据管理中心的各项规章制度，必须维护中心声誉和形象，不得做有损市大数据管理中心声誉形象的事情发生。

（2）驻场人员实行 5×8 小时工作制，严格遵守上班工作时间，不得迟到早退。

（3）驻场人员上班时间应全身心投入工作，不得从事与工作无关的活动。

（4）驻场人员必须明确工作职责，端正工作态度，对待工作认真负责，服从市大数据管理中心管理，杜绝敷衍了事。

（5）驻场人员不得利用工作时间及市大数据管理中心设备从事与政务云运维无关的活动。

（6）驻场人员必须爱护市大数据管理中心财产，不得有意损坏或挪作私人用途。

（7）驻场人员必须遵守市大数据管理中心数据保密相关要求。

（8）驻场人员上班时间不得接待与中心业务无关的人员。

（9）驻场人员应保持工作环境整洁，物品及桌椅摆放整齐有序，严禁杂乱，并安排值日打扫卫生。

4、技术支持服务需求

4.1 服务时效性：乙方承诺，中标后提供 7×24 小时（每周 7 天，每天 24 小时）本合同项下货物（含系统软件）的质量保障服务，服务支持接入手段包括但不限于电话技术支持服务、远程支持、现场服务、微信公众号、APP。

4.2 现场技术支持服务：系统发生技术性故障影响使用时，乙方应保证在甲方规定的时间内解决故障，服务回应时间不得超过半小时，问题诊断时间不得超过两个小时。对于无法马上定位和解决的技术问题需要能提供完善的原厂升级通道，并协调原厂商在第二个工作日内安排厂家技术人员现场解决故障。

4.3 乙方应通过对系统健康性、安全性以及性能评估检查等手段，及时发现设备和系统运行中出现的隐患，提出并采取优化、解决措施，减少系统发生故障的概率，保证系统稳定高效运行。每季度必须对全部设备进行一次详细的健康检查，并在检查完成 10 个工作日内提交季度巡检报告。

4.4 乙方在进行所有维护或更换操作时，应提供完备详尽的操作方案，向用户详细解释潜在风险。所有操作均以保证数据安全和设备完好服务为前提。系统恢复后，需出具详细服务报告。

4.5 乙方提供体系化运维管理系统，包括但不限于工单系统、工时系统、业务变更系统截图，以保证服务流程操作规范。

4.6 乙方需提供维保期内最新的软件版本更新，或提供软件版本更新许可密钥或访问代码，如软件版本、固件版本、软件版本更新及这些软件的配套文档资料；并及时提出增加、调整原设备厂商发布的操作系统软件或设备底层软件补丁建议。新软件补丁投入使用前，乙方应保证在测试机或未正式开通使用的设备上作测试验证，经满足安全可靠后方投入正式使用。

4.7 乙方还应提供以下维保服务：

（1）提供详细的维保方案，确保维护期内软硬件安全稳定运行；

（2）机房管理：协助做好机房出入人员登记及机房日常管理工作；

（3）确保所提供的维护服务技术是先进的、质量是优质的，且能提供远程

技术支持、现场技术支持、专人服务界面、软件升级、培训、巡检、服务总结报告等全面维保服务；

（4）在进行所有维护或更换操作时，应提供完备详尽的操作方案，向用户详细解释潜在风险，系统恢复后出具详细服务报告；

（5）巡检服务：服务期内，乙方采用专业工具巡检方式对南通市电子政务云平台所有软件平台、硬件产品进行巡检，并提交相应健康检查报告或服务报告，详细巡检计划及范围由乙方与甲方提前协商制定。

5、服务成果交付

为落实上述服务要求，乙方在服务期内应向甲方提交以下成果文件：

（1）工作周报：按周提交，内容包括本周工作完成情况、存在问题及下周工作计划；

（2）月度巡检报告及系统、网络运行情况分析报告：每月提交；

（3）季度巡检报告：每季度对全部设备进行一次详细健康检查，并在检查完成后 10 个工作日内提交；

（4）故障处置报告：软件类故障在故障解决后 2 个工作日内提交，硬件及现场故障在系统恢复后提交详细服务报告；

（5）年度服务总结报告：服务期满前提交，内容包括全年服务量统计、故障处理情况、容量分析、优化建议及下一年度运维建议；

（6）重要时期保障方案及保障总结、应急演练记录、培训材料等其他按甲方要求提交的专项文件。

6、服务依据标准

乙方提供的维保服务应符合下列标准规范的要求：

（1）《国家电子政务标准体系建设指南》；

（2）GB/T 31167《信息安全技术 云计算服务安全指南》；

（3）GB/T 31168《信息安全技术 云计算服务安全能力要求》；

（4）ISO/IEC 17788《信息技术 云计算 概述和词汇》；

（5）GB/T 30850-2014《电子政务标准化指南》；

（6）GW0013-2017《国家电子政务外网标准—政务云安全要求》。

三、服务期限及服务地点

1. 合同期限自 2026 年 12 月 9 日起至 2027 年 12 月 8 日止，服务期为一年。

2. 乙方提供 25 台设备、3 套软件系统为期一年的原厂设备维保和含 3 名驻场人员在内的为期一年的云平台高级运营服务，满足采购标的的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。服务期结束时，本合同下的维保对象应处于良好及正常状态。

3. 服务地点：南通市大数据管理中心指定的政务云机房及办公场所。

四、考核办法

1. 乙方按合同约定履行工作职责，由甲方按合同约定对其维保服务进行评价。

2. 乙方按周提供工作周报、按月整理服务报告，内容包括技术服务工作成果、问题解决情况、系统运行情况及建议等。

3. 甲方根据《南通市大数据管理中心运维服务管理办法（试行）》对乙方的技术支持服务实施考核，考核结果作为支付剩余合同款的依据。

五、知识产权

1. 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

2. 本项目实施成果所涉及的各项系统数据归甲方所有。本项目产生的技术成果（含源代码、设计文档、测试报告等全部成果）的全部著作权均归甲方独家所有。乙方享有在软件及相关文档上标注其为开发方的署名权。

六、不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”系指本合同各方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。不可抗力包括但不限于法律法规或国家有关政策变化、省级以上政府行为、战争、社会骚乱、恐怖活动、自然灾害等及其他国际上公认的不可抗力因素。

2. 如果本合同一方由于不可抗力而全部或部分不能履行本合同，则该方应在

不可抗力发生后五个工作日内书面通知他方；并应在十五个工作日内提供事件的详细情况及有关主管机关、职能部门或公证机构证明本合同全部或部分不能履行的证明文件。

3. 因不可抗力而导致任何一方全部或部分不能履行本合同的，该方不承担违约责任，但该方应采取一切必要和适当的措施减轻给他方造成的损失。

4. 发生不可抗力，各方应依据不可抗力对履行本合同的影响程度，协商决定变更或终止本合同。否则，本合同的履行根据受影响的时间相应延长，但合同价款总额不得调整；不可抗力结束后，甲乙双方应及时履行合同，否则视为违约。

5. 如果不可抗力已发生并持续一百八十天，双方中任何一方均有权在通知对方三十天后终止合同；如果三十天的期限到期后不可抗力仍在持续，本合同即告终止。

七、违约与赔偿损失

1. 服务缺陷的补救措施和索赔

（1）如果乙方提供的服务不符合招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：乙方同意将服务项目款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担；如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

（2）如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额；如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

2. 延迟履约的违约责任

（1）乙方应按照本项目规定的时间、地点提供服务。

（2）在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

（3）除双方另有约定外，如果乙方没有按照规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款中扣除或要求乙方另

行支付违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金每日按合同金额的 2‰计收，直至提供服务为止，但违约金的最高限额不超过合同价的 20%。

（4）如果乙方延迟履约超过 20 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用，但乙方应继续执行未终止的部分。

八、保密条款

1. 各方在讨论、订立及履行本合同过程中向另一方提供的全部技术和商业信息、本合同的内容及存在，均应被视为保密合同中所述的保密信息。

2. 基于乙方给甲方的交付资料，在项目结束前完全提交甲方，乙方不得在未经过甲方许可的情况下将相关内容提供或者泄露给第三方。

3. 在项目期间乙方提供给甲方的资料，在项目结束前完全提交甲方，乙方不得在未经过甲方许可的情况下将相关内容提供给第三方。

4. 乙方在项目实施中涉及甲方业务流程的基础配置数据应予以保密。

5. 对于一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）提供的保密信息，接收方负有保密义务，未经披露方事先书面同意，接收方不得以任何形式向任何第三方披露。接收方仅应为履行本合同的目的使用保密信息，应采取必要合理的措施保护披露方的保密信息，不应对披露方保密信息进行任何性质的反向工程。

6. 甲、乙双方对在签订和履行本合同过程中从其他方获知的技术和商业秘密，无论在本合同期限内还是合同终止后，均应共同遵守相关法律及合同规定，相互尊重其他方的知识产权，对所知悉的其他方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。未经披露方事先书面授权，任一方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用。违反本条规定，给对方造成损失的，违约方应负相关的法律责任。

7. 本条中的保密义务，在本合同终止后持续有效。

九、适用法律及争议解决

1. 本合同的订立、生效、履行、解释、修改、争议解决和终止等事项适用中国大陆地区现行法律法规。

2. 本合同项下发生的争议，由双方当事人协商解决或申请调解解决；协商或

调解不成的，依法向南通仲裁委员会申请仲裁。

3. 争议解决期间，双方继续享有各自在本合同项下的其他权利，并应继续履行其在本合同下的相应义务。

十、合同生效

本合同在甲乙双方签字盖章后即生效。

十一、其他约定

1. 除本合同另有约定外，本合同及其条款仅可由双方签署书面文件方可被修改、改变、放弃、撤销或终止。

2. 未经甲方同意，乙方不可将本合同项下义务转移给任何第三人。

3. 本合同未尽事宜，双方可协商确定并另行签订补充协议。

4. 甲方招标文件、乙方投标文件、中标通知书及双方在采购过程中形成的澄清与承诺文件，均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

5. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：南通市大数据管理中心

法定代表人或委托代理人：

签订时间：2026 年 11 月 26 日

乙方（盖章）：江苏晟晖信息科技有限公司

法定代表人或委托代理人：

签订时间：2026 年 月 日