金审工程三期系统硬件及成品软件维保服务合同

合同编号：[2025]81 号

甲　　方：**江苏省审计厅**

乙　　方：中移系统集成有限公司

甲乙双方根据金审工程三期系统硬件及成品软件维保服务（项目编号：JSZC-320000-SMDG-G2025-0168）公开招标采购结果及采购文件的要求，经协商一致，达成如下采购服务合同：

一、采购标的

（一）服务名称：金审工程三期系统硬件及成品软件维保服务。

（二）服务期限：合同签订生效之日起 6 个月。

（三）服务内容及服务要求：

1.服务原则

乙方需严格执行本规范书提出的服务内容和条款，保证各项服务质量，服从甲方工作安排，确保设备及信息系统安全稳定运行。乙方在提供服务期限间，必须遵循以下服务原则：

（1）乙方在工作中必须遵守甲方信息安全及运维等相关规章制度；

（2）乙方提供的服务人员应严格遵守国家、行业及甲方的安全操作规程，因违反安全操作规程，出现的人身事故责任由乙方承担；

（3）当设备及系统出现故障或异常，且无法立即判断引起故障的原因时，乙方必须按用户要求全力配合，协调资源，提供技术支持，协助查找问题原因，直至问题得到有效解决，不得以任何理由推脱责任；

（4）根据甲方在运维中遇到的相关技术故障及问题，乙方应根据故障严重程度划分等级，并制定相应的服务流程，以保证故障及问题发生且需要解决时，乙方能根据不同的故障级别启动相应服务流程，确保紧急问题能获得高优先级支持，并能迅速排除故障；乙方须在服务方案中对其故障分级制度及服务流程进行详细描述；

（5）乙方为用户提供现场服务后，须及时提交详细的现场服务报告、故障处理报告，根据用户要求或视具体情况提交详细的故障分析报告；

（6）乙方为用户提供的文档必须满足用户提出的质量要求；

（7）除提供统一、标准的客服热线外，乙方需指定固定的服务接口人及协调人，对服务质量进行跟踪，负责问题的及时处理、跟踪、定期回访用户；

（8）乙方技术工程师在向用户提供技术支持服务期间必须根据用户要求签署相关保密协议，保证用户信息不被外泄；

2.人员要求

（1）人员管理要求：

乙方须具备运维管理组织体系，设项目经理 1 名，负责运维项目统一管理，协调工作，并定期向管理人员汇报运维情况。乙方应保证项目服务人员稳定，在未经甲方同意的情况下不得擅自更换人员，乙方认为需要更换人员时，均应提前 1 个月向甲方书面申明原因，并同时提出新的符合要求的人选，经甲方进行人员资质审核及面试合格后，办理交接手续后方可更换。

（2）人员工作规范性要求：

人员工作规范性要求：乙方需组织学习甲方的相关工作纪律、管理规范、安规和通用规章制度，严格按照甲方相关工作流程及操作规范，严格遵守工作纪律及行为规范。

（3）人员基本要求：

- 具备信息运维工作经验，能够独立解决日常运维问题；
- 具备良好的沟通协调能力和团队协作精神，良好的文档编写能力；

（4）人员能力要求：

- 乙方本项目中项目技术团队成员应不少于 6 名（含项目经理、后备项目经理和服务工程师），且均参加过类似维保服务项目；
- 乙方应配备 1 名项目经理和 1 名后备项目经理。项目经理应具备本科及以上学历，5 年以上网络安全设施维保项目管理经验，具备信息系统项目管理师、注册信息安全管理人员（CISO）、CISAW 信息安全保障人员认证（风险管理）、信息技术应用创新专业人员证书；后备项目经理应具备本科及以上学历，3 年以上网络安全设施维保项目管理经验，具备信息系统项目管理师、系统规划与管理师、注册信息安全工程师(CISE)、信息安全工程师证书；
- 除项目经理和后备项目经理外还需提供至少 4 名符合以下条件的服务本项目的工程师。

1）服务工程师要求：每位工程师应具备本科及以上学历，运维工作经验 3 年（含）以上，应具有以下证书列表（CISP 注册信息安全专业人员、CISAW 信息安全保障人员）中的至少 1 个认证证书；

2）项目团队技术人员中至少有 1 人具备网络工程师证书；

3）项目团队技术人员中至少有 1 人具备华为认证工程师或奇安信认证工程师或深信服认证工程师。

3.维保服务清单（详见合同附件）

4.维保服务内容

序号	服务要求	服务描述
1	服务范围	本维保服务包含设备维修更换服务、软硬件设施故障诊断与技术支持服务、技术交流与信息提供服务等内容（以下统称为“维保服务”）。其中，维保服务所涉及的软硬件设施信息及维保服务时间等内容详见《维保服务清单》。
2	服务内容	1、设备例行巡检和预防性维护：乙方每月派驻维护人员进行一次设备巡检和预防性维护，以发现并解决潜在问题。对软硬件进行健康性检查，评估设备状态和性能。 1）对设备外观、指示灯、电源、风扇等运行状态予以巡查，确保硬件状态正常； 2）检查设施 CPU、磁盘、内存等利用率，评估其状态性能；

		3）对设施日志信息进行简要分析，搜索潜在隐患； 4）核对设备软件版本是否在厂商支持范围内或版本是否存在严重漏洞风险； 5）巡检服务完成后应提供服务报告。
		2、紧急故障和应急处理服务：对于紧急故障，应提供快速响应和应急处理服务，最小化业务影响。 1）快速响应：提供 7x24 小时热线，根据故障等级承诺 SLA 响应时间予以响应支持； 2）专业诊断：服务人员通过远程或现场方式，快速定位故障原因并修复故障； 3）复盘总结：故障排查处置人员在故障处置完成后应提交相应的故障处置报告等文档材料。
		3、生产恢复支持服务：在设备故障后，应以优先恢复业务为原则，提供支持服务以快速恢复生产运行。
		4、技术交流服务：乙方应定期与甲方进行技术交流，分享最新技术信息和最佳实践。
		5、软件补丁更新与升级：乙方应定期提供软件补丁更新与升级服务，保持设备安全和功能的最新。乙方应在软硬件生产商发布对应版本或补丁包后及时与生产商确认升级更新的可行性及必要性后及时为甲方进行升级更新。
		6、设备变更保障服务：当设备需要进行重大变更操作时，乙方应提供全面的技术支持和保障服务。
		7、备件服务：设备故障无法修复时提供设备备件服务。 1）硬件备件更换：根据实际需求提供故障设备的整机、组件（如电源、风扇、板卡、硬盘）或模块进行更换； 2）备件先行：确认故障后，乙方应优先提供备件，然后再回收故障件； 3）备件质量保证：乙方应确保备件功能完好、性能可靠，所提供备件型号应等同于或优于故障设备型号。 4）备件响应时间：参见 SLA。
3	响应方式	乙方在服务周期内应提供电话支持服务、远程服务和现场服务 1）电话支持服务：乙方应提供 7*24 小时电话支持响应； 2）远程服务：乙方应提供 7*24 小时远程故障支持响应； 3）现场服务：乙方能够按需提供现场故障处置支持服务； 4）响应时间：参见 SLA。
4	故障级别及 SLA	紧急：影响生产系统运行的严重故障，应承诺在 0.5 小时内响应，2 小时内到达现场。无法修复或无法及时处置情况下应在 4 小时内提供备机备件予以更换。
		高：对生产系统性能有影响但不完全中断的故障，应承诺在 1 小时内响应，4 小时内到达现场。无法修复或无法及时处置情况下应在 24 小时内提供备机备件予以更换。
		中：对系统运行有轻微影响的故障，应承诺在 4 小时内响应，12 小时内到达现场。
		低：不影响系统正常运行的问题，应在 24 小时内响应 。

二、合同价款（含税）：

本合同总价款人民币￥ 1619600 元，大写壹佰陆拾壹万玖仟陆佰元整。本合同价款包含所有乙方提供合同约定的服务内容的报酬及乙方提供该项服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、合同履行：本合同项下服务的提供参照招标文件的具体要求履行，甲乙双方通过补充条款进行特殊约定的从其约定。

四、验收：甲方在合同履行期间，有权依照招标文件相关要求对乙方提供的相关服务或交付的工作成果进行阶段性验收及/或总体验收。因乙方提供的服务不符合标准导致甲方重复支出的验收费用，由乙方承担。

经验收不合格的，乙方应当按照甲方要求在指定的合理期限内进行整改和完善，直至符合招标文件要求的相关标准。逾期不予整改或经整改仍不能符合相关要求，或者导致合同目的无法实现，甲方有权依照法律程序解除合同，并追究乙方违约责任。

本项目的最终验收，将按照甲方的相关项目管理制度进行，乙方应按时提交各类交付物。乙方应出具维保服务过程中的《故障处置记录》（如有），当发生故障或出现重大运行事件或安全事件后，乙方应提交对应的交付物：

- 故障事件报告：事件背景、处理进展、原因分析、解决或绕行方案；
- 重大事件通报：事件背景，漏洞或补丁描述，建议方案；
- 安全事件通报：事件背景，漏洞或补丁描述，建议方案；

在整个服务期结束后两周内，乙方应提交《服务总结报告》。

五、合同责任：

1、甲方应当为乙方履行合同提供必要的支持。

2、乙方及乙方派出人员应当对其工作结果负责，乙方保证其对为履行本合同交付的工作成果、使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯任何第三方合法权益的，均由乙方承担相关责任。

3、乙方在履行合同中产生的一切非因甲方过错导致的损失，均由乙方自行承担责任。低于合同款的 30%，在尾款中直接扣除；高于合同款的 30%，乙方应另行全额支付。如乙方未按甲方所提整改计划实施相应的设备整改，则所产生的故障损失由乙方独自承担。

4、乙方保证与派出人员签订书面合法有效的劳动合同，依法保障派出人员的合法权益；乙方负责为派出人员根据相关法律法规及劳动合同的要求办理社会保险，建立派出人员档案。如因乙方未尽到上述保障义务，造成派出人员利益受损或导致甲方卷入纠纷的，由乙方承担全部责任，并有义务赔偿给甲方造成的一切损失；

5、乙方对本协议中涉及的派出人员承担国家法律、法规中应由用人单位承担的一切责任，若上述人员发生休假、加班、工伤、大病、生育、工资、社会保险、公积金等任何劳资纠纷，甲方除了

根据本合同向乙方支付运维服务费用之外，不承担乙方派出人员的任何费用，包括但不限于工资、社会保险、公积金、经济补偿金、经济赔偿金；

6、如因第三人侵权造成乙方派出人员人身及财产受损的，由第三人向乙方派出人员承担相应的法律责任，甲方仅予以必要的协助；乙方派出人员损害未得到足额赔付的，由乙方自行弥补；

7、乙方应教育其派出人员遵守甲方的各项工作规章制度。

8、乙方派出服务人员应身体健康，能适应工作要求。

六、履约保证金：本项目不收取履约保证金。

七、付款：由甲方按下列程序付款：

1、合同签订生效，乙方提交所需单据后，甲方支付乙方项目合同金额的 30%；

2、合同期满，通过验收，乙方提交所需单据后，甲方向乙方支付余下的尾款。

八、保密条款：乙方不得将在履行本合同中知悉的甲方任何信息对外泄露、擅自使用。乙方按照项目需要，安排到甲方现场参加交流，调研，会议，开发和技术支持的人员，应对其进行保密教育，签订保密协议，并严格执行甲方的管理要求，不得在甲方工作区内从事任何与项目无关的事项，也严禁将工作期间的见闻向外透露。

九、合同纠纷处理：

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商处理，若协商不成，提交甲方住所地法院解决。

十、合同生效：本合同由甲乙双方签字盖章之日起生效。

十一、组成本合同的文件包括：

（一）合同条款；

（二）采购文件和乙方的投标文件；

（三）中标通知书；

（四）甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十二、合同备案

本合同一式三份，中文书写。甲方两份，乙方一份。

甲方：江苏省审计厅（盖章）

地址：南京市鼓楼区虎踞关 21 号

法定（授权）代表人：

乙方：中移系统集成有限公司（盖章）

地址：石家庄市青园街 220 号

法定（授权）代表人：

户名：中移系统集成有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账号：8888015100002818

签订日期：2025 年 12 月 16 日

附件 1 维保服务清单

1）维保服务产品清单（硬件设备）

序号	设备类型	设备名称	品牌	设备型号	数量（台/套）	服务时间	维保级别	备注
1	主机设备	云平台管理服务器	华为	Taishan 200k 2280k	22	6 个月	7*24	A 类服务要求
2	主机设备	备份及负载均衡服务器	华为	Taishan 200k 2280k	7	6 个月	7*24	A 类服务要求
3	主机设备	数据库虚拟化服务器	华为	Taishan 200k 2280k	67	6 个月	7*24	A 类服务要求
4	主机设备	应用处理区虚拟化服务器	华为	Taishan 200k 2280k	39	6 个月	7*24	A 类服务要求
5	主机设备	Hadoop 服务器	华为	Taishan 200k 2280k	18	6 个月	7*24	A 类服务要求
6	主机设备	原始库服务器	华为	FusionServer Pro 2488 V5	8	6 个月	7*24	A 类服务要求
7	存储设备	分析网分布式业务存储	华为	OBS	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
8	存储设备	分析网业务日志存储	华为	Fusion Storage RA 8	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
9	存储设备	分析网数据库业务存储	华为	OceanStor 18510 V5	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
10	存储设备	分析网备份数据存储	华为	OceanStor 5510 V5	1	6 个月	7*24	A 类服务要求
11	存储设备	专网分布式业务存储	华为	Fusion Storage RA 8	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
12	存储设备	专网数据库业务存储	华为	OceanStor 18510 V5	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
13	存储设备	专网备份数据存储	华为	OBS	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
14	存储设备	FC 光纤存储交换机	新华三	H3C CN6665B	4	6 个月	7*24	B 类服务要求
15	网络设备	核心交换区核心交换机	华为	CE16808	4	6 个月	7*24	A 类服务要求
16	安全设备	IPSec VPN(省厅)	奇安信	NSV1400-AU10M	8	6 个月	7*24	A 类服务要求

17	安全设备	核心交换区防火墙	华为	USG6680E	4	6个月	7*24	B类服务要求
18	安全设备	堡垒机	深信服	OSM-1000-B2100-UA	4	6个月	7*24	A类服务要求
19	安全设备	省厅接入区防火墙	深信服	AF-2000-B2132-UA	5	6个月	7*24	B类服务要求
20	安全设备	RA加密机	三未信安	服务器密码机 SJJ1012-A	1	6个月	7*24	B类服务要求
21	安全设备	专网安全认证网关	格尔软件	安全认证网关 SRJ1505 SJ500	2	6个月	7*24	B类服务要求
22	安全设备	分析网安全认证网关	格尔软件	安全认证网关 SRJ1505 SJ100	2	6个月	7*24	B类服务要求
23	安全设备	综合安全管理平台	深信服	SIP-1000-C402-UA，STA-10-B2300	1	6个月	7*24	B类服务要求
24	安全设备	互联网区安全隔离网闸	奇安信	G10000-TZ11M	3	6个月	7*24	A类服务要求
25	安全设备	互联网接入区SSLVPN	深信服	VPN-1000-S2350	2	6个月	7*24	A类服务要求
26	安全设备	态势感知系统升级	安恒	DAS-LOG-1000、DAS-ABL-SF00、DAS-ABL-S2100	1	6个月	7*24	B类服务要求
27	安全设备	漏洞扫描	启明星辰	V6.0	1	6个月	7*24	B类服务要求
28	安全设备	互联网接入区抗DDoS	奇安信	F12000-AU10M	2	6个月	7*24	B类服务要求
29	安全设备	备份一体机	爱数	FX5500	2	6个月	7*24	A类服务要求
30	安全设备	服务器密码机(二级)	三未信安	SJJ1012-A(510)	2	6个月	7*24	B类服务要求
31	安全设备	服务器密码机(三级)	三未信	SJJ1212-A(510)	2	6个月	7*24	B类服务要求

			安					
32	网络设备	路由器板卡	华为	CR8D00L4XFC1	2	6个月	7*24	A类服务要求
备注：1.硬盘免回收。 2.B类服务要求的，投标人需承诺购买原厂质保服务，并在中标后提供原厂质保函。								

2）维保服务产品清单（成品软件）

序号	软件类型	软件名称	品牌	规格型号	数量（台/套）	服务时间	维保级别	备注
1	支撑软件	分析网云平台管理软件IAAS	华为	HCS 8.0	1	6个月	7*24	B类服务要求
2	支撑软件	专网云平台管理软件IAAS	华为	HCS 8.0	1	6个月	7*24	B类服务要求
3	支撑软件	云平台管理软件PAAS	华为	HCS 8.0	2	6个月	7*24	B类服务要求
4	支撑软件	关系数据库软件	神通	神通数据库管理系统V7.0	88	6个月	7*24	A类服务要求
5	支撑软件	MPP分布式数据仓库软件	神通	神通数据库管理系统（MPP集群版）V7.0	41	6个月	7*24	A类服务要求
6	支撑软件	RA系统软件	格尔	SZT0901-RA V6.6.0/SZT0901-RA Online V6.5.9	1	6个月	7*24	B类服务要求
7	支撑软件	分析网目录服务软件	南大通用	Gbase 8d V5.0	1	6个月	7*24	A类服务要求
8	支撑软件	专网目录服务软件	南大通用	Gbase 8d V5.0	1	6个月	7*24	A类服务要求
9	应用软件	电子签章软件	金格	电子签章系统V8.2	1	6个月	7*24	B类服务要求
10	支撑软件	服务端杀毒软件	奇安信	360网神终端安全管理系统V7.0	374	6个月	7*24	B类服务要求
11	应用软件	客户端杀毒软件	奇安信	360网神终端安全管理系统V7.0	4000	6个月	7*24	B类服务要求

12	支撑软件	对象存储软件	神通	分布式对象存储系统 V2.0	2	6 个月	7*24	A 类服务要求
13	应用软件	融合通讯软件	中船	企业内部协同即时通信平台 v2.0	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
14	应用软件	分析网运维软件	锐捷网络	RIIL IT 综合业务运维管理平台	1	6 个月	7*24	A 类服务要求
15	应用软件	专网运维软件	锐捷网络	RIIL IT 综合业务运维管理平台	1	6 个月	7*24	A 类服务要求
16	其他计算机软件	数据加解密服务平台系统	海泰方圆	SJT1811-G	2	6 个月	7*24	B 类服务要求
17	其他计算机软件	电子文件安全验证系统	海泰方圆	SRT1716-G	2	6 个月	7*24	B 类服务要求
18	其他计算机软件	数据库加密软件（本项目为场地授权，数量为 15 套）	佰倬数安	密码模块&佰倬中央岗哨平台	1	6 个月	7*24	B 类服务要求
备注：B 类服务要求的，投标人需承诺购买原厂质保服务，并在中标后提供原厂质保函。								

A 类服务要求：运维服务要求为 A 类的产品，运维期内的维护管理、故障维修、耗材更换，维修、耗材等相关费用均由乙方承担，更换的配件须为原厂配件。如出现设备故障无法修复的情况，乙方在 24 小时内提供同等参数的设备进行更换，设备更换费用由运维单位承担。

B 类服务要求：运维服务要求为 B 类的产品，乙方需购买原厂硬件维保、软件升级及特征库升级等服务。运维期内的维护管理、故障维修、耗材更换，维修、耗材等相关费用均由乙方承担，如出现设备故障无法修复的情况，乙方在 24 小时内提供同等参数的设备进行更换，设备更换费用由运维单位承担。

附件 2　质保服务承诺

致：江苏省审计厅

我司承诺：

一、服务范围：本维保服务包含设备维修更换服务、软硬件设施故障诊断与技术支持服务、技术交流与信息提供服务等内容（以下统称为“维保服务”）。其中，维保服务所涉及的软硬件设施信息及维保服务时间等内容详见《维保服务清单》。

二、服务内容：1、设备例行巡检和预防性维护：我司每月派驻维护人员进行一次设备巡检和预防性维护，以发现并解决潜在问题。对软硬件进行健康性检查，评估设备状态和性能。

1）对设备外观、指示灯、电源、风扇等运行状态予以巡查，确保硬件状态正常；

2）检查设施 CPU、磁盘、内存等利用率，评估其状态性能；

3）对设施日志信息进行简要分析，搜索潜在隐患；

4）核对设备软件版本是否在厂商支持范围内或版本是否存在严重漏洞风险；

5）巡检服务完成后应提供服务报告。

2、紧急故障和应急处理服务：对于紧急故障，提供快速响应和应急处理服务，最小化业务影响。

1）快速响应：提供 7x24 小时热线，根据故障等级承诺 SLA 响应时间予以响应支持；

2）专业诊断：服务人员通过远程或现场方式，快速定位故障原因并修复故障；

3）复盘总结：故障排查处置人员在故障处置完成后应提交相应的故障处置报告等文档材料。

3、生产恢复支持服务：在设备故障后，我司以优先恢复业务为原则，提供支持服务以快速恢复生产运行。

4、技术交流服务：我司定期与招标方进行技术交流，分享最新技术信息和最佳实践。

5、软件补丁更新与升级：我司定期提供软件补丁更新与升级服务，保持设备安全和功能的最新。我司在软硬件生产商发布对应版本或补丁包后及时与生产商确认升级更新的可行性及必要性后及时为客户进行升级更新。

6、设备变更保障服务：当设备需要进行重大变更操作时，我司提供全面的技术支持和保障服务。

7、备件服务：设备故障无法修复时提供设备备件服务。

1）硬件备件更换：根据实际需求提供故障设备的整机、组件（如电源、风扇、板卡、硬盘）或模块进行更换；

2）备件先行：确认故障后，我司优先提供备件，然后再回收故障件；

3）备件质量保证：我司确保备件功能完好、性能可靠，所提供备件型号应等同于或优于故障设备型号。

4）备件响应时间：参见 SLA。

三、响应方式：我司在服务周期内应提供电话支持服务、远程服务和现场服务：

1）电话支持服务：我司提供 7*24 小时电话支持响应；

2）远程服务：我司提供 7*24 小时远程故障支持响应；

3）现场服务：我司能够按需提供现场故障处置支持服务；

4）响应时间：参见 SLA。

四、故障级别及 SLA

紧急：影响生产系统运行的严重故障，承诺在 0.5 小时内响应，2 小时内到达现场。无法修复或无法及时处置情况下在 4 小时内提供备机备件予以更换。

高：对生产系统性能有影响但不完全中断的故障，承诺在 1 小时内响应，4 小时内到

达现场。无法修复或无法及时处置情况下在 24 小时内提供备机备件予以更换。

中：对系统运行有轻微影响的故障，承诺在 4 小时内响应，12 小时内到达现场。

低：不影响系统正常运行的问题，在 24 小时内响应 。

五、服务要求：

1、硬盘免回收。

2、对于维保服务产品清单（硬件设备）和维保服务产品清单（成品软件）中 B 类服务要求的，我司承诺购买原厂质保服务，并在中标后提供原厂质保函。

3、运维服务要求为 A 类的产品，运维期内的维护管理、故障维修、耗材更换，维修、耗材等相关费用均由我司承担，更换的配件为原厂配件。如出现设备故障无法修复的情况，我司在 24 小时内提供同等参数的设备进行更换，设备更换费用由我司承担。

4、运维服务要求为 B 类的产品，我司购买原厂硬件维保、软件升级及特征库升级等服务。运维期内的维护管理、故障维修、耗材更换，维修、耗材等相关费用均由我司承担，如出现设备故障无法修复的情况，我司在 24 小时内提供同等参数的设备进行更换，设备更换费用由我司承担。

供应商名称：中移系统集成有限公司

日　　期：　2025 年 12 月 16 日