

平湖市养老保险服务中心

2022 年度硬件维保项目（服务合同）

合同编号：_____

政府采购计划（预算）确认号：115012022138078

预算金额：50万元

采购人（以下称甲方）：平湖市养老保险服务中心

供应商（以下称乙方）：浙江安普利通信技术有限公司

采购代理机构：浙江勋达工程咨询有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲、乙双方按照平湖市养老保险服务中心2022年度硬件维保项目采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- (1) 本合同文本；
- (2) 采购文件与采购响应文件；
- (3) 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上

(1)、(3) 两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

第二条 合同标的与相关属性

1、本次采购的是平湖市养老保险服务中心 2022 年度硬件维保项目。

2、乙方是否属于中小微企业：☒是☐否

3、本合同项下产品属于（可多选）：☐环保产品；☐节能产品；☐进口产品

第三条 合同价款

1、本合同项下总价款为大写：肆拾捌万捌仟元整人民币（即不含税金额：¥460377.36，税额：¥27622.64，总价：¥488000.00）。

2、本合同总价款含所有税费(包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。)

3、本合同付款方式:

①在合同生效后支付合同总价 50%的预付款; (即不含税金额:
¥230188.68 , 税额: ¥13811.32 , 总价: ¥244000.00)

②合同签订六个月后 7 个工作日内支付合同总价的 40%; (即不含税金额:
¥184150.94 , 税额: ¥11049.06 , 总价: ¥195200.00)

③该项目完成后支付合同总价的 10%。(即不含税金额: ¥46037.74 , 税额: ¥2762.26 , 总价: ¥48800.00)

若收取了履约保证金, 则不应重复设置尾款支付条件。

第四条 履约保证金

本项目不设置履约保证金。

第五条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外, 本合同一经签订, 甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的, 须经同级财政部门备案同意。

第六条 合同的转让与分包

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。乙方分包的, 应经过甲方书面同意。

第七条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲、乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决争议, 则采取以下第 (2) 种方式解决争议:

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;

(2) 向 杭州 仲裁委员申请仲裁。

第八条 合同备案及其他

本合同一式伍份, 甲方贰份, 乙方壹份, 壹份报送政府采购监督管理部门备案, 壹份送招标代理机构存档。

二、特殊专用条款部份

第一条服务内容

一、运维内容

主要针对平湖市养老保险服务中心已过原厂质保期的小型机、存储设备、网络安全设备、PC 服务器、系统软件等相关硬件设备的维保服务和技术支持。同时,做好已建综合运维管理系统配置更新和系统升级等维护服务。设备清单如下:

序号	设备类型	设备型号	数量
1	小型机	IBM P740	2
2	小型机	IBM P550	1
3	PC 服务器	IBM x3850X5 (医保交易)	2
4	PC 服务器	IBM X3850 X5(虚拟化服务器)	4
5	刀片服务器机箱	IBM BladeCenter H	1
6	刀片服务器	IBM HS22	10
7	PC 服务器	DELL R720	4
8	承载服务器	DELL Power Edge R730	5
9	管理服务器	DELL Power Edge R730	2
10	磁盘阵列	IBM V7000	2
11	磁盘阵列	IBM DS5100	1
12	磁盘阵列	EMC VNX5400	2
13	磁盘阵列	EMC VNX5600	1
14	光纤交换机	思科 MDS 9148	4
15	防火墙	山石 SG-6000	1
16	WEB 防火墙	天融信网站防护系统 TI-3310-WEB	1
17	防火墙	天融信 NGFW4000-UF	1
18	入侵防御系统	天融信 TopIDP3000	1
19	网闸	天融信网闸系统 TR-7255	1
20	路由器	H3C MSR5620	2
21	网络交换机	华为 7703	1
22	网络交换机	H3C S5120-24P-EI (外网交换机)	1
23	网络交换机	H3C S5120-28P-SI (接入交换机)	3
24	网络交换机	H3C s3600	1
25	网络交换机	H3C s5800	3
26	网络交换机	H3C S7506E	2
27	网络交换机	H3C s2126	1
28	网络交换机	HY-F2000	1
29	网络交换机	华为 Secpath 100F	1
30	汇聚交换机	华为 S5720-56C-EI-ac	2
31	接入交换机	华为 S5700-28P-LI-ac	2
32	数据安全管理系统	天融信 TDSM-DBFW-21005	1
33	内网安全管理系统	盈高 ASM4000-S	1

34	运维审计系统	思福迪 LogBase-BT420	1
35	万兆交换机	H3C S5130-30C-HI	2
36	交换机	H3C 5120	1
37	日志审计	绿盟 LAS-NX3	1
38	交换机	H3C S3100 V2 Service	1
39	VPL	启明星辰	1
40	数据库	Oracle 11G	2
41	虚拟带库	华赛 VTL3500	1

二、服务要求

做好每月一次的日常巡检和应急故障处理、技术支持等服务，且每季度出具该季度内的巡检报告（加盖单位公章）。具体服务要求如下：

（一）日常巡检服务

每月定期指派拥有巡检内容的认证证书技术工程师到用户现场，提供硬件设备和系统软件的预防性检查与维护，排除系统的隐患，对维保设备的整体运行状态进行评估分析及合理化建议。现场技术工程师在每次日常巡检结束后提供经过分析的系统运行情况总结，本月巡检的详细报告下月纸质提供。巡检内容主要包括：

- 1、全面检查小型机、磁盘阵列、网络安全设备、数据库、容灾系统、备份系统、电源系统等的运行状况，及时发现各种隐患，并做出相应处理。
- 2、提供硬件系统存在的问题报告及其解决方案，提出系统整体架构及技术改进建议。
- 3、对小型机主要检查场地环境、主机硬件、系统日志、集群软件、存储外设、系统配置、系统备份、系统总体性能评估等。
- 4、对磁盘阵列检查前后面板指示灯、电源电压、电源风扇、控制器电池、Raid 状态、多路径冗余情况、负载均衡、磁盘使用率、IO 状态等。
- 5、检查网络及安全设备运行状况，监测网络流量和可用性，及时发现系统的各种报警信息及网络不安全因素，提出相应的解决方案。
- 6、虚拟化平台日常维护，包括虚拟机管理、新建、备份、配置更改，虚拟化环境的监控和维护。
- 7、检查 Oracle 数据库系统运行状态，具体如下：
 - ◆ 系统资源使用情况，包括磁盘可用空间、磁盘利用率、CPU 利用率、内存使用情况、参数配置，做好数据文件、表空间、安全性管理；

◆ 查看运行日志和跟踪文件，分析数据库性能（RAC 性能、命中率、等待事件、I/O 性能），提交性能分析报告，检查操作系统用户、数据库用户、系统本身的安全性；

◆ 收集数据库运行期间的负载情况和 Instance 各性能指标；

◆ 协助完善系统日常运维，根据用户实际情况，制定合理的运维计划和运维操作手册，完善日常运维文档，优化数据库，并根据日常运维内容提供及时告警。

（二）技术支持服务

1、提供 7*24 小时技术支持专线电话，当用户发现系统故障告警或疑难问题不能解决时，要给予认真及时的响应，随时通过电话协助用户方解决相关设备的日常操作、安装和使用等问题。

2、当遇到通过电话协助无法有效解决一般故障的时候，我司通过远程连接控制，直接提供及时有效的故障处理，使故障影响减至最小化。

3、在远程控制和电话技术支持服务方式都无法解决故障的情况下，应主动赶赴用户现场，提供有力的现场技术支持服务。

4、在一卡通综合运维管理系统的基础上增加运维支撑管理功能模块，实现事件、问题、变更的规范化管理流程及相关记录，并实现报表功能。

（三）应急故障处理服务

应根据用户具体应用环境及业务要求，制定出系统在遇到故障时的应急处理预案，提出切实可行的备份切换方案及措施，确保业务能在最短时间内恢复正常。若在规定时间内无法解决，且无法在短时间内恢复系统，则应立即实行应急措施。故障处理完毕后，中标商须提供“故障分析报告”和“故障处理报告”，提交给用户方备案。故障处理时间要求如下：

1、对于关键性问题（影响用户业务正常运作的故障）

（1）响应时间：1~15 分钟；

（2）到场时间：2 小时内到达现场；

（3）修复时间：4 小时内修复。

2、对于一般性问题（不影响用户业务正常运作的故障）

（1）响应时间：1~30 分钟；

(2) 到场时间：4 小时内到达现场；

(3) 修复时间：24 小时内修复。

3、在规定的时间内无法修复系统，中标商须及时采取应急措施，保证 24 小时内将备件更换上，确保系统的正常运行。中标商要确保由于本次运维设备出故障而引起的用户系统设备停机时间不得大于 8 小时/年。

4、多险合一系统存储了各参保人员的各类信息，数据非常重要，为避免系统故障、误操作等逻辑损坏和磁盘机械故障、磁盘阵列故障等硬件原因造成数据丢失，故需要针对多险合一系统提供国家级数据恢复服务，确保在数据丢失情况下及时提供数据恢复，保证数据安全。

(四) 其他服务内容

1、备件库。必须在本地或周边城市设有配件库，备件送达现场时间不能超过 4 小时。需提供针对本次项目的配件清单，尽量准备齐全所有的备件，其中网络安全设备要求整机备份，以备紧急情况下使用。

2、维护档案。工程师第一次到现场巡检时，要为每个维保设备建立相应档案，记录其详细配置清单、所使用的操作系统、版本号、系统的使用情况及配置参数等。每次巡检为每台保修设备填写巡检表，记录设备的运行情况，以及出现过的问题和解决的办法，设备的配置变动情况。

3、增值服务。负责本次运维设备的系统软件升级、打补丁、性能优化调整等服务。当用户、系统集成商以及第三方厂商在升级设备的软、硬件时，中标商要派专职工程师前往协助解决。另外，提供维保设备和相关设备（不在本次维保范围内）软件、硬件的技术咨询服务。

4、数据库在线升级迁移割接

通过升级和迁移评估规划，制定在线升级和迁移方案，使数据库升级或迁移后运行效率更高，包括：

- ◆ 评估数据库升级带来的优点和可能产生的问题；
- ◆ 保证产品升级的过程中数据的安全性；
- ◆ 顺利、快速地从一個软件版本升级到另一个版本，减少业务的停机时间；
- ◆ 平台之间进行数据迁移。从 oracle10g 至 11g\12C 或从 Unix 系统迁移到 Windows 系统等。

服务团队要求精通 Oracle 数据库各种升级方法，精通各种在线维护和在线割接技术。

5、数据迁移及 RAC 实施服务

需提前对现有服务器和存储等设备进行调研，熟悉招标方现有系统环境的配置，制定 RAC 实施和数据迁移方案，经用户认可后才能进行具体实施，RAC 实施及数据迁移服务方案的主要内容至少包括：

- ◆ 现有系统由 HA 架构改造为 RAC 架构的具体步骤；
- ◆ 现有数据由 WINDOWS 操作系统迁移到 LINUX 操作系统的步骤；
- ◆ 评估 RAC 实施及数据迁移带来的优点和可能产生的问题，并针对可能出现的问题提供相应的解决方案；

- ◆ 保证 RAC 实施及数据迁移的过程中数据的安全性；
- ◆ 尽量快速安全的完成系统改造和数据迁移，减少业务的停机时间；

服务团队要求精通 RAC 实施方法，精通各种数据库在不同操作系统间迁移的方法。

6、做好 Weblogic, Tuxedo 中间件的搭建、维护、排查问题等服务。

7、做好一卡通综合运维管理系统日常运维、配置调整等服务。

（五）技术培训服务

我司工程师为用户方工程师进行现场技术培训，将在系统维护时进行，包括系统的日常操作、简单的维护和错误处理等。提供的现场服务中，就服务过程中的问题，和用户方进行沟通，在解决问题的同时，提高用户方工作人员的技术能力。

第二条、合同履行时间、履行方式及履行地点

1. 履行时间：本次运维期限为合同签订生效后一年。维护期结束后用户可以根据运维情况续签合同，最多可以续签两次。

2. 履行方式：远程服务和现场服务。

3. 履行地点：平湖市养老保险服务中心。

第三条、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同

条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

第四条、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的**知识产权**。

第五条、履约保证金

无。

第六条、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条、违约责任

1、甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3、乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

第九条、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

第十一条、合同生效及其它

- 1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。
- 2、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

甲方：平湖市养老保险服务中心

地址：浙江省平湖市当湖街道胜利路
380号平湖市行政中心

法定（授权）代表人：

乙方：浙江安普利通信技术有限公司

地址：杭州市拱墅区新文路33号天堂
E谷3幢108室

法定（授权）代表人：

联系电话：0571-88035555

开户银行：工行体育场路支行

银行账号：1202 0210 0990 0030 636

签字日期：2022 年 11 月 9 日

签字日期：2022 年 11 月 9 日

丙方：浙江勋达工程咨询有限公司

法定代表人或主要负责人：

鉴证日期：2022 年 11 月 9 日

