**第五章 拟签订的合同文本**

**浙江省杭州生态环境监测中心2025年弱电和网络运维服务项目**

**采购合同**

**项目名称：2025年弱电和网络运维服务项目**

**项目编号：QSZB-F(F)-E24442(GK)**

**甲方（需方）：浙江省杭州生态环境监测中心**

**乙方（供方）：**

**采购代理机构：浙江求是招标代理有限公司**

浙江求是招标代理有限公司受浙江省杭州生态环境监测中心委托，经公开招标，确定 为 项目编号（QSZB-F(F)-E24442(GK)）的中标人。根据《中华人民共和国民法典》规定，签署本合同。

**第一条：服务内容及合同价格**

**（一）本项目合同价格： 元整（人民币 元）。**

1. **服务内容及要求**

**1.人员与团队要求**

投标人能在30分钟内快速到达现场并具备同时处理两场任务的服务能力。

人员服务能力：项目负责人应具有信息系统项目管理师（高级），服务团队人员应具备、系统集成项目管理工程师（中级），具有相关运维经历或者行业产品开发经历的，熟练掌握机房设备、软件运行、广域网专线网络等知识，精通PC、打印机、手机等设备的故障判断与简单维修，掌握交换机、路由器、服务器、存储、安防、数据备份等知识，熟悉数据库相关知识。

甲方有权对乙方安排的服务人员根据以上内容进行技术考核，如不能满足实际维护能力要求，甲方有权要求更换。

服务人员一经确定不得随意更换，确有需要更换的需经甲方同意。

**2.线路和设备运维要求**

（1）线路运维：大楼各VPN线路、互联网线路、政务网线路、环保专线和电话线路进行日常排查与报修。接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施。

（2）信息点运维：负责大楼各信息点日常维护定时运维。接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施。

（3）计算机外设运维：承担大楼内各计算机联网，各类打印机及标签打印机、扫描仪等计算机外设的安装，接要求后1到2个工作日内完成。

（4）办公电脑、会议系统、服务器、交换机路由器、防火墙、行为管理系统、审计系统等设备运维：承担办公电脑、会议系统、服务器、交换路由等设备硬件故障诊断、维修、升级，接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施；负责办公室电脑（包含国产电脑）软件故障的诊断及恢复，按照用户要求安装操作系统及应用软件，并在2个工作日内完成。负责会议时相关会议系统接入等保障工作,接任务要求后,应于15分钟内到达现场。为办公电脑、机房服务器配件维修、升级提供意见，做好办公室电脑、服务器故障配件更换和操作系统安装（购买软硬件的费用由甲方自行负责）。

（5）门禁系统

协助物业开展大楼门禁点的运维工作。

（6）设备的建档及资料更新服务

根据维护需要对大楼机房所有的服务器、存储、网络设备、安全设备等建档，包括设备名称、IP地址、操作系统、序列号、购置日期、维保期限、物理拓扑、网络拓扑等，并且随时完善更新。

（7）机房环境卫生维护服务

对大楼的数据机房整体环境进行预防性检查维护，包括鼠患、水患、火患等，同时定期对机房卫生进行打扫（至少每月一次），包括设备灰尘清理，地板卫生清洁，门窗隔断等的卫生清洁等。此项工作完成情况需要形成单独的巡检报告。

（8）网络优化调整服务

根据网络运行特点以及实际业务的调整需要，对大楼网络中某些节点配置进行优化调整，包括但不限于增加的PC机、服务器网络接入以及根据要求的路由器、防火墙、交换机等网络节点的配置调整和优化；根据业务实际需求，开展大楼局域网线路的日常维护维修（含材料）不超过30个信息点的线路改造，但不包括重大网络搬迁改造和长距离布线服务。根据优化需要为信息点设备提供可移动网络和设施(含硬件),不超过7处。协助中心新上系统和平台的服务器的网络接入工作。

（9）应急响应服务

当发生各种突发重大故障时，需及时联系相应资深技术人员、厂商及其它技术支持单位，进行故障诊断及排除。

当用户提出应急响应服务请求需要乙方资深技术人员、厂商技术人员到达现场时，乙方应于2小时内安排资深技术人员到现场，厂商技术人员及其它技术支持单位4小时内到达现场。

机房内强电系统突发故障导致甲方系统瘫痪的，需要马上提供相关服务支持(强电系统应由专业人员处理)，使甲方系统能迅速恢复正常。

当机房发生重大安全事故或事件时，马上予以应答，远程或派遣安全工程师到达现场协助进行应急处理。

灾难恢复服务，确保系统崩溃后尽快恢复：协助用户建立全面的备份计划及灾难恢复计划，做到有备无患。在遇到各类严重故障而导致系统崩溃后，确保在最短时间内恢复。

（10）防病毒和系统补丁维护服务以及安全警示

根据用户要求，开展病毒防护、个人系统补丁升级，定期开展各类安全扫描工作并做好记录。根据服务器业务需求（每月）升级病毒库、系统补丁、查杀病毒。网络病毒爆发时，进行应急处理。

（11）数据备份

乙方须根据中心数据备份相关规定，定期负责单位日常业务数据的备份与存档。为此乙方与服务人员须与甲方签署数据保密协议并承担违反协议可能导致的法律追责。

主要维护服务工作：指导全中心工作人员做好一般数据备份进行备份，根据中心需求提供数据备份服务。

（12）新增设备维护

在服务期内，甲方新增的运维内容相似的设备应包括在标项内。如果甲方有需要，乙方应就新增设备接入的网络安全问题提供书面意见。

（13）视频监控系统维护

协助物业开展大楼212个摄像头的日常维护。

（14）其它

在做好服务的同时，并与其他服务商建立良好的合作关系。

特殊情况下的现场值班服务。遇有重大活动、恶劣天气（如暴雨）或其他特殊时间需要进行值班的情况，乙方应提供值班工程师名单及联系电话，做到客户呼叫即时响应并及时。

（15）保密服务承诺

乙方在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任。

(16)运用信息化手段对运维文档、运维工单、资产和运维经验进行管理。

**3.机房动环监控系统建设要求包含（一年质保）：**

（1）对机房温湿度、空调进行监控；

（2）对供配电监控和UPS进行监控；

（3）对漏积水监控系统；

（4）上述监控信息应接入数智监测平台。

**第二条：付款方式**

合同签订后甲方在财政资金下达后凭发票支付合同总价款的50%，运维完成，考核通过后凭发票支付50%。

**第三条：服务时间、地点**

服务时间：合同签订之日起至2025年11月30日；

服务地点：浙江省杭州生态环境监测中心指定地点；

**第四条 知识产权**

1.乙方应保证所提供的服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权，如侵犯知识产权，则乙方承担责任。

2.乙方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据(无论是书面的还是电子的)以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。未经甲方书面同意，乙方不得以任何方式向任何第三方提供或透露。乙方违反保密约定的，应当承担由此对甲方造成损失的违约责任和法律责任，损失无法计算的按照合同总金额20%计算。本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

**第五条 转包或分包**

1.除非得到甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的核心服务分包给其他供应；

2.同意将非主体、非关键性的资料收集整理、数据分析等工作分包

3.如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

**第六条 质量保证及后续服务**

1.乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

2.乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求情况，甲方有权选择按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生所有费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方合议定价。

（3）解除合同。

3.在服务质量保证期间，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

 **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，违约金上限为合同款项的百分之五。

3.乙方逾期提供服务或服务成果的，乙方应按逾期天数向甲方支付每日合同金额百分之一违约金。乙方超过约定日期10日不能提供服务或服务成果或存在其他违反合同约定的行为的，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付合同金额百分之十的违约金，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。

4.乙方所提供的服务质量标准不符合合同规定或招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，乙方愿意提供服务但逾期完成的，按乙方逾期完成处理或提供服务。乙方拒绝按要求继续服务的，甲方可单方面解除合同，乙方应当退还所收取的全部款项并按照本条第3点承担违约责任。

5.合同结束后进行最终考核，考核分在80分以下为不合格，甲方有权终止合同，乙方须退还相应费用。

**第八条：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。

**第九条：争议解决**

因本合同发生纠纷，甲乙双方应当及时协商，协商不成时，任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。

**第十条：合同生效**

1.合同经甲、乙双方法定代表人或授权代表签名并加盖单位公章或合同专用章后生效。

2.本合同附件、招标文件、投标文件、询标澄清、中标通知书均为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。若本合同与投标文件、招标文件发生内容相互冲突，按照招标文件、本合同、投标文件的顺序解释。

**第十一条：合同份数**

本合同一式五份，甲方执三份，乙方执一份，采购代理机构执一份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（需方）：（公章/合同专用章） | 乙方（供方）：（公章/合同专用章） |
| 甲方代表：（签名） | 乙方代表：（签名） |
| 地址： | 地址： |
| 电话： | 电话： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 签名日期： 年 月 日 | 签名日期： 年 月 日 |
| 合同鉴证方：浙江求是招标代理有限公司（公章/合同专用章） |
| 采购代理机构代表：（签名） |
| 地址：杭州市玉古路173号中田大厦21楼 |
| 电话：0571-87666117 |
| 鉴证日期： 年 月 日 |