

松桃苗族自治县教育局
教育城域网运维服务外包

服
务
外
包
合
同

2021 年 5 月 31 日

采购方(甲方):松桃苗族自治县教育局

服务方(乙方):贵州迅达信息产业发展有限公司

经县财政局政府采购办批复,甲方委托贵州新山水招标有限公司采购的县教育城域网运维服务外包采购项目,通过竞争性谈判采购(竞争性谈判项目编号:XSSCG-2021-022),乙方获得中标资格,根据《中华人民共和国民法典》及本次招投标文件及中标通知书,经甲乙双方协商达成一致意见签订本合同。合同条款如下:

一、合同总金额及服务地址

1. 中标(成交)通知书合同金额为人民币壹佰叁拾柒万零柒佰元整(¥1370700.00),每年肆拾伍万陆仟玖佰元整(¥456900.00元/年)。

2. 付款方式:竞争性谈判文件规定每服务一年分三次付款(即年初、年中、年末),付款比例为年初 20%,年中 40%,年末 40%。

3. 服务期限:竞争性谈判文件规定外包服务为 3 年(服务期起止时间以合同签订为准)。

4. 付款时间表:(单位:元)

年度	第一次付款		第二次付款		第三次付款	
	时间	金额	时间	金额	时间	金额
2021			6 月	91380.00	12 月	182760.00
2022	元月	182760.00	6 月	91380.00	12 月	182760.00
2023	元月	182760.00	6 月	91380.00	12 月	182760.00
2024	元月	182760.00				

5. 服务地点:采购人指定地点

二、运维外包服务范围

(一) 本项目的运维外包是松桃苗族自治县教育城域网运维,主要包括以下内容:

- 1.视频会议系统运维保障;
- 2.县级城域网络运维调试服务保障;
- 3.县级校园监控平台运维服务保障;
- 4.vmware 虚拟化平台运维服务保障;
- 5.培训中心机房运维服务保障;
- 6.机房驻场保障服务。

7.另承诺在本次运维服务中增加价值十万元设备维护维修服务项目。

(二) 运维外包服务内容: (管理、维护、升级)

(1) 硬件维护服务

硬件维护服务指的是服务范围内的各种设备出现硬件故障时提供故障诊断及恢复: 对于产品在硬件质保期内的产品, 由乙方提供故障诊断、维修、报修业务。对设备保修期外的产品或配件, 乙方提供配件的更换或升级服务。如在服务过程中, 需与第三方(设备供应商或制造商)协作, 则由乙方负责联系并维修维护。

(2) 软件维护服务

软件维护服务指的是服务范围内的各种系统(设备)软件出现故障时, 或甲方需要对软件进行安装、更新升级时, 由乙方对其进行故障的诊断、修复、软件的安装、更新升级等业务。

(3) 日常养护服务

日常养护服务指的是乙方对运维范围内的信息化软硬件进行的日常养护工作, 包括但不限于对相关设备进行除尘、清洁, 对软件系统进行优化、升级、更新和数据备份等。

(4) 远程技术支持

远程技术支持指的是乙方的技术工程师通过电话、网络等方式为松桃苗族自治县教育局和接入城域网学校提供城域网故障排除技术支持。

(三) 维护外包服务细则

(1) 热线服务响应

乙方提供服务热线, 建立一年 365 天全天候支持, 7*24 小时服务响应机制, 服务响应次数没有限制。乙方接到教育局或接入城域网学校电话请求, 应立即处

理，提供远程支持与诊断，直到甲方得到满意的结果。当远程无法确诊故障或无法指导甲方恢复业务时，将安排技术工程师赶往现场进行处理。

（2）硬件维护

当系统硬件发生故障时，乙方维护工程师应以最快速度赶到故障现场进行故障的检测、维护，及时更换故障部件以恢复系统的正常运行。如故障在短时间内无法排除，乙方提供替代整机（不含服务器级别设备或系统）。在做硬件维护前，乙方应制定详细可行计划，以确保用户的数据安全与业务运行的可靠连续性。

（3）软件维护

甲方有需求对软件进行安装、升级、维护时，乙方协同甲方相关人员，在3小时内安排技术工程师进行处理，并在处理的过程中，保障系统和数据的完整性。

（4）硬件设备更换流程

硬件设备更换，由（甲方）县教育局技装中心和乙方工作人员共同确认后，并由（甲方）县教育局技装中心工作人员、乙方工作人员、分管领导共同签字后方可进行。更换完毕，双方作好维修维护记录。

（四）服务管理

（1）乙方需在教育局城域网管理中心成立城域网管理运维站，该站必须24小时有人到岗。

（2）实行服务外包考评制度。由甲方不定期采取电话抽样、实地调研等形式对乙方进行满意度测评，如满意度测评结果过低，则甲方有权单方终止合同，金额核算以合同终止日的服务时间（精确到日）进行核算。

（3）在没有经过甲方同意的情况下，乙方不得对服务范围内的软硬件作任何更改。

（五）保密要求

乙方有义务遵守客户单位的相关规章制度，对于相关保密信息将采取保密措施，确保其安全。在硬盘格式化、数据迁移前应提示使用人员做好数据备份工作。恪守商业道德，不浏览、不刺探、不盗用个人计算机中存储的涉密资料和个人私密性信息。并严格遵守国家对于保密相关的法律法规。

三、甲方责任

1. 在项目实施过程中，甲方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的

组织管理。

2. 甲方负责提供乙方运维办公及值班场所，协调乙方在甲方机房运维服务的一系列工作。

3. 向乙方提供实施本项目所需的数据、文件和其它必要信息；保证向乙方提供的环境、资料、文档等未侵犯任何第三方的任何权利，并允许乙方人员为实施本项目而合法使用上述信息、计算机和其它办公设备。

4. 做好必要的系统备份(包括用户文件、数据和程序)，并保证完整性。如在乙方提供服务之前有丢失，甲方应负责重建。

5. 按照合同约定时间及金额向乙方支付合同价款。

四、乙方责任

1. 乙方每次完成运维工作，应建立相应的运维外包服务文档备查。

2. 乙方保证现场运维外包服务工程师严格遵守甲方的管理规定，保证在服务期间不从事与运维外包服务工作无关的事宜。

3. 乙方及时对甲方在各阶段提出的意见和建议进行书面反馈。

4. 乙方保证服从甲方正常的管理和要求，如有工作失职等严重问题的，应按甲方要求更换工程师。

五、争议的解决

本合同未尽事宜，以及因履行本合同发生的争议，甲乙双方应当先通过协商解决，达成书面协议，如协商不成，任何一方有权在乙方所在地法院提起诉讼。

六、税费

根据现行税法规定应向乙方征收的与本合同有关的一切税费，均由乙方负担。

七、转让

签订合同后，乙方无权将合同服务内容部分或全部擅自转让他人，否则终止合同。

八、合同生效

1. 本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，松桃苗族自治县政府采购办及贵州新山水招标有限公司各存壹份，谈判文件和投标文件均属本合同不分割的组成部分，具有同等法律效力，自甲乙双方签字盖章后生效。

甲方:松桃苗族自治县教育局(盖章)

法定代表人:  (签字)

电话: 0856-2837199

乙方: 贵州迅达信息产业发展有限公司(盖章)

地址:贵阳市南明区青云路 46 号裕阳大厦商住楼 1 单元 6 层 3 号[新华办事处]

收款单位:贵州迅达信息专业发展有限公司

开户银行:中国银行贵州省分行

账号: 1330 2535 0067

法定代表人: (签字)

委托代理人:  (签字)

电话: 13765107540

签约日期:

签约地点:松桃苗族自治县教育局