

合同编号：

内蒙古自治区大数据中心 运维服务采购合同

项目名称： 五处服务厅局数据库运维服务

项目编号： NMGZC-G-F-260194

包段名称： 五处服务厅局数据库运维服务

签订地点： 内蒙古自治区呼和浩特市

签订日期： 年 月 日

- (二) 中标公告及中标通知书；
- (三) 采购人的采购文件；
- (四) 供应商的投标文件（视为供应商的服务承诺）；
- (五) 采购人、供应商的更正、澄清、说明、补充事项及承诺等。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件与上述合同文件的规定相一致。

三、服务内容及要求

本合同所涉及的乙方应提供的服务如下：

本项目维保的 Oracle Exadata 一体机配置清单：

类型	名称	配置	单位	数量	
计算节点	X5-2 Oracle 数据库服务器	CPU	两颗 Intel Xeon E5-2699 v3 处理器 (2.3 GHz) 18Core	台	4
		内存	512 GB 内存		
		RAID 卡	带有 1GB 电池支援写缓存的磁盘控制器 HBA		
		硬盘	600 GB SAS 10, 000RPM 硬盘 4 块		
		QDR 适配器	QDR 端口 (40Gb/s) 2 个		
		10Gb 网卡	基于 Intel 82599 10GbE Controller 的 10 Gb 以太网端口 2 个		
	电源	冗余电源			
存储节点	X5-2 存储服务器	CPU	两颗 Intel Xeon CPU E5-2630 v3 处理器 (2.40 GHz) 8Core	台	7
		硬盘	12 块 8TB 7, 200 RPM 大容量 SAS 硬盘		
		缓存	4 块 1.6TB Exadata Smart Flash Cache		
		端口模块	端口 QDR (40 Gb/秒) 2 个		
		电源	冗余电源		
交换机	InfiniBand 交换机	36 口 40Gb InfiniBand 交换机	台	2	

类型	名称	配置	单位	数量
	管理交换机	48 口千兆管理交换机	台	1
PDU	智能 PDU	带网络功能可管理的 PDU	台	2

相关软件有 Oracle WebLogic、Oracle Golden Gate、Oracle Data Guard、Oracle Enterprise Manager Cloud Control、Oracle Database Firewall、Oracle Audit Vault、Oracle Advanced Security 等。

（一）硬件运维

1. 一体机维保。提供 Oracle Exadata 一体机的硬件维保维护工作，如果设备出现故障，负责诊断并排除故障，如因硬件故障需更换部件，按照应急方案提供所需备件并负责更换，更换下来的存储硬盘交给采购人管理。配件更换后设备应当能够稳定运行。供应商需提供承诺函。

2. 备件库。因本项目 Oracle Exadata X5-2 数据库一体机承载着自治区市场监管局核心业务系统数据，为保障业务连续性，供应商需建立 Oracle Exadata X5-2 数据库一体机备件库，设备发生故障需更换备件时，备件需在 2 小时内送达现场。备件不少于下表中所列产品。备件应当与所维保的 Oracle Exadata 一体机适配。供应商应按照既定的应急方案进行更换，备件使用后，供应商应及时补充备件。供应商需提供承诺函。

序号	备件名称	单位	数量
1	Oracle 一体机计算节点硬盘	块	1
2	Oracle 一体机存储节点硬盘	块	1
3	Oracle 一体机计算节点内存	条	1
4	Oracle 一体机存储节点内存	条	1
5	infiniband 交换机	台	1
6	Oracle 一体机计算节点主板	块	1

7	Oracle 一体机存储节点主板	块	1
8	Oracle 一体机计算节点电源	个	1
9	Oracle 一体机存储节点电源	个	1

3. 供应商需在签订合同后 15 个工作日内，提供 Oracle 官方的可以创建技术服务请求的帐号，并可以向官方发起针对维保设备的技术服务请求，包括硬件与软件。供应商需提供承诺函。

（二）数据库及配套软件运维

提供 Oracle、MySQL、人大金仓、达梦等各类数据库以及相关配套软件的运维及技术支持服务。

1. 日常运维。供应商需提供自治区市场监管局数据库不少于每日 2 次巡检服务，以及自治区药监局、信访局数据库每周 1 次巡检服务。对 Oracle Exadata 一体机、Oracle 数据库、MySQL 数据库以及国产数据库的运行状态、运行性能、资源使用分配情况进行巡检，并确保满足运行要求。巡检需形成巡检记录和月度报告，巡检报告内容需全面细致。

2. 部署实施。供应商对采购人新增的 Oracle、MySQL、达梦、人大金仓等各类数据库提供相关服务，包括方案设计、部署实施、数据同步等服务。

3. 备份与恢复。供应商根据采购人要求，对 Oracle 数据库进行定期备份，提供完整的备份恢复策略方案，并对其上的数据进行定期恢复演练。同时配合采购人开展 MySQL、人大金仓、达梦等各类数据库定期备份、恢复演练工作。

4. 故障处置。定位故障，协助应用系统及开发商排查故障；非本次维保内设备硬件故障引发的事件，协助硬件厂商排查故障；提供完善的故障处理流程，根据不同的故障评级，参照采购

人故障处理流程进行故障处置，形成故障处置详细记录文档，根据采购人实际工作要求，形成单一故障的故障处理报告。

5. 升级调优。供应商提供 Oracle 数据库、MySQL 数据库、Oracle Exadata X5-2 数据库一体机全覆盖的升级服务，按照采购人要求为采购人提供 Oracle Exadata X5-2 数据库一体机、Oracle 数据库、MySQL 数据库以及国产数据库补丁风险评估及补丁升级实施计划方案。按采购人要求收集 Oracle、MySQL、达梦、人大金仓、Oracle Exadata X5-2 数据库一体机运行参数及日志，基于最佳应用准则的性能调优方案，进行性能分析、优化、调整，发现并解决性能瓶颈问题，持续进行优化改进。

6. 数据迁移。根据采购人工作实际，按照要求提供完整的、端到端的数据库迁移服务解决方案，将采购人现有的基于 Oracle、MySQL 及其他数据库（SQL Server、PostgreSQL 等）的业务系统，安全、平滑、高效地迁移至符合信创要求的自主可控数据库中。

7. 值班值守。供应商根据采购人的工作安排，提供节假日、重保期间的值班值守服务，制定值班值守方案。值班值守方案中需制定值班值守人员、时长、值班方式、报告机制等内容，值班值守结束后形成值班报告。

8. 应急响应。供应商根据工作内容制定应急响应预案，预案内容符合采购人的实际要求，具有可操作性。根据采购人要求提供应急演练服务，形成应急演练方案和记录。建立应急响应团队。在合同期内，驻场人员根据发生故障的严重程度启动对应的响应服务，现场开展系统和数据库的恢复工作，若驻场人员无法解决，

保证二线人员在 1 小时内到现场进行故障解决。如仍无法解决故障，开通原厂 (SR) 支持，予以解决。发生网络安全事件时，30 分钟之内提供（本项目服务范围内）应急响应相关服务，按照采购人相关规定的时间内解决故障，排除故障及隐患。一般网络安全事件及以上最长时间不超过 24 小时。其它故障需在 72 小时之内解决。提供 7×24 小时电话响应支持服务。提供 7×24 小时远程支持服务。处置应急响应事件后，形成应急处置报告。

9. 咨询解答。供应商提供对数据库在操作使用、问题故障等方面的咨询解答服务。

10. 专业培训。供应商根据采购人需求提供培训服务并提供培训材料。

11. 月度报告。供应商需按月提供月度运维报告，包括巡检报告 (Oracle Exadata 一体机巡检、数据库巡检)、整体系统运行情况，隐患排查与优化、安全态势分析、运维事件统计，以及备件更换、项目交付物、本月重要事件、下月工作计划等内容。

12. 运维总结。根据服务要求形成运维期内运维总结报告。

（三）数据资产梳理和安全管控

1. 资产梳理。根据采购人实际需求协助采购人对 Oracle Exadata 一体机上应用系统的数据资产进行梳理，形成数据资产台账。根据采购人需要为数据开发提供技术支持。

2. 安全防护。根据采购人需求对数据资产制定针对性的安全防护措施，提升整体数据安全水平。

3. 数据库审计。可支持 Oracle、MySQL、DB2、DM、kingbase 等国内外数据库的审计，可审计的数据库服务授权不低于 16 个。

4. 运行监控。维护所有 Oracle Exadata 一体机及数据库的监控组件，并全天候监控相关所需支持，将 Oracle Exadata 一体机、数据库等加入到监控平台。监控内容包括：DB 节点硬件、CELL 节点硬件、数据库运行日志、操作系统情况。

（四）运维人员要求

1. 项目经理应具备项目管理经验。

2. 提供 1 名驻场人员，驻场人员为具备 Oracle Exadata 一体机、Oracle 数据库、MySQL 数据库、人大金仓数据库、达梦数据库运维能力的工程师，同时，需具备独立分析、定位及解决复杂问题的能力、良好的口头表达能力和沟通技巧，接受采购人管理，遵守采购人的各项规章制度。驻场人员需完成日常运维工单处理、巡检、故障的及时排查处理等工作。

3. 运维服务团队应配备涵盖系统架构、系统分析、数据库、网络、安全的二线团队。

4. 运维服务团队里至少 2 人精通 Oracle Exadata 体系架构、Oracle 数据库，具有丰富的 Oracle Exadata 运维、操作经验，并且拥有 Oracle、MySQL、人大金仓、达梦等数据库管理、优化等工作经验。服务期内驻场服务人员的变动需按照采购人有关规章制度执行，并做好后备技术力量的调配和补充，工作岗位要实行 AB 岗制度，保障运维工作稳定开展。

5. 供应商签订保密协议，具体运维人员要签订保密承诺书并填写岗位登记表。

6. 运维人员应严格遵守、服从采购人分配的任务，不得拖延、推诿、拒绝；遵守采购人的规章制度及工作守则；加强自身品德

修养，戒除不良嗜好；保守客户单位的机密；未经授权或批准，不准对外提供任何涉及客户单位的文件、技术、业务资料、业务数据以及其他未经公开的信息。

7. 在服务期内，驻场人员提供 5×8 小时现场服务，非驻场人员提供 7×24 小时远程响应服务，重保及节假日期间根据采购人要求提供保障服务。

8. 供应商按照合同所要求的细则提供服务，采购人按照合同条款对供应商的服务质量进行考核。采购人有权对供应商的运维人员的工作质量进行监督，对不符合要求的运维人员有权提出更换。供应商应成立项目小组，根据项目要求安排具备相应能力的专业技术人员，并确保项目小组队伍稳定。

（五）知识产权归属

供应商在服务过程中产生的所有技术成果，包括但不限于系统的开发、实施、运维文档及相关资料包括（源代码、数据字典、操作手册等）、系统产生的所有数据、系统相关过程文档、授权证书等，知识产权、用户权限全部归采购人所有，未经采购人许可不得擅自作为他用。

四、服务期限

 年 月 日起至内蒙古自治区市场监督管理局数据中心新系统正式上线并配合完成数据迁移工作（不超过 365 天）。

五、甲方的权利义务

（一）为乙方开展工作提供便利，承担对甲方各部门的协调工作；向乙方提供与服务事项相关的资料，并保证其真实、有效。

(二) 甲方原始系统设备发生升级更换等情况，应及时通知乙方。

(三) 按照招标文件、投标文件的内容要求对乙方的服务质量及行为进行监督和检查，提出意见建议。对乙方技术人员的工作态度、完成情况进行监督并提出意见，以提高服务质量。

(四) 甲方应按时支付合同款。

六、乙方的权利义务

(一) 乙方应成立项目维护小组，根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目小组队伍稳定。变更项目小组成员需征得甲方书面同意。

(二) 乙方应提供优质服务，保证服务质量，符合国家相关部门有关技术质量的规定标准、招标文件需求、投标文件承诺，且不能低于合同约定的范围和种类。

(三) 乙方需及时向甲方通告服务范围内有关服务的重大事项，提供解决方案、建议，及时配合处理相关事宜。

(四) 乙方应服从甲方发出的服务指令，并得到甲方的认可。

(五) 乙方应接受甲方对乙方技术人员的监督并签收意见。

(六) 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的全部或部分工作转委托第三方承担。

(七) 乙方项目小组成员信息：

项目经理：_____联系方式：_____。

驻场成员：_____联系方式：_____。

成员：_____联系方式：_____。

七、服务承诺

(一) 乙方服务承诺：

- 1.
- 2.
- .
- .
- .

(二) 双方指定的联络人和联络方式：

甲方联系人：_____联系方式：_____。

乙方联系人：_____联系方式：_____。

八、验收方法及标准

符合国家及行业相关标准并满足甲方要求。

在服务期内甲方对硬件运维、数据库及配套软件运维、数据资产梳理和安全管控、运维人员要求、知识产权归属等几个方面进行考核评价，结果与项目款项支付挂钩，乙方按照甲方的考核评价要求进行考核评价。

验收标准严格按照采购合同约定、招标文件要求及相关技术规范执行，重点围绕运维服务质量、服务效率、服务成果、资料完整性、资料真实性、成果达标性等方面达成验收：

1. 验收合格：验收合格的，采购人按照采购合同约定，办理项目尾款支付、合同终止等相关手续，供应商按照合同约定，继续提供后续运维服务（如有），并配合采购人做好资料归档工作。

2. 验收基本合格（需整改）：供应商按照整改通知书要求，在规定时限内完成整改，整改复核合格后，转为验收合格，办理相关结算手续；整改复核仍不合格的，判定为验收不合格，按照验收不合格相关规定处理。

3. 验收不合格：（1）验收不合格的，采购人向供应商出具验收不合格通知书，明确不合格原因及处理意见，按照采购合同约定追究供应商的违约责任（如扣除违约金、终止合同等）；（2）供应商应在收到验收不合格通知书后，按照要求进行整改，整改完成后可向采购人重新提交验收申请，重新验收的流程按照本方案执行，重新验收次数不超过2次；（3）经2次重新验收仍不合格的，采购人有权终止采购合同，要求供应商退还已支付的全部款项，并承担由此给采购人造成的损失，同时将相关情况报送财政部门备案。

九、合同金额及支付方式

（一）合同金额：

本合同服务总费用为：人民币¥_____元（大写：_____）。

（二）分期付款：

本合同款项共分贰期支付。

第一期：合同签订后，收到发票后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的30%，即人民币_____元，大写_____。

第二期：验收通过后，以实际服务期按日计算费用（每日费用为合同总价÷365天），收到发票之日起10个工作日内，

甲方向乙方支付实际应付总额扣除第一期已付款后的余额。第二期服务费=每日费用×实际服务天数-第一期已付款，如实际服务天数不足 110 天（365 天×30%），需退还不足部分费用，退还费用=（110 天-实际服务天数）×每日费用。

（三）乙方收款信息

户 名： _____

开户银行： _____

账 号： _____

（四）甲方开票信息

户 名： _____

开户银行： _____

账 号： _____

（五）甲方向乙方履行付款义务前，乙方应当向甲方开具相应金额的普通发票，发票信息应与合同约定的账户信息一致，甲方凭票付款。若因乙方开票原因导致迟延付款，甲方对此不负责任。

（六）甲方向合同约定的账户汇入资金即为甲方履行了本合同约定的付款义务。乙方账户信息发生变更的，应在甲方付款前至少 5 日内以书面方式（签章）通知甲方，并说明更改收款账户信息的合理原因。乙方书面通知到达甲方前，甲方已向上述账户付款的，视为甲方已履行本合同约定的付款义务，由此造成的损失由乙方承担。

十、保密责任

（一）乙方对在合作过程中知悉的甲方的业务数据、业务实

务及相关信息及文档等具有商业价值的一切内容负有保密义务，应尽合理的注意义务为甲方的前述秘密信息采取保密措施，仅可在乙方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉，不得以任何方式向任何第三方泄露，并不得自行使用在与本合同项目无关的地方。

(二) 本合同履行期间或终止后，乙方应按照甲方的要求，将从甲方收到的含有上述项目信息的所有文件或资料归还给甲方，或者以甲方认可的方式予以销毁，不得私自留存。

(三) 保密期限：在本合同有效期内以及履行完毕后，甲乙双方均不得将合同及项目相关的所有技术资料、技术秘密、业务数据等资料在成为公共信息之前披露给任何第三方。

十一、违约责任

(一) 甲乙双方应正当行使权利、合理履行义务，保证本合同的正确履行。双方无法定或约定理由单方解除本合同的，需向对方支付合同金额 20% 的违约金。造成对方损失且违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应进行相应赔偿。

(二) 由于乙方服务能力(技术水平、服务态度等)不能满足甲方要求，或不能及时到达现场进行维护，或因乙方原因导致故障且不能及时排除、出现重大安全事故、被检查出严重的安全问题，从而严重影响甲方正常工作的，属于乙方单方违约，甲方可以单方解除本合同。由此造成甲方损失的，由乙方按照损失情况承担赔偿责任。

(三) 乙方未按照合同约定提供本合同约定的服务，未完成或延迟超过 10 日完成一次(项)的，应按照合同总项目款项 5% 向

甲方支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到三次(项)甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任。

(四)乙方以任何形式擅自将项目部分或全部转包给第三方实施的，乙方构成单方违约，甲方有权解除合同并追缴已支付款项。造成甲方其他损失，乙方还应进行相应赔偿。

(五)乙方如将甲方商业秘密泄露给任何第三人或使用商业秘密使甲方遭受损失的，乙方应对甲方进行赔偿，其赔偿数额不少于由于其违反义务所给甲方带来的损失。

十二、通知与送达

(一)与本合同有关的一切通知、函件，都必须以甲乙双方于本合同约定确认的联系人及联系方式为准。

(二)双方约定在合作过程中重要的来往文件包括：双方盖章的书面文件、双方以电子邮件形式确认的文件均可作为合作执行的依据。以电子邮件形式发送的，自电子邮件进入收件方指定之电子邮件系统的时间即视为已送达；以快递形式发送的，以对方签收之日视为对方收到该通知。

(三)如任一方所列的联系人或联系方式发生变更的，变更方应当在发生变更前_____个工作日向另一方发出书面通知。否则，其送达地址仍以先前的通讯地址或邮箱地址为准。

(四)双方可通过以下任一方式变更己方联系人或联系方式：

1. 变更方以书面通知（签章）的方式告知对方的；
2. 变更方以指定之电子邮箱发出变更联系人或联系方式的电子邮件进入对方指定之电子邮件系统告知的。

十三、争议解决

合同双方在履行合同过程中，产生异议和纠纷，应友好协商解决。协商不能解决时，可选择第（二）种方式解决。

（一）提交呼和浩特仲裁委员会仲裁。

（二）向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十四、其他条款

（一）本合同生效后，未经各方协商一致并达成书面协议，任何一方不得擅自变更履行本合同。如需变更本合同条款或就未尽事项签署补充合同，应经双方共同协商达成一致，并签署书面文件。补充合同与本合同具有同等效力，二者有冲突的，以补充合同为准。

（二）因不可抗力事件致本合同无法履行，或者自不可抗力事件发生之日起 个月内无法恢复履行的，甲乙双方均有权解除本合同。

（三）因国家政策发生变化，致使本合同违反相关规定的，甲乙双方均有权解除本合同。

十五、合同生效

本合同一式 份，甲方执 份，乙方执 份。经甲乙双方法定代表人或授权代理人签字并盖章后生效。

-----（以下无正文）-----

甲方：

法定代表人或授权代表：

经办人：

签订日期:

乙方:

法定代表人或授权代表:

签订日期: