

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：办公场所信息化运维及信息系统符合性评估服务项目

项目编号：NMGZCS-G-F-260127

包段名称：自治区大数据中心本级信息化办公场所运维

签订地点：呼和浩特市

签订日期： 年 月 日

甲方：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人：张树礼

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区敕勒川大街 6 号

联系电话：0471-4827807

乙方：

法定代表人：

地址：

联系电话：

甲方通过公开招标采购方式确定乙方为自治区大数据中心本级信息化办公场所运维项目的服务供应商。为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规的规定，并严格遵循办公场所信息化运维及信息系统符合性评估服务项目 [NMGZCS-G-F-260127]招标文件中的相关规定，由采购人（内蒙古自治区大数据中心）与供应商（XXX）签订本合同，并共同遵守。

一、合同文件

本合同所附下列文件资料为本合同不可分割的部分：

- （一）合同格式以及合同条款；
- （二）成交结果及成交通知书；
- （三）采购人的采购文件；
- （四）供应商的响应文件（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、服务内容和技术标准

本合同所涉及的乙方应提供的服务如下：

序号	服务内容	技术标准
一	运维总体服务要求	1. 运维服务范围：投标人负责所属办公区硬件设备使用指导、资产盘点、应急响应、重大事项保障，遵守信息安全保密制度；自行承担跨区域运维交通费，配合网络优化、安全技术支持、检查整改；响应采购人全区域外派服务需求，外派人员需 30 分钟内出发，市区内 60 分钟抵达现场，市郊 2 小时内抵达现场。 2. 技术服务团队：①组建不少于 13 人的专业团队（包括自治区本级政务服务大厅延时驻场服务、重保及专项保障服务等），含项目经理 1 人、驻场 7 人、二线支持 2 人、云视频保障 3 人；提供 1 套支持弹性驻场，业务高峰期/重大保障期驻场技术人员可随时增至 8 人以上，且增派人手需具备同等专业资质，到岗响应时间 60 分钟以内；驻场人员提供 5×8 小时工作日服务，周六、日延时驻场根据业务需求灵活调整服务时长，高峰期可提供 12 小时驻场；二线技术支持、云视频保障工程师提供 7×24 小时不间断应急响应与会议重保支持，设立 7×24 小时统一调度服务电话，电话接通率 100%，远程响应时长 5 分钟以内。②投标人应在签订运维合同时，应同时签订保密协议，保守客户单位的保密规定，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。③在服务期内，运维人员应加强品德修养和外在形象管理，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；采购人有权对投标人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。 3. 安全运维管控平台。投标人对所辖范围内相关信息化资产，如安全设备、网络设备、主机、操作系统以及各种应用系统的安全状态进行实时监控；负责对安全运维管控平台进行软件升级；发布内部及外部的信息化安全早期预警信息，分析可能受影响的资产，提前了解办公区终端及业务系统可能遭受的攻击和潜在的安全隐患。
二	办公终端设备运维服务	1. 日常运维服务：每日对终端设备进行巡检与监控，包括但不限于：检查设备运行状态、清洁设备内外部积尘、监测设备温度及电源状况等。同时提供终端设备与各类软件系统的适配、安装及调试服务。 2. 故障处置：有常规备件类故障报修后，1 小时内完成维修/更换并恢复运行，修复率 100%；非常规备件类故障 24 小时内完成处置，修复率大于等于 99%，无法及时修复的，需提供安全可靠匹配的备用机，备用机到位时长小于 1 小时；所有故障均需填写电子与纸质双记录，故障溯源率 100%。

序号	服务内容	技术标准
		3. 安全保障：投标人应保障设备安全性，包括定期检查安全配置，为终端设备提供必要的补丁更新及版本升级服务；重要设备升级前须提交详细升级方案。 4. 配合采购方进行软件正版化检查、保密检查、资产清查、网络安全考核等各类检查工作。
三	网络运维服务	1. 网络运维监控服务：每日对所辖网络设备及链路开展巡检与实时监控，监测指标包括但不限于：带宽利用率、网络延迟、丢包率、设备 CPU/内存负载等。发现网络拥堵、中断、异常流量等隐患时，应立即预警并采取有效措施进行处置。 2. 故障排查：具备端到端故障诊断能力，网络故障定位时长小于 15 分钟，修复时长小于 30 分钟（重大故障小于 1 小时），记录处理过程形成闭环，故障闭环率 100%。 3. 安全保障：协助制定并执行网络安全策略，优化防火墙策略、维护访问控制清单、分析异常流量；核心设备策略变更提前提交方案，经审批后执行，策略变更后 24 小时内持续监控网络运行稳定性。 4. 运维报告：每月 5 日前提交网络运维月报，含设备运行状态、故障处理、流量趋势分析，针对线路波动/性能瓶颈提出优化建议；每季度提交网络性能分析季报，每年提交年度运维总结报告，按要求提供运维方案、应急预案。 5. 技术支持：绘制并每月更新 1 次网络拓扑图，拓扑图准确率 100%；提供 IP 地址管理、路由策略配置优化，IP 地址变更响应小于 30 分钟，路由策略优化完成时长小于 2 小时；配合与其他服务商、运营商技术对接，对接响应时长小于 1 小时，问题协查跟进至完全解决。
四	本地会议与云视频会议保障服务	1. 提供云视频会议服务。投标人提供 2 套分体式云视频会议硬件终端设备，提供的设备不低于 1080P 分辨率，具备大于 2 个高清视频输入/输出接口，音视频接口类型应满足目前市场主流应用场景需求；提供 2 个有效拾音距离大于等于 8 米的全向麦克风，提供 3 台高清摄像机，有效像素不低于 800 万。满足异地会场云视频会议保障服务、本地会场云视频会议保障服务。 2. 会前调试：每日对所有会议室进行设备巡检，在会议开始前至少 1 小时完成会议室音视频系统、显示大屏、本地/云视频终端（编解码器、摄像机、全向麦克风等）的配置、部署、联合调试，确保设备运行零故障、信号传输零延迟。协助办公室发布会议通知等工作。 3. 会中保障：技术人员现场值守/巡回保障，实时监控音视频质量、网络连接、云平台运行状态，画面卡顿、声音异常、断连等问题处置时长小于 1 分钟，问题解决率 100%。提供会议录制、备份、导出服务。 4. 会后保障：提供会后统计、宣传、培训等相关服务。内容更新响应小于 30 分钟，会议统计准确率 100%。 5. 异地会场云视频保障：异地会场云视频会议会前，保障提前 2 小时完成跨区域联调测试，确保音视频互通、画面清晰、同步无延迟；会议中持续监测云平台性能，必要时 5 分钟内协调原厂二线工程师远程支持。

序号	服务内容	技术标准
		6. 跨区域/重大会议支撑：配合办公区外以及全区政务服务与数所管理系统重大会议等技术保障,现场支持人员提前 2 小时到场,远程支持 7×24 小时待命,确保会议顺利实施, 重大会议保障零失误。
五	机房基础环境运维服务	1. 负责政务服务办公区 14 层、万铭总部办公区 12 层中心机房的动力系统、空调系统、消防系统、安防系统等基础设施的日常巡检运维工作,确保机房基础环境安全、稳定、可靠运行;投标人负责机房环境卫生清理工作,保持机房环境的整洁;包括但不限于地面、出入通道、机柜等;配合采购人对机房内的环境设备进行日常维护、保养和管理,以确保机房内的温度、湿度、空气质量和其他环境参数的稳定和合理。当事件管理出现预警提示情况,运维人员根据预警等级立即启动事件处理。 2. 动力系统:每日巡检市电配电柜、UPS 主机及电池组,检查运行参数,提供详细的维护报告和维护记录,及时向采购方反馈维护情况;在服务期内要根据需求完成 UPS 主机除尘工作,每季度开展 1 次 UPS 电池组放电测试及健康度检测,形成动力系统日巡检记录、UPS 电池季度维护记录并存档;制定 UPS 设备的预防性维护计划,包括定期但不限于更换易损件、检查设备的连接线路、检查散热系统等,定期开展 UPS 设备充放电演练,预防设备故障和性能下降;重大电力故障立即启动应急预案,1 分钟内上报采购人,处置人员 5 分钟内到场。提供解决相关故障所有配件及其耗材。 3. 空调系统:每日巡检并实时监控机房温湿度及精密空调运行状态,每月开展 1 次空调清洁保养(包括但不限于清理过滤网、清洗蒸发器、冷凝器和排水管道等),形成空调系统日巡检、精密空调月度维护记录等,温湿度异常处置时长小于 10 分钟,保持设备的散热效果和空气质量;投标人应及时处理空调设备的故障和问题,如更换损坏的零部件、修复漏水问题等。提供解决相关故障的所有配件及其耗材。 4. 消防系统:每日巡检灭火器、消防广播、温感和烟感探测器外观及状态;每季度进行 1 次火灾报警系统功能性测试(探测器灵敏度、声光报警),形成消防系统日常检查记录、消防系统季度测试报告等,消防设施故障处置时长小于 30 分钟。 5. 安防系统:每日巡检门禁控制器、指纹识别设备、视频监控系统,确保门禁正常;严格登记外来人员进出信息,每季度汇总 1 次进出记录,形成门禁系统日巡检记录、安防系统维护记录;门禁监控故障处置时长小于 1 小时。
六	安全运维服务	1. 安全故障处置:对软硬件故障、网络异常、木马病毒等常规安全问题排查处置时长小于 30 分钟,解决率 100%;大规模病毒爆发、黑客入侵等重大安全事件立即启动应急响应,10 分钟内上报采购人,处置团队 10 分钟内到场。

序号	服务内容	技术标准
		2. 安全策略优化：协助制定/优化访问控制、用户权限管理、漏洞修复等安全策略，策略变更提前提交方案经审批后实施，策略上线后 72 小时持续监控运行效果，每月 1 次策略有效性评估。 3. 安全管控服务：①对政务服务大楼办公区政务外网开展 7×24 小时不间断实时态势感知与安全监控（提供态势感知服务），安全服务内容须满足实时采集外网运行数据、检测识别安全威胁、关联分析多源数据、分级预警安全风险等，网络层吞吐率大于等于 3.5Gbps，告警延迟小于等于 5 秒，预警准确率大于等于 98%，日志存储大于等于 180 天；②配合落实政务服务大楼办公区无线互联网业务实名认证（提供上网行为管理服务），上网行为管理内容能够满足规范用户账号使用，操作行为全流程留痕，混合包吞吐不低于 3.5G，应用层吞吐不低于 5Gbps，日志存储大于等于 180 天，溯源率 100%。 4. 安全漏洞管理：每季度开展 1 次全量网络/系统安全漏洞扫描与评估，高危漏洞 24 小时内完成修复；无法及时修复的漏洞，制定临时缓解措施及整改计划，并报采购人备案，漏洞整改跟进率 100%，形成漏洞修复报告。 5. 安全事件响应：对处置的安全事件 100%溯源分析，总结原因、处置过程、改进建议；每月提交安全运维月报，每起重大安全事件 24 小时内提交专项分析报告，每年提交年度安全运维总结报告。 6. 安全技术支持：提供网络安全架构优化、系统安全加固、应急处置技术咨询，咨询响应小于 10 分钟，技术指导落地时长小于 2 小时，协助解决业务系统相关安全问题。
七	自治区本级政务服务大厅（含 8 楼办公区的厅局首席代表、业务审批人员等）运维服务	1. 日常运维服务：每日对自治区本级政务服务大厅（含 8 楼办公区的厅局首席代表、业务审批人员等）已入住的厅局单位业务专线、显示设备等开展巡检，涵盖运行、性能、接口使用等情况，提供安装部署、性能调优、故障排查服务，巡检问题整改率 100%。 2. 故障排除：故障现场检修/远程处置响应小于 15 分钟，恢复正常运行时长小于 30 分钟（重大故障小于 1 小时），故障修复率大于等于 99%，无法即时修复的需提供备用系统/设备，且所有故障均输出故障处理记录，闭环率 100%。 3. 延时驻场：提供周六、日自治区本级政务服务大厅延时驻场服务，周末驻场人员最少 1 人，后续随业务范围扩展进行动态人员调整，服务时长为大厅工作全时段，保障大厅网络、业务专线、设备正常运行，周末故障响应小于 15 分钟，处置时长小于 30 分钟。
八	应急响应服务与风	1. 应急预案制定与演练：编写应急预案及应急处置手册，预案贴合实际，对业务系统、网络设备、基础环境每半年开展 1 次全面安全风险评估，可操作性 100%；每年至少组织 1 次应急演练（含桌面推演、现场实操），演练后 72 小时内提交演练总结，持续优化预案，预案优化完成时长小于 7 个工作日。

序号	服务内容	技术标准
	险管 控	2. 应急处置与报告：发生应急事件立即启动应急预案，技术人员 5 分钟内到场/远程介入，快速处置故障、阻断风险，确保信息系统尽快恢复；应急处置结束后 24 小时内提交详细应急处置报告，含事件原因、处置过程、影响范围、整改建议等，报告准确率 100%，整改建议落地跟进率 100%。 3. 其他延伸服务：根据采购人需求，经协商一致提供合同外应急响应延伸服务，延伸服务响应小于 1 小时，服务质量与合同内一致。
九	重保 及专 项保 障服 务	1. 国家法定节假日、重要活动、攻防演练等关键时期，提供 7×24 小时专项安全值班与保障服务，值班人员在岗率 100%，每 2 小时巡检 1 次；必要时 30 分钟内协调后台专家资源到场支持，确保信息系统安全稳定运行，重保期零故障、零安全事件。
十	维 修 及 更 换 服 务	1. 投标人应日常提供办公终端电源、硬盘、键盘以及网络设备等备件，承担维修更换的采购和安装费用；对设备终端确认因故障需要维修/更换处理的，经采购人同意后，由投标人负责配件维修更换，配件更换合格率 100%，确保设备稳定运行。 2. 建立完善维修更换记录档案，档案准确率 100%，纳入每月运维报告中。

1. 乙方应严格按照采购文件、响应文件的要求及本合同的约定为甲方提供服务，保证甲方自治区大数据中心本级信息化办公场所运维项目安全、可靠、正常运行。

2. 建立技术支持与维护服务登记制度：乙方对故障申告进行登记，并将处理过程和结果进行记录。

3. 乙方根据甲方的需求提供相应技术解决方案、问题排查。

四、服务期限

2026 年 5 月 29 日至 2027 年 5 月 28 日，
周期 1 年。

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、响应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、签收，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、响应文件承诺，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）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。

（六）乙方项目小组成员信息：

组长：_____联系方式：_____。

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. 投标人按总体要求中运维服务范围、技术服务团队要求、办公终端设备运维服务、网络运

维服务、本地会议与云视频会议保障服务、机房基础环境运维服务、安全运维服务、业务大厅运维服务、应急响应服务与风险管控、重保及专项保障服务、配件维修及更换服务等技术要求以及投标人投标文件响应的技术内容完成保障服务。

2. 提供周巡检报告、运维月报（每月 1 份月报）、1 份年度运维总结报告，并按要求提供运维方案、应急预案。

（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

（一）验收方法：1. 投标人提供的服务应同时满足：①符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；②符合采购人招标（磋商、谈判）文件对服务的质量要求；③符合投标人在投标（响应）文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为服务质量的验收依据。

2. 投标人应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商、谈判）文件的相关要求、投标（响应）文件及承诺、声明或保证，向采购人提供相应的服务质量证明文件。

3. 经双方共同验收，标的物达不到服务要求的，采购人可以拒收，并可解除合同。

（二）验收标准：1. 采购人应按照招标文件、投标文件的规定标准进行验收。在投标人完成相关服务工作后，对服务质量、技术指标、服务成果及时组织验收。

2. 服务内容全部完成后，由采购人组织验收小组，根据运维

工作完成情况，包括但不限于：设备巡检、运维日志、资产盘点、重大事项保障、应急响应配件维修等记录和文档；由验收小组出具验收合格报告。

经验收，服务达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并解除合同且不承担任何法律责任。

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 三 期支付。

1 期：支付比例 40%。在合同签订后，投标人向采购人开具合同金额 40% 的发票，采购人收到发票后，支付发票金额价款。

2 期：支付比例 40%。服务 6 个月中期验收后，投标人向采购人开具合同金额 40% 的发票，采购人收到发票后，支付发票金额价款。

3 期：支付比例 20%。在验收通过后，投标人向采购人开具合同金额 20% 的发票，采购人收到发票后，支付发票金额价款。

（三）乙方收款信息

户 名： _____

开户银行： _____

账 号： _____

（四）甲方开票信息

户 名： 内蒙古自治区大数据中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司呼和浩特锡林南路电力支行
账 号：15050170667800000176

（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5%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）乙方应按照合同约定的期限向甲方交付本项目成果，若因乙方原因导致未按照约定时间完成本项目，每逾期10日，乙方应向甲方支付本合同总金额1%的违约金；逾期天数超过3日，甲方有权单方解除合同，乙方应赔偿由此给甲方造成的所有损失。

（三）乙方交付的项目成果不符合国家规定标准或采购文件要求及本合同约定的，甲方有权拒收成果并要求乙方限期整改完善，乙方应按照甲方要求及时交付符合质量要求的项目成果。由此而发生的一切费用由乙方承担，并且应赔偿由此给甲方造成的所有损失。

（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，应向甲方承担合同金额5%的违约金。造成甲方损失且违约金不足以弥补损失的，还应进行相应赔偿。

（五）乙方如将甲方商业秘密泄露给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5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1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

本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。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：内蒙古自治区大数据中心

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：