

政府采购项目
政采-西安市-2022-07954

竞磋

西安市中医医院中心机房及网络 设备维保项目服务合同

(项目编号: SZT2022-SN-XC-ZC-FW-0916)



甲 方: 西安市中医医院
乙 方: 陕西和一信息科技有限公司
鉴证方: 陕西中技招标有限公司

2023年1月
中国 西安

服务合同

甲方：西安市中医医院

乙方：陕西和一信息科技有限公司

鉴证方：陕西中技招标有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及本项目西安市中医医院中心机房及网络设备维保项目（项目编号：SZT2022-SN-XC-ZC-FW-0916）相关采购要求的规定，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，达成如下条款。

第一条：合同标的及付款方式

1、合同标的及标的物

西安市中医医院中心机房及网络设备维保项目：本项目主要提供医院的存储、服务器、操作系统、数据库、虚拟化、网络交换、安全、整体机房设施及弱电井等设备的维保服务。服务期内，服务商需保障相关设备正常、平稳、安全、可靠运行，并提供相关配件、备件，解决维保期内发生的故障，确保业务系统正常运行，保证业务与数据的安全和连续性。

维保设备清单：

序号	名称	数量	单位	备注
1	H3C 服务器 R690	2	台	第三方维保
2	H3C 服务器资源池 UIS8000	1	台	第三方维保
3	H3C 刀片服务器 flex server b590	3	台	第三方维保
4	浪潮服务器NF8465M4	2	台	第三方维保
5	浪潮服务器NF5270M4	2	台	第三方维保
6	DELL 服务器R320	1	台	第三方维保

7	思福迪堡垒机B1500	1	台	第三方维保
8	应用交付及安全网关F5	1	台	第三方维保
9	Ruijie 数据库审计 RG-DBS2000	1	台	第三方维保
10	天融信防火墙TG-53214	2	台	第三方维保
11	天融信 VPN TV-62114	1	台	第三方维保
12	天融信网闸TR-71144	1	台	第三方维保
14	宏杉存储MS3300	2	台	原厂服务
15	宏杉存储MS5520	2	台	原厂服务
16	光纤交换机博科BR-300 光 纤交换机	3	台	第三方维保
17	H3C 核心交换机H3C S7508E-X	2	台	第三方维保
18	H3C 服务器汇聚交换机H3C S6300	4	台	第三方维保
19	H3C 汇聚交换机H3C 5800	10	台	第三方维保
20	H3C 千兆接入层交换机H3C 5120-24P	5	台	第三方维保
21	H3C 千兆接入层交换机H3C 5120-48P	65	台	第三方维保
22	H3CPOE 千兆接入层交换机 H3C 5120-24P	20	台	第三方维保
23	机房动环系统	1	套	包含机房环境、列头柜、 监控、门禁、消防、温湿 度控制器等
24	机房精密空调施耐德 TDAR0922	2	台	第三方维保
25	机房精密空调克莱门特 DA0035	1	台	第三方维保

2024

26	统一时钟系统（含电子钟）	1	项	第三方维保
27	机房性能升级服务	1	项	虚拟化杀毒软件授权升级 （不低于4个CPU）
28	服务器原厂内存升级服务	1	项	浪潮8465M4: 6*32GB DDR3、 华为5885H V5: 64*32GB DDR4、华为2488: 44*32GB DDR4

2、费用标准

人民币小写 575000.00，人民币大写：伍拾柒万伍仟元整。

3、结算方式

①合同签订后乙方在一个月内出具评估报告，经甲方确认无误之日起30日内甲方向乙方支付合同总价的40%，即人民币（大写）贰拾叁万元整（¥230000.00元）；自服务生效满6个月之日起30日内，甲方向乙方支付合同总价的30%，即人民币（大写）壹拾柒万贰仟伍佰元整（¥172500.00元）；自服务生效满1年之日起30日内根据考核打分，扣除处罚金额后甲方向乙方支付剩余价款。

②结算单位：由甲方负责结算，乙方在接受每次付款前10个工作日内应开具相应金额的发票给甲方。

③支付方式：银行转账、分期付款。

第二条：项目服务期

一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准

第三条：服务内容及标准

在合同签订后一个月内，对整个机房环境及动力基础设施进行评估，出具评估报告，分析运行过程中存在的隐患风险，并提出改进建议。其余服务内容见合同附件。

第四条：合同期限

1、本合同自双方法定代表人签字并盖章之日起生效。合同期限为自合同签订生效之日起一年。

2、本合同到期后，如仍然存在甲乙双方未履行完毕的各项义务，则该义务继续履行；未行使完毕的各项权利，由权利方继续行使。

第五条：双方权利及义务

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本

市
同
271

合同的正常履行。

2、本合同签订后甲乙双方不得单方终止合同，如乙方违约，赔偿给甲方实际造成的损失，并终止合同；如甲方违约，赔偿给乙方实际造成的损失，并终止合同。

3、如因乙方存在以下行为，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。

- ① 相应资质被取消；
- ② 存在弄虚作假、传递虚假信息等违法违规行为；
- ③ 基础设施及人员仪器设备不能满足需要，提出后拒不整改
- ④ 网络舆情或媒体报道存在不规范操作行为；
- ⑤ 未全面履行合同义务或者发生违约。

4、甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的直接经济损失。

5、本合同未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。

6、乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第六条：项目联系人及方式

甲方项目联系人：王军

乙方项目联系人：杨佳

联系电话：029-89626383

联系电话：029-87565291

联系邮箱：397608211@qq.com

联系邮箱：yangjia@shanxiheyi.cn

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定王军为甲方项目联系人，乙方指定杨佳为乙方项目联系人。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第七条：乙方账户信息

名称：陕西和一信息科技有限公司

税号：91610104MA6U0YW87J

开户银行：招商银行股份有限公司西安凤城二路支行

账号：129907893710801

第八条：其他约定

- 1、鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。
- 2、西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。
- 3、招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均为合同不可分割的部分。
- 4、乙方应自行与其服务人员签订劳动合同、建立合法的劳动合同关系，并按照法律法规规定支付劳动报酬，按国家规定缴纳社保；采购方与乙方服务人员之间无劳动合同关系，不承担任何劳动合同义务，亦不对乙方与其服务人员之间的劳动合同纠纷承担任何连带责任。一旦采购方基于法律规定、生效仲裁裁决、法院判决而承担劳动合同纠纷连带责任的，乙方应赔偿采购方因此而受到的损失，包括但不限于违约金、赔偿金、行政处罚、仲裁费、诉讼费、律师费、保全费等。
- 5、乙方服务人员在服务过程中受到人身损害或财产损失的，由乙方或乙方服务人员自行负责，采购方对此不承担任何责任。
- 6、执行本合同过程中发生争议，由当事人双方协商解决。协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
- 7、合同执行期内，非法定或合同约定，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。未尽事宜，经双方共同协商作出补充规定，补充规定签字盖章后与本合同具有同等效力。其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》的有关规定执行。
- 8、乙方服务人员在我院发生的任何人身意外，医院不承担任何责任。
- 9、如因不可抗力致使双方不能履行本合同中的部分或全部义务时，双方均不负违约责任。但不能履行义务一方应在合理的时间内，向对方报告所发生的不可抗力并提供有关部门的证明文件。本条所称“不可抗力”是指自然灾害、重大疫情、恶劣天气条件、政府行为、社会异常事件（包括罢工、政变、骚乱、游行等）或新颁布的法律、法规等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 10、合同一式壹拾壹份，甲方执捌份、乙方执贰份，采购代理机构（鉴证方）执壹份。合同经甲、乙双方法定代表人及鉴定方签字并盖章后生效。

本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

35

(以下无正文)

甲方：(盖章)

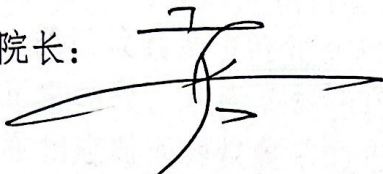
单位名称：西安市中医医院

单位地址：西安市凤城八路69号

法定代表人：(签章)

赵锋

主管院长：



代理人：韩文元

经办人：

王松

联系电话：029-89626819

签字日期：2023年1月31日

鉴证方代理机构名称：陕西中技招标有限公司

单位地址：西安高新区高新四路1号高科广场A座1001室

法定代表人：(盖章)

杰单

承办人：池育物

联系电话：029-88364979

签字日期：2023年1月31日

乙方：(盖章)

单位名称：陕西和信科技有限公司

单位地址：西安曲江新区翠华路275号电信科学技术第四研究所三十号楼306室

法定代表人：(签章)

杨洁
6101120509466

代理人：

经办人：

杨佳

联系电话：029-87565291

签字日期：2023年1月31日



附件一：

服务内容

1、在维保服务中，应当保证设备、系统及数据的安全，做到数据“零丢失”，并对所有数据进行保密，不得外泄，并签署保密协议。在维保期间服务商需提供宏杉存储设备原厂服务。

2、服务商须提供详细的服务方案，包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，技术背景等）、服务响应速度、问题解决效率、提供备品备件情况等，提供不少于3名相关认证工程师，认证需包含且不限于Oracle数据库认证、VMware虚拟化认证、华为/H3C网络认证。

3、服务商在服务期内必须保证软硬件系统7*24小时安全、稳定运行。保证做到系统的冗余和遇到故障及时的恢复，确保各个业务系统的正常运行。对于系统出现的任何故障，服务商接到故障通知后，保证在相应时间内恢复系统正常运行。服务商应具备备件更换和提供备用设备的服务能力。服务期间设备部件损坏需要更换备件的情况，服务商需免费更换原厂全新备件，且不再另行收取任何费用。备件需不影响兼容性且与原件同型号或性能高于原件。因服务商更换备件时引发的故障或造成的损失均由服务商负全责。

4、备品备件库要求：

服务商能及时提供备机、备件，并提供备机、备件清单。

备件库应根据本项目维保范围内的设备数量相应配备适当数量的易损易耗件或关键部件。

5、巡检服务。每周驻场一天，人数不少于2人；数据库巡检需由数据库相关认证工程师进行，并填写《机房设备巡检情况记录表》；故障的诊断和修复；技术支持等。如发现设备软硬件故障隐患，应向甲方提出书面报告。在合同签订后一个月内，对整个机房环境及动力基础设施进行评估，出具评估报告，分析运行过程中存在的隐患风险，并提出改进建议。每三个月提交季检报告，每六个月提交半年检报告，在合同终止前提交年终总检报告。

巡检内容需包含但不限于以下内容：

- 1) 检查设备运行状态，设备物理及环境状态，更换有故障的部件；
- 2) 检查系统日志文件、系统错误记录、以及系统资源使用率等，分析系统存在的隐患；
- 3) 根据系统检查及分析结果，提出解决方案和措施，并对系

统的参数进行调整；

- 4) 对设备定期进行清洁，保障服务范围内的环境整洁；
- 5) 检查系统运行工作环境，并以书面形式提交改进优化建议；
- 6) 在保障系统正常运行的基础上，以书面形式提交对系统资源分配的合理优化建议；

源分配的合理优化建议；

7) 每次巡检后出具巡检报告，报告应包括设备状态、当前固件版本、故障处理过程、优化建议等内容；

- 8) 重大节日、事件期间，按需安排人员值班巡检；

6、服务商负责优化整个软硬件、网络、存储等设备的运行状态并出具《系统优化建议书》和《系统优化实施方案》。经甲方同意后负责实施改进，实施结束后应出具《系统优化实施总结报告》。

7、服务商对于系统故障处理后一周内需出具详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案等。

8、为了有效规范服务商所提供的服务内容和质量，甲方将对服务商进行服务考核（《服务考核规范与标准》见附件一），在服务期结束后根据考核结果在合同价款范围内结算服务商的最终服务费用。

在维保服务期间，须承诺提供7*24小时的现场及远程技术支持，包括但不限于以下内容：

1) 提供设备及相关软件参数、兼容性列表、技术手册等技术参数、文档；

2) 响应并及时处理设备及相关软件运行中发现的 Bug，按需提供相应升级版本；

3) 响应设备及软件相关集成、配置、操作等过程中产生的问题，并提供相应解决方案；

4) 提供设备、数据的迁移方案和服务；

5) 提供设备、软件的补丁及版本升级服务；

6) 提供相关设备集成及调试服务；

7) 在系统、平台发生较大变化时（如割接、移机、系统变更等）提供技术支持；

8) 其它相关问题的技术支持；

9) 提供数据库全库冷备份（备份存放地由甲方提供）；

10) 提供虚拟化平台系统备份，确保客户重要虚拟机安全；

11) 提供重大节日及重大事件期间的远程技术支持服务，必要时及时到达现场；

12) 提供全院网线的梳理工作;

13) 提供机房专用空调的维保服务及室外机的定期清理服务。

重大节假日和国家重大活动前须对所有系统进行全面检查,分析系统运行状况,查看系统日志,进行预防性检测。特殊情况如有必要须安排工程师进行驻场服务。

9. 机房性能升级服务: 虚拟化杀毒软件授权升级(不低于4个CPU); 服务器性能升级(浪潮8465M4:6*32GB DDR3、华为5885H V5:64*32GB DDR4、华为2488:44*32GB DDR4。原厂正品)。

10. 统一时钟系统及电子钟的维护服务。

附件二：

服务考核标准

甲方对运维服务商进行绩效考核。根据绩效考核的评价决定在合同价款内最终支付给维保公司的费用。

甲方在服务期满后对服务商进行绩效考核。采用百分制量化考核方式，绩效考核得分满分100分（由事件/服务请求处理、巡检服务、驻场人员服务、系统优化服务、培训服务、客户满意度组成），《巡检维护报告》、《系统优化建议书》等文件配合考核。

1.1 事件分类

分类	说明
软硬件及配置故障	应用软件、网络设备配置、数据库配置、配置更新等情况发生的故障。 硬件故障（如硬盘、电源、主板等）。
环境故障	包含精密空调、电力、温度、湿度、地板、墙面门禁、红外等机房运行环境出现的故障。

1.2 故障等级

故障类型	故障定义	故障特征	远程技术专家响应时间	现场响应时间	系统恢复时间	备件到达现场时间	故障解决时间
一级故障	指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，造成业务中断0.5小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。	业务中断0.5小时以上；业务数据丢失	10min	2H	2H	6H	10H
二级故障	指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障：可能导致设备的基本功能不能实现或全面退	冗余设备单侧故障	15min	2H	4H	8H	12H

	化,如冗余设备单侧故障等:系统设备或操作系统故障,系统复位等。						
三级故障	指设备在运行中出现的,影响系统功能和性能,但关键业务不受影响的故障	业务不受故障影响	20min	2H	8H	12H	18H

1.3 绩效考核得分组成:

1.3.1 事件/服务请求处理

本项考核分值为65分。具体要求如下:

在维保过程中对故障的事件分类、事件等级、扣除分值由双方协商确定,并出具书面报告。在双方无法达成共识的情况下,可由上一级主管部门介入,并出具书面报告。如遇紧急情况可先进行故障维修,事后进行事件分类、事件等级、扣除分值的确认,并出具书面报告。

出现故障后由甲方相关人员通知服务商并填写设备《故障维修记录表》。在接到甲方通知后,服务商必须在30分钟内响应,首先了解故障现象,并通过电话或远程的方式提供紧急的故障处理和故障恢复措施。

如果需要到达现场处理的故障诊断或故障排除服务,服务商工程师应在2小时内到达现场,未及时响应或未及时到达现场的,扣除3分/次。

业务系统同一问题重复出现超过三次以上(含三次)的情况每次加扣1分。

如遇割接等重大事件需安排相关工程师到场提供技术支持,如未安排,扣除3分/次。

软硬件及配置故障:

一级故障在2小时内解决或启用备用方案、配件使业务恢复运行,与甲方沟通后在非业务高峰期时对配件进行维修,恢复系统运行状态。未按时恢复业务扣除5分,之后每2小时扣除5分。

二级故障在4小时内解决或启用备用方案、配件使业务恢复运行,与甲方沟通后在非业务高峰期时对配件进行维修,恢复系统运行状态。未按时恢复业务扣除3分,之后每2小时扣除3分。

三级故障在8小时内解决系统故障恢复运行，未按时恢复业务扣除1分，之后每2小时扣除1分。

故障处理完成后需对故障进行总结，并出具书面报告(盖章确认)。

1.3.2 巡检服务

本项考核分值为30分。

巡检记录报表

服务商未能及时正确的出具巡检报告，周巡检报告扣除0.5分，季巡检报告扣除0.5分，半年/年终总检报告扣除1分。

巡检计划执行

服务商未完成当月巡检计划，每月扣除2分。

巡检故障处理

服务商在巡检过程中发现故障未及时响应处理，每次扣除2分。

1.3.3 系统优化服务

本项考核分值为5分。

未按甲方需要及时提供《系统优化建议书》及《系统优化实施方案》，扣除1分。

未按甲方需要及时对系统进行优化并出具《系统优化实施总结报告》，扣除1分。

系统优化造成核心业务中断或数据丢失，每次扣除5分。

1.3.4 服务奖励

应甲方要求为甲方提供服务之外的有建设性的解决方案，每个奖励1分。

在服务期间，对甲方有重大贡献，帮助甲方避免重大事故发生，每次奖励2分。

其它甲方认可的事件或服务，每次奖励0.5分。

奖励分值由甲方与服务商双方协商确定，并出具书面报告。

1.4 绩效考核方法

由甲方对乙方的服务进行相应的打分，服务期间内得分 ≥ 90 分，实际付款额=实际合同金额；若 $85 \leq$ 服务期间内得分 < 90 分，则扣合同金额的10%，若服务期间内得分 < 85 分，则扣合同金额的20%。

1.5 核算办法

服务期满后，甲方对维保服务商进行年度统计计算得分，向维保服务商最终支付的费用以最终考核结果为准，根据考核结果，实际支付金额=合同总价款-扣罚金额。