

榆阳区煤炭运销服务站运销服务系统 运维服务合同

榆林市榆阳区煤炭运销服务站
陕西东杭杰工贸有限公司

榆阳区煤炭运销系统运维服务项目是由陕西东杭杰工贸有限公司采购中标负责运维服务，为了确保该系统平稳运行，切实做好系统设备的运维服务工作，本着谁服务、谁负责的原则，经甲乙双方协商；特签到本运维服务合同，甲乙双方共同遵守执行。

一、运维范围

本次运维范围包括：

序号	名称
1	监控中心和机房的设备、网络、安全系统运维服务
2	监控中心数据库系统、应用软件维护服务
3	4 基层站点、12 驻矿值班室和 29 个煤矿磅房设备、网络、安全系统运维服务
4	驻矿值班室和磅房业务应用软件的运维服务（12 个驻矿值班室 29 个煤矿）

二、服务目标

1、乙方具有完善的专业维修维护服务体系，确保甲方监控服务系统及网络设备正常良好地运转，充分发挥信息系统的性能。

要制定有效预防性维护策略，把故障消灭在萌芽状态。

对甲方监控服务系统环境变化作出适应性调整，保证系

运转。

乙方应当及时响应甲方的故障呼叫，力争在规定时限内修

100%。

4、乙方对甲方设备的升级更新和系统迁移提出建议并参与实
施和管理。为甲方消除监控服务系统维修的后顾之忧，在设备、
服务器系统、交换机故障发生时，现场一线技术支持可以立即响
应，现场解决问题。二线技术支持采用网络远程支持手段为一线
技术支持提供帮助，指导现场问题解决。从而保证系统持续运行，
提高业主满意度。

三、组织形式

运维须设置项目经理（售后技术工程师负责人：韩红飞
13991090304 电话： 办公室：13309129988），负责运行维护项
目的管理协调工作。合同签订后，立即启动运维工作，按维护工
作计划进行系统的定期维护及故障抢修等工作。运维赴现场人员
将积极配合榆阳区煤炭运销服务站监控中心的工作，根据榆阳区
煤炭运销服务站的通知，参加相关会议，执行和维护工作有关的
会议决议。

榆阳区煤炭运销服务站监控中心指定专人为联络人（监控中
心主任寇福荣，电话：3502511 或 3502516），负责与运维公司运
维小组对接。作为相互沟通的主要渠道。

...承诺
...榆阳区煤炭运销服务站监控服务系统的运行率 $\geq 98\%$ 。

...24小时（包含节假日）现场维护队伍和故障报修呼叫
...技术支持。

...乙方未经使用方确认，不得擅自变更设备业主名、密码。

...人员应遵守与榆阳区煤炭运销服务站所要求的“系统安全、
...协议”。

五、设备运维服务

1、监控大厅及驻矿设备

1. 硬件设备（月度维护）

对服务器、工控主机及其外设的外接插件、线缆连接状态进行检查，避免因接触不良造成系统运行故障。

及时检查各驻矿点、基层站点监控设备的运行情况，了解设备存在的问题，积极解决并反馈给甲方。

在维护过程中若发现系统设备异常时，立即通报甲方。提早判断准备备件或者更换设备。（设备异常指设备故障、设备功能失效等）。

2、应用软件系统（月度维护）

对相关应用软件的备份工作，并做好标签，保存到甲方指定的地方。根据甲方的检查情况和主机系统的性能对主机系统参数、磁盘空间进行调整，对系统的性能进行优化。

制定系统的紧急预案并进行测试，确保预案的可行性。

系统技术支持和指导。

检查程序的完整性，根据应用变动情况进行调整。

操作系统方面的检查操作规程。

数据库方面（月度维护）

提供关系型数据库技术支持和指导。

检查数据库备份程序、备份文件的完整性，根据应用变动情况进行调整。

完善关系型数据库方面的操作规程。

对访问数据库的方式、方法提供专业水准的建议。

4、网络设备系统（月度维护）

网络设备的运转状态检查。

网络设备电源模块的状态检查。

网络设备性能的测试，对链路冗余、模块冗余、设备冗余、路由冗余等进行测试分析。

按照《备份规程》，对网络设备配置进行备份，并对备份介质妥善保管，定期检查，确保质量完好。

5、网络安全系统（月度维护）

对路由器、防火墙系统以及重要主机系统的漏洞扫描与安全评估，并及时修补安全漏洞。

对防火墙、交换机、路由器等设备进行维护工作（包括规则整理、负荷监控、日志分析、策略变更记录等工作）。

按照《备份规程》，对安全设备配置进行备份，并对备份介质

定期检查，确保质量完好。

对于其它未能一一提及的，双方将本着友好协作
维护过程中判定解决（减少和新增的服务项目费用可互

	运维项目	数量	单位
	煤矿值班室业务处理系统软件	29	套
	煤矿磅房称重数据采集控制软件	29	套
	监控大厅		
1	监控中心业务处理系统软件	1	套
2	调度大屏系统（维修更换及	48	块
3	服务器系统	1	套
4	驻矿部分	1	套
5	煤矿值班室业务处理系统软	29	套
6	存储系统	1	套
7	安全系统	1	套
三	机房部分		
1	电气及照明系统		
2	防雷系统	1	套
3	消防系统（配置更换）	1	套
4	制冷空调系统（配置更换）	2	套
5	UPS 系统	1	套
四	计算机及其他机房配套设备		以实际情况定

六、服务规范要求基本行为规范

1、基本工作纪律

- ◆ 时刻注意自己自身形象。
- ◆ 全心全意为甲方服务，尽己所能满足甲方的合理要求。

乙方甲方相关业务工作，都要给予高度重视。

乙方甲方提供优良服务，尽职尽责。

现场服务规范要求

◆ 首先向甲方项目负责人报到。服务工程师或支持工程师到达现场后，首先到甲方单位负责人处进行报到，说明你已到达，将立刻进行工作。

◆ 必做的最后一件事是向甲方道别。当要离开甲方单位时，首先到甲方单位负责人处进行道别，简要汇报情况，甲方负责人需在相关工作报表上签字确认。

◆ 每个被运维的单位均要建立一本《运维公司服务日志》，服务工程师或支持工程师每到达现场服务一次，都必须认真填写一页服务日志。

七、售后服务期限

本协议从 2022 年 10 月 13 日至 2023 年 10 月 13 日止。

八、售后服务费用

按照煤炭运销服务系统运维服务公开招标服务费用共计人民币 626000 元大写：陆拾贰万陆仟元整（626000 元含税），此服务费用包含突发故障维保等费用，2022 年底前由乙方提供相关税务发票后支付服务总费用的 95%；运维服务质保金为合同金额的 5%，服务合同到期后支付。

由于设备损坏造成系统故障，需要更换设备时，乙方只承担监控大厅相关设备的运行维护费，不包含硬件设备的更换，煤矿

监控设备、系统主机、显示器等) 更换乙方不承担, 所需零配件由乙方承担相关费用。乙方因工作配合不力, 不能正常运行, 或者经常运转不正常, 甲方将按照情节在售后服务费中进行扣罚。

本协议一式两份, 甲乙双方各执一份。本协议未尽事宜, 甲乙双方协商解决。

甲方 (盖章): 榆林市榆阳区煤炭运销服务站

组织结构代码: 1261 0802 4366 9051 69

地址及电话: 榆麻路汽车产业园煤炭大楼。0912-3502510

开户行: 工行世纪广场支行

账号: 2610 0951 0902 6411 443

法人 (或代理人) 签字:



乙方 (盖章): 陕西东杭杰工贸有限公司

组织结构代码: 91610132MAB0HF361D

地址及电话: 陕西省西安市经济技术开发区明光路与凤城十二路交汇东北角旭景崇盛园 9 号楼 2 单元 905

开户行: 齐商银行股份有限公司西安永兴坊小微支行

账号: 801120801421000341

法人 (或代理人) 签字:

