

西安市交通运输综合执法支队信息化运行  
维护——信息系统硬件设备运行维护项目

合  
同  
书



## 第一部分 协议书

采购人（全称）：西安市交通运输综合执法支队

统一社会信用代码：12610100MB2A17956T

法定代表人：李飞峰

住址：西安市雁塔区含光南路 218 号

供应商（全称）：陕西兆通利合数码有限公司

统一社会信用代码：91610000730402941Q

法定代表人：何光

住址：陕西省西安市高新区丈八街办锦业二路 8 号逸翠尚府北区  
2 号楼 6 单元 901 室

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

### 一、项目概况

1. 项目名称：信息化运行维护—信息系统硬件设备运行维护项目
2. 项目地点：采购人指定地点
3. 项目内容：系统硬件设备运行维护（详见附件 2）

### 二、组成本合同的文件

1. 协议书；
2. 成交通知书、磋商响应文件、磋商文件、澄清、磋商补充文件（或委托书）；

3. 相关服务建议书;
4. 附录, 即: 附表内相关服务的范围和内容;
5. 本合同签订后, 双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

### 三、合同价款

1. 合同金额 ¥470, 000.00 (大写肆拾柒万元整)。
2. 合同总价即中标价, 不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

### 四、项目实施地点、服务期

项目实施地点: 采购人指定地点。

服务期: 本合同服务期一年, 自 2024 年 8 月 21 日起至 2025 年 8 月 20 日止。

### 五、付款方式:

1. 合同签订后, 甲方收到乙方开具的发票后 15 个工作日内向乙方支付合同总金额的 50.00%。

2. 2024 年 12 月前乙方须向甲方提供银行开具的履约保函, 履约保函金额为合同总价款的 5%, 有效期至服务期满后 30 天, 合同服务期满并经甲方组织验收合格、完成项目绩效评价后 10 个工作日内, 甲方向乙方返还履约保函。

3. 2024 年 12 月 31 日前甲方向乙方支付剩余合同总金额的 50.00%。

### 六、项目团队要求

1. 若因不可抗力因素, 成交供应商确需更换项目负责人, 新更换的项目负责人须与磋商时所承诺的专业、资格等级、技术职称等内容一致或高于原资格条件; 同时, 要求至少提前 7 个工作日以书面形式

通知采购人，并将拟更换的人员个人资料一并上报，经采购人审核同意后，方可更换。

2. 签订合同之前，成交供应商须提供项目组人员一览表，与磋商响应文件的人员一览表进行比对，人员变更须征得采购人同意。

## 七、乙方服务及职责要求

1. 不低于 2 人在甲方单位现场办公。

2. 为甲方及其客户提供 7×24 小时的故障响应电话支持。

3. 普通故障处理时间在接到甲方应急需求后 8 小时内全部完成。

4. 硬件损坏故障在发生后 4 小时内告知甲方相关负责人。并根据使用情况，故障发生后 48 小时内完成硬件更换，对于不能完成的，应立即告知甲方相关负责人。

5. 每季度向甲方相关负责人汇报一次本季度完成工作情况及下一步工作计划，并提供纸质版工作报告。提前做好工作安排。

6. 对于政策要求的值班，做到 7\*24 小时值班安排。

7. 按照行业要求，须向甲方提供日常的工作记录及工作清单，并负责整理和提交服务器运维过程资料和相关配套维护文档。

8. 负责保障机房服务器正常运行，遵循用户的安全保障管理要求，对故障进行分析处理及建立完善预警机制。

9. 乙方在开展本项目工作过程中，应注意做好相关工作的安全保障措施，若发生安全事故，一切责任由乙方承担，并由乙方处理事故全部事宜，与甲方无关。

## 八、质量保证：

1. 保证所供的服务按国内外通行的现行标准相应的技术规范，以及质量、安全、环保标准和要求执行，这些标准和技术规范应为合同

签订日为止最新公布发行的标准和技术规范。

2. 成交供应商所提供服务因侵权而产生的一切后果由成交供应商负责，采购人保留索赔权利。

3. 服务商向采购人提供服务过程中的所有资料，未经采购人同意不得向第三方提供。

## 九、违约责任

1. 按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 乙方未按合同或磋商文件要求的或者质量不能满足甲方要求的，甲方有权终止合同，并对乙方违约行为进行追究。

3. 乙方的磋商响应文件为签订正式书面合同书不可分割的部分，磋商响应应履行相应的责任。

4. 因乙方原因未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除当期应支付款项的千分之一作为延误赔偿，总金额不超过合同总价的 30%。延误超过 30 日或延误赔偿累计超过合同总价的 30%的，甲方可以单方解除合同，并要求乙方赔偿损失。

5. 未经甲方同意，乙方擅自变更项目团队成员，每变更一名成员，应向甲方承担人民币 5000 元的违约责任。

6. 如乙方提供的运行维护文件、服务人员或提供的硬件设备不符合合同约定，必须在甲方提出要求后 5 日内无条件整改，其费用由乙方自行承担。若乙方拒不整改，或整改仍不符合规范的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付本合同总金额 20%的违约金。

## 十、考核验收：

1. 由采购人和成交供应商共同对项目进行整体验收。其内容包括是否按照采购人要求进行服务、是否在规定时间内服务完毕。

2. 其他事项:

2.1 验收合格后,填写政府采购项目验收单作为对本服务的最终认可。

2.2 服务商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理。

3. 验收依据

3.1 磋商文件、磋商响应文件、澄清表(函);

3.2 本合同及附件文本;

3.3 国家相应的标准、规范。

## 十一、保密条款

成交服务商应严格遵守采购单位有关保密规定,不得泄漏一切机密;在技术服务期间,成交服务商对接触到的有关采购单位商业活动、技术情报和技术资料等文件进行保密。

## 十二、合同争议的解决

因违反或终止合同而引起的对对方损失和损害的赔偿,双方应当协商解决,如未能达成一致,可提交主管部门协调,如仍未能达成一致时,向采购人所在地人民法院起诉。

## 十三、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指:双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

## 十四、合同订立

1. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

2. 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力，若补充合同与本合同内容不一致的，以本合同为准。

甲 方（公章）	乙 方（公章）
单位名称： 西安市交通运输综合执法支队	单位名称： 陕西兆通利合数码有限公司
地 址：西安市雁塔区含光南路 218 号交通信息大厦	地 址：西安市高新区丈八街办锦业二路 8 号逸翠尚府北区 2 号楼 6 单元 901 室
代 理 人： 	代 理 人： 
联系电话：029-89193506	联系电话：029-85733152
	帐 号：103201768156
	开户银行：中行西安二环世纪星支行
签订日期：2024.8.2	签订日期：2024.7.30

# 附件 1 中标通知书

2024/7/17 14:46

采购交易执行系统

## 中标（成交）通知书

项目编号: ZY2024-ZB-CS1084

陕西兆通利合数码有限公司:

西安交通运输综合执法支队于 2024年07月16日就 信息化运行维护——信息系统硬件设备运行维护项目（项目编号: ZY2024-ZB-CS1084）进行 竞争性磋商采购, 现通知贵公司中标(成交), 请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标(成交)合同包号	合同包1
中标(成交)合同包名称	信息化运行维护——信息系统硬件设备运行维护项目
中标(成交)金额(元)	470,000.00
合计金额(大写):	肆拾柒万元整



根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求, 为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难, 促进供应商依法诚信参加政府采购活动, 有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）, 选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品, 凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。



## 附件 2 附录

### 一、办公电脑及机房服务器网络系统运维需求

通过购买专业运维服务,进一步加强西安市交通运输综合执法支队办公系统的计算机信息化运行维护,通过先进的管理理念、管理流程和专业的技术支持为支队硬件设备运行维护工作提供专业的技术平台,满足支队在办公电脑、网络、打印机、专线、服务器业务系统正常稳定的运行要求。

#### 1. 服务范围

西安市交通运输综合执法支队及相关大队使用的台式机,笔记本电脑,打印机,传真机,投影仪,显示大屏,局域网,交通专网,专线,服务器,交换机,路由器,防火墙,会议系统等相关计算机网络设备。数量共 600 多台。客户端所有常用的办公软件(包括国产操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、办公软件、工具软件,病毒防护软件,操作系统补丁升级含终端主机安全防护工具等服务)。机房设备及硬件,驱动,网络优化,故障排除,网络布线等。

#### 运维服务范围清单:

支队名称	设备名称	数量	地址
支队大楼内	电脑终端	150 台	西安市含光南路
	打印机	55 台	
	扫描仪/高拍仪	5 台	
	网络和安全设备	15 台	
	服务器	15 台	
	led 电子大屏	2 套	
	会议系统	2 套	
	交通专网专线	25 条	
	互联网专线	1 条	
	电子显示屏	10 块	
三大队	电脑终端	24 台	西安市枣园西路
	打印机	5 台	
	网络设备	3 台	
	会议系统	1 套	
	电子显示屏	1 块	
四大队	电脑终端	55 台	西安市建设西路
	打印机	10 台	
	网络和安全设备	30 台	
	互联网和交通专线	2 条	
	机房维保	(服务器, 消防, UPS, 温湿度等) 全部设备	
	LED 大屏	1 套	

二大队旅游中队	叫号机	1 台	西安市东仪路
	监控视频	47 个点位	
	会议系统	1 套	
	电子显示屏	2 块	
	电脑终端	25 台	
	打印机	12 台	
	网络设备	7 台	
	会议系统	1 套	
二大队危运中队	电脑终端	21 台	西安市龙首村龙腾路
	打印机	14 台	
	网络设备	5 台	
	扫描仪	2 台	
	会议系统	1 套	
二大队客运中队	电脑终端	17 台	西安市碑林区兴庆路
	打印机	10 台	
	网络设备	4 台	
	会议系统	1 套	
一大队外派中队	电脑终端	20 台	西安市周至县九峰镇耿西村团标超限运输检测站/ 西安市鄠邑区石井镇蔡家坡村将军山超限检测站/ 西安市蓝田县焦岱镇余湾村 S107 路边（原将军岭收费站）/西安市临潼区骊山街办人民东路通元大厦
	打印机	8 台	
	网络设备	6 台	
	会议系统	1 套	

## 2. 人工软件服务内容：

- a. 梳理本单位所属各大队电脑，打印机台帐明细，包含所属人，电脑配置，操作系统，IP,MAC,杀毒软件，操作系统防火墙是否启用。
- b. 梳理本单位机房设备台帐明细，包含所属人，配置，操作系统，IP,MAC,杀毒软件，操作系统防火墙是否启用。
- c. 针对本单位定制统一操作系统版本镜像。操作系统模板包含最新操作系统补丁，最新病毒库杀毒软件，升级应用软件版本到最新，关闭不使用的开机自启动服务。按网络安全优化配置操作系统。
- d. 对于操作系统故障，使用统一定制操作系统版本镜像还原。8 小时内完成软件故障处理。
- e. 梳理本单位现有办公及机房网络拓扑图。针对现单位的现有网络拓扑图，提出合理可实施改进意见。并定期与相关负责人汇报。根据实际情况进行优化及改进。
- f. 建立本单位设备驱动库，包含打印机，主板，网卡，声卡，RAID 卡等关键设备驱动库。

- g. 安装可视化管理软件，能实时查看本单位机房设备，交换机 CPU, 内存，网络带宽使用情况。
- h. 针对不同办公地点的电脑主机维护，探索使用 VPN 远程管理软件，可直接远程到对方电脑主机处理。做到快速响应服务。
- i. 对 PC 终端的安装，配置，优化，安全策略配置等相关服务。
- j. 交换机，核心网络故障排查，网络优化，设备更换，网络布线等相关服务。
- k. 建立服务器内网 windows 补丁服务器及内网时间同步服务器。并对服务器，关键设施实施此配置。
- l. 信息化设备硬件进行定期巡检、以保障设备运行正常。
- m. 专线网络故障排查，对接，优化，网络防护相关服务。
- n. 对系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。
- o. 开展的所有的工作必须出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由供应商定制，报告一式两份，双方各持一份。

### 3. 硬件运维服务内容

- p. 在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程。
- q. 建立硬件应急维修小组，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报。
- r. 保证采购人维保范围内的设备以及应用系统全年 365 天 7\*24 小时安全、稳定、高效运行。对于采购人维保范围内系统出现的任何故障，供应商接到采购人故障通知后，保证在 2 小时（RTO）内恢复到系统原有正常运行状态。
- s. 备件具备备件更换和提供备机的服务能力并梳理本单位日常使用配件，易损配件清单。对于单价小于 2000 元配件，须在**采购人指定地点**建立设备易损件（包括但不限于附件《设备易损件清单》）备件库，对于常用硬件故障做到立即更换。做到及时采购或调拨，提供服务期间，因采购人设备部件损坏需要更换备件，配件更换周期不得超过 2 个工作日，更换的备件必须是全新的，且所有服务设备的全部故障件的维修、更换、配件的运输均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，不再另行收取备件费用。所有更换的备件须与原设备或其模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。所有因供应商更换的备件问题引发的故障或造成的损失均由供应商担负全责。
- t. 针对重要关键设施设备，建立常用故障报警通知短信机制。
- u. 每周完成一次维保设备巡检及相关记录，维护期间制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施等，并在采购人处进行备案；计划执行时应提前三天和采购人进行联系和预约，以确保维护工作能顺利开展。。

## 二、终端主机安全防护服务

供应商在服务期限内提供一套终端主机安全防护工具，实现对终端主机、操作系统和硬件系统状态的自动巡检、告警智能诊断和告警订阅服务。同时结合用户的实际业务需求。具体要求如下：

1. 提供终端主机安全防护工具不少于 400 个 PC 操作系统主机安全防护服务，应提供配套工具，提供防病毒+补丁管理+主机微隔离+终端管控+终端检测和响应。含：安全规则库更新服务≥3 年；软件升级≥3 年。
2. 提供终端主机安全防护工具全网风险展示服务，包括但不限于未处理的勒索病毒数量、高级威胁、暴力破解、WebShell 后门、高危漏洞及其各自影响的

终端数量；能监测节点遭受网络攻击的趋势信息，可以直观的了解攻击目标、攻击源、攻击方式的变化趋势和详细资料；

3. 提供终端主机安全防护工具勒索病毒专项防护展示服务，直观展示勒索病毒的防护效果，展示内容需要包括已处置的勒索病毒数量、已阻止的勒索病毒行为次数等；

4. 提供终端主机安全防护工具按照扫描网段、扫描方式、扫描协议、扫描端口等对终端进行扫描，及时发现尚未纳入管控服务的终端支持服务；

5. 提供终端主机安全防护工具按终端维度展示终端的硬件、软件、操作系统、网络、进程等信息支持服务；

6. 提供终端主机安全防护工具弱密码检查服务，密码自有内置和自定义字典功能，弱密码检测支持包括但不限于：SSH、RDP、MySQL、Tomcat 等数据库、容器和中间件，并且在展示时可自定义弱密码、密码长度小、字符种类小等常见弱密码类型进行分类查看；

7. 提供终端主机安全防护工具主机文件解压缩病毒查杀，支持对 zip、rar、7z 等多种格式的压缩文件查杀能力；可对压缩包层级设置以节省终端计算资源支持服务；

8. 提供终端主机安全防护工具基于勒索病毒攻击过程服务，建立多维度立体防护机制，提供事前入侵防御-事中反加密-事后检测响应的完整防护体系，展示勒索病毒处置情况，对勒索病毒及变种实现专门有效防御；

9. 提供终端主机安全防护工具对 Windows 和 Linux 终端的漏洞情况进行扫描（含定时扫描任务）服务，并查看漏洞具体情况及 KB 号，并显示具体修复状态；

10. 提供终端主机安全防护工具支持分组的 USB 存储是管控防护启用，不允许指定终端分组下的终端使用 USB 存储设备服务

11. 提供终端主机安全防护工具支持应用管控功能，内置常用的系统应用，包括 IM、下载工具、代理工具、办公软件等，并且支持新增自定义应用，辅助客户限制恶意软件、盗版软件的使用，加强正版软件配置规范建设，事前可拦截终端进程运行，事中可结束终端应用的运行，事后可审计进程管控日志服务（需提供工具功能截图，并加盖厂商公章）

12. 提供终端主机安全防护工具支持禁止黑客工具启动，包含：xuetr、ProcessHacker、PCHunter、Mimikatz 等工具的自启动，可以防止黑客攻击服务

13. 提供对 RDP 暴破做全方位保护支持服务，可开启 RDP 远程登录二次认证；

### 三、应急处置与预防措施

对于检测发现的网络安全事件及被招标人告知的网络安全事件，供应商需第一时间对安全事件进行应急响应处理。工作内容主要包括：对安全事件进行起因分析、取证追查、后门检查、漏洞分析、数据收集和数据分析、事件处置；要求能对安全事件进行抑制、消除、恢复系统正常运行，对安全事件总结与分析等。

1. 在接到采购人响应需求后，15 分钟内响应，在 2 小时内到达现场，并在 4 小时候内使安全事件的事态得到控制，给出相应的解决方案。

2. 针对在应急响应服务的所遇到的安全问题、安全事故处理过程、处理结果 48 小时内汇总形成应急响应服务结果报告，提交给采购人。

3. 应急演练服务：提供完整的应急演练方案，同时做好应急演练相关预案。应急演练完成后提供相关应急演练报告。

4. 安全培训：提供日常安全服务技术培训、网络安全基本知识培训、网络安全法律法规培训。

#### 四、服务及职责要求

- v. 提供 6 人或以上运维团队，不低于 2 人在本单位现场办公。
- w. 为客户提供 7×24 小时的故障响应电话支持
- x. 普通故障处理时间在 8 小时内需要全部完成。
- y. 硬件损坏故障需要在 4 小时内告知相关负责人。并根据使用情况，48 小时内完成硬件更换，对于不能完成的，需立即告知相关负责人。
- z. 每月向相关负责人汇报一次本月完成工作情况及下一步工作计划。提前做好工作安排。
  - aa. 对于政策要求的值班。做到 7\*24 小时值班安排。
  - ab. 按照行业要求，提供日常的工作记录及工作清单，并负责整理和提交服务器运维过程资料和相关配套维护文档。
  - ac. 负责保障机房服务器正常运行，遵循用户的安全保障管理要求，对故障进行分析处理及建立完善预警机制。  
《设备易损件清单》
  - ad. 电脑耗材：键盘、鼠标、显示器、内存条、硬盘、交换机、路由器、U 盘、网线；
  - ae. 打印机耗材：显影仓、废粉盒；  
HDMI 延长器 发射端、接收端。

