

陕西省教育考试院 2024 年高考录取安全网关维保服务及技术支持项目

陕西省教育考试院（以下简称甲方）**2024 年高考录取安全网关维保服务及技术支持项目** 采购，在 招标公司 的监督管理下，由陕西开源招标有限公司组织采购，选定 西安科睿星特信息科技有限责任公司（以下简称乙方）为该项目成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

一、合同内容

2024 年高考录取安全网关维保服务及技术支持项目

二、合同价格

合同总价：人民币壹拾柒万玖仟陆佰元整（¥ 179600 元）

三、合同款项支付

1、结算单位：采购人结算，在付款前，必须开具全额发票给采购人。

2、付款方式：

(1) 合同签订之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 95% 作为预付款；

(2) 剩余合同总金额的 5%，待服务期满且验收合格后 10 个工作日内，甲方一次性付清。

(3) 因财政拨款问题导致甲方不能如期付款的，待此等障碍消除后 10 个工作日内向乙方付款。

四、服务内容

(一) 甲方购买产品情况和服务内容

1. 甲方购买产品情况

项目	产品型号	数量
安全网关	WebST 5000 II 型	2
操作软件	WebST 安全客户端	2

2. 甲方购买服务内容

具体服务内容见附件一

(二) 服务期：自合同签订之日起1年。

五、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求的提供产品或设备质量不能满足技术要求，经催告整改后仍不能符合合同要求的，甲方有权终止合同，并要求乙方赔偿合同总额30%的违约金。

(三) 如有纠纷，双方友好协商解决，协商不成时可诉讼到甲方所在地人民法院解决。

六、验收

维保服务期完成时，由乙方提交验收申请报告，甲方负责组织进行验收；乙方需提交维保期间的全部技术服务资料。验收须以合同、及国家相应的标准、规范等为依据。

七、其他事项

(一) 陕西省财政厅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。

(二) 本合同一式六份，甲方陕西省教育考试院四份，乙方西安科睿星特信息科技有限责任公司一份，采购代理机构一份，甲乙双方签字盖章后生效。

(三) 采购文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以采购文件、响应文件为准。

合同签订地点：西安

合同签订时间：2024年6月27日

甲方
单位名称：
任公司
地 址：



乙 方


单位名称：西安科睿星特信息科技有限责

地 址：陕西省西安市高新区唐延路

25号银河科技大厦8层8B502





法定代表人: 

法定代表人: 李锐

联系电话:

联系电话: 18166602888

开户行:

开户行: 交通银行股份有限公司西安光
华路支行

账 号:

账 号: 611301135013000450661

附件一：

服务级别：

7×24 小时服务级别

特定服务级别		备注
服务时间	全年无休	7×24 小时
响应时间	≤10 分钟	10 分钟电话做出响应
关键问题到场时间	≤2 小时	到达客户现场时间一线工程师
一般问题到场时间	≤3 小时	到达客户现场时间一线工程师
400 客服支持	√	客服支持
专职工程师	√	合同签订后指定一名 IBM、AIX 原厂认证一线专职工程师
二线工程师	√	合同签订后指定一名 IBM、AIX 原厂认证二线专职工程师
日常故障处理	√	此次维保硬件设备、包括 AIX 操作系统故障及问题
健康性检查	√	每季度一次
故障技术支持	√	不限次数
损坏备件更换	√	不限次数
重要时段巡检	√	1 次（录取前开始前 2 天）
远程服务	√	客户容许情况下远程登录处理
现场支持	√	故障现场解决
疑难问题咨询	√	指定二线专家团队

系统硬件：

如出现故障或损坏，免费提供原厂正品配件并负责替换安装

系统软件：

操作系统等方面的故障诊断及排除

◆ 系统故障响应现场服务：

维护期内中标方提供 7×24 小时响应服务（10 分钟响应，2 小时内到达现场），具体响应方式根据主机的故障级别而定，其具体内容如下：

1)、一般性非系统故障

对于不影响业务工作的一般性故障，首先提供故障热线支持服务，其方式包括通过电话进行技术支持和远程登录。如果不能解决问题，则在用户指定时间内到达现场，在最短时间内排除故障。

2)、系统故障情况排除技术响应

如发生系统故障或已导致业务工作不能正常进行，服务方将在接到故障报告后，根据用户要求在第一时间到达现场提供维护服务。软件故障当天解决，硬件故障 2 天内解决。对所有维护设备的故障件均给予免费替换和安装服务，并确保替换备件后系统的正常运行。

3)、维护期内定期巡检服务：

中标方提供录取会前一次的定期巡检，通过巡检及时发现和纠正可能出现的硬件问题，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供了保证。巡检内容主要包括：

1. WebST 5000 II 系统运行检测诊断；
2. 检查 WebST 5000 II 设备运行和外围设备运行情况；
3. 检查所有连接接口，Cable、电源稳定性等可能容易导致设备出现问题的敏感备件；
4. 针对操作系统修正性补丁及微码版本升级；
5. 检查操作系统中的系统设置和系统日志；
6. 协助解决和分析日常设备运行中出现的未解决问题；

服务支持方式

■ **电话支持**：7×24 小时客服热线

24 小时服务工程师手机：（联系电话附后）。

电话支持不限次数。

■ **远程支持**：提供远程接入（拨号、Internet VPN）或 MAIL 方式的诊断服务，该方式需要客户支持远程接入；远程支持不限次数。

■ **现场支持**：如需现场服务，服务公司工程师将在第一时间赶赴客户现场，现场响应时间将依照服务级别对应的服务承诺执行。

服务内容：

1. 硬件保修基本服务：

1.1 负责对此次 WebST 5000 II 所有硬件做故障诊断、保修及系统性能维护，及设备性能优化等。

1.2 对所有维护设备的故障件均给予现场维修及换件服务，所提供备件必须为原厂的正品，保证故障得到及时维修。

1.3 系统软件维护基本内容

提供对 WebST 5000 II 安全客户端故障维护及性能优化、参数调整。

1.4 提供 7*24 小时的现场服务；接到用户故障电话后 10 分钟做出电话相应、2 小时内到达现场。

下列各项不属于服务的范畴：

- 应用软件问题和故障。
- 报名、招生系统软件。

2. 技术支持服务：

提供 WebST 5000 II 硬件设备以及系统软件等技术支持和技术咨询。

3. 远程电话支持服务：

提供 7*24 不间断的电话服务支持（客服热线、专门负责此项目工程师电话），不限次。

甲方工作人员在使用维保范围内的设备如遇到问题，无论是软件或硬件，都随时可以从乙方得到电话支持与帮助。服务方一旦接到采购方请求电话，服务方的技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。

4. 针对此项目的项目组人员：

◆ 技术工程师

联系人：唐学志

电 话：13910750288

5. 风险应急措施

提供应急措施：

分析判断日志文件，优化设备配置

对整个系统提出分析建议