

宣城市不动产登记中心 硬件维护及配套软件升级项目采购合同

甲 方：宣城市不动产登记中心
通讯地址：安徽省宣城市宣州区建设科技大厦 11 楼
电 话：0563-2838920

乙 方：江苏凯轩文信息科技有限公司
通讯地址：南京玄武区珠江路 600 号谷阳世纪大厦 703 室
电 话：025-83687398
开户银行：招商银行股份有限公司南京珠江路支行

日期：2023年7月10日

一、说明

甲方于2023年6月30日委托宣城市公共资源交易中心组织了宣城市不动产登记中心硬件维护及配套软件升级项目采购工作，经评审，确定由乙方中标。

二、合同条款

本合同条款适用于《宣城市不动产登记中心硬件维护及配套软件升级采购项目》的条款和采购书内容，采购文件、中标人的报价文件、对报价文件的书面澄清、报价人的书面承诺均应作为本合同附件，并视为与本合同具有同等法律效力的文件。

合同标的：详细价格请见附件（1）；

合同总价(含税)：小写：¥448000.00 元； 大写：肆拾肆万捌仟元整

1. 服务时间：

本次项目期限为2023年7月10日-2024年6月30日，根据该项目的两次考核结果及项目预算实际情况确定是否延续运维服务，若延续运维服务，次年的支付与考核参照以上标准执行，最长延续服务期不超过2年，具体软件授权或维护期限以“服务需求（设备清单）一览表”为准。

2. 服务交付地点：宣城市不动产登记中心指定地点；

3. 服务交付：1年期维保服务交付过程；

4. 支付方式：

1、签订完合同1周后支付合同价的40%（即¥179200.00）；

2、2023年12月底前，采购方对乙方技术运维服务质量进行考核，根据考核结果确定得分比例，支付合同价的40%*得分比例。

3、2024年5月后，采购方对乙方运维服务质量进行考核，根据考核结果确定得分比例，待合同期满后支付合同价的20%*得分比例。

三、验收（考核）与异议

1. 乙方将本合同项下产品及服务交付到本合同约定地点或甲方指定的地点。

2. 自乙方交付服务之日起的首年12月底前，甲方应对乙方维护服务的服务质量进行第一次考核及服务期满后对乙方进行第二次服务质量考核，考核过程中有服务质量问题应立即向

乙方提出书面异议。

四、技术/售后服务

1. 乙方承诺对本次采购的维护服务过程中执行 7*24 标准服务；承诺在遇到故障报修，10 分钟电话或远程及时响应，2 小时内提出解决方案，若电话或远程协调故障未解决，6 小时内工程师到场解决故障，保证恢复系统正常运行；
2. 乙方承诺提供免费现场技术培训，提高用户对一二三期、互联网+ 平台设备及相关系统的使用技能；（培训细则如下）：

培训服务分为现场技术培训和集中授课培训。

（1）. 现场技术培训：供应商根据设备维护的需要，为采购方提供的现场技术培训。在对设备巡检、现场服务等过程中，对采购方的现场工程师进行的讲解指导，对现场服务中故障发生的原因、处理过程、以及类似故障的预防和处理经验对采购方提供必要的培训；

（2）. 集中授课培训：乙方须提供每年不少于 1 次集中授课培训，每次不少 1 天的集中业务技术培训，包括信息安全培训、存储知识培训、网络知识、数据库知识、服务器知识等课程，培训讲师应有相应认证工程师资格证书，有理论知识和实际工作经验。

3. 如乙方上述约定时间内未能售后服务，甲方可以委托第三方或原厂进行维护服务，相关费用由乙方承担。

4. 维保服务范围及技术售后细则见合同附件（2）。

五、知识产权

本合同实施形成的所有技术成果及相关知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得转让本合同技术成果及知识产权，否则甲方有权追回合同费用、转让所得，并保留追究法律责任的权利。

乙方保证为履行本合同所使用或涉及的软件或技术不涉及侵犯第三方合法权益，否则，由此导致的一切法律责任皆由乙方承担。

六、保密条款

甲乙双方同意：所知悉的另一方有关技术及商业秘密(包括但不限于技术数据、客户资料等)均予以严格保密(除非获得另一方的书面授权或该方进行业务活动需要)。任何一方不得向任何人透露任何机密信息或非为本合同目的自身使用，否则，应赔偿对方所受到的一切损失,并承担相应法律责任；同时甲乙双方签署保密协议。

七、违约责任

1. 乙方违约

- (1) 不履行合同，甲方有权解除合同，乙方退还已经收取的合同价款。
- (2) 迟延履行本合同约定的交付义务，每迟延一天，按合同总价的 0.1% 向甲方偿付违约金，违约金最高不超过本合同总额的 10%；迟延履行本合同约定的交付义务超过 7 天的，甲方有权解除合同，同时仍应承担违约责任。
- (3) 履行义务不符合本合同的约定时，甲方有权扣减其合同尾款；履行义务严重不符合本合同的约定，影响甲方合同目的的实现的，甲方有权解除合同。
- (4) 由于乙方原因造成甲方商业损害，乙方需承担赔偿责任的责任。

2. 甲方违约

甲方若未按本合同约定向乙方如期支付款项，每延期一日，则按本合同总额的 0.1% 向乙方支付违约金，违约金最高不超过本合同总额的 10%；

八、不可抗力或政府行为

1. 签约双方任何一方由于受不可抗力事件或政府行为的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等；

九、服务质量保证

1. 甲方应为乙方指定一名技术及项目联系人，确保甲乙双方之间的沟通顺畅，以便于本合同的顺利执行；
2. 乙方将指派专人处理甲方的相关投诉问题，以确保甲方对服务的满意度；
3. 乙方服务质量管理人每季度会通过电话或调查表方式对甲方进行服务质量满意度调查；
4. 乙方服务管理人员会及时了解甲方服务新需求，并积极推动服务内容的实施；
5. 甲方对于服务过程中的任何不满可直接联系乙方的客户服务投诉负责人进行投诉，乙方接到投诉后应及时处理，并将处理结果通知甲方；

十、争议的解决

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，甲乙双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应提交甲方所在地人民法院管辖审理。

十一、合同的终止

在乙方收到甲方发出的违约通知后 10 天内(或经甲方书面确认的更短时间内)仍未纠正其下述任何一种违约行为的, 甲方可向乙方发出书面违约通知, 终止全部或部分合同:

- (1) 乙方未能在合同规定的期限内或甲方准许的延期时间内提供设备或服务的;
- (2) 乙方未能履行本合同项下约定的相关义务的。

十二、通知和送达

1. 甲乙双方因履行本协议而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料, 均以本协议所列明的地址、传真、邮箱送达, 一方如果迁址或者变更电话、传真、邮箱的, 需于变更后三日内书面通知对方, 否则变更方应对此造成的一切后果承担责任。

2. 通知等被视为送达的日期应按如下方法确定: 专人递交的在专人递交之时视为有效送达; 以挂号信件发出的, 应在寄出之日 (以邮戳为准) 视为有效送达; 经快递发送的应于交予合法的快递服务发送之日视为有效送达; 以图文传真发出的, 在传送之日视为有效送达, 以电子邮件发出的, 在发出之日视为有效送达; 以微信、手机信息等形式发送的, 以发送之日为有效送达之日。

十三、其它

1 本合同未尽事宜均以乙方报价文件及报价书内服务承诺函为准, 双方约定将考核标准作为本合同的附件 (3)。

2. 本合同及附件, 一式四份, 自签字并盖章之日起生效。

附件 (1):

(硬件设备及配套软件一览表)

序号	设备类型	项目类别	设备名称	设备型号或描述	数量
1	硬件设备	一期	数据库服务器	浪潮英信 NF8465M4	2
			应用服务器	浪潮英信 NF5280M4	2
			管理服务器	浪潮英信 NF5280M4	1
			核心存储	宏杉科技 MS2520f	1
			备份一体机	爱数备份一体机	1
			防火墙	启明星辰天清汉马 USG-FW-1008DP	1
			防毒墙	瑞星 RSW-6800L	1
			光纤交换机	浪潮 FS5900	1
			三层交换机	华三 LS-5560-52S-SI	1

		二期	虚拟化物理服务器	浪潮英信 NF8460M3	2
			数据库审计	天融信 TopAudit	1
			负载均衡	天融信 TopApp	1
			存储扩容	宏杉科技 MS2520f 扩容	1
			异地备份 (含复制软件)	宏杉科技 MS2520f	1
			三层交换机	华三 S5130S-52P-EI	1
		三期	服务器	浪潮英信 NF8460M4	2
			防火墙	启明星辰天清汉马 USG-FW-1008DP	1
			IPS 入侵防御	启明星辰天清 NGIPS5000-B-S	1
			堡垒机	天融信 TopSAG	1
			三层交换机	华三 S5130S-52P-EI	1
		互联网+	数据库服务器	浪潮 NF8480M5	4
			核心存储	浪潮 AS2600G2	1
			备份系统	壹进制黑方 DPM2008	1
			光纤交换机	博科 310	2
			核心交换机	H3C 7503E-M	2
			核心出口防火墙	H3C F1000-AK145	2
			入侵防御系统	启明星辰 NGIPS5000-B-M	1
			WEB 防火墙	启明星辰 WAF6000-5000-M	1
			单向光闸	启明星辰 GAP-6000-3100UD	1
			双向网闸	启明星辰 GAP-6000-2610BD	1
			日志审计	启明星辰 TSOC-SA1100-DP	1
			堡垒机	启明星辰 OSM-2600-S-DP	1
			路由器	H3C MER5200	1
		其它	单向光闸	天融信 TopRules	2
			网络交换机	华三 S5560-54C EI	1
			内网防火墙	华三 SecPath F1000	1
2	配套软件		服务器操作系统	相关服务器操作系统	12
			数据库	相关应用系统数据库	2
		一期	双机热备软件	Rose HA 和 Rose mirrorHA 双	2

		机热备软件		
		一期	防毒墙病毒库	瑞星病毒库升级授权
		二期	虚拟化软件	VMware 虚拟化软件
		三期	IPS 特征库	启明星辰天清汉马 IPS 特征库升级授权
		三期	数据库同步软件	上海英方 i2Active
		三期	防火墙	启明星辰病毒库升级
		互联网+	核心出口防火墙	H3C F1000AK145 病毒库升级
		互联网+	入侵防御系统	启明星辰特征库升级
		互联网+	WEB 防火墙	启明星辰病毒库升级
		其他	内网华三防火墙	华三防火墙特征库升级

附件 (2) :

序号	服务事项	主要技术服务要求
1	设备维保	<p>供应商须对“现有硬件设备及配套软件一览表”中所列硬件设备提供综合维保服务，维保内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供应商须对硬件设备在维护期内发生故障的，采取必要的服务措施，尽快修复故障，恢复设备正常运行；对需要更换配件的硬件故障，需提供原厂配件进行免费更换，所涉及人工费及相关费用均由中标方承担；对出现故障硬件的设备长时间不能修复影响业务运行的供应商需提供同等级设备进行替换，保证业务延续。 2. 对核心服务器、存储、防毒墙、备份一体机、IPS、防火墙、数据同步软件、单向光闸等重要设备需提供原厂商服务 3. 供应商有充足的原厂原装备件（CPU、内存、电源、硬盘、模块、引擎、网络板卡等），覆盖采购方所需维保设备的常用易损备件。 4. 采购方因业务需求需要增加设备、调整网络、系统设备升级扩容等情况时，供应商必须提供有效的技术支持和协助系统集成服务。 5. 供应商须定期对硬件设备进行巡检（每季度至少 1 次），对硬件设备从设备性能、构架、运行状态等各方面进行全面的分析评估，根据评估对设备参数配置提出优化方案并实施，力求设备高效率运行。 6. 宏杉存储原厂运维，在运维期免费提供技术支持及部件维护： <p>(1) 免费软件升级服务：为提高存储系统可靠性及安全性，服务商在合同签订后 7 日内须对现网宏杉存储系统管理软件升级至原厂最新稳定版本，升级前要求提供详细的升级步骤和回退预案，如升级过程中出现前端平台业务异常或数据丢失情况，采购人追究</p>

序号	服务事项	主要技术服务要求
		<p>服务商责任：</p> <p>(2) 免费更换部件服务：服务商在合同签订后 7 日内须对现网宏杉存储所有缓存电池进行更换，投标人须自行做好勘察工作，中标后不得以不了解情况为由拒绝履约或要求采购人增加费用，否则采购人有权追究中标人责任；</p> <p>(3) 技术服务要求：为了保证数据的安全性和各业务系统的稳定运行，本项目的宏杉存储故障件更换、运维期内故障部件更换等工作必须由存储产品制造厂商派遣的工程师进行实施（工程师进现场实施前须由存储产品制造厂商通过电子邮件方式向用户提交进场申请并提交实施工程师的认证工程师证书、缴纳的社保证明等材料，经采购人审核通过后方可进场实施，如所委派人员的技术能力、级别不符合采购人要求，须无条件按采购人要求重新更换成符合要求人员后方可进场服务）。</p>
2	软件维保	<p>乙方须提供如下维保服务：</p> <p>1. 供应商须对服务器操作系统、虚拟化软件进行维护和管理，在出现故障时及时处置，保证系统在较短时间内恢复正常。</p> <p>2. 提供英方数据库同步软件原厂技术 2 小时内响应服务，对数据库同步软件使用中出现的問題快速响应并排除故障</p> <p>3. 供应商根据采购方要求对数据库系统进行检查，分析系统日志及跟踪文件，排除数据库系统的错误隐患，制定数据库优化方案并予以实施，提升软件的性能，提高数据库应用软件稳定性，并出具数据库运行报告。</p> <p>4. 供应商须根据采购方要求对双机热备软件进行维护，协助采购方完善应用系统和数据库备份机制，提供恢复测试方案，确保双机热备机制正常运行。</p> <p>5. 供应商须协助采购方每年开展一次容灾备份恢复演练，生成演练报告，根据结果修订应急预案。</p>
3	软件升级	<p>服务商提供</p> <p>1 提供防毒墙病毒库升级 1 项；</p> <p>2. 提供 IPS 入侵防御特征库升级 1 项。</p> <p>3. 提供外网防火墙特征库升级 1 项。</p> <p>4. 提供核心出口防火墙特征库升级 1 项。</p> <p>5. 提供入侵防预系统特征库升级 1 项</p> <p>6. 提供应用防火墙特征库升级 1 项</p> <p>7. 提供内网防火墙特征库升级 1 项</p>
4	信息安全	<p>1. 基础安全服务：包括但不限于常见的安全检测策略：拒绝 MAC 被更改、确保密码复杂</p>

序号	服务事项	主要技术服务要求
	全服务	<p>度、配置主机防火墙、封禁高危端口、补丁安装升级、集中保存系统日志等。</p> <p>2.漏洞检测服务:定期对系统漏洞进行检测,能够全面发现网络中存在的各种脆弱性问题,快速定位网络风险,及时整改问题或协助甲方整改问题。</p> <p>3.系统信息安全加固服务:包含 H3C 交换机、启明防火墙等所有网络产品和安全设备的加固;支持常用操作系统检查,包括但不限于 Windows2003,2008,2012、Linux、Redhat-Linux、Aix 等系统类型;包含 Weblogic 中间件、ORACLE 数据库各种补丁版本信息安全加固服务。</p> <p>4.对等保测评提出的涉及上述硬件及配套软件的整改要求,负责整改到位。</p>
5	巡检服务	<p>1. 乙方须提供不少于每季度一次的系统现场巡检维护,包括软硬件系统、网络系统、数据库系统、机房环境等,及时发现设备系统隐患,消除隐患。每次巡检后须出具详细全面的书面报告。</p> <p>2. 在重要保障期间,系统升级、扩容、重大活动等重要时点之前,乙方须按照采购方要求对关键设备和系统进行针对性巡检。</p>
6	智能运维管理系统	<p>鉴于本次信息化平台系统的运维重要性,要求服务商提供一套智能运维管理系统,系统使用授权期限与项目期限保持一致,用于日常运维保障服务。指标要求详见需求说明。</p>
7	备份系统移动备份介质要求	<p>鉴于互联网+备份系统的重要性,方便备份系统运维及备份数据拷贝的灵活性,要求提供一套专属移动备份还原介质,支持系统管理员重要数据查询与拷贝,可支持 PC 中磁盘空间虚拟成加密盘,拷贝重要数据,可凭闪存部件和密盘密码开启密盘空间;关闭密盘后,PC 中看不到密盘盘符。保障设备配置文件、登录信息的安全存放,保障数据安全。</p>
8	其他服务	<p>1. 乙方在进行维护时,须建立相应的系统维护档案,完成维护保养及故障修复报告,记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息;在对软硬件系统进行优化服务完成后提交性能优化报告;巡检后提交巡检报告。</p> <p>2. 由乙方负责工程师,技术支持专家小组,与采购人共同配合,制定切实可行的紧急状况处理流程,并进行实际演练。在出现紧急故障或问题的情况下,采购人与供应商应依照紧急状况处理流程,在最短的时间内解决问题。应急处理服务完成后,供应商应及时向采购人提供紧急情况应急处理服务报告。</p> <p>3. 乙方必须承诺:针对本项目提供 2 名有经验的工程师为用户提供服务,工作日及节假日期间必须保证随时能响应,需达到现场必须保证能 6 小时到达现场提供服务;承诺当系统问题中标方自己不能及时解决时,用户有权请第三方或原厂到场服务,费用完全由中标方承担。</p>

序号	服务事项	主要技术服务要求
		4. 乙方必须与甲方签订保密协议。

智能运维管理系统性能指标描述

指标项		性能指标要求
产品架构	架构要求	采用全中文界面、B/S 架构设计；支持部署在 Windows、Linux 和国产化麒麟操作系统三种平台运行，自带数据库，微服务架构、支持容器部署交付、实现开箱即用、快速部署、支持 DOCKER 模式，支持服务集群，保障自身运维监控不中断。
产品要求	大屏展现	自带运维可视化大屏展现，大屏能够预览，亦可全屏播放。
	拓扑管理	支持 SNMP v1v2v3 协议，支持 SNMP 协议、CDP 协议、路由搜索等算法自动发现拓扑，拓扑管理应支持拓扑发现、设备一览、链路一览、设备定位、拓扑导航、拓扑展现、拓扑缩略图、大屏展现、拓扑定制等功能。
	存储监控	系统支持通过 SNMP、SMI-S、restful 等多种方式支持对主流存储设备的监控和管理；通过对存储设备的监控，支持存储故障告警和统计分析。
	数据库监控	系统提供数据库监控功能对数据库进行管理，保证数据库的安全，优化数据库的性能。支持对运行在主机设备上的 Oracle、SQLServer、DM、Sybase、Informix、DB2、MySQL、PostgreSQL、Cache 数据库、DM 数据库等各种数据库的运行状态和性能数据进行统一有效的管理
	虚拟化监控	系统支持对主流虚拟化资源的监控管理，系统必须能够支持 VMWare ESX/VCenter 虚拟化设备的监控管理，支持自动发现宿主机下的虚拟机，支持对虚拟化平台的 Cluster 集群、主机、数据存储、虚拟主机等资源监控管理。
	服务器监控	系统支持通过 ssh 或者 tenet 协议，对 Redhat、Linux、HP-Uinx、Solaris、Centos、kylin、Ubuntu、AIX 等操作系统的监控，监控设备连续运行时间、设备描述信息，包括主机名、操作系统、IP 地址、进程数、内存容量、硬盘容量、接口个数、操作系统名称、服务端口、产品型号、主机名、服务标识、主板产品名称等
	日志管理	支持对所有资源日志的存储、查询、统计、分析和告警并支持对日志数据进行自定义匹配告警。
	业务视图	业务架构呈现模式可以任意定义，可以从左到右分层展示，也可以从上到下分层展示；也可以不做分层，网格式铺设。系统支持 IP 地址可视化以及 IP 地址统计功能。

附件（3）：

服务质量考核细则

1. 为促使服务供应商在服务期间提供高质量的维保服务，对服务供应商的在项目服务期内的故障处置能力、巡检服务、响应服务时间等服务按半年进行考核评分，考核得分将作为当

期费用的支付依据。

2. 服务质量考核满分为 100 分。半年考核一次，按照下表的考核标准进行扣分，每次考核总得分=100 分-考核扣分。

序号	考核因素	考核标准	考核扣分
1	故障修复服务	对因发生双方定义的故障级别未按响应时限要求对故障进行修复的，一级故障扣 10 分，二级及三级故障扣 5 分	
2	应急响应	发生一次在遇到紧急事件时，未按采购方要求采取临时措施解决的扣 4 分	
3	现场支持	对因应采购方要求需到达现场支持服务，未按投标响应时间到达现场的每发生一次扣 4 分	
4	远程支持服务	发生一次未及时按照采购方要求提供设备故障远程支持服务的扣 2 分	
5	电话支持服务	发生一次未及时响应采购方的电话咨询的扣 2 分	
6	应急预案演练	未按采购方要求开展数据灾难恢复演练每次扣 2 分	
7	巡检服务	未按照采购方要求提供季度巡检服务的每次扣 2 分	
8	设备档案库建设服务	未按照要求提交 4 次季度巡检报告、故障修复和优化报告、年度报告等，每少一份扣 1 分	
9	重要时刻保障服务	发生一次未按照采购方要求在重要保障（业务上线、年终结算、扩容升级等）提供重要业务上线期间现场巡检及人员保障服务的扣 2 分。	
10	培训服务	未按照要求组织约定培训的扣 10 分。	
11	等保测评整改	未按照等保测评要求对所涉及的硬件、软件的设置或策略进行整改，导致等保测评不通过扣 100 分。	

故障级别说明：

一级故障：维保软硬件设备运行出现重大故障，系统不能提供基本业务，如中心系统设备瘫痪、停机、系统紊乱、数据库服务中断等无法正常运行，时间超过 30 分钟并造成重大影响的，硬件设备问题的要求 24 小时内修复故障，软件系统问题要求的 8 小时内修复故障。

二级故障：维保软硬件设备出现故障，但能提供基本业务和主要辅助业务，少数次要辅助业务存在问题，或直接影响服务，要求 6 小时内修复故障。

三级故障：维保设备运行出现小故障，能提供基本业务和辅助业务，断续或间接地影响系统功能和服务，要求 6 小时内修复故障。

3. 采购方依据服务质量考核得分确定合同款项支付，例如：若服务质量考核得分为 100 分，则支付应付款项的 100%；若考核得分为 95 分，则应付款项的 95%；若服务质量考核得分最终为 90 分，则支付应付款项的 90%，以此类推。

4. 服务商对维保设备出现一级故障最终无法解决，给采购方造成重大社会影响的，采购方有权拒绝向供应商支付余款、追缴已支付的款项，并有权提前终止与供应商的合同。