

# 网络安全设备及 OA 系统维保合同

甲方：晋中学院

乙方：山西集创科技有限公司

# 服务合同

甲方：晋中学院

乙方：山西集创科技有限公司

乙方在山西天罡建设项目管理有限公司组织的晋中学院网络安全设备及 OA 系统维保采购中成交，经双方协商一致，签订本合同。

## 一、服务条款

乙方向甲方提供网络安全设备及 OA 系统维保。

服务内容详见附件一。

## 二、合同总金额

人民币（大写）：肆拾万零捌仟元整。

（小写）：408000 元。

## 三、支付方式

维保授权导入并符合验收标准后，一次性支付合同总金额的 100%。

## 四、服务期限及地点

1. 服务期限：3 年（从合同签订之日算起）。

2. 服务地点：甲方指定地点。

## 五、甲方的义务

1. 及时办理付款手续。
2. 负责提供服务所需的现场环境，为乙方现场服务人员提供工作便利。
3. 负责协助乙方完成需求调研工作及项目相关的协调工作。
4. 及时组织进行各项目确认工作。
5. 对合同条款及价格负有保密义务。

## 六、乙方的义务

1. 保证所提供服务均为响应文件承诺内容，符合相关服务质量标准。
2. 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对合同履行过程中的学校、师生个人等各种信息和资料负有保密义务，且不得擅自删除和转移机房系统中的信息。
3. 乙方保证对甲方的系统在使用年限内按维护规程所规定的有关标准及附件所规定的要求进行维护，保证其正常运行。
4. 乙方工作人员在提供服务期间非因甲方及其人员原因遭受人身伤害、财产

中

合

同

140

集创

原市  
建设局  
10501  
号：1  
同

105



损害或侵犯甲方、第三人相关权利的，由乙方承担全部法律责任及赔偿责任。

5. 乙方维护更新的软件，不得侵犯第三人的专利权、商标权或工业设计权等知识产权，如有违反，由乙方承担全部法律责任及赔偿责任，给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

6. 乙方不得在未征得甲方同意前终止、拒绝、拖延履行合同约定的服务内容。

## 七、违约责任

1. 甲方无正当理由拒付合同款的，甲方向乙方支付合同总金额 2%的违约金。

2. 乙方所提供服务质量不符合合同约定标准的，乙方向甲方支付合同总金额 2%的违约金，甲方有权解除本合同。

3. 乙方逾期提供服务时，每逾一天乙方向甲方支付合同总金额万分之五的违约金。逾期超过 30 天，甲方有权解除本合同，给甲方造成的损失由乙方承担赔偿责任。

## 八、不可抗力

甲、乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，在不可抗力发生后一周内向对方通报不能履行或不能完全履行理由；在取得有关机构证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 九、争议解决

甲、乙双方在履行合同中发生争议，应通过协商解决；如协商不成，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十、合同生效及其他

1. 合同由甲、乙双方盖章，法定代表人（或委托代理人）签字后生效。

2. 本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持一份，采购代理机构存档一份。

3. 合同履行过程中出现的未尽事宜，甲、乙双方在不违背合同和招标文件的前提下协商解决，协商一致，达成《补充协议》，与本合同具有同等效力。

## 十一、下列文件为本合同的必要组成部分

1. 招标文件

2. 响应文件

3. 投标人所做的其他承诺

(以下无正文，为本合同签字盖章页)

甲方(章): 晋中学院

法定代表人(签字):

(或委托代理人)



李煊生

地址: 晋中市榆次区文华街 199 号

电话: 0351-3985689

开户银行:

账号:

合同签订地点: 晋中学院

日期: 2023年 7 月 14日

乙方(章): 山西集创科技有限公司

法定代表人(签字):

(或委托代理人)



王新

地址: 山西省太原市小店区黄陵路

9 号 1 幢

电话: 0351-7528338

开户银行: 建设银行太原万达广场支行

账号: 14050110268300000048



## 一、服务范围

本次维保主要针对数据中心部分重要安全设备及 OA 协同办公系统，维保设备包括出口防火墙、出口 IPS、校园 VPN、数据中心 WAF、数据库审计设备、运维审计设备。具体如下表所示：

序号	设备名称	厂商	设备/系统型号	维保期限
1	出口入侵防御 (IPS)	山石网科	SG-6000-S3560	3 年
2	WEB 应用防火墙 (WAF)	安恒	WAF-V3	3 年
3	VPN	深信服	VPN-1000-M444	3 年
4	数据库审计	安恒	DAS-DBAuditor	3 年
5	运维审计	安恒	DAS-USM	3 年
6	OA 协同办公系统	致远	/	3 年

## 二、维保服务要求

## 1. 维保时间要求：

乙方对本次服务范围内所涉及的安全设备，提供三年软件升级及三年硬件质保；对 OA 协同办公系统提供三年软件维护及更新服务。

## 2. 维保工作要求：

为保证乙方所维保硬件设备和 OA 协同办公系统运作稳定、故障响应及时，乙方应结合行业通用服务标准及晋中学院实际情况制定，并在遵守晋中学院规章制度的前提下提供维保服务。

维保服务包括：故障应急响应、基础资料管理、定期巡检维护、培训与指导四个方面：

## (1) 故障应急响应

乙方应提供迅速的故障应急响应服务，并为该项目配备一名项目经理，并承诺在故障发生后的一小时内，派驻工程师到达现场处理故障，以确保晋中学院维保设备在突发故障后的快速处置，及时恢复涉及业务。乙方应根据故障情况合理协调增加技术人员进行现场支持。

## ● 7\*24 小时远程技术支持和调试服务

要求服务期内，如无需进行现场服务的，要求乙方向晋中学院用户提供 7x24



小时的电话和远程调试服务，通过电话指导、远程调试等方式确保客户的技术问题能获得技术专家直接的处理和跟踪，直至确保问题最终得到解决。

专家工程师远程指导处理问题过程中，在征得晋中学院同意后方可进行，远程技术支援的设备由乙方提供，乙方保证该设备具备安全管理功能，能防止非法登陆以保证设备和现有网络环境安全。

- **硬件保修服务**

要求服务期内，对安全设备提供硬件保修服务。

在服务期内，如发生运行故障，要乙方上门进行故障排查，一旦涉及硬件故障，需要维修或更换的，要求乙方通过原厂技术支持中心进行硬件保修，在原厂技术支持中心确认硬件故障后通知用户寄回故障设备，原厂维修中心收到故障设备后5个工作日（如遇节假日则顺延）内将维修好的硬件设备或部件寄出。

- **软件维护更新服务**

在服务期内，要求乙方提供硬件设备同等功能软件版本更新、升级，以及该软件版本配套的文档资料、用户手册。升级后用户将享有新版本软件的使用权利。

- **备件服务**

当原设备出现故障无法使用时，可提供不低于原使用产品型号的备机进行替换保障。

- **其他相应要求**

以上所涉及工程师及项目经理具备涉及产品类型的中级以上认证 IT 服务工程师资质及 IT 服务项目经理资质，并且需向晋中学院提供人员的员工合同、社保证明、人员证书等材料备案。

在日常巡检及故障处置中所涉及更换配件及整体设备的，产生的所有费用由乙方承担，且配件或设备均为原厂新件。

乙方接收晋中学院申报的故障，参与诊断故障原因，并进行故障排除，以达到消除隐患的目的，并在故障处理完成后2小时内向晋中学院提交故障报告。

针对晋中学院维保设备重要程度不同的区别，故障处理时限做以下约定：

非常重要设备故障处理时限为4小时内；

重要设备故障处理时限为12小时内；

一般设备故障处理时限为48小时内。

## **(2) 基础资料管理**



乙方应基于晋中学院现有基础资料的基础上，按照晋中学院要求对各类维保内容相关的基础资料进行更新和完善，包括但不限于网络拓扑图、互联地址信息、固定资产信息等内容，并配合晋中学院对维保相关的管理制度、操作流程等进行修订完善，并对资产清单中所列出的各种设备、模块等做好检查和维护工作。向晋中学院提供相关产品技术文档、操作手册、设备运行维护经验等资料，常用资料应提供纸质文档。

### (3) 定期巡检维护

乙方应为晋中学院设备进行定期的现场检查，及时发现设备运行中出现的隐患，并通过故障配件更换等方式及时消除隐患，保证设备稳定、高效运行。鉴于广电系统安全播出的要求，需要在安全播出重保期前及期间进行专项巡检，并在巡检完成后2个日历日内提交设备巡检报告（报告模板由乙方提供），最终晋中学院可根据需要要求乙方增加或修改设备巡检内容。

#### A. 维保作业计划

乙方应在整个维保周期开始前向晋中学院提供整个维保周期的维保作业计划，并结合晋中学院现场实际情况共同制定维保作业，包括但不限于以下内容：

序号	报告	报告格式	频率
1	运维事件记录工单	格式文档（邮件）	故障、事件发生时
2	工作计划任务书	格式文档（邮件）	年度
3	设备健康检查报告	格式文档（邮件）	每月
4	资产管理汇总表	格式文档（邮件）	每季度
5	维保服务报告	格式文档（邮件）	年度
6	值守工作报告	格式文档（邮件）	重要节假日保障时

除此之外，还应包括：

- 巡检周期内的故障情况汇总，明确列举故障清单和故障处理状态：包含并不限于每次服务的日期、故障设备、故障描述、故障影响、具体操作、恢复时间、备件情况等内容，并给出预防已发生故障再次发生的建议；
- 根据对设备故障维修记录的统计分析，对现网的设备进行故障概率、趋势分析，对故障隐患进行分析，并提出相应的建设性意见，编制故障处理手册；
- 计划执行分析。分析维保计划执行情况，对计划未执行项或未按时执行项进行原因分析，分析存在问题。当出现服务质量问题及不符合合同约定的情况，则需提出分析报告和整改措施；
- 整理汇总相关操作流程，形成维保作业指导文档。在维保周期结束前应提



供整个维保周期的总结报告及下一周期的维保作业计划、报价等。

#### B. 定期巡检维护

乙方应安排固定的服务工程师为晋中学院提供维保服务，服务工程师应具备相关资质并按照既定作业计划对晋中学院所涉及维保设备如安全设备、存储设备、服务器、交换机、工作站等进行定期巡检检查，确认设备运行状态，检查系统错误日志等工作，及时发现并排除设备运行中出现的隐患故障，根据检查结果提供建议，必要时进行免费的预防性维修，并提交服务报告。若乙方工程师因疏忽大意未检测出维保设备存在的问题而导致晋中学院业务活动受到影响的，晋中学院有权要求乙方赔偿相应损失。

#### C. 重保期保障

根据晋中学院要求，重要保障期的时间点应包含晋中学院设备或网络重大割接时、自然环境有重大安全隐患时、国家重大节假日、国家军事和政治活动期间等时刻。在重要保障期前，乙方应进行系统设备的全面检查，并向晋中学院出具巡检报告。在重要保障时段根据晋中学院要求，需要增加派驻驻场工程师进行加强保障的，乙方应免费安排人员进行现场保障。乙方应免费提供不低于一年四次重保期的驻场服务，具体的驻场时间及人数由晋中学院通知乙方。

#### (4) 培训与指导

除定期巡检维护外，乙方应结合维护工作，对晋中学院人员进行培训和指导，以提高晋中学院维护能力。

乙方应积极采用各类先进的维保管理系统与管理方式，为晋中学院提高维保效率与维保质量，并指导晋中学院人员熟练使用相关工具。

### 3. OA 协同办公系统维保要求

在服务期内，乙方负责学校 OA 协同办公系统的巡检、事件响应、问题处理、文档管理、运行情况等工作。具体要求如下：

(1) 咨询服务：通过电话、远程服务、现场服务等方式对服务对象在使用过程中遇到的问题，做出解答和处理。

(2) 系统巡检：检查平台运行情况；检查各类接口运行情况；检查数据备份情况；服务器磁盘空间、内存、CPU 使用率；检查系统相关功能可用性、分析使用率。每年不少于一次。

(3) 日常服务：系统售后群内问题处理与回复；企业微信员工服务相关问题回



复处理;工作日内电话反馈问题处理与回复;赴现场协助问题处理。输出《日常问题处理清单》

(4) 知识库建立: 收集、整理系统建设及运维过程中的问题清单。输出《运维知识库》

(5) 文档管理: 规范系统建设及运维过程中提交的文档。

(6) 培训支持: 按需向管理员、普通用户进行培训。输出《功能培训单》

(7) 产品服务: 补丁包获取、系统升级优化。

(8) 业务服务: 配置调整, 包含门户配置、流程微调、权限调整等, BUG 修复问题处理。

(9) 事件及问题处理: 对于平台存在各种隐患和使用问题, 进行分析和定位, 并提出解决方案并执行。

(10) 安全加固: 对发现的安全漏洞问题协助进行处理。输出《系统漏洞处理报告》

(11) 运行分析: 收集、汇总系统运行及运维服务情况统计分析报告。

(12) 运维服务改进: 针对运行分析存在的问题进行处理。

(13) 人工在线客服: 线为客户提供产品功能问题解答, 产品应用咨询, 受理产品功能建议等。

(14) 在线预约: 客户一键预约, 远程运维按约定时间主动联系客户解答问题。

(15) 在线问答: 客户在线提交问题需求, 技术大咖在线进行问题答疑, 快速问答响应。

(16) 智能客服: 提供智能客服机器人 7\*24 小时在线问答自助服务。

(17) 知识查询: 提供涉及各系统版本的知识内容查找和学习。

(18) 在线课程: 提供涉及产品功能、系统安全、系统运维、业务搭建、热门案例、应用技巧等各类在线课程供学习。

(19) 补丁推送及下载: 提供月度修复包、安全补丁、高频补丁推送及下载服务。