

湖北民族大学学生网格化管理中心软硬件 运维项目合同

编号: MQT[2019]067

签约地: 湖北民族大学

甲方(需方): 湖北民族大学

乙方(供方): 湖北翼致讯信息科技有限公司

为加强湖北民族大学学生网格化项目日常管理, 保证学工信息化系统及设备的正常、可靠运行, 现就该项目的各类系统及设备运维服务订立本合同, 双方共同遵守。

一、运维服务项目范围及内容和位置及清单

(一) 运维服务项目范围及内容

序号	项目名称	服务范围	服务内容
1	终端设备运维	学工处各类硬件设备	终端设备的日常使用维护; 文档管理服务; 配件更换等不在本项目范围内。
2	服务器系统运维	支撑各类业务应用系统的服务器、存储、备份等设施的运维;	硬件设备的维保(损坏后提供备件及维修服务)
3	网络设备运维	局域网路由、交换等设施的运维	硬件设备的维保(损坏后提供备件及维修服务) 网络设备的运行监测、巡检、故障响应处理、配置管理、配置变更等人工服务。
4	业务系统运维	各类业务系统软件平台	日常监测服务; 系统软件维护服务; 定期巡检服务; 配置管理服务; 系统调试服务; 故障处理服务; 性能优化服务; 运维流程管理; 应急保障服务; 文档管理服务。
5	系统性能日常维护	每月检查一次服务器日志	定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计

6	系统故障检测及排除	根据问题级别量定时间	突发性问题
7	系统运行状态监控及预警	对服务器的流量、存储空间、性能等进行监控	定期检查，每季度一次
8	咨询服务	提供定期的咨询服务（维护期内至少每半年一次）	若甲方行政组织调整或业务流程变更，则乙方应提供及时的变更服务对象
9	系统集成检查	所有许可软件涉及的已有单点登录集成、门户展示集成的检查、异常处理	针对三大基础平台
10	系统性能优化	数据分离、数据优化、代码适应性优化、系统优化	根据具体工作量评估
11	项目备份	根据项目内容进行定期备份	如数据库每日定期备份、软件更新前、后备份
12	产品软件维护	版本升级，补丁更新等	版本升级，补丁更新按使用数量估算
13	现场服务	迎新数据维护、迎新现场服务支撑	上门保障迎新现场工作

（二）、运维硬件设备分布位置

1. 学生网格化管理中心（学生工作处二楼）；
2. 学生网格化管理片区值班室（达人学生公寓）；
2. 学生事务服务大厅（修远楼 A 区一楼）；
3. 博学、博爱、立人、达人学生公寓各楼栋；

二、网格化管理项目运维项目清单

（一）系统软件运维

1. 综合学工系统；
2. 学生网格化管理平台；
3. 学生失联预警平台；
4. 微信企业号消息推送平台（网格化管理）；
5. 学校外部声誉监控与预警系统；

6. 学生自助文印系统；
7. 迎新服务系统；
8. 学生公寓门禁系统（系统软件）；
9. 学生公寓信息发布平台（系统软件）；
10. 学生公寓值班室云桌面平台（系统软件）；
11. 学生公寓智能用电系统（系统软件）；
12. 网格化数据库维护（Oracle、MySQL、SQL Server）

（二）硬件运维

1. 学生公寓门禁系统（一期、二期通道闸机）；
2. 学生公寓信息发布平台（海报屏）；
3. 学生公寓值班室云桌面平台（服务器、桌面终端）；
4. 学生公寓监控系统（监控摄像头、存储服务器）；
5. 学生公寓智能用电系统（智能电表）；
6. 学生事务中心（电脑、打印机、复印机、触摸一体机等办公设备）；
7. 自助服务设备（触摸屏一体机、彩色激光复合机等）；
8. 网格化基础网络设备（光交箱、接入层交换机、汇聚层交换机）；
9. 网格化通讯光纤（网络线路通讯保障）；
10. UPS 后备电源；
11. LED 显示屏（P4 彩屏、单红屏、拼接屏等）；
12. 网格化服务器（Windows、Linux）；
13. 网格化工控机；
14. 音视频设备；
15. 其他配套设备及设施。

三、运维服务的要求

（一）运维人员配备

1. 安排 2 名运维人员（软硬件）在工作日内提供 5×8 小时的驻场服务，遇重大事件需提供 7×24 小时应急值守服务，正常假期通过运维管理软件进行远程监控。

2. 安排不低于 3 名非驻场运维人员根据上述服务内容要求安排提供定期或不定期的现场或非现场服务。

（二）运维保障设备设施

1. 运维常用必备工具（光纤熔接机、网络测试仪等）；
2. 因涉及所有宿舍楼栋闸机、海报屏、监控检修，提供一台专用运维服务车辆。

（三）运维服务总体要求

1. 完善的运维服务模式；
2. 规范的运维流程；
3. 明细的服务质量考核指标；
4. 人员齐备的服务团队；
5. 全面的服务手段；
6. 及时的服务响应；
7. 完备的服务保障措施；
8. 完整规范的服务文档。

（四）运维服务商人员要求

1. 乙方派出的运维人员 1 年 2 人次，与学校正常工作时间一致，另外不少于 3 人的支持团队。运维人员需具备计算机相关专业背景，且具有 3 年以上的工作经验，人员相对固定不得随意更换。如遇特殊情况需更换必须提前 1 个月向甲方提出申请，经甲方同意后，才能更换。

2. 运维人员必须能对网格化软件系统、硬件设备进行故障排查和进行设备的一般维护。

3. 运维人员要熟悉网格化中心的基础设施，能找出存在的问题和发生故障的原因，并对发现的故障以及隐患进行及时的处理与修复。机房运维服务包括：

- （1）机房日常环境系统管理与维护；
- （2）服务器存储等设备系统管理与维护；
- （3）UPS 及电池系统管理与维护；
- （4）网络设备系统管理与维护；
- （5）内外网所有 IP 地址分配、LAN 及划分的管理和维护；

4. 驻场软件运维人员须熟悉 Oracle、MySQL、SQL Server 的原理及安装调试。

四、甲方的权利与义务

1. 甲方应配合乙方工作人员的维修和维护作业，并按乙方维修和维护作业要求为其提供所需的便利条件，并在乙方作业完毕当日由甲方在乙方出具的作业单回执上签字确认乙方维修或维护项目的竣工。

2. 甲方应按使用说明中载明的操作规范合理、安全、正确的使用项目中包含的各系统及设备。

3. 甲方在各系统及设备使用过程中一旦发现出现故障或异常情况，应立即停止各系统及设备的运行或使用，并通过电话或书面形式及时通

知乙方。

4. 甲方在没有收到乙方书面许可之前，必须拒绝任何非乙方授权的人员对各系统及设备进行维修、维护作业（因乙方没有在本合同约定的时间内为甲方提供维修、维护服务的除外）。

5. 甲方有权对乙方服务项目进行考核，评分依据《湖北民族大学学生网格化管理中心软硬件运维项目》磋商文件中第三章运维考核标准执行。考核分数 ≥ 90 分为考核通过；考核分数80-90分按每分2000元扣除运维服务费；低于80分甲方无偿解除运维服务合同，乙方按要求赔付甲方损失。

五、乙方的权利与义务

1. 乙方工作人员进入现场后应服从甲方安排，遵守甲方的各项管理制度，文明运维，严格执行甲方的工作时间。若乙方工作人员的态度遭到甲方口头或书面投诉，甲方有权向乙方提出更换人员的要求，乙方应及时配合。若乙方工作人员在维修中因疏忽损坏甲方的财物，乙方应照价赔偿，由甲方人员从中协调。

2. 乙方派出的维修人员应具有相应的技术能力或资质以保证维修的质量。

3. 甲方要求乙方对各系统及设备进行升级、更新及安装其他附件或修改非维修、维护服务内的项目，乙方在能力许可的情况下应尽量满足甲方，但甲方必须向乙方另行支付所需的零配件和设备、材料费。

4. 乙方工作人员的安全责任由乙方自行承担。

5. 经乙方同意，甲方今后可指定第三方作为本合同受益方适用于本维修条款，直接行使甲方权利。

六、运维费用及支付方式

（一）运维费用

全年运维费用为人民币壹拾肆万肆仟捌佰元整（¥144,800.00）。

（二）支付方式

1. 乙方签定合同后向7日内向甲方支付项目额的10%作为该项目的质量保证金。

2. 乙方签定合同且向甲方支付质量保证金后7日内，甲方通过正常财务制度支付全额运维服务费用。如在本合同期限内，经甲乙双方协商一致或其他原因导致本合同终止的，乙方应根据未服务的比例退还相应的服务费。



3. 该项目的质量保证金结算方式是由甲方按年度对乙方进行目标考核，考核通过后，乙方通过正常财务程序结算质量保证金。

七、运维服务有效期

1. 运维服务有效期为叁年，运维服务合同按年签定；
2. 乙方在每年度通过考核后可继续续签下一年度的运维服务；
3. 如目标考核低于 80 分，甲方有权无偿终止运维服务合同，乙方按项目额的 100% 赔付甲方损失。

八、不可抗力

1. 本协议所称之“不可抗力”系指不能避免、不可预见并不能克服的时间，但不包括各方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于战争、空中飞行物坠落、灾害、双方责任造成的爆炸、火灾及洪水、台风、地震等自然灾害、中国政府新出台法规政策等对本合同行为的限制或禁止、以及中国的法律法规所规定的其他“不可抗力”的情况。

2. 因不可抗力致使完全不能履行合同的，合同终止，双方互不承担责任（在不可抗力事件发生前已发生的应履行而未履行的义务除外），但法律和本合同另有规定的除外。

3. 因不可抗力致使部分不能履行合同的（包括导致延期履行），根据不可抗力的影响，免除相应的责任，但法律和本合同另有规定的除外；各方应通过友好协商在合理期限内达成进一步履行合同的协议；各方应尽可能继续履行合同，并积极寻求合理方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

4. 因发生不可抗力影响合同履行的，遭受不可抗力的一方必须在知道不可抗力事件发生后尽可能立即书面通知另一方，并详细描述有关不可抗力事件和可能对该方履行本合同义务产生的影响和预计影响结束的时间；并在不可抗力结束后合理期限内向另一方提交发生不可抗力的充分而有效的证明，否则不能免除相应责任。发生不可抗力事件时，任何一方须各自承担由于不可抗力事件造成的支出和费用。声称受到不可抗力的一方应在任何时候采取合理的行动，以避免或尽量减少不可抗力事件的影响，并在不可抗力事件过后，毫不迟延的履行合同职责。

5. 合同一方延迟履行合同后发生不可抗力的，不能免除延迟履行方的相应责任。

九、其他

1. 在甲乙双方签订合同期间及合同实施完成 2 年内，经双方同意得到的与双方单位有关的信息（产品价格、销售计划、财务信息、银行账号、技术秘密等）必须保密，未经双方书面许可，任何一方不得向第三方泄露，或将其用于其它用途。

2. 除本合同另有约定的外，未经双方同意任何一方不得变更或撤销合同。

3. 在合同履行中发生争议时，由甲乙双方协商解决，如协商未成的，甲乙双方同意向恩施仲裁委员会申请仲裁，并由败诉方承担对方因本案发生的律师费、诉讼费、差旅费等全部费用。

4. 未尽事宜，双方协商解决。

5. 本合同一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具有同等法律效力，双方签字、盖湖北民族大学合同专用章和乙方公司章（或合同专用章）后生效。

甲方：湖北民族大学

法人（或授权代表）：

地址：湖北省恩施市学院路 39 号

邮编：445000

电话：0718-8431470

传真：0718-8431470

开户行：中国工商银行恩施学院路支行

账号：1817001529020001037

乙方：湖北翼致讯信息科技有限公司

法人（或授权代表）：

地址：湖北省恩施市国泰大厦D座 302 室

邮编：445000

电话：135 9779 4567

传真：

开户行：中国建设银行股份有限公司恩施分行

账号：4205 0172 8608 0000 0491