

合 同 书

采购计划编号： 441340-2025-00128

项目编号： GDJR2025023

项目名称： 大亚湾区（2025年-2027年）政务网络暨机房运维
服务采购项目

本合同签订地：惠州大亚湾经济技术开发区

甲方： 惠州大亚湾经济技术开发区管理委员会营商环境和投资促进局

电话： 0752-5562391

传真： /

地址： 广东省惠州市大亚湾区石化大道中科技路创新大厦

乙方： 联通（广东）产业互联网有限公司

电话： 0752-8210571

传真： 0752-8210571

地址： 广州市黄埔区（中新广州知识城）亿创街1号406房之555

根据 大亚湾区（2025年-2027年）政务网络暨机房运维服务采购项目 的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典（合同编）》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额

合同金额为（大写）： 叁佰壹拾肆万壹仟捌佰元整（¥3141800元）人民币（包干价）。

二、服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

品目号	品目名称	数量（单位）
1	基础环境运维服务	
1-1	机房环境运行维护	1(项)
1-2	机房硬件设备运行维护(包括例行巡检、日常维护、响应支持、故障处理和网络设备安全检查)	1(项)
1-3	安全设备授权续期	1(项)

1-4	UPS 蓄电池更新	1(项)
2	政务外网运行运维服务	
2.1	机房软件系统运维服务	1(项)
2.2	网络运行监测	1(项)
2.3	网络优化运维服务	1(项)
2.4	重要时点保障值守和网络专项检查	1(项)

备注：详细运维工作，按需求书、标书要求实施。

三、甲方乙方的权利和义务

甲方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方按本合同的规定提供服务及履行各项义务。
- 2、甲方应按照约定向乙方提供本项目所必须的信息、数据、资料，以便乙方开展相关工作。
- 3、按照本合同的约定向乙方支付合同款项。
- 4、法律、法规及本合同规定的其他权利义务。

乙方的权利和义务

- 1、乙方应在合同履行过程中，应严格执行本合同约定，完成项目所有服务内容。
- 2、若乙方履行本合同确需甲方配合或协调的，应事先向甲方说明，甲方根据实际情况完成配合或协调事项。
- 3、乙方应为本项目配备与本项目要求相符的服务人员，服务人员应遵守甲方各项工作管理要求，接受统一安排。
- 4、法律、法规规定的以及本合同项下的其他权利义务。

四、服务期间（项目完成期限）

1. 委托服务期：自合同签订之日起 3 年期。

五、付款方式

- 1、合同签订后，乙方应向甲方出具等额正规发票，甲方应于收到发票之日起 15 个工作日内支付合同总金额的 10%，即 314180 元（大写：人民币叁拾壹万肆仟壹佰捌拾元整）。
- 2、项目运维第 6 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。
- 3、项目运维第 12 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。
- 4、项目运维第 18 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。
- 5、项目运维第 24 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。
- 6、项目运维第 30 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。
- 7、项目运维第 36 个月后，结合项目服务考核结果，支付合同总金额的 15%，乙方向甲方提交等额正规发票之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 15%，即 471270 元（大写：人民币肆拾柒万壹仟贰佰柒拾元整）。

8、甲方不承担因财政部门原因导致逾期付款的违约责任。且不作为乙方迟延履行或不履行本合同的依据和理由。

9、乙方账户信息和税务信息如下：

开户名称：联通（广东）产业互联网有限公司

银行帐号：3602008129200758125

开 户 行：中国工商银行广州高新技术开发区支行

备注：乙方必须提前至少 10 个工作日向甲方申请付款，且必须附上相应的发票。因财政资金未能及时拨付到位导致采购人无法按时支付相应价款给乙方，乙方表示谅解，并同意不视为采购人违约，不由此追究采购人的违约责任，也不据此暂停履行合同义务。

六、验收标准

1、项目验收时间：项目服务期满后 1 个月内验收。乙方在服务期内每 6 个月，提交一份服务期间运维总结服务报告。

2、项目验收组织：项目完成服务期后，甲方依据本合同及有关附件要求组织验收。

3、项目验收标准：按照本合同及有关附件要求，按照服务标准及系统运行质量进行。

4、验收方式：验收以实际使用情况为主、乙方提供的材料为辅。

5、验收程序：甲方结合日常业务使用情况的反馈，依据乙方投标响应内容，对服务成果（包括服务质量）、业务/巡检记录、运营运维技术材料和驻场管理资料等进行验收。经甲方确认验收合格的，双方签订《验收报告》；验收结果不合格的，乙方应当在规定期限内进行整改。

七、保密

1. 在服务期间，乙方技术服务团队必须严格遵守甲方制定的各项规章制度、管理流程以及操作规范。如有违反，将追究乙方的责任。

2. 不论何时（服务期间或服务期结束后），乙方必须对安全服务过程中接触的甲方所有信息和数据保密。未经允许不得以任何方式向外

界传递或泄露任何未经公开的信息或数据，一旦发现，将追究乙方的法律责任。

3. 因本项目涉及到甲方内部信息系统数据库及网络，在项目实施过程中乙方必须对项目实施过程中涉及的国家机密、甲方的工作秘密、业务需求、协议、系统设计、技术成果等内容和相关事务保密。

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 1% 的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3‰ 的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的 1% 的违约金。

4. 对于因甲方或乙方原因导致变更、中止或者本采购合同的，对方应当依照以下合同约定对受损方受到的损失予以赔偿或者补偿：包括但不限于支付受损方因此而产生的直接经济损失、合理的违约金、诉讼费用、担保费用、律师费用以及其他因此而产生的间接损失等费用。

5. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典(合同编)》处理。

九、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，并提供相应的不可抗力证明，双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十三、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

附件：

1、项目服务考核标准

2、保密协议

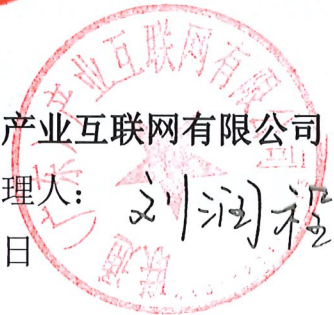
签署方：

甲方：惠州大亚湾经济技术开发区管理委员会营商环境和投资促进局

法定代表人/委托代理人： 

2025年3月26日

乙方：联通（广东）产业互联网有限公司

法定代表人/委托代理人： 

2025年3月26日

附件 1:

项目服务考核标准

为了保证乙方提供的系统平台服务具备可靠性、稳定性、提高系统平台业务系统的业务连续性,降低系统平台对业务系统的影响和风险,特制定运维服务考核标准与事故处理办法。运维服务考核标准是对乙方的运维团队技术水平、故障处理方法、服务水平和运维水平等方面进行考核及惩罚的标准;

第一部分:运维服务考核标准:甲方每 6 个月对乙方提供的运维服务按百分制进行考核,各考核标准的要求和执行方法如下:

序号	服务承诺项目	服务标准	服务分值	考核办法	得分
1	支撑服务时间	1、7*24 小时支撑服务。提供服务窗口(或指定负责人),并配备专用通信工具,保证任务受理和投诉处理渠道顺畅。	10	每次无响应扣 1 分。	
2	服务响应	1、对服务请求工单按照 7*24 小时服务,响应时限 30 分钟。	10	每次响应不及时,扣 1 分,以此类推。	
3	故障处理	按照事故处理考核服务标准要求实施。	20	按事故处理考核标准扣罚。	
4	例行维护	定期巡检维护,不得低于每三个月一次,每次做好记录并由双方签名验收	10	每违反一次,扣 3 分。	
5	工作配合	1、服从工作调度安排,在服务期内应服从接受系统使用单位及采购人管理和质量监督。 2、及时向采购人及系统使用单位反映存在问题。 3、能主动与系统使用单位配合,并较好解决维护实施中存在问题。听取系统使用单位合理意见,较好完成维护服务任务。	10	每项每延误一天,扣 1 分。	

6	完成工作及时性	1、按照“项目实施与服务要求”，在采购人指定时间内完成每一项工作。 2、按照磋商文件要求中“验收要求”提供相关文档资料等，并按时按质提供，配合采购人做好验收工作。 3、按照磋商文件要求中“验收要求”提供售后培训。	20	每项每延误一天，扣1分。	
7	服务现场管理	1、设置现场服务项目负责人，履行相应的工作职责。 2、现场维护作业时应安全文明施工，并配合采购人及系统使用单位做好与需协调单位的沟通，在维护作业中应做好现场管理与环境控制并在完成施工维护作业后清理好现场。	10	未履行或发现一次，扣1分。	
8	作业安全管理	按照《工程施工安全协议》执行。	10	视情节重要性，扣1—10分。	
合计					

运维服务考核结果将按照以下处罚标准执行：

甲方根据上述的服务质量考核标准对乙方每半年的服务质量进行汇总评分，按以下幅度进行扣款：低于80分，每低1分扣合同总额1%；连续两次考核低于60分，甲方有权终止合同。

第二部分：事故处理考核标准

系统平台出现的任何故障都定义为事件，事件指的是由于系统平台的硬件/软件出现故障（硬件损坏、未知软件的BUG等），服务商及时处理故障将影响降到最小，且对区各部门单位的业务系统没有造成实质性的影响，称为事件。

事故指的是服务商没有及时处理故障/事件（含主观和客观因素，不可抗力因素除外），导致系统平台的业务连续性受影响或对区各部门的业务系统造成实质性影响，如业务不可访问、数据丢失等，则定义为事故。

事件/事故责任范围说明：区各部门单位责任范围为操作系统以上层面含操作系统本身的故障，由区各部门负责，服务商需配合解决故障；服务商责任范围包括但不限于机房环境、物理主机、存储设备、网络设备、安全设备、灾备设备以及人为造成的故障等，都属于乙方负责的范围。

事故处理考核工作由区营促局根据平台的监控数据进行分析及鉴定，定义事故等级。

若经鉴定事故成因在于乙方，乙方需要承担因乙方主观或客观因素引发事故所造成的所有直接和间接经济损失。

故障考核及处理规则如下：

事故等级	事故定义	事故处理要求	处罚规则	得分
------	------	--------	------	----

一级事故	系统平台发生故障导致业务系统业务中断、数据丢失。	处理时间要求：远程响应时间<5 分钟；非正常上班时间响应<0.5 小时；正常上班时间响应时间<3 分钟；事故解决时间<1 小时。	每发生 1 次一级事故，依据“服务考核条款”扣罚乙方人 10 分“故障处理”分。	
二级事故	系统平台故障发生，但未影响到业务运作；或者导致数据丢失，但是可以恢复、不会影响到业务运作的故障，并明确了完成时间的事件或故障。	处理时间要求：远程响应时间<10 分钟；非正常上班时间响应<0.5 小时；正常上班时间响应时间<5 分钟；解决时间<2 小时。	每发生 1 次二级事故，依据“服务考核条款”扣罚乙方 5 分“故障处理”分。	
三级事故	对业务运行影响微弱，或者不存在影响，同时遵循一般流程可处理的事故。	处理时间要求：远程响应时间<10 分钟；非正常上班时间响应<1 小时；正常上班时间响应时间<5 分钟；解决时间根据甲乙双方约定时间。	每发生 1 次三级事故，依据“服务考核条款”扣罚乙方 1 分“故障处理”分。	

附件 2: 保 密 协 议

委 托 方 (甲方): 惠州大亚湾经济技术开发区管理委员会营商环境和投资促进局

受委托方 (乙方): 联通 (广东) 产业互联网有限公司

鉴于:

甲方委托乙方正在进行区 (2025 年-2027 年) 政务网络暨机房运维服务项目 (以下简称“项目”), 双方签订有《大亚湾区 (2025 年-2027 年) 政务网络暨机房运维服务采购项目合同书》;

乙方对该项目进行建设、运行维护工作 (以下简称“合作”);

甲乙双方就该项目合作过程中, 乙方为甲方提供政务网络及暨机房运维服务, 甲方在工作过程中向乙方提供有关保密信息, 且该保密信息属甲方合法所有;

乙方确保在此项目中获取的甲方相关信息 (包括但不限于业务系统数据信息、单位及个人隐私信息、相关程序源代码等) 仅用于与合作有关的用途和目的。未经甲方书面同意, 乙方不得利用此次合作所获取的甲方相关信息为己方及其他第三方获取任何利益。乙方不得将合作中所知悉的甲方任何的上述相关信息故意或过失让任何第三方知悉, 否则应依合同承担相应的违约责任。

本协议所指保密信息是指:

在合作过程中, 乙方接触到的相关内容, 与合作有关或因合作产生的任何商业、技术、运营数据或其他性质的资料, 包括但不限于数据信息及相关程序源代码, 无论以何种形式或载于何种载体, 无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性。

上述保密信息可以以数据、文字及记载上述内容的资料、光盘、软件、图书等有形媒介体现, 也可通过口头等视听形式传递。

权利与义务:

乙方及乙方工作人员不得将接触到的相关内容 (包括但不限于电子政务业务系统数据信息、单位及个人隐私信息、相关程序源代码等) 泄露给他人, 不得翻阅与工作无关的文件和资料, 不得从事其它与协议无关的工作。

乙方及乙方工作人员不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的秘密和敏感信息, 包括系统数据、第三方代码、接口等, 不得将工作中涉及的相关项目技术方案及实施规划透露给他人。

乙方及乙方工作人员不得将在工作中获得的相关信息透露给他人, 严禁私自下载、拷贝计算机内数据信息, 不得擅自携带记载工作内容的硬盘、U 盘和打印资料外出, 严禁将系统的程序、口令、密钥等泄露给他人。

乙方对其参与本项目的员工定期组织保密制度培训, 并与其工作人员签订与本协议相同内容的保密协议, 确保有关人员遵守本协议。乙方应将参与本项目员工的有关资料 (如: 身份证复印件、职称证明、项目经验等) 给甲方, 如需更换员工需事先征得甲方同意并提交相应的资料。

上述限制条款不适用于以下情况：

保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；

接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求披露的信息（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息，在该种情况发生时，接受方应立即向披露方发出通知，并作出必要说明。

双方均不保证保密信息的精确性与合理性。

保密信息披露方提供的保密信息，如涉及侵犯第三方知识产权的情况，接受方不对此侵权行为负责，且免于由此产生的索赔。

违约责任：

乙方对在履行本协议过程中所接触的工作秘密（包括但不限于协议履行过程中涉及的数据、源代码、技术文档、商业秘密、任何技术性资料、以及甲方为完成本协议提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息的）承担保密义务。未经甲方书面许可，乙方（包括但不限于乙方员工、代理人、顾问等）不得将从甲方获取的一切资料和信息拿到本协议范围之外使用，否则全部收益归甲方所有，乙方支付已签订资源服务合同 30% 作为违约金，并另行赔偿甲方因此遭受的全部损失。

免责条款：

由于地震、水灾、火灾或政策变化等人力不能预见、不能避免、不能抗拒的原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行本协议。

保密期限为永久。

争议的解决：

本协议受中华人民共和国（以下简称“中国”）的法律管辖并按照中国的法律进行解释。

经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本协议，国家另有规定的除外。

本协议未尽事宜，双方可签订补充协议。本协议的补充协议为其不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。

本协议一式陆份，双方各执叁份。

本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方：惠州大亚湾经济技术开发区管理委员会营商环境和投资促进局

授权代表：[Signature]
日期：2019年3月26日

乙方：联通（广东）产业互联网有限公司

授权代表：[Signature]
日期：2019年3月26日

