

郑州大学网络管理中心 2023 年度数据中心 数据治理与运维服务采购项目采购合同

甲方（全称）：郑州大学

乙方（全称）：河南胜坤信息技术有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，共同达成如下协议：

一、合同内容及要求：

合同服务内容及要求详见附件 1。

二、合同总价款：

本合同总价款为人民币捌拾陆万捌仟元整（¥868000 元），以下简称合同价。

序号	分项服务内容	单位	数量	单价（元）	合价（元）
1	数据中心数据治理及运维服务	项/5 个月	1	170000	170000
2	数据中心网络服务电话坐席服务	项/5 个月	1	130000	130000
3	数据中心网络服务接待值守服务	项/5 个月	1	130000	130000
4	校园网络基础运维服务	项/5 个月	1	340000	340000
5	会议活动网络保障服务	项/5 个月	1	98000	98000
总价：捌拾陆万捌仟元整（¥868000.00 元）					

三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：

1、根据合同服务内容及要求完成相应服务，服务周期为 150 日历天。

2、服务期内乙方须签订保密协议，严格保护甲方系统、数据、信息等的安全，服务期内及期满后五年内不得泄露甲方所有信息。由于乙方违反保密协议而导致的泄密或破坏，由乙方负全责并赔偿采购人所有损失。

四、服务约定：

1、服务完成时间：合同签订之日起 150 日历天。

2、服务地点：郑州大学。

3、服务方式：驻场服务。

五、验收标准、方法：

服务考核及验收标准内容详见附件 2。

六、结算方式及期限：

在项目服务周期内，根据乙方服务考核分值，甲方分两次向乙方支付相应比例的服务费用。签订合同二个月后，根据乙方服务考核结果及付款比例支付第一次服务费用，本次支付费用不超过合同总金额的 50%；剩余合同金额根据乙方服务考核结果，待项目验收审计后完成支付。

七、免费质保约定：

乙方在服务周期内，因维修质量造成二次维修，由乙方负责。

八、售后服务承诺（包括服务的内容、方式、响应的时间、电话、质保期满结束后的维保等相关内容）

1、服务期间，乙方提供项目所需人员及运维工具，保障项目工作顺利开展。

2、乙方通过工单管理系统、服务电话（037167783086）、微信等多种途径保障师生用户的故障反馈渠道畅通并及时负责各类问题处理、反馈。

3、乙方根据教学及工作需要提供项目所需人员驻场服务。

九、履约担保

本项目经双方协商不需提供履约保证金。

十、违约责任：

1、乙方违约：乙方提供的服务内容不符合约定的质量要求或服务标准，甲方有权解除或终止合同，并要求乙方按合同总价款的 5%支付违约金，给甲方造成经济损失的，乙方还应按给甲方造成的经济损失赔偿；乙方未按约定期限交付标的物，每迟延一天须按合同总价款的 1%向甲方支付违约金。如果乙方对合同迟延履行超过合理期限，甲方有权解除或终止合同，并且要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失。

2、甲方违约：甲方未能按双方约定的方式和期限支付合同价款，按有关法律规定对乙方承担违约责任。

3、双方其他违约责任按《中华人民共和国民法典》的有关规定处理。

十一、争议解决

双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

法律文书寄送地址（乙方）：郑州高新区誉园 7 号楼 1 单元 17 号

十二、其它约定事项：

1、甲方为乙方一线驻场人员提供办公场所；

2、甲乙双方各指定固定的工作人员，作为双方事务沟通第一对接人；

3、乙方在履行合同内容时，如涉及学校其他部门，需要协调时，先由乙方提出申请，甲方出面协调；

4、服务期内及服务结束后，乙方不得利用甲方工作中获取的资料从事有损于甲方名誉、利益的活动；

十三、本合同未尽事宜经双方协商可另订补充协议。

十四、本合同正本贰份、副本陆份，发包人执肆份，承包人执叁份，报送招标代理机构壹份。

十五、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，随合同履行完成而自行终止。

甲方（盖章）：

法定代表人或代理人：

审核人：

单位地址：科学大道 100 号

电话：037167783088

开户银行：工商银行郑州中苑名都支行

户名：郑州大学

帐号：1702021109014403854

签定日期：

乙方（盖章）：河南胜坤信息技术有限公司

法定代表或代理人：

单位地址：郑州高新技术产业开发区科学大道

89 号升龙又一城写字楼 B 座 19 层 566 号

电话：13526566615

开户银行：中原银行股份有限公司瑞达路支行

户名：河南胜坤信息技术有限公司

帐号：410119010120071501

签定日期：

签约地点：河南郑州

附件 1、合同内容及要求

一、项目服务范围及时间响应要求

本项目包含以下服务内容：

序号	服务内容
1	数据中心数据治理及运维服务
2	数据中心网络服务电话坐席服务
3	数据中心网络服务接待值守服务
4	校园网络基础运维服务
5	会议活动网络保障服务

1. 数据中心数据治理及运维服务

1.1 服务范围

郑州大学主校区和南校区共 5 个数据中心机房内所有信息化设备及动力环境的日常巡检、维护和应急支撑服务；南校区逸夫楼机房内精密空调及 UPS 基础维保服务。主要设备包括服务器、存储等计算资源，交换机、路由器等网络设备，UPS、精密空调等机房动力环境设备等。

现有设备数量及分布如下：郑州大学主校区数据中心机房及郑州大学南校区逸夫楼数据中心机房内各品牌服务器、存储设备、网络设备、精密空调、UPS 等设备。

1) 资产统计归档服务

乙方在服务初期需要对服务范围内资产进行全面梳理并归档。包括绘制机房平面图、机柜及设备分布图和拓扑图；统计的设备信息包括但不限于设备名称、品牌、型号、序列号、配置信息、网卡信息、系统版本、承载业务、过保日期、所在机柜机位、互联设备、供应商、关联负责人等信息。

归档完成后，需要在每次发生变更后及时更新相关资料，乙方以月为单位对归档资料进行核对和完善，以保证资料的完整性和可用性。

2) 日常巡检服务

乙方需要对数据中心机房内设备的指示灯说明文档按照实际版本型号进行汇总整理。每周一、周三、周四上午 8:30 点开始对机房内设备进行现场巡检。仔细观察并记录设备指示灯状态，抄录机房温湿度等动力环境状态，对指示灯状态异常和声音告警的设备进行初步故障判断，并上报用户。

日常巡检以巡检报告形式落地，乙方巡检完成后巡检报告交付用户并对异常情况进行汇

报，同时对故障的处理进行配合跟进。

3)故障处理服务

乙方对于巡检过程中发现的故障现象，需要初步判断后及时将故障现象上报用户，对于非巡检时间接到的故障通知，需要 30 分钟内达到用户指定现场。现场对故障现象进行初步分析判断，上报用户。

质保期内的设备，联系厂商进行沟通解决，质保期外的设备联系备件供应商沟通解决，托管在机房内的设备通知托管部门解决。需要现场故障处理或配件更换的，乙方在约定时间到达现场配合和处理，对于处理的进度和结果需要及时向用户汇报。

4)新设备配置服务

新设备进场后，乙方根据数据中心机柜的功能分区、电源负载、机位空置等情况规划设备上架位置和走线方案。设备上架后根据网络连接需求进行综合布线，布线标准遵循机房建设布线要求，所有的线路的布放必须在机房内的走线架上走线，不允许随意飞线、跳线，必须捆扎整齐，线路两端标签标识清晰。

设备上架后，乙方根据要求对硬件设备进行加电测试，安装配置 RAID、磁盘、OS、IP 等软硬件支撑环境；设备部署完毕后配合厂商进行相关测试。乙方对进度和结果及时汇报。

5)月度汇报服务

月度汇报服务以月度服务报告为载体，由乙方每月向用户提交月报，报请用户单位审批签收。乙方提供月度服务报告基础模板，并根据客户要求对模板进行修订，以便对月度工作进行总结汇报。

月度汇报服务主要包含每月巡检及运维内容的汇总分析，包括已处理的问题分析总结及提出的预防措施，已发现的隐患问题及提出的合理化建议等。

6)精密空调维保服务

乙方负责各数据中心机房的空调基础保养服务，空调服务人员应具备相应维修资质证明文件。精密空调每季度应至少巡检一次，并提交巡检报告。

1.2 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间 7*16 小时（18:00-8:00）。

乙方应就数据中心夜间值守要求，安排 1 名夜间值守人员，负责夜间机房巡检及故障处理。

学校将会根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

1.3 人员要求

乙方应根据数据中心业务要求，配备 4 名专用于本服务的全职工作人员。数据中心机房基础网络运维负责人需具有售后服务管理师培训证书。

2. 数据中心网络服务电话坐席服务

2.1 服务范围

乙方应依据我校实际网络运维情况，为四校区 8 万师生及 1 万多家属区用户提供网络运维电话咨询服务，配合各业务部门做好咨询、解释、反馈等工作，按郑州大学信息化办公室、网络管理中心业务安排开展工作。主要服务内容：

- 负责建设统一服务电话平台及日常运维管理，保障电话平台稳定运行。
- 四校区用户开户、销户问题及相关费用管理等，配合各区运维人员做好开户前网络开通准备工作；
- 负责四校区用户信息化相关如校园内邮箱、健康平台、通行码、访客系统、软件正版化、二级网站、人脸识别、门禁、VPN 等咨询解释、协调和转办结果电话回复等工作；
- 负责四校区用户故障类咨询、解释工作，配合各区运维人员、网络管理中心各业务部门的解释、下单、回访等工作；

2.2 响应时间要求

服务周期内 7*8 小时。

2.3 人员要求

乙方应根据电话咨询接待服务配备 3 名专用于本服务的全职工作人员，周六周日保证 1 人。

3. 数据中心网络服务接待值守服务

3.1 服务范围

乙方应依据我校实际网络服务接待值守情况，按郑州大学信息化办公室、网络管理中心业务要求对综合服务大厅、盛和苑、7 楼网络中心等安排接待值守服务。主要服务内容：

- 1) 根据学校、网络管理中心要求进行人员值守服务；
- 2) 配合完成四校区用户信息化相关如校园内邮箱、健康平台、通行码、访客系统、软件正版化、二级网站、人脸识别、门禁、VPN 等咨询解释、协调和转办结果电话回复等工作；
- 3) 网络管理中心其它交办事项。

3.2 响应时间要求

服务周期内 7*8 小时。

3.3 人员要求

乙方应根据网络服务接待值守服务配备 3 名专用于本服务的全职工作人员,周六周日保证 1 人。

4. 校园网络基础运维服务

4.1 服务范围

郑州大学四校区学生宿舍、家属区、教学办公区(不含其它财务独立核算单位)园区核心层(含核心层)以下的校园有线无线网接入系统及郑州大学四校区学生宿舍、教学公共区域内的园区核心层(含核心层)以下的校园有/无线网络接入系统。

各园区弱电机房、弱电管井等基础环境进行安全检查,对现有弱电间及基础环境信息进行统计更新汇总,确保各弱电机房环境及设备安全稳定运行。

乙方需每天实时监控网络设备的运行状态。每月进行设备巡检并备份设备的配置,发现设备故障及时处理,保证网络的正常运行。具体包含以下内容:

- 1) 日常运维:网络设备除尘;网络设备运行状态巡查;线路连接状态巡查;设备日志记录检查;配置文件备份与检查;端口、IP 地址分配及调整;设备权限分配与维护(账号、密码、权限);安全策略调整与备份;
- 2) 故障处理:网络故障的排查、分析、恢复;设备硬件报修及跟踪处理;故障处理报告;故障硬件或模块更换;
- 3) 设备更换:对于运维过程中网络设备故障且无维修价值的,乙方需书面报请校方负责人,由校方负责人通过第三方公司鉴定,确定无维修价值的,由校方提供备品备件;
- 4) 实时监控:设备状态监控;网络延时及丢包监控;网络连通性监控;核心网络设备端口/链路流量监控;
- 5) 定期巡检:每季度进行系统可用性检查;系统性能检查;
- 6) 系统优化:每半年评估网络运行状况;提供网络性能瓶颈原因分析报告;提交网络设备配置优化方案;及时对网络设备软件版本升级。

4.2 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内,值班时间每周 7*8 小时/天(8:00-18:00)。

学校将会根据实际情况对值班时间进行调整,最长时间不会超过以上时间段。

4.3 人员要求

乙方应根据业务要求配备 8 名专用于本服务的全职工作人员提供驻场服务。

5. 会议活动网络保障服务

乙方需对学校级大型活动、会议等提供专职网络保障服务，保障时间听从学校统一安排、协调。为保障学校活动及网络保障任务的正常开展，乙方需配备 2 名专用于本服务的工作人员。

二、服务方式及人员要求

乙方接收学校网络服务中心呼叫平台的故障报修，通过驻校工程师保障校园网络稳定运行，提供可靠的服务保障。

1) 保密要求

服务期内，乙方必须签订保密协议，乙方承诺严格保护采购人系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露采购人所有信息。由于乙方违反保密协议而导致的泄密或破坏，由乙方负全责，并由乙方赔偿采购人所有损失。乙方需提供服务期内保护采购人系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守采购人信息秘密的承诺书。

2. 一线驻点团队

实施本项目的一线驻点人员，应为专用于本项目的全职工作人员，不接受兼职或非全职。项目实施过程中，由我校对项目驻点人员进行严格的全勤考核。

3. 现场服务时间（含寒暑假）：

每天 8:00-18:00（①学校将会根据实际情况对正常的值班时间进行调整；②包含法定节假日；③当网络或业务系统出现重大故障、割接升级等情况时，乙方需延长工作时间完成相关工作内容，工作时间不受此时间段限制。）

服务要求：

1) 运维工程师需具备熟练的网络知识和技能，熟悉用户常用的计算机操作系统，独立排除常见故障。

2) 运维团队中，确认 1 名运维负责人为项目经理，负责整个运维服务的管理，必须具备相应的工作经验，并提交社保证明材料。

3) 乙方需提交每月的人员排班表（包含：人员姓名、联系电话、值班时间）。

4) 开学期间为装机及故障事件申报的高峰期，乙方需制定详细的运维人员计划，提供足够的运维人员数量保证开学期间的装机及故障事件的处理。同时对当月的事件处理的解决率、及时率进行统计，结合运维服务考核办法进行考核评分及支付运维服务费用。

三、服务要求

1. 工作要求

1) 运维工程师业务上接受学校网管中心指导，运维工程师的绩效考核由网管中心业务涉及部门考核；

2) 根据我校的管理需要，针对以下原因，校方有权要求更换运维工程师；

- 1) 对于连续三个月考核较低的运维工程师
- 2) 不符合行为规范的运维工程师
- 3) 技术能力没有达到我校要求的运维工程师
- 4) 由于个人失误造成重大影响的运维工程师

3) 运维工程师必须严格遵守学校制定的各项规章制度和劳动纪律，能充分体现是代表校方在行使网络维护权力；

4) 运维工程师工作态度认真，对用户服务热情、周到，工作中能听从我校的管理和安排；

5) 对机房以及工作场所进行定期的打扫，保证日常的环境整洁；

6) 遵守保密制度，做好校内网络资料的保密工作；

7) 指定 1 名技术骨干作为维护技术主管，与学校相关责任老师及时沟通，做到每周五书面汇报一周所发生的具体运维事件和解决办法；

8) 积极参加校方组织的统一培训、总结会议，定期、及时将运维情况向学校汇报，做好与学校老师的工作交流协调与配合，以便工作流程顺畅；

9) 认真对待和处理与运营商之间的关系。责任人首先向学校相关责任老师汇报，由相关责任老师决定处理办法，再由责任人具体执行并反馈用户。

2. 服务态度

1) 做到待人执情、诚恳礼貌、言行雅正，举止文明。

2) 接电话时首先要问“你好”，挂电话前要说“再见”，通话过程中要保持专注倾听，并及时给予对方反馈，要热情、耐心、细致，做好沟通协调。

3) 上门为服务对象提供服务前，必须做好相关准备工作，包括信息收集、备件、工具、证件以及预约时间等。做到一次性服务完结，避免返工费时；上门服务时要先敲门，得到许可后方可进门。进门后主动说明来意，并在得到允许后方可操作用户计算机。

4) 受理投诉服务时，应保持平和语调，稳定服务对象情绪，耐心解释，避免直接回绝。对范围内的问题要协调尽快解决，对于超出服务范围的要求，也要予以劝慰、说服。

5) 工程师不应向用户过度承诺, 属职责权限之外的事项要及时报请运维负责人决定, 对于紧急状况, 可直接向校方反映。

6) 秉持微笑服务理念, 善待每一位网络用户。

3. 其他要求

1) 我校设置运维服务投诉电话, 接受用户对乙方的相关投诉, 校方经核实后计入每月的运维服务考核中。

2) 投标方须经常对运维服务人员就职业道德、业务技能、服务态度等进行全方位的培训 and 提升, 并按照国家法律法规对服务人员提供相应的社会保障。

3) 运维工具及辅材由乙方提供, 主要包括: 各类工具 (含测试电脑、测试软件及其他测试工具)、各种线缆 (经校方认可)、各类线槽、接头等辅材。投标时, 需提供具体清单。

附件 2 验收标准、方法

1. 服务考核说明：

为规范第三方乙方的运维服务标准,确保运维服务的质量水平,结合运维服务管理系统,针对第三方乙方从以下四个方面进行绩效考核:

- 1) 每个月故障事件的解决完成情况;
- 2) 每个月故障事件处理的及时性;
- 3) 每个月故障事件的满意度;
- 4) 每月用户直接向网管中心投诉的次数。

2. 考核方式

- 1) 以月为单位,每月进行 1 次考核;
- 2) 校方对乙方进行绩效考核;
- 3) 每月按照考核指标进行打分,同时考核结果作为付款额的重要参考条件。

3. 考核分值表:

- 1) 考核分值总分为 100 分;
- 2) 根据呼叫中心的统计数据核算出每个指标每个月的考核分值
- 3) 将 4 个考核指标的考核分值进行累加,得出本月的考核分值。
- 4) 考核分值低于 60 分,第三方乙方需出具运维服务分析报告说明。

序号	考核指标	考核分数统计方式
1	事件解决率	95%-100% 35 分 95%以下 事件解决率*35 分
2	事件及时率	90%-100% 35 分 90%以下 事件及时率*35 分
3	事件回访满意率	90%-100% 30 分 90%以下事件回访满意率*30 分
4	投诉次数	一次有效投诉扣 5 分,扣分不设上限

付款比例详见下表。

考核分值	付款比例
90 分以上	100%
81 分-90 分	80%
61 分-80 分	60%
60 分以下	30%

附件3 中标通知书

中标(成交)通知书

河南胜坤信息技术有限公司:

你方递交的郑州大学网络管理中心2023年度数据中心数据治理与运维服务采购项目投标文件,经专家评标委员会(或询价小组、竞争性磋商小组、竞争性谈判小组)评审,被确定为中标人。

主要内容如下:

项目名称	郑州大学网络管理中心2023年度数据中心数据治理与运维服务采购项目
采购编号	郑大-竞磋-2023-0089
中标(成交)价	868000元(人民币) 捌拾陆万捌仟元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	150日历天
供货(施工、服务)质量	合格
交货(施工、服务)地点	郑州大学

请你方自中标通知书发出之日起3日内与招标人洽谈合同事项。联系人及电话:张宏涛 13838215596

特此通知。



中标单位签收人: 刘银霞