

采购项目编号：豫财招标采购-2023-1197

河南省生态环境监测和安全中心
信息化运行维护项目 2024 年项目（包 3）

甲方：河南省生态环境监测和安全中心

乙方：北京东华合创科技有限公司

甲方：河南省生态环境监测和安全中心

乙方：北京东华合创科技有限公司

根据《河南省生态环境监测和安全中心信息化运行维护项目 2024 年项目》（豫财招标采购-2023-1197）公开招标采购结果，项目甲方河南省生态环境监测和安全中心确定乙方为 03 包中标人。

现甲乙双方依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经协商一致，签订本合同。

1、运行维护服务工作范围

硬件运维服务内容包括对甲方相关的存储/备份设备、服务器设备、网络设备、安全防护设备、视频会议设备和机房相关设备等进行运维服务。同时依据运维实际情况，对项目内所有硬件设备及新采购设备，完成相应日常检查、维护及故障处理、定期巡检、重要任务保障等不定时运行保障。

2、运维期限

2023 年 12 月 11 日-2024 年 12 月 10 日

3、合同金额及合同款的支付

3.1 本合同总金额为 ¥2480000.00（大写：人民币贰佰肆拾捌万元整）。项目内所有技术咨询、技术支持、技术服务等费用均包含在本合同额内。

3.2 合同款项支付：

年度运维费用按考核结果分两次支付：第一次支付时间为乙方年度运维满 6 个月后，由甲方对乙方运维进行考核并出具正式的考核意见，考核分值不低于 95 分（含 95 分），乙方可申请支付硬件运维合同总金额 50%（即：¥1240000.00，大写人民币壹佰贰拾肆万元整）。第二次支付时间为乙方年度运维期限届满，甲方对乙方运维进行考核并出具正式的考核意见，考核分值不低于 95 分（含 95 分），乙方可申请支付硬件运维合同总金额 50%（即：¥1240000.00，大写人民币壹佰贰拾肆万元整）。其中，每次考核分值低于 95 分（含 95 分），每低 1 分（四舍五入），按当次支付运维金额的 2%作为违约金进行扣额，扣完为止。

分值低于 85 分为运维不合格，甲方有权解除运维合同，不支付运维费用。以甲方出具的考核意见作为运维合同付款的依据。

运维期间，由于乙方未尽到本合同约定的各项服务义务及保密义务，造成甲方重要系统长时间宕机、视频会议中断，监控数据大量丢失等各项损失时，甲方除有权根据合同约定拒付或减少相应的运维费用外，还有权要求乙方按照本合同金额的 20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补乙方违约给甲方造成的损失，乙方应赔偿给甲方造成的一切损失，包括但不限于：甲方为保证运维工作正常进行委托第三人代为履行所支出的费用，因测算损失金额支付的审计及鉴定费用，以及甲方因诉讼支付的诉讼费、保全费、保函费、律师费、差旅费等。

3.3 乙方指定银行账户：

开户名称：北京东华合创科技有限公司

开户银行：广发银行股份有限公司北京奥运村支行

账号：137211512010000110

行号：306100005022

纳税人识别号：91110108795145245W

地址、电话：北京市海淀区紫金数码园 3 号楼 11 层 1102 010-62524608

该汇款账户为针对本项目唯一有效账户，未经同意，不得更改。

3.4 乙方每次申请付款前应向甲方开具相应金额正规发票，否则甲方有权拒绝付款，由此造成的后果由乙方自行承担。

4、考核标准

4.1 《信息化运维考核细则》。

4.2 经甲方认可的乙方年度项目运维考核报告。

5、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权按照运维范围及内容要求乙方完成相关运行维护与技术服务工作。

5.2 乙方驻场服务人员技术水平不能达到甲方要求，甲方有权利要求乙方更换驻场服务人员或增加驻场人员。

5.3 甲方负责对乙方进行考核并根据考核情况支付合同款。

5.4 考核分值低于 85 分（不含），甲方有权解除本运维合同并终止运维合

同。

5.5 甲方有义务提供乙方运维服务人员必要的办公场所。

5.6 甲方有义务提供乙方运维设备必要的技术文档资料。

6、乙方的权利和义务

6.1 乙方有权按合同和甲方考核结果获取运维费用。

6.2 乙方运维中发现问题应及时向甲方通报，并按规定时限尽快解决。

6.3 乙方有义务按照运维范围、内容和运维要求完成监控平台运行维护与相关硬件技术服务工作。

6.4 乙方要明确运维责任人和驻场服务人员，并将姓名、联系电话、职责分工告知并书面发送至甲方。如乙方调整运维人员，应报甲方批准同意后方可执行。

6.5 乙方有义务保证服务人员的技术水平，驻场人员如达不到甲方要求应及时更换。

6.6 乙方应在甲方有重大活动有统一工装需求时，乙方应给予配合。

6.7 乙方应统一保障重点时段驻场服务人员的伙食补助，伙食补助标准不低于甲方要求。

6.8 乙方应根据甲方的政策变化要求支付驻场人员相应的物业水电费。

6.9 乙方有义务承担监控平台运维的保密责任，相关运维人员应签订保密责任书，未经甲方书面允许不得将运维涉及的甲方信息透露给第三方或发表。

6.10 乙方承诺廉洁履约，杜绝任何形式的商业贿赂行为。如乙方违反廉洁履约承诺造成甲方人员受到组织调查处理，乙方自愿承担扣款责任，一人次扣款合同额的 10%（最低 10 万元）。

7、合同解除

7.1 下列情况发生时，本合同终止：

（1）如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方要求乙方承担违约责任、赔偿损失、采取各种补救措施的权利。

（2）若发生网络安全事件，受到有关部门通报处罚的，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同而不给乙方补偿。

（3）合同终止后，乙方应组织对所有硬件设备进行检查、审核，并逐步移

交。移交内容应包括设备清单、详细技术参数等。

7.2 如遇任何本合同的基础条件发生合同订立时双方无法预见、不属于商业风险的重大变化的情形，或者发生不可抗力的客观情况，导致合同履行障碍，履行受阻方应在第一时间通知对方并提供证明材料，除此之外，应继续按照合同约定继续履行。

8、合同转让和分包

本合同不接受转包和分包。

9、争议的解决

9.1 发生争议时，甲乙双方友好协商解决。如通过协商仍不能解决时，应向甲方住所地的人民法院起诉解决。

10、合同附件

10.1 乙方根据甲方信息化运行维护项目具体情况编制的附件包括：《信息化运行维护项目硬件运维服务主要内容》、《乙方保密责任承诺》、《河南省生态环境监测和安全中心项目合同廉洁履约承诺书》。

10.2 本合同附件与合同具有同等效力。

11、通知与送达

本合同文书的送达，如通过邮寄的方式送达但邮件未被有效签收，则按照合同载明地址寄出邮件3日后即视为送达，诉讼或者仲裁过程中相关法律文书的送达亦按此处理。本合同载明地址及联系方式发生变更的，应提前三日以书面形式告知，未按合同约定程序告知的，仍以合同载明地址及联系方式为准。

12、合同生效

合同各方签字盖章后合同生效。

本合同一式4份，签字双方各执2份。

【以下无正文】

【本页为盖章页】

甲方：河南省生态环境监测和安全中心

法定代表人或授权委托人：

电话：

地址：

时间：2023 年 12 月 11 日

乙方：北京东华合创科技有限公司

法定代表人或授权委托人：

电话：

传真：

地址：

时间：2023 年 12 月 11 日

附件一：

信息化运行维护项目硬件运维服务主要内容

运维服务负责人统一负责与甲方的工作协调和运维服务组织落实；驻场运维人员负责按照甲方的要求，做好甲方负责的硬件设备的管理和维护，完成相应的日常检查、维护、升级、故障处理；加强已迁移到电子政务云平台的业务系统的信息安全及其他重要任务保障等工作。

（一）日常巡检运维要求

乙方应建立一套完善的巡检制度，每日对甲方机房中的网络、服务器、存储、安全防护、UPS 电源、空调等设备进行例行检查，对发现的故障隐患及时处置，并做好巡检记录。

乙方应根据甲方需求制定维护保养方案，定期对甲方机房内环境和设备进行安全检查和清洁工作。乙方应按期提交周、月、年运维服务工作报告，提交设备运行情况报告、服务器及存储优化建议等。

乙方应熟练应用各类运维管理平台，实时监控机房各硬件设备及动环情况，及时发现问题并按照甲方要求完成维护、维修和更换等。

乙方应对故障设备和系统形成有效的维修调试管理方案，包括维修申请、维修记录以及恢复正常测试等程序，并对已无维修价值设备形成有效管理机制和方案。

目前机房在用设备具体清单如表 3-1，3-2，3-3，3-4，3-5，3-6 所示：

表3-1 存储/备份设备清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	存储设备	AS1000G6-r	浪潮	1	2015 年
2	存储扩展柜	S26G24	浪潮	1	2015 年
3	磁盘阵列	vx-1648	宇视	1	2016 年
4	河南省虚拟磁带库	DCSTOR	EMC	4	2011 年
5	存储	EMC XtremIO	EMC	1	2016 年
6	存储	AS1000G6-r	浪潮	2	2015 年
7	存储	HP P6350	惠普	1	2010 年
8	存储	S5500T	华为	3	2015 年

9	存储双活	EMC VPl ex	EMC	2	2016 年
10	存储双活	EMC API3SG06	EMC	2	2016 年
11	存储	OceanStor 5500 V3	华为	4	2015 年
12	存储	DS600-G20	曙光	2	2017 年
13	存储	ACS5000A-24r2IS11	同友飞骥	3	2019 年
14	备份一体机	UDsafeSDOP 4300HD	联创信安	1	2019 年
15	其他及新增设备				

表3-2 服务器清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	刀片机箱	E9000	华为	2	2015 年
2	服务器	SYSTEM X3650	IBM	2	2009 年
3	服务器	SYSTEM X3850	IBM	1	2009 年
4	工控机	IPC-810e	研祥	1	2013 年
5	服务器	PowerEdge R720	DELL	1	2013 年
6	服务器	RD640	联想	2	2014 年
7	服务器	DL580 G7	惠普	20	2010 年
8	可视化报警管理服务 器	vs-vm5800	宇视	1	2016 年
9	媒体交换服务器	vx-tms8500	宇视	1	2016 年
10	智能视频诊断服务 器	IA8500-VD	宇视	1	2016 年
11	智能管理服务器	IMP8500	宇视	1	2016 年
12	服务器	X3755 M3	IBM	1	2014 年
13	服务器	DL980 G7	惠普	5	2011 年
14	服务器	SYSTEM X3690	IBM	2	2009 年
15	服务器	SYSTEM X3850 X5	IBM	3	2009 年
16	统一管理矩阵	UIS M8381	H3C	1	2018 年
17	服务器	R4800 G2	H3C	3	2018 年
18	服务器	Apollo 4200 Gen9	HP	1	2018 年
19	刀片机箱服务器	B10000	H3C	1	2018 年
20	服务器	SYSTEM X3850 M2	IBM	2	2009 年
21	服务器	X3750 M4	IBM	3	2014 年
22	服务器	X440	IBM	7	2013 年

23	服务器	天梭 TS860	浪潮	2	2018 年
24	刀片服务器	TC6600	中科曙光	1	2017 年
25	刀片服务器	PowerEdge M910	DELL	35	2015 年
26	刀片机箱	BladeSystem C7000	惠普	2	2015 年
27	高性能服务器	天梭 TS850	浪潮	9	2015 年
28	视频应用服务器	DH-DSS-C9100A/3W	大华	2	2020 年
29	视频监控网关	DH-AGS-B8100S3D	大华	1	2020 年
30	视频应用服务器	DH-Dss-C9100A-NODE	大华	3	2020 年
31	视频监控服务器	DH-AGS-B9101S3C-B	大华	2	2020 年
32	服务器	联科集团	联科集团	1	2014 年
33	服务器	DS-VE22S-B	海康威视	1	2021 年
34	硬盘录像机	iDS-9632NX-18/X	海康威视	3	2021 年
35	服务器	SR117220	天玥	27	2019 年
36	增强型时间戳服务器	SFJ1906-G	确信	1	2020 年
37	签名验签服务器	SRJ1606-G	金科	1	2020 年
38	服务器	Huanghe 2280 V2	黄河	19	2020 年
39	其他及新增设备				

表3-3 网络设备清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	负载均衡	AD-2000-WZ	深信服	1	2015 年
2	接入交换机	S5560-54C-EI	H3C	8	2016 年
3	接入交换机	S7506E-S	H3C	1	2015 年
4	负载均衡	AD-7000-H2	深信服	2	2015 年
5	负载均衡	AD2000	深信服	1	2015 年
6	智能 DNS	Bintran DNS T200	冰川	1	2015 年
7	上网行为管理	AC-4300	深信服	1	2015 年
8	无线控制器	WAC-4300	深信服	1	2015 年
9	接入交换机	S7506E	H3C	1	2015 年
10	核心交换机	S12708	华为	2	2015 年
11	VPN 设备	vpn-1000-b400	深信服	1	不详
12	VPN 集中管理平台	SC-570-VPN	深信服	1	2015 年
13	核心加速 VPN	WOC-7150-HB	深信服	2	2015 年
14	路由器	NETENGINE20-2	华为	1	2009 年
15	水站核心 VPN	TOPVPN6000	天融信	1	2015 年

16	国家 pm2.5	VPN2050	深信服	1	2012 年
17	天融信水质 VPN	TOPVPN 6000	天融信	2	2012 年
18	VPN 设备	M5100	深信服	1	2010 年
19	光纤交换机	Brocade 300	博克	2	2014 年
20	光交换机	DS-C9124-K9	CISCO	1	不详
21	流量复制汇聚系统	RayTAP-8028	盛邦安全	1	2019 年
22	路由器	SR6616	H3C	1	2015 年
23	交换机	ZXR10 5228	中兴	1	2010 年
24	光交换机	ds-c9148-16p-k9	CISCO	2	2011 年
25	接入交换机	S5700-52P-LI	华为	1	2015 年
26	汇聚交换机	S9810	H3C	2	2015 年
27	负载均衡	AD-H6300	深信服	2	2009 年
28	管理交换机	UIS M8310 48G	H3C	2	2015 年
29	交换机	S6800	H3C	6	2015 年
30	交换机	S1720	华为	1	2018 年
31	工控机	EVOC IPC-820	研祥	1	2018 年
32	流量监测	ZGKON	中广控	3	2018 年
33	交换机	SANbox 5800	浪潮	2	2015 年
34	交换机	Brocade300	浪潮	1	2013 年
35	光纤交换机	OceanStorSNS2124	华为	6	2015 年
36	汇聚交换机 SW02	NSS6600-03	迈普	2	2019 年
37	接入交换机	NSS4320	迈普	4	2019 年
38	光纤交换机	Netstor-MDS9148S-24	同有飞骥	2	2019 年
39	其他及新增设备				

表3-4 安全防护设备清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	集成防火墙	AF-1820-Z	深信服	4	2015 年
2	上网行为管理	AC-4300-L	深信服	1	2016 年
3	防火墙	SecPath F100-C-G2	H3C	1	2011 年
4	防火墙	NGFW 4000	天融信	2	2012 年

5	移动出口防火墙	NGFW 4000-NF	天融信	1	2016 年
6	天清汉马 VPN 安全网关	SAG-6000-6000	启明星辰	1	2017 年
7	入侵防御	NT3000-LT-B	启明星辰	1	2017 年
8	入侵防御	NGIPS5000-C-S	启明星辰	1	2016 年
9	WEB 防火墙	AF-1820	深信服	1	2013 年
10	安全防护	NIPSNX3-N2000A	绿盟	1	2017 年
11	漏洞扫描	TJCS-NS-L	启明星辰	1	2016 年
12	防火墙	NEUSOFT FW 5120	东软	1	不详
13	防火墙	SJW78-V15	深信服	1	不详
14	身份认证网关	G5000-I	吉大正元	2	2011 年
15	安全防护	RSAS E SERIES	绿盟	1	2011 年
16	安全审计	SAS 2000 SERIES	绿盟	1	2011 年
17	入侵检测	NETEYS IDS 2220	东软	1	2011 年
18	安全网关	SecPath M9000	H3C	2	2015 年
19	KVM 切换器	DKX2-216	Raritan	1	2010 年
20	深信服潜伏威胁探针	STA-100 B420	深信服	1	不详
21	运维堡垒机	天玥运维安全网关系统 V6.0	启明星辰	2	2019 年
22	网络安全审计引擎	CA500E	启明	1	2019 年
23	网络安全审计	CA500S	启明星辰	1	2019 年
24	防火墙	天清汉马 USG 防火墙系统 v2.6	启明星辰	4	2019 年
25	数据库审计	数据库审计系统 TA-11424-DB	天融信	1	2019 年
26	负载均衡 01	AD-1000-E640-KI	深信服	1	2019 年
27	负载均衡 02	AD-1000-E641-KI	深信服	1	2019 年
28	风险追踪引擎	TSAS1ZD2T	科来	1	2019 年
29	风险追踪主机	BAP1004ST	科来	1	2019 年
30	流量复制	RayTAP-8028	科来	1	2019 年
31	安全认证网关	SJJ1929-G IPSec/SSL VPN 综合安全网关	渔翁	2	2020 年

32	堡垒机	OSMS NX3-HF/V5.6	绿盟	1	2020 年
33	增强型服务器密码机	SJJ1955-G	渔翁	2	2020 年
34	网络全流量安全分析系统	TSAS5DH4TX	科来	1	2021 年
35	高级可持续性攻击检测系统	TOPSS5ZH4TX	科来	1	2021 年
36	威胁情报中心系统	TOPSS5ZH4TX01	科来	1	2021 年
37	网络空间探测系统	TOPSS5ZH4TX02	科来	1	2021 年
38	安全态势感知设备 ISOP	ISOP	绿盟	1	2021 年
39	威胁诱捕分析系统 EDR-ATH	EDR-ATHNX3-HD500	绿盟	1	2021 年
40	省级流量探针 UTS	UTSNX3-HD4501	绿盟	1	2021 年
41	远程安全评估系统 RSAS	RSASNX3-S	绿盟	1	2021 年
42	终端安全系统系统 UES	ESS-UESNX1	绿盟	1	2021 年
43	其他及新增设备				

表3-5 视频会议设备清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	多屏拼接处理器	Digicom AP5000	威创	1	2016 年
2	高清 DLP 显示大屏	E-PH705	威创	18	2016 年
3	视频会议录播	Reach4.06	锐取	1	2013 年
4	高清视频会议终端	TE40	华为	4	2015 年
5	视频会议 mcu	viewpoint 8660	华为	2	2013 年
6	视频会议录播	Reach Dss-CL	锐取	1	2018 年
7	视频矩阵	ITAV\IMX-HC16	ITAV	1	2017 年
8	中控系统	ITAV\HPS-PD-MINI	ITAV	1	2017 年
9	会议主机	SONBS SC-3700W	中国昇博士	1	2017 年
10	网络数字音频处理器	KKADDY KD-1616	KKADDY	1	2017 年

11	音箱	JBL BT50LA	JBL	6	2017 年
12	视频会议云平台	JD10000	科达	1	2019 年
13	视频会议终端	SKY X500-4K	科达	1	2019 年
14	视频会议终端	SKY X300	科达	2	2019 年
15	数字调音台	Si Expression 3	哈曼集团	1	2019 年
16	广播级高清摄像机	GY-HM610K	杰伟世建伍	1	2019 年
17	广播级室内遥控云台	KX-PH490F1-HXK	科旭威尔	1	2019 年
18	会议音频主机	GONSIN20000S	公信智能会议	1	2019 年
19	其他及新增设备				

表3-6 机房相关设备清单

序号	设备名称	型号	生产厂商	数量	采购日期
1	UPS 电源	MR33240	科华	2	2015 年
2	列头柜	E-AD	科华	4	2015 年
3	硬盘录像机	NVR	三星	6	2013 年
4	精密空调	CR035RA138SS PV000	艾默生	6	2015 年
5	精密空调	CR035RA138SS P1020	艾默生	2	2015 年
6	气体灭火设备	柜式 HFC-227ea	未然安全	7	2018 年
7	UPS 电池	6-GFM-200	科华	320	2018 年
8	其他及新增设备				

（注：服务范围包含但不限于以上清单内容，因设备变更等原因，具体设备数量以实际调整为准。）

（二）故障设备维修要求

1、维修要求

服务期内，乙方负责所有硬件设备的维修保养及维修更换，硬件设备若有损坏，乙方应立即免费为甲方更换，保障满足甲方系统和业务正常运行要求，产生费用由乙方负责。

乙方维修更换提供的备件必须是正规渠道的全新产品，不能是拆修部件，并且与原部件品牌、型号、备件号相同或全面优于原产品且可兼容，更换下来的

产品部件归甲方。乙方保证提供的设备不侵犯任何第三方的专利、商标或版权等。否则，乙方须承担对第三方的专利或版权等的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

乙方应对甲方提供的目前机房在用设备进行维修维护，乙方负责对所有设备进行调研排查，确定设备运行状况后进行维修，并形成《故障设备排查清单》。

乙方应根据甲方需求提供网络设备（负载均衡、核心加速 VPN、无线控制器）、安全设备（集成防火墙、上网行为管理、Web 防火墙、入侵防御、主漏洞扫描、网络安全审计、运维堡垒机）；机房基础设备（精密空调）等核心重要设备原厂质保服务文件。

2、响应时限

当硬件设备发生故障时，常用易损核心部件（指易发生坏损，坏损后会降低业务性能的部件）要求自甲方通知乙方要求响应时开始计算，乙方必须在 4 小时内将备件送达现场，所产生的运输费用由乙方完全承担。其它不易损坏部件（指不易坏损，坏损后不会降低业务性能的部件）要求自甲方通知乙方要求响应时开始计算，乙方必须在 36 小时内将备件送达甲方指定的现场，所产生的运输费用由乙方完全承担。当硬件设备无法更换备件维修时，乙方需在 24 小时内更换备机，并提出不影响业务数据连续性的应急解决方案。

3、设备优化建议

乙方组建的运维服务组应结合运维服务工作具体情况，针对网络和各类设备的运行情况，以及故障处置的种类、频度等情况，及时提出配置优化建议和实施方案建议，并配合甲方研究制定优化方案和组织实施。

4、备品备件

乙方应根据甲方提供的产品清单和设备状态，制定备品备件调度方案，须提供一定数量的交换机、VPN、安全设备、服务器存储、内存条、大屏配件设备等硬件的备品备件。对于已停产或性能落后的硬件设备，乙方需选用不低于原设备性能的且与现有系统完全兼容的设备作为备品备件。本地备件库要求：乙方在甲方服务范围内所有设备各自所在城市当地设立本地备件库，存放常用易损核心部件，常用设备或备件要常态保持足量库存、动态及时补充，确保发生硬件故障时能够及时完成应急替换。备件配置方案：乙方需统计分析甲方维保设备重要性、使用率、故障次数、故障分析，并针对甲方维保设备清单提出更完善的备品、备

件、备机配置方案。

（三）其他运维要求

1、技术咨询服务

乙方对甲方工作人员提出的运维服务技术咨询和基础建设方案咨询及时回复，并积极给予技术和工作建议，同时根据用户需求开展课题共研。

2、产品升级

乙方负责所有硬件设备所涉及的所有升级续保工作，所产生的费用由乙方负责。

3、重大事件保障

根据甲方工作需要，在收到重大事件通知前，网络和各类设备的运行维护保障工作转入保障状态，乙方组建的运维服务组应制定保障方案和具体措施，在重大事件保障期间，安排运维服务人员做好准备。此外，对省厅召开视频会议、接待检查来访、事件处置等提供重点保障服务，加派技术骨干进行现场技术支持服务。

4、应急响应保障

乙方应根据甲方要求，成立应急演练工作小组，由运维负责人任组长，其他运维人员为小组成员，制定应急响应预案，建立应急响应制度，明确相关人员职责，做好突发事件应对，遇有如暴雨、雷击、停电故障、外界通信中断等引发的网络故障时，能迅速处置网络中断、卡顿、数据异常等故障。重大故障应急服务响应时间小于 30 分钟，到达现场处置时间小于 1 小时，常规问题处置小于 3 小时，极端问题处置小于 48 小时。

5、故障处置响应

当乙方接到甲方或驻场运维服务人员故障处置要求后，应立即响应，2 小时到达现场，对故障进行处理，处理时间应根据问题严重程度控制在 4 小时、10 小时、24 小时之内。如故障在短时间内无法解决，乙方须提供相同配置的备机供甲方使用，直至故障解决。

6、其他

合同签订后 20 个工作日内，需完成甲方所有硬件设备清点与服务造册工作，合同终止前 20 个工作日内完成运维对象向甲方移交。接管清点时与移交前需对

机房交换机、服务器等核心设备进行一次清洁；乙方运维相关人员需在交接工作开始时即入场，运维方关键岗位相关人员需在交接工作完成后推迟一周离场；乙方应统一保障重点时段驻场服务人员的伙食补助，伙食补助标准不低于甲方要求；在甲方有重大活动有统一工装需求时，投标人应给予配合；完成省生态环境监测和安全中心安排的其它运维相关工作。

附件二：

乙方保密责任承诺

河南省生态环境监测和安全中心：

首先感谢您对我公司的信任和支持，为了让您得到更好的售后服务，同时维护您的权益，我们对硬件运维服务作如下保密责任承诺：

1. 服务期内，我公司与河南省生态环境监测和安全中心签订保密协议，我公司承诺严格保护河南省生态环境厅系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露所有信息。由于我公司违反保密协议而导致的泄密或破坏，由我公司负全责，并由我公司赔偿所有损失。我公司提供服务期内保护甲方系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守甲方信息秘密的承诺书。

2. 我公司保证所提供的运维服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为河南省生态环境厅的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律責任均由我公司承担。除投标服务本身归属于我公司所拥有的知识产权外，因本项目建设期间所产生的所有的知识产权均归河南省生态环境厅所有。

北京东华合创科技有限公司



附件三：

河南省生态环境监测和安全中心 项目合同廉洁履约承诺书

河南省生态环境监测和安全中心：

依据 河南省生态环境监测和安全中心信息化运行维护项目 2024 年项目（项目名称） 公开招标（采购方式） 结果，我公司成为本项目中标/成交供应商，依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规、规章规定的内容签订项目合同，并作出以下廉洁履约承诺：

一、严格履行合同约定，秉承专业态度为甲方提供高质量的产品与服务。

二、不向甲方及其工作人员行贿或赠送明扣、暗扣、礼品、礼金、有价证券、购物卡、贵重物品等；不报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用。

三、不为甲方工作人员安排宴请和娱乐活动。

四、不为甲方工作人员住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女等特定关系人的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便或赠送钱物。

五、不接受甲方工作人员及其配偶、子女等特定关系人从事与甲方项目有关的材料设备供应、项目分包、劳务等经济活动。

六、其他法律法规规定的违反廉洁自律规定的行为。

若本公司相关人员因违反上述廉洁履约承诺受到行政或刑事处罚的，我公司愿意配合甲方依法依规解除合同，承担违约责任，接受甲方的处理，并赔偿由此对甲方造成的经济损失。

本公司主动接受相关部门和社会公众监督。

乙方：北京东华合创科技有限公司（盖章）

日期：2023年12月11日

