合同文本

项目名称：如皋市人力资源和社会保障局 HPrx6600 小型机系统年度维护服务

甲　　方：如皋市人力资源和社会保障局

乙　　方：上海远图电脑科技有限公司

甲方：如皋市人力资源和社会保障局

乙方：上海远图电脑科技有限公司

第一条 本合同事宜

如皋市人力资源和社会保障局（甲方），上海远图电脑科技有限公司（乙方）经过友好协商，就乙方向甲方提供 HPrx6600 系统年度 7*24 金牌维护服务事宜，双方达成如下合同：

第二条 维护服务期限

HP 主机系统、存储系统、软件系统维护服务有效期限为 3 年。

开始时间为:2024 年 1 月 1 日，终止时间为 2026 年 12 月 31 日。

在每年维护服务结束并验收通过后，若双方没有异议，在合同项目没有变化的基础上，乙方提供后续的服务，价格不变。若甲方需要终止后续服务，可以提前一个月以书面方式提出，乙方无条件接受。

若因江苏省一体化信息系统上线相关信息系统调整或政策调整等其他不可抗力，不再需要本项目维保服务，甲方可终止本合同。

第三条 维护服务(附报价)

项号	服务内容	数量	单价（元/年）	总价（元/年）	备注
1	惠普 RX6600 一年 7×24 小时金牌服务	2 台	￥33000	￥66000	
2	惠普 EVA4000 一年 7×24 小时金牌服务	1 台	￥20000	￥20000	
3	惠普光纤交换机 一年 7×24 小时金牌服务	2 台	￥10000	￥20000	
4	HP-UX 及相关软件 一年 7×24 小时金牌服务	2	￥5000	￥10000	
5	ORACLE10G 一年 7×24 小时金牌服务	1 套	￥19000	￥19000	
6	专业备份软件系统	1 套	￥5000	￥5000	
一年维护费用（人民币大写）：壹拾肆万元整				￥140000	
服务期限：3 年，2024 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日					

服务内容详见附件

第四条 付款方式

小型机年度维护费用在双方合同签订后于每季度的第一个月向乙方支付年度费用的 25%，年度维护费用在一年内分四次付清。

第五条： 补充内容

在服务期间，如果乙方没能及时按要求服务，则构成违约，若没对甲方系统运行造成影响的违约，则

每次罚款合同金额的 3%;若对甲方系统运行造成重大影响的违约则每次罚款合同金额的 15%.

凡在本合同中未涉及的有关甲方主机系统的维护服务细则，均以《如皋市人力资源和社会保障局 HP RX6600 小型机系统年度维护服务方案》为准。

第六条：合同纠纷的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均提请合同履行地仲裁机构进行仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。乙方承担直接经济赔偿责任，对于在维护期间发生的不可抗力如火灾、地震、战争等事件而导致甲方主机系统的损坏，乙方一概不负任何责任。

第七条：其他事宜

1、本合同在双方签字盖章后生效，有效期从合同双方签字盖章后开始至乙方按照合同履行完成责任并在甲方按照合同支付费用后结束。

2、合同之未尽事宜双方协商解决，必要时可签定补充协议。

3、本合同一式贰份，甲乙双方各持壹份，具有同等法律效力。

4、本合同所附附件及补充协议与合同正本具有同等法律效力。

甲方：如皋市人力资源和社会保障局	乙方：上海远图电脑科技有限公司
地址：如皋市惠政路 1 号市民服务中心	地址：上海市静安区恒丰路 218 号西区 809 室
开户银行：	开户银行：建行上海曹家渡支行
银行帐号：	银行帐号：31001540700056003044
电话： 0513-87286195	电话：021-60393381、4001002679
代表：	代表：
日期： 2023.12.1	日期： 2023.12.1
甲方盖章：	乙方盖章：

附件:

如皋市人力资源和社会保障局
HP RX6600 小型机系统
年度维护服务方案

一. 维护总则

为了确保甲方计算机综合业务系统稳定、可靠的运行，上海远图保证以高素质的技术人员、快捷的响应和充分的备件支持向甲方提供优质可靠的系统维护服务。服务内容包括系统硬件维护和软件维护服务；协助甲方进行系统管理、软硬件升级并提供相应的的系统培训与技术咨询。

本方案所涉及的甲方硬件及软件系统除特别说明以外均以列在方案附件中双方所确认的清单为准.

二. 系统维护的范围

上海远图承担甲方 HP 主机及存储系统租借维护服务范围包括：

在维护期内所有发生故障不能正常工作的硬件设备的免费替换；

严格履行本方案所规定的响应时间内的上门服务或远程技术支持；

系统定期预防性软硬件检查维护；

系统故障排除响应服务；

协助甲方进行系统软硬件升级；

协助甲方业务系统的正常运行维护。

1. 硬件系统维护

当系统硬件发生故障时，乙方工程师将携带备件以最快速度赶到故障现场进行故障检测、维护，恢复甲方系统正常运行。如果故障在短时间内无法排除，我公司将为贵单位提供替代整机，恢复贵单位业务系统正常工作。

1） 乙方根据甲方所列之设备清单，严格执行年度维护工作。

2） 维护期内定期巡检服务：

乙方提供全年季度性巡检的目的在于通过巡检及时发现和纠正可能出现的硬件问题，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供了保证，巡检内容主要包括：

A. 系统检测运行诊断；

B. 检查主要设备备件运行和外围设备运行情况；

C. 检查所有连接接口，CABLE，电源稳定性等可能容易导致设备出现问题的敏感备件；

D. 检查系统 Error Log File，和清理 Error Log File；

E. 协助用户机房技术人员，解决和分析日常设备运行中出现的未解决问题。

F. 维护期内对所有维护设备的故障备件均给予免费替换和安装服务，并确保所有替换备件为 HP 原厂备件且均经过乙方严格的原机检验测试，以保证备件的性能和质量。更换的设备自更换日起保修一年。

2. 软件系统维护

1) HP-UNIX 操作系统

乙方将定期检查操作系统中的系统设置和系统日志，以确认系统是否在正常的状态下运行，同时对系统运行过程中所产生的垃圾文件和日益膨胀的日志文件进行清理。如果系统运行出现异常，乙方将协助甲方对在 HP-UNIX 进行系统性能调整和系统优化，提高系统效率和安全性。

2) 双机热备份软件

在每季度预防性检查维护中，我公司会对 HP-UNIX 系统进行详细检查，并进行模拟故障测试，以确保在发生故障的情况下保证备份机能够正常接管生产机的工作.

3) 数据库系统

对于主机内数据库出现的问题，马上热线电话支持。指定专门技术人员支持甲方有关技术人员工作.

A. 提供专业的软件系统日常维护和管理使用建议；

B. 提供定期的系统健康检查，消除潜在问题的发生；

C. 软件系统出现问题时提供及时、专业的技术支持；

D. 系统崩溃时完成软件系统的重新安装、配置；

E. 完成客户软件打补丁的需求，使打完补丁后的软件环境能够正常运作，发挥软件应有的功能。

F. 对软件系统进行性能方面的分析、评估、调整，以提高软件系统的整体性能。

G. 完备的软件系统备份和恢复解决方案，满足系统自动、快速的备份和恢复要求，使得应用系统能更好的满足 7 天 24 小时的业务要求。

H. 系统软件安装好或需要重装其它软件的基础上，乙方负责对客户的设备进行软件的安装、调试支持。

I. 对软件进行性能方面的分析、评估、调整，以提高系统的整体性能。

J. 软件升级时乙方提供免费技术服务，但若涉及到软件版本的 LICENSE 费用时由甲方承担。

K. 服务方式包括远程电话技术支持、电子化支持、客户现场技术支持。

L. 远程登录甲方系统，监察系统运行状况；

M. 对于主机内数据库出现的问题，马上热线电话支持，或提供通过拨号，远程接入客户的系统，进行远程服务，例如，修复不能启动的数据库系统，或者根据现场需要，工程师紧急赶到现场服务。

4)应用系统软件

对于主机内应用系统软件出现的问题，我公司将主动配合贵公司从系统层面上分析故障的原因，同时在需要的情况下，积极配合用户或有关应用软件开发商，及时找出设备故障原因，尽快恢复贵公司的业务运行。

三、系统服务方式及内容

1. 单独技术支持服务小组服务

为了确保甲方的 HPrx6600 主机系统能在维护期内正常运行，乙方将针对甲方主机系统维护项目成立维护小组，由一名 HP 认证工程师负责组织和协调甲方的系统维护工作，这名工程师将配备手机，保证在 7×24 小时内能全天候答复用户提问，对于甲方主机软件系统发生的一切问题，这名工程师都将负责安排有效的维护工作。

项目组长：赵雷磊 HP 工程师；

成员：李　峰 HP 工程师，专职工程师；

王　鹏 HP 工程师，专职工程师；

张水勇 市场经理，协助；

戴敏洁 商务助理，辅助；

2. 热线电话

乙方提供 7×24 小时服务热线电话，在甲方发现系统故障或遇到难以解决的疑难问题时给予立即响应。

乙方服务热线电话：400-100-2679；

021-60393381、60393383；

13862769554、13816811698；

3. 系统预防性检查维护

系统预防性检查维护是指每隔一定的时间，乙方工程师对甲方的主机系统进行全面检测，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。具体维护计划为：

1) 由乙方提供系统性能侦测软件，每个月定期运行一次，然后由甲方工程师通过 E—Mail 将运行结果发送给乙方，乙方维护小组的工程师将对收集的系统信息进行分析，并提供相应的结果分析报告。

2) 乙方每个月派经验丰富的主机工程师和数据库管理工程师到甲方主机系统进行预防性检查维护。

主要工作包括：

a) 检查机房环境

内容包括：检查机房内的温、湿度，空调数量及状况，UPS 电源的状态及输出电压，保护地电阻及零地电压，检查电源线及接线插座是否安全可靠。

b) 检查主机的运行状况

内容包括：主机的配置情况及序列号，主机是否存在硬件故障，安装操作系统类型及版本，集群软件及版本，填写主机检查表。

c) 检查磁盘柜运行状况

内容包括：磁盘柜配置情况及序列号，磁盘柜是否存在故障，RAID 组的配置情况，填写磁盘柜检查表。

d) 清洗工作

内容包括：清扫主机、磁盘柜、磁带库内部的灰尘，清扫设备周围包括地面的灰尘。

同时检查主机、磁盘柜、磁带库内的通风状况是否良好，检查各风扇是否良好。

e) 检查软件运行状况

内容包括：文件系统磁盘空间使用率是否超过 85%，CPU 的使用率是否超过 80%，内存的使用情况，及内存的交换区（paging space）使用率是否超过 70%，系统运行是否正常，系统及数据盘是否做过近期的备份，双机切换是否正常。

f) 检查数据库运行状况

内容包括：检查数据库日志使用情况，是否有报错，数据库设备空间使用情况，是否需要碎片整理。

g) 预防性工作

内容包括：为系统及数据盘进行全盘的备份，数据盘的备份可考虑在磁盘柜内部及本地盘双备份的方案，尤其是在 HP-UNIX 系统下的应用数据及数据库。检查、调整更换不安全的电源插座，电源线。检查主机内部电源及接线是否安装良好。检查、阅读日志文件，察看是否有错误报告，并分析原因。询问值班人员或察看值班记录有无以往的错误报警。

3) 乙方工程师将会经常性主动打电话给甲方工程师，及时了解甲方系统的运行状况。

4. 系统安装、升级服务

OS 版本升级安装

当 OS 操作系统有新的版本或补丁，服务商应及时通知客户，并根据实际情况讨论是否需要升级安装，需要升级时服务商应及时派工程师上门升级。

a) 对 OS 版本升级的计划及准备提供建议

b) 安装新版本的 OS

c) 在新版本 OS 上调试系统配置并合成用户资料

d) 对已安装的新版本 OS 进行测试及确定其基本功能

硬件系统升级安装

如在保修期内，用户有硬件升级需求，如向乙方购买，则所有升级备件将按最低成本价收费并免费安装。

ORACLE 数据库系统的升级安装

软件升级时乙方提供技术支持，若涉及到软件版本的 LICENSE 费用时由甲方承担。

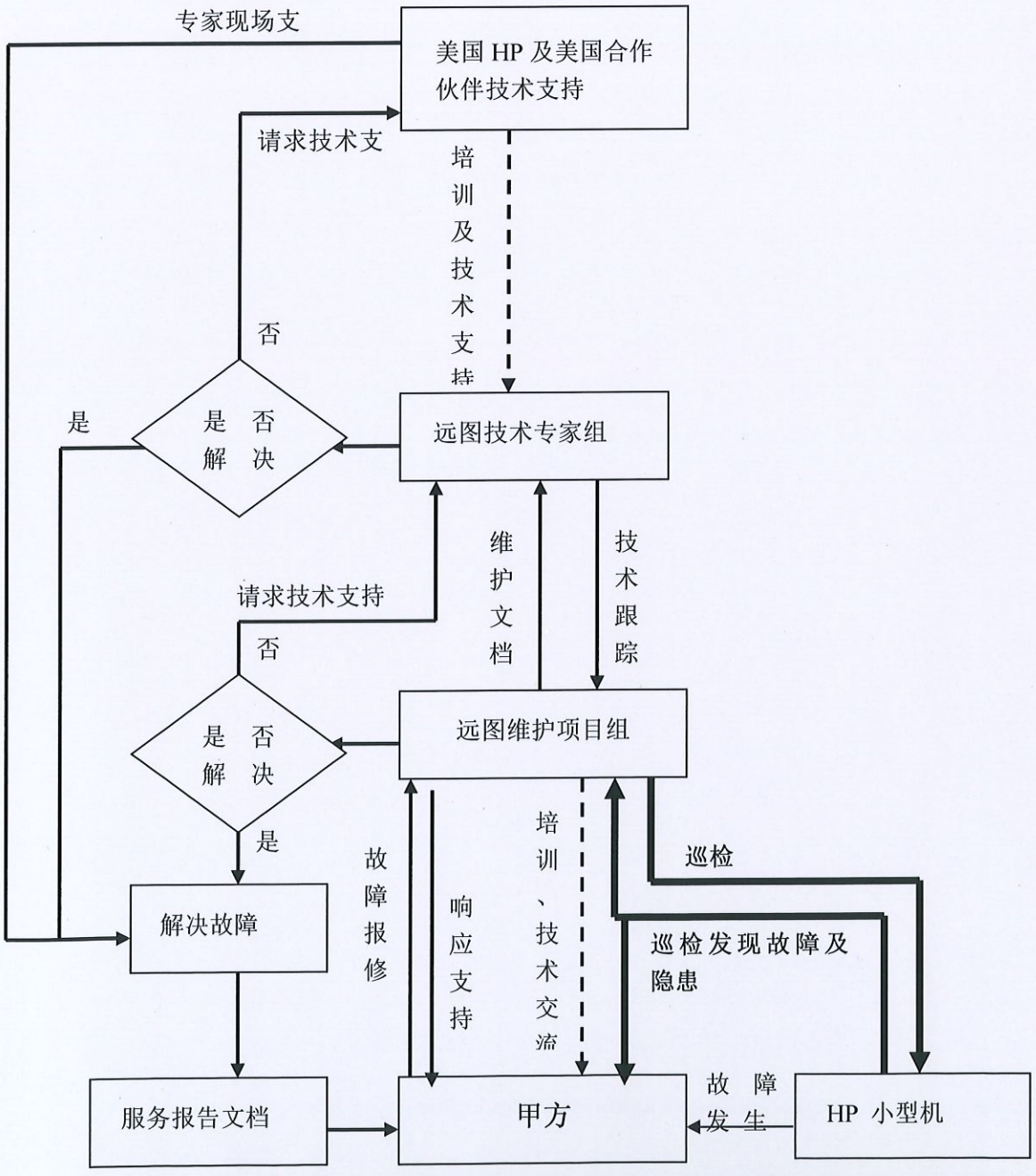
5. 系统技术咨询和培训

根据甲方招标要求，乙方提供甲方有关 HP-UNIX、ORACLE 技术方面各 4 个名额的技术培训。

当甲方需要对系统进一步改造，乙方提供免费技术咨询。

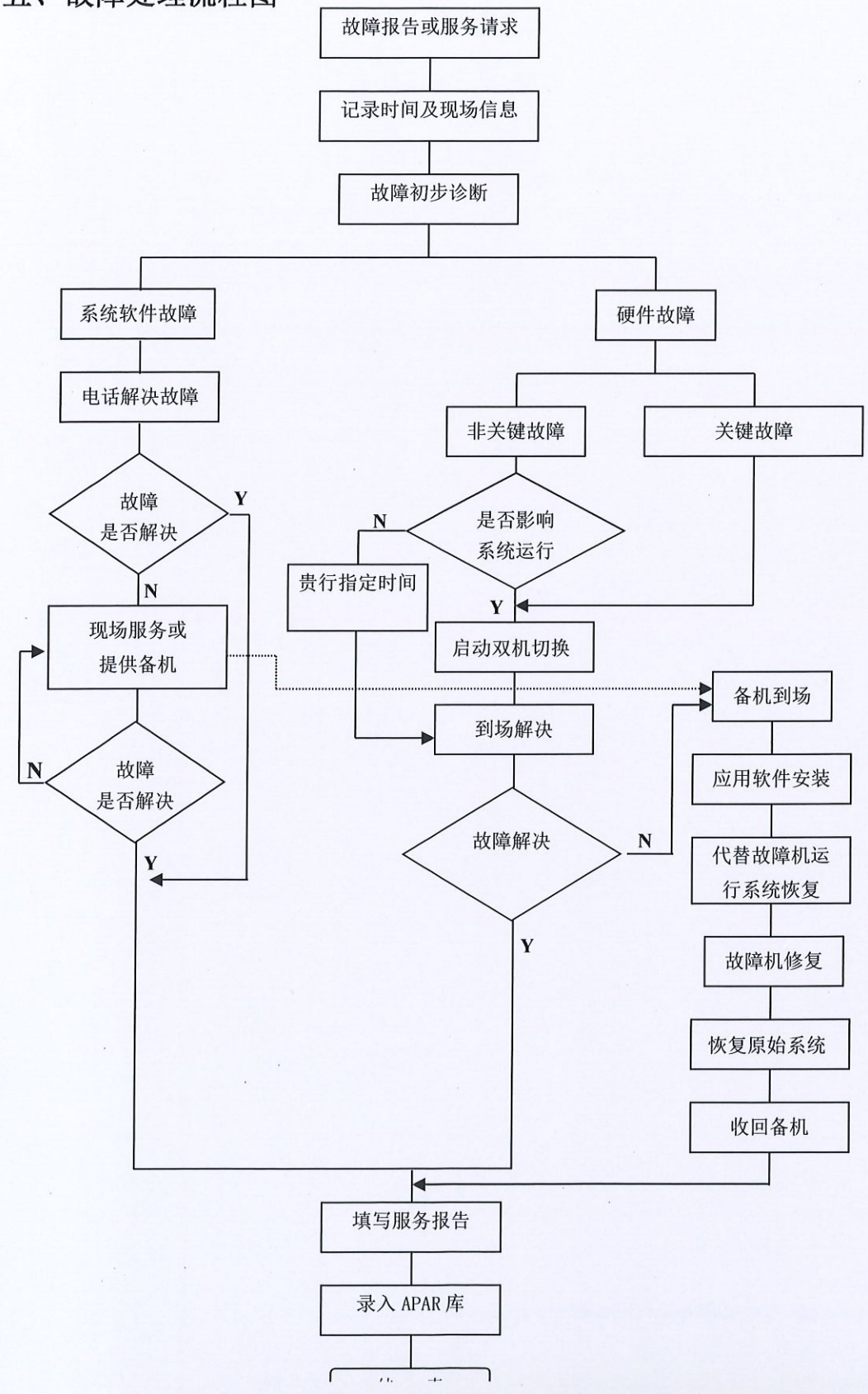
现场技术讲解，提高甲方技术人员的系统维护能力。

四. 维护服务流程图



一旦用户与我公司技术支持中心或维护项目组取得联系后，或巡检发现故障，公司内部的技术或备件的协调将立即展开，确保工程师在第一时间和用户联系并处理安排工作，获取备件并赶赴用户现场解决问题。服务结束后，公司接线生将征求用户意见，并填写技术服务报告。

五、故障处理流程图



六. 服务档案

1. 建立系统维护档案

对甲方的所有服务范围内的主机系统，乙方将建立相应的系统维护档案，均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案，记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息。

2. 月度维护报告

在系统维护期内，乙方将于每月月初对系统性能侦测软件所获取的信息进行分析，将上一个月的维护报告提交给甲方，以使甲方了解系统运行状况。

3. 季度维护报告

乙方每个月派经验丰富的工程师到甲方主机系统进行预防性检查维护。并在两周内提供季度维护报告。

4. 年度总结

在一年的服务期即将结束之时，甲乙双方就一年来的系统维护状况举办一次研讨会，总结经验并找出存在问题，为双方进一步合作打下基础。

七、系统出现故障的响应速度及处理预案

1. 紧急故障响应和故障排除服务模式

1. 400 专线电话

乙方应提供 7×24 小时技术支持专线电话，当甲方发现系统故障或遇到疑难问题不能解决时，乙方将给予认真及时的响应。甲方也可以随时通过电话向乙方技术人员要求提供协助以解决与需要维护的硬件、软件系统有关的日常运作、安装和使用（怎样用）等简短问题。

2．故障响应时间

乙方提供的故障服务是7×24小时故障响应服务，具体响应方式及响应时间将根据主机的故障严重程度而定（见下表）。

对于不影响业务工作的一般性非系统崩溃故障，乙方工程师将在接到电话、传真、E-mail等任何形式的故障通知后，10分钟内提供故障热线支持服务。其方式包括通过电话进行技术支持或远程登录。并根据用户要求和实际情况提供现场维修服务

如果系统崩溃或系统故障已导致正常业务工作已不能正常进行，乙方工程师将在接到电话、传真、E-mail等任何形式的故障通知后，立即提供电话支持服务，并同时以最快的速度提供现场技术支持。

下面是不同的故障级别对应的响应时间和响应方式：

故障级别响应表

级别	故障严重程度	故障范围	响应时间
I	严重程度三	系统有故障，但仍可全面运行，对客户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响；产品性能增强请求；非生产系统故障。 例如：一个用户无法联接到服务	7×24小时电话咨询，根据具体情况决定是否到达现场服务。
II	严重程度二	系统主要功能不能正常工作，并对客户业务的正常运行造成较大影响；生产系统不稳定，并有周期性的中断。	7×24小时电话咨询，4小时内到达现场。
III	严重程度一	系统崩溃，无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务，并对客户业务的正常运行造成重大影响。	7×24小时电话咨询，2小时内到达现场。

3. 故障解决保证预案

A、备件保障

乙方在上海备件库有备件库存，在上海备件库有充足的小型机备件。确保在我公司备件机房存放有针对用户所使用机器的整套备机。

乙方从美国 HP 备件中心获取备件，48 小时内到客户处。

(1)备件保证方案一： 1. 提供一台与甲方使用的主机配置一样的整机.

备存这台整机，配置系统盘，安装成和主机的系统盘一样，这样紧急时主机就能替代。有了这样的备份体系，乙方能够确保将甲方系统业务故障中断时间控制在 2 小时内。在维护合同期间，甲方对该机有使用权。可以作为开发机和测试机但不能用作生产机。

故障处理方式为：

乙方技术人员接到甲方电话、传真、E-mail 等任何形式的故障通知后，立即提供电话支持服务，并通过服务方工程师的情况描述和 Error Report,迅速做出故障初步判断。

第一步、电话支持，首先保证应用业务的正常运行。若主机故障停机，工程师将通过电话支持方式，支持甲方系统管理员手动方式启动备机，恢复应用，2 小时确保实现。

第二步、在乙方工程师电话支持下，甲方系统管理员不能自行解决排除故障，乙方则紧急排出工程师 5 小时内到场处理。如初步判断硬件损坏，技术人员同时携带相关配件赶往现场。到现场经过检测确实需要更换配件，若乙方技术人员马上选取就地存放的备件，则立即予以无条件更换。

第三步、在硬件出现故障，短时间内无法恢复的情况下，乙方则将业务切换到备机上，确保客户业务应用不中断。