



# 运维服务合同

合同编号:

甲方(采购单位):上饶经济技术开发区党政办公室(以下简称甲方)

乙方(中标单位):联通(江西)产业互联网有限公司(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规,甲乙双方按照(代理机构名称:江西合胜合招标咨询有限公司)组织的编号: HSH2026G001 招标文件及投标文件的要求,经双方协商一致,签订本合同。

## 第一条 服务项目

1. 服务范围以甲乙双方交接确认的《智慧园区项目软硬件运维清单》为准。乙方按照招标文件要求、投标文件承诺及本合同约定,为甲方提供智慧园区软硬件运维服务。服务内容主要包含:

(1) 硬件设施运维: 包含前端设备(公安天网、公安云眼、智慧城管、智慧小区、智慧校园所有摄像头及配套设备)、制冷系统(冷水机组、方形冷却塔、闭式蓄冷罐、精密空调、冷却泵等)、供电系统(柴油发电机、UPS、高低压配电柜等)、数据中心机房(服务器、存储、交换机、网络安全设备等)、指挥中心、公安指挥中心、展示中心、消防系统、智慧园区大楼(装修设施、办公设施等)

(2) 软件系统运维: 包含“五朵云”应用(智慧公安云、智慧城管云、智慧环保云、智慧政务云及企服云)、云计算平台、操作系统、数据库、中间件、各类平台软件、部署在云平台上的各部门业务系统等。

(3) 安全等保测评: 安全等保测评根据招标文件中的五个应用系统软件(访问控制、入侵防范、防病毒、加密传输等)、网络设备、



安全设备（访问控制、入侵防范、防病毒、加密传输等）、服务器（访问控制、入侵防范、防病毒、加密传输等）、管理制度（单位管理制度总则、人员管理、系统运维管理制度等）每年进行1次三级等保测评。

（4）其它服务：CA 认证、域名管理等其他必要的服务。

3. 合同总金额为人民币（大写）：**柒佰贰拾玖万玖仟元整（¥：7299000元）**。该报价金额为三年运维总费用，包含每年1000000元的设备更换暂列金，及设备维护费、培训费、税金、软件维护、硬件保修服务和其他相关费用，发票由乙方按国家有关财税规定开给甲方。

## 第二条 合同期限

1. 本合同服务期限为三年，自合同正式签订日起计算，每年服务期满前，经甲方考核合格，可继续履行下一年度合同；若考核不合格或发生重大责任事故，甲方有权终止合同。

2. 乙方须在合同签订后15个工作日内完成与原运维单位的资产交接并全面进场。

## 第三条 服务内容、方式与要求

### （一）服务内容

具体以甲方最终移交的《智慧园区项目软硬件运维清单》、《智慧园区运维方案》为准，主要包括：

1. 系统日常运维服务。包括但不限于系统操作指导、因应用系统导致的各种缺陷的修复、系统重新安装等维护。同时，针对各应用部门提出的，不增加新硬件、不改变核心架构的功能优化、流程调整、数据接口开发等软件改进需求，乙方须在评估后积极响应并实施，此项服务费用已包含在合同总价中。



2. 数据中心突发事件的诊断、故障排除及应急响应预案的实施。
3. 提供服务期内的设备硬件保养,当设备发生故障时,提供现场维护、维修及更换部件服务,硬件范围为《智慧园区项目软硬件运维清单》所有设备。
4. 乙方应按照应用单位派发的正式或非正式工单任务提供相应运维服务。
5. 完成智慧园区主管单位提出的智慧园区招标范围内的运维要求。
6. 根据需要,组织安排智慧园区项目内的软件架构、功能、权限、数据维护等培训工作。
7. 配合调整智慧公安云和智慧城管云视频监控共享工作,主要是在获得公安机关和主管部门批准下,以技术手段协助完成相关功能和场景的视频共享工作。
8. 本合同签订后,乙方应指派人员定期(每季度至少一次)清理各系统平台运维过程中所生成的生产数据库中的临时表、优化数据库等操作,如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等维护,保障系统运行顺畅。
9. 乙方配合甲方提供智慧园区数据运营服务,含数据采集、清洗、统计、分析、共享、安全等内容运营及可视化工作,乙方保障运维工作人员数据运营时的数据安全不泄露。甲方负责对接各行政事业单位数据共享授权协调工作,若甲方未能获得应用部门单位数据采集授权,导致乙方无法正常进行数据运维工作,乙方不承担次此项运维失责考评。
10. 本合同签订后,乙方应定期撰写运维总结报告,重点描述和



分析出现的技术问题和服务质量问题，并给出整改方案。

## 11. 设备更换暂列金的使用

### (1) 暂列金的性质与用途

甲方设立的年度设备更换暂列金（100 万元/年），专项用于《智慧园区项目软硬件运维清单》内已过质保期、且因自然老化、性能衰退、故障率升高等原因确需更换的设备及部件。以下设备不纳入暂列金保障范围：一是招标文件中明确约定了由乙方购买原厂质保服务的核心硬件，其在质保期内的维修与更换由原厂负责；二是大型设备的整机更换（如柴油发电机组、冷水机组整机等）。

### (2) 可用暂列金更换的设备范围

以下设备及部件，经甲方审核批准后可从暂列金中列支更换费用：

① 前端监控设备：因老化导致无法修复的摄像头，以及配套的电源、补光灯、设备箱、立杆等；

② UPS 蓄电池：经检测内阻超标、容量低于额定值 60% 的电池单体或整组；

③ 服务器及存储配件：硬盘、电源模块、风扇、内存条、网卡等易损件；

④ 制冷及配电系统配件：过滤器、皮带、传感器、接触器、继电器、电容等；

⑤ 指挥中心及展示中心配件：拼接屏背光模组、电源板、信号线缆等；

⑥ 其他由甲方认定属于日常运维范畴应予更换的零配件。

对于单次更换预估费用超过 5 万元的，乙方须提供不少于两家的比价方案供甲方审核。



### (3) 暂列金的使用流程

乙方提交书面更换申请(含设备型号、故障描述、更换必要性说明、费用预估)→甲方审核批准→乙方采购更换→凭正规发票、更换前后照片及记录实报实销。

乙方应在每年第四季度向甲方提交下一年度的《设备更换计划建议书》，对可预见的批量老化设备提出预防性更换建议。

### (4) 费用承担规则:

① 年度累计更换费用在100万元以内的,从暂列金中据实列支,年度结余归甲方,不结转下年。

② 年度累计更换费用超过100万元的,超出部分按以下方式处理:

a) 经甲方认定,超支系因乙方日常巡检、保养不到位,或故障后未及时修复导致小损变大损的,超出部分由乙方全额承担;

b) 经甲方认定,超支系因极端天气等不可抗力、非乙方责任原因造成的,超出部分由甲乙双方另行协商解决;

③ 乙方应建立常用易损件的备品备件库,备品备件的采购费用从暂列金中列支,备品备件纳入甲方资产管理。

### (5) 更换后旧件的处置

使用暂列金更换后拆卸的旧件,所有权归甲方。乙方应建立旧件台账,记录旧件名称、数量、拆卸时间和存放位置。其中:

① 属于耗材或拆解后无残值的(如空气滤网、皮带、塑料支架等),由乙方按环保要求妥善处置;

② 属于有回收残值的(如UPS废旧电池、金属构件、含铜线缆、服务器硬盘等),由甲方决定处置方式,乙方配合执行;



③ 旧件处置所产生的收入,由甲方按照相关规定处理。

## (二) 服务方式

1. 驻场服务:乙方须在智慧园区大楼(双创科技城8栋)、公安指挥中心设立常驻运维团队,提供7×24小时不间断服务。驻场人员不少于10人(含运维经理、软硬件工程师、暖通/电气工程师、安保清洁等),人员名单及资质须报甲方备案,未经甲方书面同意不得随意更换。

2. 技术支持:本合同约定的系统软件出现重大故障导致甲方业务中止时,乙方收到甲方通知后应立即指派技术人员到达现场,与甲方技术、业务人员一起对故障进行分析,提出解决方案,在征得甲方同意后对故障进行处理和排除。

3. 预案管理:乙方定期(每季度至少一次)对智慧园区软硬件运行情况进行全面检查,做好维护工作,并做好系统运行情况和维护记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作,并提供必要的现场指导。乙方对本合同约定的软硬件出现重大故障,乙方在发现问题或甲方通知后应立即对故障进行分析解决并记录,重大故障或可能导致严重后果的应立即报告甲方单位。

4. 专业评估:乙方应确保能够调动自有技术专家、核心硬件的原厂资源、非核心硬件的原厂或代理商资源等,对智慧园区的相关功能板块优化、业务需求及场景实现、升级改造等甲方提出的相关工作计划进行专业评估,并提供专业建议。当甲方提出具体的评估需求时(例如对某项业务需求进行技术可行性评估),乙方须在10个工作日内,以书面形式出具包含可行性分析、技术路径、资源需求、时间周期和风险评估等内容的《专业评估报告》。此项服务包含在基础运维费用



内,甲方不再另行支付费用。

5.乙方的具体服务内容、服务标准,以经双方确认的《智慧园区运维服务方案》及本合同约定为准。《智慧园区运维服务方案》为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

### (三) 服务要求

#### 1. 响应时效:

(1) 工作日响应时间  $\leq$  0.5 小时,非工作日  $\leq$  1 小时;

(2) 需现场处理的,须在接到通知后 1 小时内到达现场;

(3) 一般故障修复  $\leq$  4 小时,重大故障修复  $\leq$  12 小时。

#### 2. 巡检与报告:

(1) 每日对前端设备在线率进行巡检,并报告巡检情况。乙方有义务对链路故障、电力中断等问题进行及时记录、上报和跟进,负有协调督促运营商、电力部门解决的责任。因乙方未及时上报或协调不力导致的长时间掉线,视为乙方维护不到位,计入在线率考核。

(2) 每月出具《运维月报》,每季度向甲方提交《系统健康检查及优化建议报告》;

(3) 每年提交《年度运维总结报告》。

3. 安全管理:乙方须遵守国家网络安全、数据安全法律法规,签订保密协议,运维人员须通过背景审查。

## 第四条 合同金额及支付方式

1. 合同总金额:三年运维服务费柒佰贰拾玖万玖仟元整(¥:7299000元),其中:

(1) 基础运维费用:每年壹佰肆拾叁万元整(¥1433000元);

(2) 设备更换暂列金:每年壹佰万元整(¥1000000)(实报实



销, 年度结余归甲方)。

## 2. 支付方式:

(1) 基础运维费用: 该费用按季度支付。签订合同后, 甲方一次性先付当季度基础运维费用的 80% 为基本服务费: 人民币贰拾捌万陆仟元整 (¥286000 元)。剩余季度基础运维费的 20% 作为考核费用: 人民币柒万壹仟伍佰元整 (¥71500 元), 在每季度考核后一个月内支付。具体考核指标、评分标准及费用兑现比例, 以甲方制定的《智慧园区运维服务考核办法》为准。

(2) 设备更换费用: 该费用按季度支付。乙方凭甲方批准的更换申请、采购发票、更换记录, 每季度汇总实报实销, 在每季度考核后一个月内支付。

3. 支付条件: 甲方向乙方支付服务费时, 乙方向甲方提供正规等额发票, 甲方在收到乙方出具的书面付款申请和发票后 7 个工作日内通过银行转账的方式向乙方在本合同指定的银行账号支付本合同约定的基础运维费用和设备更换费用。

## 4. 乙方指定的银行账户

(1) 户 名: 联通(江西)产业互联网有限公司

(2) 开 户 行: 交通银行北京西单支行

(3) 银行账号: 213602201101010001

## 第五条 双方权利义务

### (一) 甲方权利义务

1. 应向乙方提供必要的办公场地、设备间访问权限等基础条件;
2. 应按照本合同约定的支付时间, 及时向乙方支付本合同相应的服务费;



3. 甲方有权依据项目运行需要,制定并适时修订《智慧园区运维服务考核办法》及考核细则。甲方应就考核办法及修订内容及时书面通知乙方。

## (二) 乙方权利义务

1. 全面履行合同约定的运维服务内容,保障智慧园区系统安全、稳定、高效运行;
2. 不得将核心运维工作转包或违法分包;
3. 对运维过程中接触的所有数据保密,不得泄露或用于非合同目的;
4. 接受甲方依据考核办法进行的监督、检查和考核。考核结果作为运维费用支付和服务合同续签的主要依据。对考核指出的不合格项,乙方须在甲方要求的时限内完成整改并书面反馈。
5. 配合甲方完成后续升级改造项目的前期评估、方案编制等工作。
6. 若系统软件版本更新,乙方应免费为甲方提供系统升级服务。
7. 本合同期限内,乙方应定期对本合同项目内的系统软件进行检查,保证系统软件能够运行顺畅。
8. 乙方应在合同服务期内,建立完整的运维知识库并持续更新。合同期满或提前终止时,乙方有义务在30日内,将完整的运维知识库、技术文档、操作手册、应急预案、配置参数及甲方认为必要的其他运维资料,无偿、完整地移交给甲方或甲方指定的第三方,并配合完成不少于15个工作日的交接过渡期,确保运维工作的平稳延续。

## 第六条 商业秘密

1. 本合同签订后,甲方应告知乙方其提供的资料中是否有属于保密范围及密级的内容。



2. 乙方有权了解其承担运行维护项目的所有内容,并负有为甲方保密的义务。

3. 乙方对甲方提供的与甲方业务有关的商业秘密文件、资料不得丢失,不得自行复制,不得向任意第三方提供,不得用于本合同系统软件之外的任何地方

## 第七条 违约责任

### (一) 甲方违约责任

1. 甲方未按照本合同约定提供详细设备运维清单或者所提供的详细清单有重大缺陷,导致乙方软件运维工作停滞、延误、失败的,乙方不承担任何责任。

2. 甲方未按照本合同条款约定的时间支付运维服务费的,每逾期一天,甲方应向乙方支付应付而未付运维服务费的千分之五作为违约金。

### (二) 乙方违约责任

1. 因乙方运维缺失的原因,造成甲方无法正常使用本合同约定的智慧园区运维项目的软硬件设施,甲方根据考核办法进行考核经费的扣除。

2. 因乙方运维失误、检查不及时或人为等原因造成本合同约定的智慧园区运维项目的软硬件设施故障或损坏,由乙方承担相关费用并完成恢复工作。

3. 乙方有下列情形之一的,甲方有权单方解除合同,并保留索赔权利:

- (1) 季度考核连续两次不合格,且整改后仍不合格;
- (2) 发生重大安全责任事故或数据泄露事件;



(3) 擅自更换主要技术人员且经甲方要求后拒不改正;

(4) 将运维工作转包或违法分包。

4. 因乙方原因造成甲方损失的,乙方应承担全部赔偿责任。

## 第八条 其他约定

1. 本合同自甲、乙双方法定代表人或委托代理人签字,加盖公章后生效。

2. 本合同一式四份,甲方执二份,乙方执二份,各文本具有同等法律效力。

3. 本合同未尽事宜,由甲、乙双方共同协商,达成一致意见,形成书面补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力,补充协议与本协议约定不一致的,以补充协议为准。

4. 甲、乙双方承诺,各自提供项目相关人员的有效联系方式,如有变动应提前3日通知对方。本协议项下的通知、法律文书等材料,通过专人递交、快递、邮寄、传真或电子邮件的方式送达。

## 第九条 争议解决

因履行本合同过程中发生争议的,甲、乙双方应协商解决,协商不成的,甲、乙双方可向甲方所在地有权管辖的人民法院提起诉讼。在诉讼过程中,除有争议正在进行诉讼的部分外,本合同其余部分应继续履行。

(以下为合同签章页,无正文)



甲方：上饶经济技术开发区党政办公室

公司法定代表人（或委托代理人）：



合同签订时间：2026年5月6日

乙方：联通(江西)产业互联网有限公司

法定代表人（或委托代理人）



合同签订时间：2026年5月6日

合同签订地点：\_\_\_\_\_。





附件一; 项目清单

序号	费用名称	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)	税率
一、硬件运维						
1	前端设备	3	年	275000	825000	6%
2	制冷系统	3	年	140000	420000	6%
3	供电及高低压系统	3	年	35000	105000	6%
4	数据中心机房	3	年	30000	90000	6%
5	指挥中心、公安指挥中心、展示中心	3	年	45000	135000	6%
6	消防系统	3	年	30000	90000	6%
7	运维服务人员	3	年	300000	900000	6%
8	其它	3	年	8000	24000	6%
小计					2589000	
二、软件运维						
1	"五朵云" 软件运维	3	年	450000	1350000	6%
2	云操作系统等平台软件	3	年	120000	360000	6%
其他	暂列金	3	年	1000000	3000000	13%
小计					4710000	
合计 (含税)					7299000	