实验室管理系统运维服务合同

甲方：南通市如东生态环境局　　乙方：北京华图智城信息技术有限公司南通分公司

地址：如东县泰山路 26 号　　地址：

联系电话：051384189300　　联系电话：

依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲方与乙方，就乙方向甲方提供软件系统技术维护服务的相关事宜，经协商一致，签订本合同。

一、合同内容

1.1　服务期限

叁年【期限为 2022 年 8 月 18 日至 2025 年 8 月 17 日)】

1.2　服务内容

如东生态环境局实验室管理系统运维服务，详见附件一（项目运行维护合同技术协议）。

二、价格与支付

2.1　合同价格

项目服务费用是指甲方为乙方提供的技术服务所支付的成本和报酬，项目费用：人民币元 78000 元整，大写：柒万捌仟元整，前述费用已包含了乙方履行本协议所需的全部成本和费用。

2.2　关于付款

付款方式：签订合同后第一年通过考核付合同价的 30%，第二年通过

考核支付合同价的40%，余款待服务期满通过考核后一次性付清。每次支付前，乙方应按甲方要求开具合法发票。

乙方付款信息：

企业名称：

税号：

地址：

电话：

开户：

账户：

三、双方权利和义务

3.1 甲方的责任与义务

（1）甲方有权利监督、检查乙方的运维工作开展情况。定期或不定期抽查、考核乙方的运维服务过程和质量；

（2）出现重大事件或不可预见风险时，甲方有权利启动应急措施；

（3）甲方有义务为乙方运维工作提供必要的支持，包含但不限于人员、网络、办公等；

(4)根据项目需要,向乙方提供服务中必要的相关文档和数据资料。

（5）按合同约定的付款方式，按时向乙方支付合同款项。

3.2 乙方的责任与义务

（1）乙方有权利向甲方提交运维服务工作联系文件及签署的协作要求；

（2）乙方有权利对信息系统运维工作提出合理建议；

（3）乙方有义务积极发现、分析、反馈和解决各类系统运维服务问题，并及时向甲方反馈系统操作规程、管理制度或规范方面的完善建议；

（4）出现重大事件或不可预见风险时，乙方有义务启动应急措施；

（5）乙方及其派入人员不得利用为甲方提供服务的便利条件，从事危害甲方信息系统安全、侵犯甲方财产利益及商誉的行为。

（6）乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件。

3.3 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

四、违约责任

4.1 甲方违约责任

（1）在合同生效后，甲方无故擅自要求取消服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%，作为违约金。

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

4.2 乙方违约责任

（1）乙方无故擅自解除合同的，应向甲方偿付合同总价款的5%，作为违约金。

（2）乙方应在5个工作日内依约提供服务，不能按时依约提供服务，且经甲方通知后5日内仍未纠正的，甲方有权解除合同并拒绝支付维护款，合同解除后，乙方应向甲方支付合同总价款5%的违约金。

4.3 不可抗力

（1）因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

（2）合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

4.4 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

五、保密与安全条款

（1）未经甲方同意，乙方不得以任何理由将甲方的保密资料数据泄露给第三方，否则乙方须承担经确认由此造成的泄密责任，并赔偿相应损失。

（2）乙方的技术支持人员不得在甲方的系统上安装、使用、存储带有计算机病毒和恶意木马程序的计算机软件程序。

（3）未经乙方许可，甲方不得以任何理由将乙方进行系统部署、维护方面的流程、方法、技术等商业秘密泄露给第三方，否则甲方须承担经确认由此造成的泄密责任，并赔偿相应损失。

六、合同的解除和转让

6.1 合同的解除

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，任一方有权解除合同。

（2）乙方应在5个工作日内提供软件系统BUG修改服务和原系统功能修改调整的内容，若乙方不能按时提供服务且经甲方通知后5日内仍未完成功能修改的，甲方有权解除合同并拒绝支付维护款，合同解除后，乙方应向甲方支付合同总价款5%的违约金。

（3）因特殊情况如系统功能二次开发升级或上级管理部门统一要求甲方有权要求合同中止，解除合同。

6.2 合同争议

甲乙双方因合同发生争议，双方当事人和解或调解不成，任何一方可

以向甲方所在地人民法院起诉。

七、合同生效及其它

7.1 本合同自甲乙双方盖章签字之日起生效；

7.2 本合同一式捌份，乙方一份，其余为甲方；

7.3 合同签定之日起，乙方需派技术人员派驻甲方三个月，以便尽快熟悉甲方的工作，方便解决系统运维过程中产生的问题。

7.4 中标人如果在维护周期内达不到合同规定的维护要求，招标人有权拒绝支付维护款。

7.5 合同在执行过程中出现的未尽事宜，应按《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》等规定解释，或双方在不违背本合同的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

甲方：

授权代表：

乙方：

授权代表：赵爱华

日期：2022年 8月18日

·附件一：

南通市如东生态环境局实验室系统
运行维护合同技术协议

一、 运维范围

1、系统运行维护。

2、系统运行环境保障。

3、技术咨询服务。

4、故障处理响应服务。

5、配置管理指导服务。

6、用户使用指导服务。

7、功能优化调整服务。

8、现场技术服务。

二、 运维服务方案

1. 系统运行维护

对系统软件平台提供每月 1 次例行巡检及突发故障维护服务，保障各软件平台的功能模块能正常使用。系统的运行维护工作主要包括日常运行的管理、运行情况的记录以及对系统运行情况进行检查与评价等。平台发生的 BUG 及时予以协调解决，以保障日常工作正常开展。

需进行软硬件维护服务，具体子系统模块见如下清单：

序号	子系统模块	数量
1	监测业务管理子系统	1 套
（1）	项目登记	
（2）	任务安排	
（3）	现场踏勘和方案编制	

（4）	方案评审	
（5）	现场采样	
（6）	样品接收	
（7）	分配任务	
（8）	数据录入	
（9）	数据审核	
（10）	报告编制签发	
（11）	报告归档	
（12）	绩效考核	
2	**实验室资源管理子系统**	**1套**
（1）	人员管理	
（2）	仪器设备管理	
（3）	评价标准管理	
（4）	方法标准管理	
（5）	监测对象管理	
（6）	评价方法管理	
（7）	采购管理	
（8）	客户管理	
（9）	供应商管理	
3	**监测业务基础信息子系统**	**1套**
（1）	重点污染源管理	
（2）	环境质量管理	
（3）	项目类型管理	
（4）	工作流配置	
（5）	计算公式管理	
（6）	测试项目公式	
（7）	报表设置	
4	**质控管理子系统**	**1套**
（1）	质量控制管理	
（2）	质量样品管理	
（3）	数据质控	
（4）	质控报表	
（5）	质控控制图	

（6）	空白曲线	
（7）	加标曲线	
（8）	质控任务统计	
5	**报表中心子系统**	**1 套**
（1）	项目进度查询	
（2）	采样单、交接单	
（3）	委托监测、监督监测、验收监	
（4）	归档报告管理	
（5）	工作单查询	
（6）	样品数据查询	
（7）	交接单数据查询	
（8）	项目数量统计	
（9）	例行监测统计	
（10）	项目数量统计	
（11）	人员工作量统计	
6	**移动现场监测子系统**	**1 套**
（1）	任务管理	
（2）	检测方案管理	
（3）	采样路径规划	
（4）	样品标签打印	
（5）	采样单管理	
（6）	标准查询	
7	**硬件设备**	
（1）	服务器	2 台
（2）	移动终端	5 台
（3）	台式标签打印机	3 台
（4）	移动标签打印机	3 台
（5）	扫描仪	1 台
8	**数据库**	
（1）	WINDOWS SERVER 2012 标准版	1 套
（2）	SQL SERVER 2012 标准版	1 套

2. 系统运行环境检查

建立一套完善的日常巡检制度，对服务器、存储设备、网络安全、应用软件的运行状况等进行每月 1 次日常巡检。通过定期检查设备、网络安全、系统软件及应用系统的运行日志和状态，及时查出存在的故障隐患，并及时排除潜在的故障隐患，当发生硬件设备（服务器、操作系统）故障时能够应及时反馈信息，进而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。

1. 检查服务器的资源使用情况，服务器的资源使用直接影响平台的运行性能，因此需要重点检查；

2. 通过事件查看器检查系统程序日志和应用程序日志，查看近期是否存在报错或异常日志情况；

3. 通过任务管理器检查有无可疑进程；

4. 检查数据库的运行日志，重点检查数据库的备份日志，并对数据库进行启动测试和启动后服务检查；

5. 检查数据库的维护计划是否创建/是否执行稳定，检查自动备份文件夹中的文件是否备份成功；检查自动清除文件的计划是否执行成功，确保数据备份不出现错误；

6. 检查异地备份（如有）的执行情况是否正常；

3. 技术咨询服务

提供工作日 5×8 小时电话/即时通讯等服务方式的技术咨询服务，协助甲方对相关应用系统的建设提供必要的技术咨询服务。甲方进行系统建设或升级时，服务供应商应能协助提供合理化建议，及时指出各方面的不足。

4. 故障处理响应方案

提供工作日 5×8 小时电话、即时通讯等服务方式的故障响应服务，能够在发生故障时及时处理，确保系统各项模块稳定运行。运维人员解决不了问题且属于重大故障的时候，应立即通知甲方相关人员，同时采用远程接入方式进行故障排查解决。建立分故障级别的快速响应措施，落实技术服务维护人员。

运维人员工作时间：法定工作日，上午 8:30 至下午 18:00

故障处理及响应的具体方案如下：

序号	故障情况	应急响应时间	服务时间
1	三级（轻微的故障）	工作时间 1 个小时内给予电话、通讯工具答复，非工作时间 24 个小时内给予电话答复。	法定工作日 8:30 至 18:00
2	二级（限制性故障）	工作时间 2 个小时内给予电话、通讯工具答复，非工作时间 24 个小时内给予电话答复。	法定工作日 8:30 至 18:00
3	一级（紧急的故障）	1 个小时内给予电话答复，24 小时内非特殊情况解决问题。	7*8h

注：

一级（紧急的故障）：系统运行中断，系统无法登录使用。

二级（限制性故障）：系统部分功能因程序修改不能正常运行，影响用户正常业务工作；系统功能正常，因操作不当引发的功能故障。

三级（轻微的故障）：系统无故障或不影响用户业务运行，用户对系统的功能、安装、配置、性能优化或使用方面提出技术咨询服务要求。

故障处理及响应的服务方式如下：

1）电话支持

开通服务热线电话，用以提供故障报修和在线电话技术支持服务。工程师在接到故障报修后第一时间为用户提供在线电话技术支持。为了缩短问题的解决时间、最快速度恢复客户的正常工作，对于通过变更系统设置等简单操作即可恢复正常的问题，技术工程师将采用电话指导用户进行操作的方式进行解决。用户向技术工程师报告系统故障现象和相关错误信息，并积极配合技术工程师进行在线电话技术支持。

2）远程支持

开通远程在线服务 QQ，用以提供故障报修和在线技术支持服务。工程师在接到故障报修后第一时间为用户提供在线技术支持。并配合电话技术支持帮助解决问题，实现对应的技术咨询服务。

3）现场支持

如果系统的故障无法通过在线电话技术支持、远程在线服务的方式进行解决，则安排技术工程师赶到办公地点排除故障。技术工程师到达现场后，应为工程师提供必要的工作场地、电话、传真等维修工作所需资源的支持，并在不影响客户正常工作的前提下提供充足的维修时间。客户应积极配合技术工程师的工作，包括提供系统故障发生的过程、系统近期的工作情况等详细信息。

5. 配置管理指导服务

如遇到业务及其相关的配置问题（如点位编码、测试项目相关内容、仪器设备、标准物质、耗品耗材等发生变化时），运维人员将对相关人员进行操作上的专项指导。当使用单位存在人员变动或原有权限与实际要求不符时，可由运维人员指导相关人员完成新账号的开设、角色权限重新分配处理。

培训指导的方式包括远程操作培训、远程演示培训、简易操作说明书等，以便配置管理人员逐步掌握，灵活配置。

6. 用户使用指导服务

当用户在监测业务开展过程中遇到业务流程不熟悉、业务数据导出问题、特殊操作退流程等使用问题时，运维人员对相关人员进行使用指导和培训服务。

培训指导的方式包括远程操作培训、远程演示培训、简易操作说明书等，以便甲方的新老用户能够更为快捷的上手、熟悉并掌握系统。