实验室信息管理系统维护服务合同书

合同编号：_____

甲方：南通市如东生态环境局
地址：如东县城中街道泰山路 26 号
电话：0513-84163099

乙方：江苏远大信息股份有限公司
地址：江苏省张家港市沙洲西路 115 号天霸商务馆 A 幢 4F
电话：0512-82550962

一、 总则

甲乙双方经过友好协商，就甲方的实验室信息管理系统项目运维一事，达成如下协议，甲方确定乙方为该系统的运行维护商，负责系统的运行和维护工作。

二、 服务范围

项目名称：南通市如东生态环境局实验室信息管理系统

合同范围:

1、 日常运维巡检服务

建立一套完善的日常巡检制度，对服务器、存储设备、系统软件、网络安全、应用系统的运行状况等进行每月一次日常巡检。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，从而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。巡查内容至少包含如下内容：

1.1 查看系统日志信息；

1.2 查看有无新的操作系统更新；

1.3 查看杀毒软件病毒库是否最新；

1.4 检查磁盘空间是否异常；

1.5 检查系统服务是否正常；

1.6 检查系统安全补丁是否正常；

1.7 检查有无可疑进程、进行性能调优；

1.8 根据运维月报、周巡检、用户反馈的结果，分析服务器运行的健康状态，提出合理建议并实施，每季度 1 次。

2 系统功能修改服务

2.1 服务供应商应协助采购人对相关应用系统的建设提供必要的技术咨询服务。采购人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，及时指出各方面的漏洞和不足。

2.2 服务提供商应提供应用软件系统 BUG 修改服务。

2.3 服务提供商应提供原系统功能修改调整的内容。

三、 合同价格

甲方须支付乙方的服务费为人民币 ￥67500 元 （大写：陆万柒仟伍佰元整 ）。该服务费包含合同履行过程中可能发生的一切风险和费用。

甲方应在合同签订后十五日内支付合同总价的 50%，服务期满后十五日内支付合同总价的 50%。乙方应在收到甲方付款后，按实际金额向甲方开据商业服务发票，款到乙方帐户视为付款。如 20 个工作日内甲方应支付的服务费仍未到乙方帐户，则乙方有权停止服务，直到收到甲方付款为止。

四、 汇款资料

公司名称：江苏远大信息股份有限公司

开户银行：工行张家港市经济开发区分理处

帐号：1102028109000047766

税号：91320500733787875Q

五、 协议有效期和终止

本协议有效期为壹年，自合同签订之日起至 2024 年 1 月 31 日止，到期协议自动终止。

六、 甲方责任与义务

1. 甲方有权利监督、检查乙方的运维工作开展情况；
2. 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、工作协调等；

3. 甲方有义务及时回复或签署乙方提供运维服务过程中的工作文件；

4. 甲方应当按合同约定按期足额向乙方付款。

七、 乙方责任与义务

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。

4. 乙方必须确保按本合同第二条约定的服务范围提供优质高效的服务。

5. 乙方在履行合同过程中，一切事故其责任由乙方承担，甲方不承担任何责任和费用。

八、 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。

九、 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。

十、 乙方协议内服务不包括下列故障

1. 由甲方用户恶意破坏使用导致的故障；

2. 由第三方服务商提供服务导致的故障；

十一、 违约责任

合同签订生效后，除本合同另有约定外，双方不得擅自解除合同。

甲方擅自解除合同的，甲方已付费用乙方不予退还，甲方应在解除日起 7 日内向乙方支付乙方已完成但甲方尚未付费部分的服务费用，同时向乙方支付合同金额 10%的违约金。

乙方擅自解除合同的，乙方应在解除日起 7 日内向甲方交付乙方已完成的项目成果，并将未完成项目部分对应的甲方已付款项（如有）退还给甲方，同时向甲方支付合同金额 10%的违约金，并赔偿甲方实际损失。

如乙方不能及时提供服务或提供服务存在缺陷，视为乙方违约，乙方需向甲方支付合同金额 20%的违约金，如违约金不足弥补甲方损失的，乙方仍需赔偿。

十二、 附则及其他说明

本合同一式陆份，甲执伍份，乙执一份。

服务期满后，经双方同意，可办理续签合同。

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决；协商不成则任何一方均可以依法向甲方所在地人民法院提起诉讼

本合同未尽事宜双方另行协商解决，并订立书面补充协议。补充协议、合同附件与合同具有同等法律效力。

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。乙方无条件配合，甲方不承担违约责任。

甲方：

授权代表：

日期：

乙方：江苏远大信息股份有限公司

授权代表：

日期：2023.3.17

南通市如东生态环境局实验室信息管理系统

项目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、 功能优化服务。

8、 年度运维报告。

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。

需维护软件功能清单如下表：

序号	子系统模块	数量
1	监测业务管理子系统	1 套
2	实验室资源管理子系统	1 套
3	监测业务基础信息子系统	1 套
4	质控管理子系统	1 套
5	报表中心子系统	1 套
6	移动现场监测子系统	1 套

在系统运行维护期间对服务器、移动终端、台式标签打印机、移动标签打印机、扫描仪进行巡检及运维，当硬件设备出现问题时进行初步诊断，如驱动等普

通问题则予以安装解决；如遇配件等设备故障导致需要维修时则配合监测站相关人员联系设备供应商/厂商并协助问题解决。如硬件设备损坏修理涉及额外费用的，运维方不承担相关费用。

需维护硬件清单如下表：

序号	硬件等清单	数量
硬件设备	服务器	2 台
	移动终端	5 台
	台式标签打印机	3 台
	移动标签打印机	3 台
	扫描仪	1 台
数据库	WINDOWS SERVER 2012 标准版	1 套
	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、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、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甲方，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 8:00 至下午 17:30

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 8 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 上午 8:00-11:30 下午 13:00-17:30
2	二级（限制性故障）	工作时间 4 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 上午 8:00-11:30 下午 13:00-17:30
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 上午 8:00-11:30 下午 13:00-17:30

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），维护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，可由维护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。

工作日期间提供系统常规的操作指导服务。由提出人员拨打运维公司 400 热线或指定的售后技术工程师进行指导。如发现有用户经过反复指导、培训及提供视频仍无法完成操作的，可选择付费请专家至现场指导。收费标准为 1500 元/人次/天。

7. 功能优化服务

对原系统已有功能的优化调整（常见的功能调整如电子原始记录单格式调整、报告报表调整、统计调整、功能调整）及新增功能，经使用人员反馈后，安排开发工程师对系统进行优化调整，累计工作量不超过 10 人天，超出部分按照 250 元/人时计算。超出部分经沟通确认后将根据改动量及相关费用，双方另行签订协议。

8. 年度运维报告

在系统运维期间做好详尽的维护管理，配备资料员专职管理期间产生的各类巡检、问题、变更类文档。在合同履约期满后的 10 个工作日内出具年度运行维护报告，汇报我司在系统运维期间的工作内容。

三、 其他运维服务说明

1. 新增功能、系统升级服务

运维团队提供新增功能的咨询服务，对于新增功能及系统升级内容，遵循变更控制流程。流程如下：

①相关方向运维人员提出新增功能、升级的内容。

②运维人员分析新增、升级的内容要求是否合理，书面描述需求、评审并明确工作量及费用。

③运维人员与相关方确定需求内容及费用，并签订增补合同。

④对新增、升级的内容进行设计、开发、测试并更新。

⑤提出方验证新增功能的完成情况。