

黑龙江省政府采购合同

采购单位（甲方） 黑龙江省财政信息中心
供应商（乙方） 安图特（北京）科技有限公司
签订地点 哈尔滨市

采购计划号 黑财购核字[2023]07341号
招标编号 [230001]ZYGC[DY]20230006
签订时间 2023年11月22日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标投标人承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量及单位	单价（元）	金额（元）
1	Oracle及相关基础软件运维				1.00项	176,670.00	176,670.00
合计金额人民币（大写）： 壹拾柒万陆仟陆佰柒拾元整(¥176670.00)							

2、合同合计金额包括货物价款，备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招标文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

第三条 权力保证

乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

第四条 包装和运输

1、乙方提供的货物均应按招标文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2、货物的运输方式：无。

3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：无。

第五条 交付和验收

1、交货时间：按照合同内容，在甲方要求时点完成各项技术服务保障工作、地点：黑龙江省财政厅。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货（安装、调试完）后7个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

5、政府代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6、甲方对验收有异议的，在验收后5个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后7日内及时予以解决。

第六条 安装和培训

1、甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：服务期内，通过现场支持和视频会议等方式。

第七条 售后服务

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、货物保修起止时间：2023年1月1日至2023年12月31日。

3、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条 付款方式和期限

- 1、资金性质： 预算内资金。
- 2、付款方式：财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理；自筹资金：乙方按照合同完成技术内容后，甲方自收到乙方的支付申请及发票之日起【30】个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的百分之百（100%）即人民币壹拾柒万陆仟陆佰柒拾元整（¥176,670.00元）。付款期限为甲方对货物验收合格后7个工作日内付款。

第九条 履约、质量保证金

- 1、乙方在签订本合同之日，按本合同合计金额0.00%比例提交履约保证金。
- 2、乙方应在货物验收合格无异议后5个工作日内按本合同合计金额 0%比例向甲方提交质量保障金，质量保证期过后5个工作日内无息返还。

第十条 合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让（无进口资格的投标人委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十一条 违约责任

- 1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时的按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。
- 2、乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。
- 3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。
- 4、甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额3‰违约金，但违约金累计不得超过违约货款额5%，超过15 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额5%。
- 5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。
- 6、乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从质量保证金中扣除，不足另补。
- 7、其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失。

第十二条 合同争议解决

- 1、因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。
- 2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。
- 3、诉讼期间，本合同继续履行。


第十三条 签订本合同依据

- 1、政府采购招标文件；2、乙方提供的投标文件；3、投标承诺书；4、中标或成交通知书。

第十四条

本合同一式四份，政府采购办、政府代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字公章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

<p>甲方（章）</p>  <p>2023年11月22日</p>	<p>乙方（章）</p>  <p>2023年11月22日</p>
---	---

系统故障定位及处理、性能调优等。4. 中间件系统故障定位及处理、性能优化等。5. 数据库恢复、数据迁移等。6. 厅内数据库等现场巡检, 包括存储空间、表空间、数据库等软件运行状况等。全年、按需、不限次数 2 高级服务需求 根据黑龙江省财政厅基础软件运行维护项目的实际需求, 要求服务商提供365天7*24小时电话、远程、现场技术支持服务。服务类型 服务内容 服务频次 电话、远程、现场 1、主机操作系统性能问题的定位、性能优化, 配置参数优化等。2、数据库系统性能问题的定位、性能优化, 配置参数优化等。3、中间件系统性能问题的定位、性能优化, 配置参数优化等。4、其他技术支持与指导。全年、按需、不限次数 3 响应时限要求 本项目对故障等级划分成四个等级, 即A, B, C, D。不同的故障等级的响应时间有所不同。以下是故障等级的划分: 故障级别 故障级别定义 A级 系统故障造成整个应用停止, 业务瘫痪, 对业务产生严重影响 B级 系统虽可运行, 但丧失部分功能或关键部分性能严重下降, 对业务产生中等程度影响 C级 系统次要部分出现问题, 对业务产生较小影响 D级 查询信息或使用方面的问题, 对业务基本没有影响 各故障级别服务商工程师的具体响应时间如下: 故障级别 解决时间 到达现场时间 A级 小于2小时 小于1小时 B级 小于4小时 小于1小时 C级 小于8小时 小于2小时 D级 小于12小时 小于2小时 4 项目服务内容 针对本项目, 要求提供以下服务项目: 1) 远程技术支持服务 电话支持服务、Email、远程指导分析服务、知识库服务等。2) 现场技术支持服务 现场故障排除、性能优化及评估服务、告警排查分析服务、软件安装配置服务、数据迁移服务、备份及恢复服务、应急恢复演练服务、系统升级和补丁升级服务等。3) 其他增值服务 建立系统维护档案、维护文档及服务报告、技术咨询及方案建议服务、风险提示及化解服务、系统加固服务、技术培训服务、例会总结服务、5 项目人员配置标准 项目经理: 本项目服务要求采用本地项目经理责任制, 对项目实施全程提供严格的项目管理制度, 定期提供基础软件运行维护报告和总结报告; 建立问题管理档案, 记录所有已报告的问题, 并进行问题跟踪。在问题确认解决后, 提交所有问题管理文档: 包括问题分析报告、问题解决方案、应对方案、测试方案和问题管理档案。项目经理负责整个项目的组织实施、客户协调、质量保证, 主要在如下几个方面: 1) 统一领导整个项目技术支持服务团队, 并负责与客户的总体协调工作; 2) 服务初期, 协助整个项目制定具体工作实施计划; 3) 紧急情况应急处理服务的管理与协调; 4) 项目服务质量的管理和监督。一线支持团队: 负责客户项目的日常故障处理、性能优化、配置参数变更、项目配合及相关技术支持等。二线专家团队: 服务商应针对项目实际情况, 为黑龙江省财政厅操作系统、中间件、数据库等基础软件运行维护及地市县历史查询数据库故障处理项目设置技术专家团队, 为一线工程师无法解决的问题提供技术支援。如遇重大或紧急事件发生, 项目经理接到一线工程师的申请要求后, 立即协调二线专家技术支援团队提供必要的技术支援, 国内专家将于接到问题后立即响应。并采用最有效方式提供技术支援, 如需提供现场支持, 将迅速赶赴现场。三、运维的主要内容 1 运维整体概况 黑龙江省财政厅基础软件运行维护项目包括黑龙江省财政厅主机操作系统(AIX、Linux、麒麟等)、数据库系统(Oracle、SQL Server、mysql、达梦等)、中间件系统(Weblogic、MQ、东方通)等涉及业务系统运转所需的基础软件运行维护服务以及地市县财政局历史查询数据库的故障处理。服务方式: 远程服务(7*24热线电话、电子邮件等)、7*24远程技术支持)、7*24现场服务。服务内容: (故障响应、故障定位、故障排除服务、性能优化服务、现场故障处理培训、应急预案制定及演练等)等技术服务。2 基础软件运行维护服务 操作系统(AIX、Linux、麒麟等)、数据库(Oracle、SQL Server、mysql、达梦等)、中间件(Weblogic、MQ、东方通)等基础软件。2.1 服务方式 服务商为本项目包含的操作系统、中间件、数据库等基础软件提供维护服务及地市县历史查询数据库故障处理, 主要包括电话支持服务、电子邮件服务、远程技术支持、现场技术服务、每月现场巡检、现场故障排除、假期及重要时期保障、性能优化服务、告警排查、软件安装配置、数据迁移、备份及恢复、应急演练、故障排除服务、安装与配置变更服务、补丁升级、技术咨询服务、文档及手册服务和现场或远程技术培训服务等。通过多种服务方式并行最大程度地提高黑龙江省财政厅操作系统、中间件、数据库等基础软件系统的可用率。2.2 服务内容 及服务目标 在服务期内, 服务商为黑龙江省财政厅操作系统、中间件、数据库等基础软件系统及地市县历史查询数据库提供全面和及时的技术支持与服务, 主要的内容如下: 服务目标 保障业务连续性 服务内容 针对本项目的技术支持服务, 主要包括: 远程服务(7*24热线电话、电子邮件等)、现场服务(省厅操作系统、中间件、数据库基础软件及地市县历史查询数据库)。服务团队 项目经理 1人(系统集成项目管理工程师) 一线支持团队 6人(OCP认证工程师2人, OCM认证1人) 二级专家团队 4人(OCM认证专家1人) 服务响应能力 电话、远程、现场响应覆盖范围 7x24小时 能够到达现场时间 7x24小时 响应时间 A, B故障≤10分钟 C, D级故障≤10分钟 到达现场时间 A, B级故障≤1小时 C, D级故障≤2小时 具体服务项目与方式 项目启动会 提供 首次系统健康检查 提供 建立设备维护档案 首次健康检查完成后, 搜集相关信息, 建立设备维护档案 检查、建立系统故障应急机制 提供 电话支持服务 提供 产品咨询服务 提供 故障报修及突发时间服务 提供 远程技术支持服务 提供 远程故障分析服务 提供 传真及知识库 提供 现场技术支持服务 提供 重要时间保障服务 提供 专家团队服务 提供 重大配置变更服务 提供 版本和补丁升级服务 按需提供 应急回退 提供 技术文档服务 提供 服务报告 提供 培训及其他增值服务 现场或协商确定 系统应急方案 提供 年度项目总结会 现场提供 项目现场支持 现场提供 2.3 服务响应时间 针对本项目提供7x24小时技术支持服务, 当基础软件系统出现故障时, 工程师将A、B故障在10分钟内做出响应, C、D故障在10分钟内做出响应, 并立即提供远程技术支持, 如需要到达现场提供技术支持服务的, 工程师将在相应时间内到达用户现场。具体的响应时间将根据客户的故障级别, 采取相应服务措施, 尽快修复故障, 恢复系统正常运行。可通过电话指导、远程登陆或现场服务等方式进行故障修复, 并保证满足约定的服务等级中相应故障级别的处理时限。根据故障的严重程度和影响程度的不同, 故障级别由高到低分为四个等级, 各故障级别服务商工程师的具体响应时间如下: 故障级别 解决时间 到达现场时间 A级 小于2小时 小于1小时 B级 小于4小时 小于1小时 C级 小于8小时 小于2小时 D级 小于12小时 小于2小时 四、其他要求 合同履行期限 1年(采用1+1+1模式) 其他: 合同续签说明: 预算较上年增幅小于等于10%, 可采取续约方式签订政府采购合同。续约后, 合同每年一签, 合同总期限小于等于3年。

3、保修期责任:

Oracle及相关基础软件运维系统技术服务工作主要包括业务系统运行所依赖的数据库、中间件、操作系统等基础软件定期巡检、故障修复、补丁升级、性能优化、数据备份恢复、技术指导、操作培训、重要时期现场保障以及甲方提出的相关服务需求。

4、其他具体事项:

1.技术服务要求 1.1服务内容 Oracle及相关基础软件运维系统技术服务工作主要包括业务系统运行所依赖的数据库、中间件、操作系统等基础软件定期巡检、故障修复、补丁升级、性能优化、数据备份恢复、技术指导、操作培训、重要时期现场保障以及甲方提出的相关服务需求。具体各项服务内容:见附件1。 6.2服务要求 对于本项目的运维保障工作,需采取预防为主的原则加以妥善解决。对于可预料的问题,采取预先约定的程序和办法加以处理解决。而对不可预料的问题,则依据以下的原则来处理解决这些问题: (1)积极主动地开展售后服务工作,对用户的系统进行主动寻访和定期检查,对于系统隐患及时排除,以防患于未然。(2)用户方对本项目所建应用系统的任何问题,均可向技术服务方提出,技术服务方将以认真负责的态度逐项加以解决。(3)在解决问题时保持较高的工作效率,以保证及时为客户解决问题。(4)技术服务方提供统一而固定的售后服务团队,并由专人负责相关协调工作,以保证每个问题和责任落实到具体的人。(5)技术服务人员在提供服务过程中,与用户方保持良好的沟通,以更好地为其提供服务。 6.3服务团队要求 技术服务的工程师需熟悉系统和相关系统业务,具备较强的行业经验和专业技能,能够及时高效地完成用户交给的任务。技术服务人员应具备丰富的行业经验和专业技能。项目经理需具备3年以上财政行业信息化技术服务经验。服务的工程师需熟悉系统和相应的系统业务,具备较强的财政业务系统实施、运维能力,能够及时高效地完成用户交给的任务。需给服务的财政部门提供实施工程师电话、邮箱等联系方式,并确保每个工作日8小时的电话快速响应,及时处理相关问题。需给服务的财政部门提供应急服务支持人员电话,在非工作日或非上班时间的紧急事宜响应和处理。技术服务人员及联系方式,如人员变动应以书面形式告知甲方。序号 职务 姓名 本项目职责 手机 证书 1 高级工程师 张磊 本地项目经理 13936495629 系统集成项目管理工程师认证证书、IBM 小型机CSA认证、IBM存储认证、VMWARE VCP认证、VMWARE VSP5认证、VMWARE VTSP4认证、Hillstone CSA认证 2 高级工程师 李胜权 一线工程师 15645102051 H3CNE、Microsoft MCP认证 3 技术主管 关发兴 一线工程师 18946150006 IBM CSA 4 高级工程师 李继武 一线工程师 13836101535 IBM小型机AIX系统管理及高可靠集群体系结构证书 5 网络工程师 周鹏宇 一线工程师 18246117090 Kubernetes CKA \HUAWEI HCNP 6 系统工程师 杨树 一线工程师 18346196961 HCIP认证 7 系统工程师 孙超 一线工程师 13945151702 HCIP认证, IBM小型机认证, IBM存储认证 8 高级工程师 王双舟 一线工程师 18611891621 OCP、OCM、达梦等 9 高级工程师 张少雄 一线工程师 18600846390 OCP、OCM等 10 高级工程师 张倪 一线工程师 13796005272 OCP 11 高级工程师 宋志鹏 一线工程师 18611190861 OCA、REDHAT 等 12 高级工程师 王中岳 二线专家 18222933006 OCM、麒麟操作系统运维高级工程师-KYCP、达梦认证专家、oceanbase、南大通用 13 高级工程师 周海波 二线专家 13570391044 OCP 14 高级工程师 王德军 二线专家 18316198285 OCP、东方通TongWeb产品认证工程师-TCPE 15 高级工程师 周保成 二线专家 13810118202 VMWARE 16 高级工程师 苏堃 二线专家 15210398521 VERITAS 17 高级工程师 吕哲 二线专家 13810446174 IBM 2.培训要求 2.1培训服务。通过现场支持和视频会议等方式,定期对Oracle及相关基础软件运维系统的日常运维管理以及系统操作等方面提供专业的技术服务以及培训指导。确保用户方熟练掌握系统管理及日常操作,便于后续业务工作和维护保障工作的顺利开展。 2.2培训服务及热线支持 技术支持服务热线: 400-069-0667, 15645102051, 13936495629, 工作日内实时响应客户电话,非工作日内2小时内回复客户电话。 3.风险管理要求 提供商应针对各阶段工作内容和要求,详细分析可能出现的各类风险,制订完善的风险管理策略,以有效控制风险发生、及时准确分析识别风险及合理应对处置。 4.安全管理要求 履行网络安全责任和义务,对所运维的信息系统严格按照信息安全运维要求进行管理,包括生产环境、测试环境等。(1)所涉及的操作系统、应用中间件、数据库等必须按照要求实行复杂口令管理,不允许使用同一口令、有规则的口令等,严禁将一切账号及口令保存于服务器或个人电脑中。(2)对巡检过程中发现的基础软件存在的安全漏洞及时告知甲方,并协助进行修复。(3)应具有满足我方应用管理、安全管理需求的保障能力,包括但不限于相关资质认证、专业团队等。(4)严禁私自对信息系统及系统运行环境、用户权限等进行修改操作。(5)严禁私自拷贝或下载信息系统或服务器数据。(6)严禁将信息系统数据或数据截图在互联网或聊天工具中传播。(7)其他未尽事宜以甲方安全管理要求为准。 5.保密要求 乙方应遵守甲方的安全保密规定,保护甲方的系统、数据、信息的安全,保守甲方的系统、数据、信息的秘密。保密期限为永久。(1)双方都有责任保守所知晓的对方的商业秘密,不得向第三方泄露。(2)未经对方同意,双方不得以任何形式使用和公开甲方系统数据及其相关内容。(3)任何一方未征得对方的同意,不得为其它任何目的而自行使用或允许他人使用从对方处获得的信息(信息包括所有的业务数据,包括报告、摘录、纪要、文件、计划、报表等)。(4)双方应对参加项目工作人员严格要求,遵守保密协议。(5)任何一方违反此协议或本条款下的保密义务,给对方造成损失,须承担赔偿责任。违约方应赔偿守约方因违约方的违约行为而受到的实际损失,赔偿额以合同金额为限。(6)本条款不因合同变更、修改、解除或终止而失效。(7)保密期限为永久。

甲方(章)



2023年11月22日

乙方(章)



2023年11月22日