**海南省政务云太极云三亚节点机柜租用服务项目合同（模版）**

（合同编号：HNZCDY2025-361）

甲方：三亚市科技工业信息化综合服务中心

乙方：（供应商）

签订日期：2025年 月 日

甲方：三亚市科技工业信息化综合服务中心 乙方：（供应商）

甲乙双方根据（项目名称：海南省政务云太极云三亚节点机柜租用服务项目）（项目编号：HNZCDY2025-361）的采购文件及成交的响应文件和成交通知书，甲乙双方就此次成交的事宜，签订本合同。

**一、服务范围和内容**

**1、机房要求**

**1.1 机房基础环境**

1.机房标准

(1)机房应具备功能区域：主机房、支持辅助机房。

(2)提供 7\*24 热线人工值守以及响应电话，7\*24 全天候技术支持响应。

2.面积及容量

主机房建筑面积不少于 300 ㎡，支持辅助机房建筑面积不少于 900 ㎡。

**1.2 供配电系统**

1.设计要求

机房供配电系统包括：高低压、柴油发电机、UPS不间断电源、照明等几个部分。按照一类供电进行供配电设计，机房IT负荷供配电设备、连续制冷系统、机房监控系统、消防供电系统以及应急照明用电。采用不少于双路市电、单路柴油发电机和双路UPS供电。

2.高低压供配电系统

供电采用TN-S系统，采用2路市电供电、发电机备电， UPS不间断电源的组合式供电方式。双路市电接入应不少于10KV，变压器容量应不少于1000KVA，发电机组输出不低于500KW。

3.UPS供配电系统

(1)UPS负责主机房的所有机柜、紧急照明供电，采用2N系统，分为A、B两路，二路独立供电。

(2)UPS后备电池应采用免维护电池，在25摄氏度的运行环境下，设计寿命不小于10年。

(3)每路UPS配置满负载放电60分钟的电池组。

4.柴油发电机

柴油发电机应满足机房断电后临时供电需求，油机油箱满足备电12小时以上。

5.照明及应急照明系统

主机房设置普通照明、应急照明及疏散照明，采用分区、分组间隔控制。

**1.3 空调新风系统**

1.空调制冷系统

空调机组按N+1设计，机房区采用模块化行间精密空调，配电间、UPS电池间采用柜式空调。

2.封闭冷通道

两列机柜为一组，冷通道两端双开推拉门带观察窗并配置门禁。

3.机房新风换气

主机房安装新风机，每台新风量需满足实际主机房制冷量需求。

**1.4 防雷接地**

1.数据中心的防雷和接地设计，应满足人身安全及电子信息系统正常运行要求，并符合现行国家标准有关规定。

2.数据中心机房的供电系统应安装不少于三级防雷器进行防雷保护。高低压配电做一级雷电浪涌防护，UPS、柴油发电机、市电动力电输出做二级雷电浪涌防护，配电列头柜做三级雷电浪涌防护。

**1.5 动环监控系统**

监测内容：低压配电监测、UPS监测、精密空调监控、机柜微环境监测、漏水监测、消防监测、图像监控、门禁管制。

**1.6 消防系统**

1.气体灭火

主机房安装气体灭火系统，每个机房保护区为单独的一套灭火控制系统。

2.机房消防报警及极早期预警

支持辅助区机房吊顶下各安装感烟探测器、感温探测器、声光报警器。

3.消防排烟系统

主机房、支持辅助区应配置排风机，排风风管及安装辅材选用阻燃材料或难燃B1级材料，排风管道应安装排风防火阀。

**1.7 机房安全**

1.出入管理系统：机房所有出入口均安装门禁系统。

2.视频监控系统：机房各出入口以及机柜通道应具备高清监控系统，存储时间不少于 60 天。

**1.8 关键设备要求**

1.空调系统要求采用风冷变频技术，设备必须满足以下条件：

（1）制冷量满足数据中心需求，采用N+1冗余模式。

（2）模块内行级精密空调，单台制冷量不低于25kW。

2.UPS系统

（1）容量满足数据中心机房供电要求，采用N+1主备模式。

（2）蓄电池为铅酸电池，便于维护。

3.柴油发电机

功率满足数据中心机房实际负荷量≥500KW，发动机组的综合负载在60%-70%之间。

**2、项目服务要求**

服务商除向采购方提供符合上述基本原则和要求的机房、办公辅助环境外，还需提供7×24小时的机房日常维护管理服务、设施保障服务。以上服务包括但不限于：

（1）7×24小时人员值班、环境监控、定期巡查。

（2）对机房内相关设备（服务商自有设备）进行定期巡检、并按照采购人要求进行相关处理。

（3）机房空调、UPS供配电系统、备用发电机、消防系统、环境监控系统等各类机房设施的巡检、维护、测试和应急演练。

（4）提供相关人员出入、设备出入手续的办理与协调。

（5）协助进行设备排查故障等工作。

（6）其它根据采购方要求所需要配合的工作。

**3、故障响应及解决时限要求**

根据对系统可用性和业务连续性的影响程度，将故障分为三个等级，其定义和对应的服务响应与解决时限要求如下表。

**基础设施维保各级故障定义表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障等级** | **故障定义** | **电话及远程支持响应时间** | **现场支持响应** | **故障解决** | **备注** |
| 一级故障 | 因双路UPS系统故障导致机房内全部设备断电超过10分钟；因空调系统故障导致核心设备宕机超过10分钟；因消防系统故障导致机房发生火情。 | 3分钟内 | 5分钟内 | 30分钟内 |  |
| 二级故障 | 因单路UPS系统故障导致机房内部分设备断电超过10分钟；因空调系统故障导致重要设备宕机超过30分钟。 | 3分钟内 | 5分钟内 | 1小时内 |
| 三级故障 | 因机柜PDU故障导致机柜内部分设备断电超过10分钟；因单个空调系统故障导致部分设备宕机超过30分钟。 | 3分钟内 | 5分钟内 | 2小时内 |

**4、处罚规则**

1.除不可抗力因素外，如出现故障，服务商未能按照故障解决时间和年度运维完好率（注：年度运维完好率N=故障修复次数÷故障总次数×100%）要求排除故障，导致故障解决时间和运维完好率未达标，处罚规则如下：

| **事故等级** | **处罚规则** | |
| --- | --- | --- |
| 一级故障 | 故障解决时间：故障解决30分钟内故障无法解决，每增加1小时则扣除中标金额的0.5%，每次事故罚款上限为中标金额的10% | |
| 年度运维完好率N | N≥99.9%，不予处罚 |
| 95%≤N＜99%，扣除中标金额的5% |
| N＜95%,扣除中标金额的10% |
| 二级故障 | 故障解决时间：如1小时内故障无法解决，每增加1小时则扣除中标金额的0.3%，每次事故罚款上限为中标金额的8% | |
| 年度运维完好率N | N≥99.9%，不予处罚 |
| 95%≤N＜99%，扣除中标金额的5% |
| N＜95%,扣除中标金额的8% |
| 三级故障 | 故障解决时间：如2小时内故障无法解决，每增加1小时则扣除中标金额的0.1%，每次事故罚款上限为中标金额的5% | |
| 年度运维完好率N | N≥99.9%，不予处罚 |
| 95%≤N＜99%，扣除中标金额的3% |
| N＜95%,扣除中标金额的5% |

备注：故障处罚实行累加制，如出现一级、二级、三级故障各1次，且故障时间均超过规定的N个小时，则计算公式如下：

处罚金额= [N%（一级故障）+ N%（二级故障）+N%（三级故障）]\*合同总金额

2.运维服务期内，如因服务商原因导致用户单位书面投诉（来函或邮件投诉）的，且经采购单位审核后，认为投诉合理属实的，服务商须在一个工作日内向用户单位提供解决方案，故障解决后出具故障解决报告，经采购单位签字确认，并按照以下处罚规则执行：

|  |  |
| --- | --- |
| **投诉次数** | **处罚规则** |
| 书面投诉次数≤3次 | 每收到一次书面投诉，罚款10000元。 |
| 4次≤书面投诉次数≤8次 | 每收到一次书面投诉，罚款20000元。 |
| 书面投诉次数≥9次 | 每收到一次书面投诉，罚款100000元，且采购单位有权解除合同，并进一步追究中标单位责任。 |

**5、其他相关要求**

1.本项目工作人员须具有国家相关政策、法律、法规要求的承担该项目任务相应的资格条件以及相关工作经验。项目经理、项目技术负责人及项目其他人员的数量和构成比例需满足项目需求。

2.服务商应充分考虑各类场景施工人员资质符合行业监管部门要求，特别是安全生产方面的要求。

3.服务商应承诺已充分了解了本次采购的项目需求，对采购服务内容及应用模式做了充分的评估，能够满足本次项目建设的目标。

4.服务商应承诺在项目完成时将项目的全部有关技术文件、资料及测试、验收报告等文档汇集成册交付采购单位。

5.服务商应承诺所提供的服务商资格、资质证明文件不存在隐瞒、与实际情况不符等情况，采购单位有权在服务商成交后对服务商相关资质、资格和能力进行考察验证的权利，如果存在重大差异，有权取消或终止合同。

6.若采购内容中的某项任务因未能预测的因素不能启动，采购单位有权取消该任务。

7.安全要求。服务商在项目实施过程中和国家规定的相关产品年限内，因安装施工原因造成的人员伤害和一切损失与采购单位无关，完全由服务商承担。服务商必须为本项目工作人员购买人身意外保险。

**三、服务期限**

服务期限1年，合同期限自 年 月 日起至 年 月 日止。

**四、运维管理费用及拨付**

（一）合同金额：人民币 万元（ 元整）。

（二）资金拨付：

1.甲方在签订合同且财政资金下达后，10个工作日内凭乙方等额有效发票拨付合同金额40%即人民币 元（大写 元整）给乙方。

2.乙方服务满9个月且财政资金下达后，甲方10个工作日内凭乙方等额有效发票拨付合同金额40%即人民币 元（大写 元整）给乙方。

3.项目验收通过后，甲方在10个工作日内凭乙方等额有效发票拨付合同金额20%即人民币 万元（大写 元整）给乙方。

4.乙方未按照约定开具发票的，甲方有权拒绝支付管理费用且不承担违约责任。

**五、违约责任**

（一）由于甲乙任何一方违约，造成本合同不能履行或不能完全履行时，守约方有权要求终止合同。

（二）甲乙双方依照协议规定所应承担的协作任务，因不可抗力确属无法承担的，应在不可抗力发生后两个工作日内，及时通知对方。

（三）甲乙双方由于不可抗力确实无法承担协作任务，而给他方造成经济损失的，不负赔偿责任；由于其它原因不愿继续承担协作任务，而给对方造成经济损失的，应当承担赔偿责任。

（四）甲方应遵照本合同前述的“付款方式”条款中履行付款义务。

（五）因乙方服务考核未达到甲方要求的，甲方有权单方终止合同，且不再支付合同尾款，并不赔偿乙方任何损失。

**六、甲方承诺**

遵守本合同中的各项约定，为乙方提供项目建设的必要条件并履行各项义务。

**七、乙方承诺**

遵守本合同中的各项约定，按照管理工作范围和内容，承担管理考核职责和任务，并对甲方负责。

**八、争议解决**

在合同履行过程中发生的与本合同有关的争议，双方应通过友好协商解决；经协商不能解决的，甲乙双方均可以向甲方住所地人民法院提起诉讼。

**九、合同效力**

1.本合同自双方法定代表人或授权代表人签名并加盖公章之日起生效。

2.本合同一式捌份，双方各执叁份，报市财政局壹份，送采购代理机构壹份。具有同等法律效力。

**甲方（盖章） 乙方（盖章）**

**三亚市科技工业信息化综合服务中心 （供应商） 法定代表人（或授权代表） 法定代表人（或授权代表）**

**（签字） （签字）**

签约时间： 年 月 日 签约时间： 年 月 日

招标人声明：本合同标的经海南中采工程咨询有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与采购文件、响应文件的内容一致。

**见证方：海南中采工程咨询有限公司（盖章）**

经办人： 日期：