

合同编号：

信息系统运行维护项目（2025 年）1 包— 基础软件运维服务合同

项 目 名 称：信息系统运行维护项目

委托方（甲方）：海南省生态环境厅

受托方（乙方）：海南云信安科技有限公司

签订地点：海口市

签订日期：2025 年 7 月 日

目录

一、合同标的及金额等(详见附件清单)	1
二、合同通用条款	1
三、付款方式	14
四、违约赔偿	15
五、合同纠纷处理	17
六、合同生效	17
七、本合同的组成文件	17
八、合同附件	18
九、合同备案	18
附件 1：产品运维清单	19
附件 2：运维管理和考核办法	24
1. 运维服务总体要求	24
2. 运维服务故障分级	25
3. 运维服务考核细则	26
附件 4：项目保密协议	34

基础软件运维服务合同

甲方：海南省生态环境厅

乙方：海南云信安科技有限公司

甲乙双方根据 2025 年 7 月 7 日海南省生态环境厅信息化运维项目（2025 年）（项目编号:HZ2025-141 包号：1 包）公开招标结果及招标文件的要求,经协商一致,同意以下专用条款作为本项目合同条款的补充。当合同条款与专用条款不一致时，以专用条款为准。

一、合同标的及金额等(详见附件清单)

序号	产品名称	服务内容	单价(元)	数量	单位	合计(元)	备注
1	信息系统运行维护项目（2025 年） 1 包—基础软件运维	基础软件运维	488000	1	项	488000	
合同总额		(小写)：¥488000 元					
		(大写)：肆拾捌万捌仟元整					

服务期：自合同签订之日起 12 个月。

二、合同通用条款

1. 运维范围

1) 产品软件运维列表

1、数据库

包括 5 台 DB2 数据库, 12 台达梦数据库(V7 和 V8 版本), 6 套 SQLSERVER 数据库、1 套 Postgresql 数据库、1 套 MongoDB 集群以及 19 台 Oracle 数据库。

2、中间件

包括 3 套 weblogic 中间件（其中两套 12c 版本，1 套 10 版本）、1 套应用集成运行平台（普元应用开发平台软件 V7.5(EOS Platform，企业版)）、1 套企业门户平台软件 Portal（普元企业门户平台软件 PortalV7）、3 套集成报表软件（集算报表专业版 5.0）以及 5 套普元应用服务器软件（Primeton_AppServer_V6.5）。

3、办公和通讯产品

序号	区域	中间件名称	备注
1	政务外网	e-link 多平台即时通讯系统	即时通讯软件
2	政务外网	金格电子签章系统软件（管理端）	金格电子签章系统软件（客户端）的管理
3	政务外网	金格电子签章系统软件（客户端）	支撑电子公文管理系统、行政许可审批系统、环境信访系统等业务系统的意见签批
4	政务外网	科怡数字档案管理软件	
5	政务外网	WPS 文档中台软件	
6	政务外网	宁盾动态口令认证系统	云桌面双因子认证

2) 其他运维服务

运维对象	相关指标或用途说明	单位	数量	备注
其他运维服务	核应急云桌面运维	套/年	1	

	统信操作系统升级服务	套/年	1	包含 835 套操作系统功能升级、漏洞补丁、安全问题升级服务。
	漏洞扫描服务（含设备）	套/年	1	
	购买 100 个电子签章系统客户端授权（不需买实体 key）	元/个	100	

2. 运维服务内容：

（1）数据库运维服务

包括 Oracle、DB2、sqlserver、Postgresql 和达梦等关系型数据库, 以及 mongodb 数据库。

1. 日常工作

- 保障数据库正常运行。
- 数据库日常维护工作, 包括维护用户、表、索引、视图、表空间等工作。
- 配合用户进行等保测评等相关工作。
- 使用监控软件进行监控, 出现问题时及时处理。
- 提供数据库相关的支持与咨询服务。

2. 定期巡检工作

定期（每周）对数据库进行巡检工作, 编写巡检记录表。

3. 漏洞修复

积极配合用户漏洞修复等相关工作, 包括修复前的测试验证及生产的修复工作。

4. 备份恢复

定期对数据库进行备份操作, 并在需要进行本机或异机的恢复操作。

5. 性能优化

积极配合用户解决性能相关的问题，提出合理的性能优化建议并进行性能测试及验证工作。

6. 运维报告

按周提交周报，周报包括巡检记录及相关截图或照片；按月提交运维报告，包括日常问题记录及解决操作记录、巡检记录、备份情况，性能优化工作记录，以及涉及漏洞修复内容等。

(2) 中间件、办公和通讯软件运维

1.日常工作

- 保障中间件、办公和通讯等软件正常运行。
- 中间件、办公和通讯等软件日常维护工作，
- 对中间件、办公和通讯等软件进行监控，出现问题时及时处理。
- 其他和中间件、办公和通讯等相关的支持与咨询服务。

2.定期巡检工作

定期（每周）进行巡检，编写巡检记录报告。

3.漏洞修复

积极配合用户等保测评、漏洞修复等相关工作，确保达到安全要求。

4.运维报告

按周提交周报，周报包括巡检记录及相关截图或照片；按月提交运维报告，包括日常问题记录及解决操作记录、巡检记录、备份情况，性能优化工作记录，以及涉及漏洞修复内容等。

5.其他

普元中间件测试环境需要2套1年的临时许可(包括 Primeton_AppServer_V6.5 和平台应用)

(3) 其他运维

1.保障核应急云桌面（含令牌授权）：云桌面平台日常技术支持，包含桌面账号建立、桌面分发、认证令牌绑定与分配、日常平台维护及安全问题处置、常见桌面问题处理与解答等，并提供云桌面配套宁盾动态口令认证系统系统 1 年授权许可，确保云桌面稳定运行。

2.统信操作系统升级服务，通过部署正版服务端软件，以软件分发方式升级操作系统、打补丁、安全包升级等，包含 835 套操作系统功能升级、漏洞补丁、安全问题升级服务。

3.漏洞扫描服务（含设备）：提供漏洞扫描设备及漏洞扫描服务，涵盖政务外网、业务专网、互联网等网络与设备及第三方接入单位漏洞扫描。按季度开展全面扫描工作并提交正式漏洞扫描报告，按用户安全工作需求不定期对部分网络及设备开展漏洞扫描服务。

4.购买 100 个金格 key 授权的运维工作，确保相关设备及服务正常使用。

3. 甲方权利和义务

(1) 甲方应按项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。

(2) 甲方应向乙方提供并允许乙方为运维工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

(3) 甲方有权监督本项目进度，并指派授权人刘兴晓，联系方式：0898-66860696 对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以阶段确认。甲方如变更授权人，应提前 7 工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

(4) 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

(5) 甲方应按本合同的约定向乙方支付款项。

(6) 甲方应按本合同约定依乙方提出的验收申请进行验收。

4. 乙方权利和义务

(1) 乙方应按照本合同的要求，开展基础硬件及产品软件运维工作，并确保其安全稳定运行。

(2) 乙方保证其拥有从事本项目运维工作的资质及能力，并保证不会侵犯任何第三方知识产权。如有侵犯任何第三方知识产权纠纷，由乙方承担全部责任。

(3) 乙方应按照本合同约定向甲方交付合同运维成果和相关技术资料。

(4) 乙方应按照本合同约定为甲方提供培训服务。

(5) 乙方应按照本合同约定为甲方提供项目维护服务。

(6) 乙方应自签订合同至项目验收，派出本项目组运维团队在甲方指定的现场办公，以保障项目沟通和技术交流顺利实施。乙方人员在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的有关规章管理制度，因乙方人员违反有关规章管理制度所导致的一切责任由乙方承担。

(7) 乙方严格按照招标文件中的“服务要求”和合同要求开展项目运维服务。

5. 运维服务要求

(1) 乙方为甲方提供为期一年的运维服务，保证在合同期内项目不因其自身存在的问题影响正常运行。

(2) 按照运维管理制度，做好运维保障工作，同时按照运维地上班作息时间内做好日常技术服务工作。

(3) 做好系统日常巡检、客户提出的问题处理、客户使用操作解答等工作，确保软硬件及相关网络稳定提供服务；按要求每月提交运维工作报告，运维期限

结束后提供总运维工作报告。

(4) 乙方在为甲方提供售后维护服务过程中，对获知的甲方数据信息等负有保密责任，非经甲方书面同意，不得向任何第三方披露或在本合同约定目的范围外使用，乙方公司及开展运维技术人员均签订附件4：项目保密协议，并严格按照保密协议的约定履行义务及承担相应责任；

(5) 乙方在为甲方提供技术服务过程中所形成的知识产权归甲方所有。

(6) 乙方不得在非授权情况下，将甲方数据、账号密码、项目信息等违规下载或传输至非甲方授权的存储空间或者公有云服务器。

(7) 为确保运维工作的持续性，在甲方确定下一年度运维供应商之前乙方需协助甲方继续做好相关运维保障工作,超期运维产生费用由下一年度运维供应商承担。

6. 驻场服务要求

乙方按合同要求提供不少于3名具有至少1年信息化项目运维经验且具备承担项目运维能力的驻点运维人员，驻点服务人员需要按时打卡上下班，工作日上班时间为8:00-18:00，合同签订生效后一周内需安排。如驻点服务人员未能按约定的时间和方式打卡上下班，或在上班期间未能及时完成工作，或驻点服务人员不具有从事相关工作的资质的，甲方有权随时要求乙方予以更换，如乙方拒绝予以更换的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照本合同第四条约定承担违约责任。

驻点人员在保障本项目运维工作前提下，其他工作由甲方统筹安排，非甲方允许驻场人员上班期间不得从事甲方单位之外的工作。驻点人员变更必须提前一个月向甲方提出申请，经甲方同意，完成运维工作交接且新接手驻点人员具备承担项目运维能力后方可变更。

7. 运维服务方式

(1) 电话支持服务（7×24 小时），驻场运维人员需保持服务电话 24 小时畅通，运维软硬件及相关网络出现问题及时响应；为确保运维工作正常开展，便于协调相关运维事项，乙方需安排 24 小时运维值守协调人员，协调联系人：李展欧 联系电话:0898-66699919,联系邮箱：lizo@hnyxa.com。如果联系人员或联系方式有变化，乙方须及时通知甲方，得到甲方书面确认，否则因乙方自行更换联系方式而造成无法接到甲方的软硬件故障的报障通知，乙方承担违约责任。

(2) 驻场运维：乙方按合同要求至少提供 3 人驻场运维，实时保障项目软硬件及涉及网络正常运行；

(3) 日常咨询服务：涉及项目软硬件产品使用和优化等日常咨询，需当日安排驻场运维人员上门或者电话回复，详细记录和解答咨询。

(4) 配合做好网络安全防护工作，如项目软硬件产品存在安全风险，负责对该安全风险进行修复；

(5) 技术支持服务：若甲方的软硬件出现任何故障，运维人员接到电话、邮件、传真、短信、微信等方式通知维修后，应在约定时限内响应，提供现场技术支持。原则上24小时内解决故障或提出书面替代方案，以书面的方式提交故障报告，并将相关文档进行备案记录，以备日后查询。未在约定期限内完成维护义务的，甲方有权委托第三方技术单位代替履行维护义务，有义务做好配合，产生费用由乙方承担。

8. 服务响应要求

(1) 响应时间

响应服务时间为工作时间20分钟，非工作时间响应时间1小时。级别一处理

时限为2小时，级别二处理时限4小时，级别三处理时限6小时。

(2) 服务级别定义

级别一：造成运维软硬件不可用，影响相关系统或网络无法正常运行。

级别二：运维软硬件正常，但影响部分业务或网络正常运行。

级别三：软硬件性能优化、技术支持及咨询等服务。

(3) 故障级别响应

当运维软硬件出现故障时，乙方应在20分钟内对故障申告进行响应。故障的开始时间以用户申告记载并经乙方确认的时间为准，故障消除时间以乙方提供并经用户确认的时间为准。

维护人员、设备备件按故障级别到达现场时间、提出解决方案时限和故障恢复时限如下：

故障级别	技术人员到场时间	提出解决方案	解决时间
I 级：属于重特大故障；其具体现象为：硬件损坏或产品软件崩溃	驻点人员立即到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	8 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：部分软硬件发生故障，造成小面积瘫痪但不影响整体网络、产品运行	驻点人员 30 分钟以内到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	8 小时以内

III 级：属于较严重问题； 其具体现象为：部分软硬件小部分功能失效或出现报错、告警或故障，但该软硬件仍能继续运行。	驻点人员 1 小时以内到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	12 小时以内
IV 级：属于普通问题	2 小时以内驻点人员到达现场或者立即远程在线解决	限时提交或到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	24 小时以内

9. 售后服务保障要求

(1) 服务内容

针对巡检过程中发现的故障或隐患，及时消除基础硬件和产品软件不安全或不稳定状态。响应甲方服务申告，及时处理故障，确保运维软硬件正常运行。

(2) 服务响应

提供7×24小时售后服务，包括邮件、电话、远程维护、驻点服务等方式。乙方应根据故障级别，提供具体的售后服务方案，提供售后服务具体措施、应急措施等，在规定时间内，及时解决故障问题并恢复正常使用。

(3) 维护更新的及时性

乙方应成立专门的售后服务小组，提供完善周到的售后服务。在运维服务期内，乙方对硬件维护、软件升级、程序优化、数据整理更新等维护服务应及时响应，按照甲方的时间要求完成维护服务。

10. 运维材料交付

相关巡检记录每月汇总发由应用系统负责人确认留档。

按月提交运维报告，并提交业务负责人确认留档。运维结束前提交年度整体运维报告。运维报告包含但不限于以下内容：运维整体情况、当月运维存在问题及解决处置情况、重大故障及响应情况、漏洞修复及安全保障情况、巡检及监测预警情况、各类备份及下月运维计划等内容，同步提供日常运维支撑材料（如运维台账、升级单、巡检报告、计划措施、驻点人员考勤记录等）。

运维软硬件发生故障影响导致无法使用，需及时解决并提交系统故障报告。报告包括故障描述、故障原因、影响范围、解决措施、事故总结及整改意见等。

系统如需升级优化，需提交系统升级实施单。升级实施单包括升级原因、升级事项、影响范围及风险评估、实施计划、预计升级时间等。

运维公司和甲方需签署公对公保密协议，以及驻场人员的个人保密协议。

11.验收

乙方在完成本合同约定的技术服务内容，后 10 日内向甲方提出书面的验收申请，甲方应按照本条的约定进行验收。

一、甲方应当在接到乙方书面验收申请后，10 日内组织验收。

二、验收标准：

（一）《海南省省级政务信息化项目建设管理办法》等相关规定以及本合同约定的要求组织专家验收。

（二）其他： 无 。

三、验收费用的承担： 乙方负责。

四、验收后的处理：

（一）验收通过：甲方应出具验收合格的书面意见给乙方。

(二)验收未通过：如果乙方提供的技术服务未能为甲方解决本合同约定的全部技术问题的，验收未通过，甲方应出具验收不合格的书面意见给乙方。乙方应当在 30 天内根据甲方的验收意见继续提供技术服务直至为甲方解决全部的技术问题。若第二次验收仍未通过的，甲方有权解除本合同，要求乙方承担相当于合同总价款 15%的违约金，其他解除合同的后果见本合同第四条第(七)款约定。

五、甲方出具验收合格的书面意见，不能视为免除乙方对技术服务存在缺陷所应负的责任，如存在缺陷的，乙方应免费予以解决。乙方不予解决的，甲方有权委托第三方解决，乙方应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

验收材料包括以下验收申请单、验收汇报 PPT、年度运维报告、运维月报、巡检记录材料、故障报告单、优化建议单、考勤记录、保密协议等。

12.知识产权及保密

(1) 乙方依照本合同约定向甲方交付的合同系统和技术资料的知识产权归甲方所有，本合同签订前已经存在的知识产权归原拥有方所有。

(2) 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、数据信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

(3) 在非授权情况下，不将系统、程序和数据违规下载传输至非授权的存储空间或者公有云服务器。

(4) 保密期限不受本合同期限的限制，保密信息接受方仍应承担保密义务。

13. 责任限制

(1) 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- 1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；
- 2) 乙方已交付的合同系统和技术资料的丢失或损害，或已交付的合同系统因系统使用者操作不当及其他不可归责于乙方的原因，导致的数据丢失、设备损坏或其他损失；
- 3) 因甲方使用非本合同约定的第三方软件或设备导致的系统无法正常运行；
- 4) 因硬件设备故障而导致合同系统运行异常；
- 5) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；
- 6) 甲方的任何间接经济损失；
- 7) 其他无。

(2) 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- 1) 第三方对乙方提出的索赔要求，但依本合同约定应由甲方承担的除外；
- 2) 乙方的任何间接经济损失；
- 3) 其他无。

14. 不可抗力

(1) 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

(2) 由于不可抗力致使合同无法履行的,受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方,并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

(3) 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行,本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延,双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后,双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 30 个工作日,任何一方均有权解除合同。

(4) 一方迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

15.合同的变更、转让和终止

(1) 本合同一经生效,非经甲乙双方书面同意,任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

(2) 本项目不允许项目转包;未经甲方同意,乙方不允许项目分包,不因项目分包减少乙方应承担的责任和义务。

(3) 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后,本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前,均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

(4) 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序,另一方都有权解除本合同,但必须以书面通知对方。

三、付款方式

(一) 合同报酬:人民币肆拾捌万捌仟元整(¥ 488000.00 元)。

该价款为固定包干封顶价,乙方已经预见履行本合同所需所有成本、费用、税费、利润、风险等并纳入该价款的考虑,除此以外,甲方不再支付其他费用。乙方未全部履行或瑕疵履行本合同义务的,甲方有权核定减少对应合同义务应付

乙方价款。

服务期内，保障运维软件有效运行，保障过程中，涉及的运维软件本身安全、质量、性能方面升级优化所产生的费用均包含在本次服务采购中，甲方不再支付任何费用。

(二) 支付方式：分三笔款支付。

1. 首期支付 50%：双方合同签订，由乙方开具正规增值税普通发票给甲方，后 15 个工作日内,甲方审核通过后向乙方支付首期款项：贰拾肆万肆仟元整人民币 (¥ 244000.00 元)；

2. 二期支付 30%：乙方提交实施方案且提交合同签订起至 9 月运维报告后，乙方开具正规增值税普通发票，甲方审核通过后向乙方支付第二期款即：壹拾肆万陆仟肆佰元整人民币(¥ 146400.00 元)；

3. 尾款支付 20%：运维期满后 1 个月内，乙方向甲方提交合同约定的相关阶段成果材料，甲方组织专家进行验收，验收通过后，甲方向乙方支付尾款，支付合同款项的 20%。即玖万柒仟陆佰元整人民币(¥ 97600.00 元)。

4. 甲方每次付款前，乙方应提供付款依据并根据甲方要求开具对应付款金额的合法、有效增值税普通发票原件。未提供发票或提供的发票不符合要求的甲方有权拒绝付款且不承担违约责任，乙方应赔偿因此给甲方造成的一切损失。发票不符合要求的情形包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的；发票上的信息错误；因乙方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败等。

5. 甲方已按时向财政等部门提交付款申请，因财政封账、财政审批等原因导致付款延迟，乙方表示谅解，甲方不因此承担违约责任。

6. 因签订合同日期晚于上年度服务截止期 2025 年 4 月 19 日，乙方应向上一年度运维供应商支付超出上一年度运维服务期限的费用。费用计算规则=实际服务天数*（上一年度合同金额/365）。

四、违约赔偿

（一）在合同履行过程中发生的下列情形之一，属于乙方违约：

- 1.未经甲方同意，乙方将本合同义务转包或分包的。
- 2.乙方明确表示或者以其行为表明不履行合同主要义务的。
- 3.乙方或乙方指派履行合同义务人员不具备履行本合同所必须资质的。
- 4.乙方履行合同义务或交付的产品、工作成果，内容、形式违反法律法规规定，不被司法机关、行政机关等承认无法实现甲方合同目的的。
- 5.乙方与他人恶意串通或恶意履行合同损害甲方利益的。
- 6.乙方未按约定的期限、内容、方式等履行合同义务、交付产品或工作成果的。
- 7.乙方履行本合同约定义务损害甲方、第三方人身权利、肖像权、知识产权等合法权益的，或因第三方主张上述事实导致甲方成为仲裁被申请人、诉讼被告或第三人的。
- 8.乙方向甲方相关人员进行商业贿赂或其他不正当竞争行为的。
- 9.乙方其他违反本合同约定义务的。

（二）乙方存在本条第（一）款约定的第1、2、3、4、5项中情形的，甲方有权解除合同，要求乙方返还全部款项，并要求乙方另行支付相当于合同总价款10%的违约金。

（三）乙方存在本条第（一）款约定的第6项中情形的，包括但不限于未在合同约定的期限内交付工作成果、针对故障和隐患等问题未在合同约定的响应时间内响应或处理的，每逾期一日，乙方应按照合同总价款0.5%的标准支付违约金。逾期超过15日的，甲方有权解除合同，并要求乙方另行支付相当于合同总价款10%的违约金。

（四）除本条第（一）款第1、2、3、4、5、6中情形之外，乙方存在其他违反合同约定行为的，每违反一项合同约定，应向甲方支付合同总价款1%的违约金，同时，甲方有权要求乙方赔偿实际损失并要求乙方整改；乙方不整改或整改不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，要求乙方另行支付相当于合同总价款

10%的违约金。法律法规规定、本合同另有约定违约责任的，从重约定承担违约责任。

（五）甲方有权从应付乙方款项中扣除乙方应付违约金、损失赔偿等乙方应付款项，余额不足的，甲方有权要求乙方在 5 日内补足。乙方收到甲方书面通知或已扣除后的款项 3 日内未提出异议，视为认可甲方的扣除。

（六）上述违约金为甲乙双方对合同依法履行后预期经济利益的综合考量结果，除双方另有约定之外，乙方不得随意主张减少。乙方违约行为造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。甲方损失包括但不限于直接经济损失、诉讼费、律师费、调查取证费、交通费、鉴定费、保全费、保全保险费、采取补救措施的费用、向第三方赔偿的损失等。

（七）如甲方根据合同约定解除合同的，根据甲方认可的乙方已实际履行的合同义务结算价款。因乙方违反本条第（一）款第 1、2、3、4、5 项约定的除外。合同解除超过 30 日乙方拒不配合结算工作或无正当理由否认甲方出具的结算意见的，结算价款以甲方认定金额为准。

五、合同纠纷处理

本合同履行过程中发生纠纷，应协商解决，协商不成，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼解决。

六、合同生效

本合同由甲乙双方法定代表人、负责人或授权代表（提供授权委托书等证明）签字并加盖公章后生效。

七、本合同的组成文件

- 1.合同通用条款和专用条款；
- 2.招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函（如有）；
- 3.中标通知书；
- 4.甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

八、合同附件

- 1.设备/产品运维清单；
- 2.运维管理和考核办法
- 3.中标通知书
- 4.项目保密协议

九、合同备案

本合同一式玖份，中文书写。甲方执陆份、乙方执贰份、招标代理机构执壹份。

（以下无正文，为签署页）

甲方：海南省生态环境厅（盖章）

乙方：海南云信安科技有限公司（盖章）

地址：海南省美兰区美贤路9号

地址：海南省海口市美兰区人民路45号

A2-502

法定（或授权）代表人：_____

法定（或授权）代表人：_____

开户行：_____

开户行：光大银行海口海甸支行

户名：_____

户名：海南云信安科技有限公司

帐号：_____

帐号：39240188000112763

____年____月____日

____年____月____日

招标代理机构声明：本合同标的经海南海政招标有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南海政招标有限公司（盖章）

经办人：_____

____年____月____日

附件 1：产品运维清单

产品软件运维列表

数据库

包括 19 台 Oracle 数据库，5 台 DB2 数据库，12 台达梦数据库，6 套 SQLSERVER 数据库、1 套 Postgresql 数据库、1 套 MongoDB 集群。

Oracle 数据库

序号	区域	数据库名称	操作系统	数据库版本	备注
1	互联网区	在线监控系统互联网数据库	Red Hat Linux Server release 6.8	Oracle 12c 12.2.0.1.0	
2	互联网区	环境应急系统、排污许可证互联网数据库、禁塑平台数据库	麒麟 v10	Oracle 12c 12.2.0.1.0	
3	互联网区	海南农业排水现状调查数据库	麒麟 v10	Oracle 12c 12.2.0.1.0	
4	互联网区	互联网数据中心生产库	麒麟 v10	Oracle 12c 12.2.0.1.0	
5	互联网区	污染源调（普）查管理系统	Windows Server 2012 R2 Standard x64st	Oracle 12c 12.2.0.1.0	
6	政务外网	数据中心数据库 DG 备库	Anolis OS 7.9	Oracle12.1 DG	
7	政务外网	生态环境厅共享数据库 DG 备库	Anolis OS 7.9	Oracle12.1 DG	
8	政务外网	二污普数据采集数据库集群	Kylin 10	oracle12.2	
9	政务外网	二污普数据采集数据库集群	Kylin 10	oracle12.2	

10	政务外网	污染源调（普）查管理系统、海南污染源监测管理系统数据库	Windows Server 2012 R2 Standard x64st	oracle12.2	
11	政务外网	生态红线数据库	Windows Server 2012 R2 Datacenter	oracle11	
12	政务外网	环境应急系统、排污许可证管理端数据库、禁塑平台数据库	麒麟 v10	oracle12.2	
13	政务外网	三线一单数据库	Red Hat Linux Server release 6.8	Oracle12.1	
14	政务外网	数据中心数据库	Red Hat Linux Server release 6.8	Oracle12.1	
15	政务外网	地理信息系统（onemap，arcgisServer）数据库	ORACLE Linux Server release 6.8	Oracle12.1	
16	政务外网	在线监控系统数据库	CentOS release 6.8	Oracle12.1	
17	政务外网	生态环境保护厅生产数据库	麒麟 v10	oracle12.2	
18	政务外网	生态环境厅共享数据库（党政共享数据库前置机）	Red Hat Linux Server release 6.8	Oracle12.1	
19	政务外网	在线监控系统数据库	CentOS release 6.8	Oracle12	

DB2 数据库

序号	区域	数据库名称	操作系统
1	政务外网	DB2 数据库服务器 1	redhat-linux6.5x64

2	政务外网	DB2 数据库服务器 2	redhat-linux6.5x64
3	政务外网	DB2 数据库服务器 3	redhat-linux6.5x64
4	政务外网	DB2 数据库服务器 4	redhat-linux6.5x64
5	政务外网	环评上报前置库	windows

达梦数据库

序号	区域	数据库名称	操作系统
1	政务外网	达梦正式数据库服务器 1	centos 7.6
2	政务外网	达梦正式数据库服务器 2	centos 7.6
3	政务外网	达梦正式数据库服务器 3	centos 7.6
4	政务外网	达梦测试数据库服务器	centos 7.6
5	政务外网	省厅环境厅 共用数据库 A_电子签章数据库	
		生态环境厅 共用数据库 A_即时通讯数据库	
6	政务外网	共用数据库 B_WPS 中台数据库	
		共用数据库 B_科怡档案数据库	
7	政务外网	综合门户系统数据库	
8	政务外网	OA 办公系统数据库 1	
9	政务外网	OA 办公系统数据库 2	
10	政务外网	环科院平台数据库、污染源在线监 控、鱼类应用 接入第三方接口数据库、JEECG 环评备案数据、互联网+监管	麒麟 v10(cpu 鲲鹏 920)
11	互联网区	蓝色碳汇系统 互联网 jeecg 平台	麒麟 v10(cpu 鲲鹏 920)
12	政务外网	信用评价系统(2 个用户)、生态环境 执法系统、碳普惠、噪声联网系统	麒麟 v10(cpu 鲲鹏 920)

其他数据库

包含 6 套 SQLSERVER 数据库、1 套 Postgresql 数据库。

序号	区域	数据库名称	操作系统	数据库类型
1	监测中心 互联网	海南省环境空气监测数据管理平台（广东旭诚）	Windows Server 2012 R2 Datacenter	SqlServer
2	互联网	海南省环境空气监测数据管理平台 2	Windows Server 2012 R2 Datacenter	SqlServer
3	监测中心 互联网	海南省环境监测中心站数据管理系统	Windows Server	Microsoft SQL Server 2008 R2
4	监测中心 互联网	海南省水环境数据管理系统	Windows Server	Microsoft SQL Server 2016 (SP1)
5	互联网	海南污染源监测数据管理系统	Windows Server	SQL Server2008
6	政务外网	海南污染源监测数据管理系统	Windows Server	SQL Server2012

序号	区域	数据库名称	操作系统	数据库类型
1	监测中心	海南省环境空气	Windows Server	Postgresql

	互联网	数值预警预报信息 系统（二期）	2012 R2 Standard	
--	-----	--------------------	------------------	--

中间件

包括 3 套 weblogic 中间（其中两套 12c 版本，1 套 10 版本）、1 套应用集成运行平台（普元应用开发平台软件 V7.5(EOS Platform，企业版)）、1 套企业门户平台软件 Portal（普元企业门户平台软件 PortalV7）。

序号	区域	中间件名称	版本	操作系统
1	政务外网	EOS7 基础框架	Weblogic12c	Red Hat Linux Server release 6.8
2	政务外网	weblogic 集群	Weblogic12c	Red Hat Linux Server release 6.8
3	政务外网	EOS5 应用系统 weblogic	Weblogic10.3.5	Windows Server

办公和通讯产品

序号	区域	中间件名称	备注
1	政务外网	e-link 多平台即时通讯系统	即时通讯软件
2	政务外网	电子签章系统软件（管理端， 包括 24 套数据证书认证服务）	电子签章系统软件（客户端）的管理
3	政务外网	电子签章系统软件（客户端）	支撑电子公文管理系统、行政许可 审批系统、环境信访系统等业务系 统的意见签批
4	政务外网	集成报表软件（集算报表专 业版 5.0）	集算报表专业版 5.0

附件 2：运维管理和考核办法

2025 年海南省生态环境厅信息化运行维护项目将加强考核管理，通过制定质量考核办法和机制，提升运维效率，保证信息系统平稳运行。

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，运维服务质量考核满分为 100 分，若年终服务考评分低于 80 分，将相应扣减服务费用。本考核方法是运维合同的重要组成部分，也是对运维工作进展考核的依据，目的是保证运维单位信息系统平稳运行，保障合同双方充分行使各自的职责和权益，本考核采用量化打分方式，按照考核细则进行年度考核和月度考核：考核评价：优秀：100-90 分，良好：89-80 分，合格：79-70 分，一般：69-60，不合格：60 以下。

月度考评全年累计有三个月为“一般”扣款人民币 2 万元，往后考评每累计增加一次“一般”扣款人民币 2 千元。月度考评全年累计有两次“不合格”扣款人民币 2 万元，往后考评每累计增加一次“不合格”扣款人民币 3 千元。上述情况不满足时，月度考评全年累计有一次“不合格”以及两次“一般”扣款人民币 2 万元。

若因人为操作、违规操作、未及时响应等原因导致发生重大安全事故或对我单位产生重大影响的，每次扣款人民币 2 万元。违反安全管理、保密管理、运维管理等规定的实施运维操作造成系统故障或安全事件并对我单位产生负面影响的，每次扣款人民币 1 千元。对于运维的软硬件产品每发现或被通报 1 起弱口令时间，每次扣款人民币 2 千元。未经审批运维人员私自拷贝传输业务数据或违反保密管理规定，每次扣款人民币 5 千元。驻点运维人员不具备承担项目运维能力且限期一个月未完成整改的，扣款人民币 5 千元，每延迟一个月未完成整改，逐月翻倍扣款。以上扣款如存在同一起事件参照最高罚款条款扣款，不进行重复罚款。

1. 运维服务总体要求

- 提供 7×24 小时支撑服务；

- 故障申告响应时限： 30 分钟内；
- 维护人员、设备备件到达现场时间：见故障响应标准；
- 故障恢复时限：见故障响应规格；
- 故障的开始时间以用户申告记载并经运维方确认的时间为准，故障消除时间以运维方提供的并经用户确认的时间为准；
- 网络中断，可根据客户提供详细的故障处理及分析报告；
- 服务期内，运维方保障系统有效运行，保障过程中，涉及的系统升级优化等所产生的费用均包含在本次服务采购中，运维方承诺，采购人不再支付任何费用。

➤ 具体服务期内平台、系统无故障率、故障指标承诺如下：

指标项目	承诺指标值（月）	指标提取及计算公式
I 级故障季发生次数	0 次	人工记录
II 级故障季发生次数	≤1 次	人工记录
III 级故障季发生次数	≤3 次	人工记录

2. 运维服务故障分级

为了确保在服务期内完成各项承诺指标,严格根据故障级别进行故障处置,故障分级和服务响应时间表如下所示。

故障级别	技术人员到场时间	提出解决方案	解决时间
I 级：属于重特大故障； 其具体现象为：系统崩溃	驻点人员立即到达现场	到达现场后 1 小时内 提交故障解决方案	8 小时以内
II 级：属于严重问题；其 具体现象为：部分系统发 生故障、或小面积瘫痪但 不影响系统整体运行	驻点人员 30 分钟以内到 达现场	到达现场后 1 小时内 提交故障解决方案	8 小时以内

III 级：属于较严重问题； 其具体现象为：部分系统 小部分功能失效或出现报 错、告警或故障，但孩子 系统仍能继续运行。	驻点人员 1 小时以内到 达现场	到达现场后 1 小时内 提交故障解决方案	12 小时以内
IV 级：属于普通问题	2 小时以内 驻点人员到 达现场 或者立即远 程在线解决	限时提交或到达现场 后 1 小时内提交故障 解决方案	24 小时以内

3. 运维服务考核细则

运维服务总体考核项

运维服务

按照以下考核细则进行年度考核和月度考核（若因人为操作、违规操作、未
及时响应等原因导致发生重大安全事故或对我单位产生重大影响的该月份
考核直接为“不合格”）。

序 号	考核项	考 核 项	考核要求	考核内容	考核方法	扣分说明
1	(一) 运维服 务总体 要 求 (20 分)	1、 维 护 工 作 指 标	维护周期 12 个月，运行维 护期内，运行 运维公司提 供 7×24 小 时系统运行 维护服务。	运 行 维 护 期 内 ， 运 行 运 维 单 位 提 供 运 行 维 护 服 务 时效性	通过办公电话、手机 方式，抽查运行运维 公司是否在工作时间 段（每天 8 点-18 点） 提供线上运维服务， 其余时间段是否能提 供 7×24 小时紧急	任何时间段接到用 户反馈，未在半小 时内响应，扣 1 分；
						收到用户投诉，扣 1 分；且产生恶劣 影响，扣 2 分。

		要求			运维服务	
2			运行维护期内,如甲方有重大事件保障、重大系统升级时,维护方应在 2 小时内指派专业技术人员到场协助。	紧急状态下,运维单位响应的及时性	重大事件保障、重大系统升级时,技术人员到场处理	有重大事件保障、重大系统升级时,协助人员未能到场处理,扣 5 分。
3	(二) 规范要求 (18 分)	2、维护工作基本要求	严格遵循安全规范操作制度,确保安全第一	数据库、硬件设备等相关操作的规范性和安全性	数据库升级、数据变更或设备升级处理需提前申请,经相关负责人审批通过后方可实施。	未经审批,私自升级或变更操作,扣 2 分,如果导致数据丢失或出现运维事故,扣 3 分;其他未按照运维管理规范实施生产操作,扣 1 分;实施过程导致重大安全问题,按照 I/II/III 等级,分别扣 3 分、2 分、1 分。
4				系统升级及数据变更相关操作的规范	系统升级或数据变更处理需提前申请,告知系统负责人和数据管理人员,通过后才	未经审批,私自上线代码或修改数据,扣 2 分,如果导致系统出现异

				性和安全性	可实施。	常，扣3分。其他未按照运维管理规范实施生产操作，扣1分；实施过程导致重大安全问题，按照 I/II/III 等级，分别扣3分、2分、1分。
5				运维人员变更及时填写人员变更申请表提交备案	抽查实际运维人员是否登记报备。	运维人员变更，未提前一个月报备登记，扣2分。
6		3、运维人员规范	运维人员进行规范化、标准化管理，确保运维服务及时响应	驻场运维人员按照业主上下班时间正常上班，不得请假不得离岗。	抽查驻场运维人员上下班时间以及考勤情况。	上下班迟到，发现一次扣1分；未请假离岗，扣2分。
7				是否签订安全保密协议	抽查是否签订安全保密协议	未签订安全保密协议，扣1分。
8	(二) 网络安全	4. 数	是否按照海南省相关网	数据日常管理	数据拷贝传输，必须经过审批后，通过安	未经审批，跨业务、跨系统、跨层级私

	全管理 要求 (20 分)	据 安 全 管 理	络安全要求		全介质和网络进行传输	自拷贝传输数据，扣2分；违反保密管理规定，处理数据，扣2分。
9		5. 网 络 安 全 管 理		网 络 安 全 防 控 管 理	按照海南省电子政务云管理规范、电子政务外网网络安全管理规范、海南省电子政务外网信息系统安全基线配置管理规范（标准）以及应用系统运维管理制度等相关安全管理要求，开展巡检和抽查。	发现一次安全问题（含被外部门通报），扣1分；发现一次违反安全管理规定，扣1分；发现一次弱口令，扣2分。
10					网络安全问题处理修复服务时效性	发现安全问题，存在高危风险，未能在24小时内处理，扣2分；
11	(三) 日常技术支持	6、 日 常 技 术	对于软硬件产品故障，维护技术支持中心在电话支持和远程支持不能解决问题的情况	发 生 故 障 后，运维单位响应的及时性	系统故障是否在24小时内处理	超过规定时间未及 时处理的，每发生一起扣1分。
12	(20 分)	术 支 持		软 硬 件 日 常 运 维 工 作及时性	接收运维需求后8小时内及时响应，评估合理时间内及时解决	接收运维需求任务后8小时未响应，扣1分；未在合理

			况下,故障响应时间小于1小时,2小时内技术人员线上或现场并确定故障问题及出具解决方案。			评估时间内解决的,扣2分;对于运维任务无任何理由迟迟不解决,未闭环处理,扣3分。
13	(四)故障响应机制 (10分)	7、故障响应机制	运维公司需制定故障维护响应机制。一般故障4小时内,重大故障和紧急要求30分钟内作出响应和评估,确定故障排除的时间和办法。如不能确定故障,运维公司将协调公司和供应商的资源与客户确定现场服务的	运维单位故障维护响应机制制定情况;发生故障后,运维单位响应的及时性	抽查 1.运维单位是否制定故障维护响应机制; 2.一般故障是否在4小时内,重大故障和紧急情况下是否在30分钟内作出响应和评估	未制定故障维护响应机制,扣1分;超过规定时间未响应的,每发生一起扣1分。

			时间,保证系统在最快的时间内恢复。			
14	(五) 定期巡检服务 (12分)	8、 定期巡检服务	为了保证系统的正常运行,运维公司应设立巡检制度,对系统进行全面的检查,排除存在的隐患,并向甲方提交巡检报告。	运 维 单 位 巡 检 制 度 制 定 情 况; 巡 检 报 告 提 交 的 时 效 性	每周核查: 1.运维单位是否制定巡检制度; 2.是否每月 5 日前, 提交上月运维报告	未制定巡检机制,扣 1 分; 超过规定时间未提交报告等, 每发生一起扣 2 分。运维报告内容质量差的扣 2 分

附件 3：中标通知书

海南省政府采购中标通知书

采购编号：HZ2025-141
包编号：1
采购计划批复号：460000-2025-JH-00405

海南云信安科技有限公司：

海南海政招标有限公司受海南省生态环境厅的委托，就信息系统运行维护（采购项目编号：HZ2025-141，采购计划批复号：460000-2025-JH-00405）采用公开招标进行采购，经规定采购程序，贵公司为本项目中标人，中标报价为基础软件运维（总价）：488000元。中标项目内容详见《中标一览表》。

请贵公司于中标公告发布之日起（中标通知书应当于同日发出）5个工作日内，按照采购文件确定的事项与采购单位签订政府采购合同（招标文件与中标人的投标文件为合同的组成部分）。特此通知。

中标一览表

货币单位：人民币元

服务类

品目号	品目编号及品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	单位	服务标准	金额（元）
-----	-----------	------	------	------	------	----	------	-------

1-1	C16070300 软件运维服务	C16070300- 软件运维服务	详见 招 标 文 件	详见 招 标 文 件	项目 运 维 服 务 期 为 12 个 月	项	详见 招 标 文 件	488,000.00
-----	---------------------	----------------------	------------------------	------------------------	--	---	------------------------	------------

※具体内容详见投标文件

中标公司联系人：	李展欧
联系电话：	18189818011
联系地址：	
用户单位：	海南省生态环境厅
联系人：	刘兴晓
联系电话：	66860696
联系地址：	



海南海政招标有限公司
2025年07月08日

附件 4：项目保密协议

甲方：海南省生态环境厅

乙方：海南云信安科技有限公司

保密项目：

乙方因参与甲方信息系统运行维护项目（项目编号：HZ2025-141）的有关工作，已经或将要知悉甲方关于该项目的相关数据于资料信息。为明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据相关法律法规，订立本保密协议：

第一条 保密内容和范围

甲、乙双方确认，乙方应承担保密义务的信息系统运行维护项目信息保密范围包括：

1、技术信息：包括项目预算、总体规划、设计方案、系统构架、运行平台、功能需求、技术指标、相关协议、业务流程、服务内容、实现方法、测试结果、图纸、样本、模型、源代码、使用手册、技术文档、涉及技术秘密及敏感信息的业务函电等。

2、管理信息：包括甲方相关人员的姓名、地址及联系方式、方位布局、行政建制等内部管理信息、采购资料、进货渠道、招投标中的标底及标书内容、项目组人员构成、费用预算及其他财务资料等。

3、项目及相关数据：包括项目产生、项目涉及的所有数据，实施需要关联对接调用的其他单位、其他项目的数据。

4、其他事项：甲方依照法律规定（如通过与项目对方当事人缔约）和有关合同、协议的约定要求乙方承担保密义务的其他事项，以及甲方要求保密的其他

内容等。

第二条 乙方的保密义务

对第一条规定的信息系统运行维护项目秘密信息，乙方应承担以下保密义务：

- 1、主动采取加密措施对第一条规定的秘密进行保护，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用；
- 2、不得刺探或者以其他不正当手段（包括利用计算机进行检索、浏览、复制等）获取与本职工作或本身无关的甲方关于该项目的秘密信息；
- 3、不得向不承担同等保密义务的任何第三人披露甲方关于该项目的秘密信息；
- 4、不允许（包括出借、赠予、出租、转让等行为）或协助不承担同等保密义务的任何第三人使用甲方关于该项目的秘密信息；
- 5、无论因何种原因终止参与甲方关于该项目的工作后，都不得利用该项目之秘密信息为其他与甲方有不利关系的单位服务；
- 6、该项目的秘密信息所有权始终全部归属甲方，乙方不得利用自身对项目不同程序的了解申请对于该项目的秘密所有权，本协议签订前乙方已依法具有某些所有权的除外；
- 7、如发现甲方关于该项目的秘密被泄露或者自己过失泄露秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方单位报告。
- 8、不允许使用开源代码质量管理体系、面向开源及私有软件项目的托管平台等方式开发信息系统。

第三条 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始，到甲方关于该项目的秘密公开时止。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第四条 违约责任

1、如果乙方未履行本协议的第二条所规定的保密义务，但尚未给甲方造成损失或严重后果的，应当承担不超过项目总额 5%的违约罚款；

2、如果乙方违约行为造成甲方损失或严重后果的，乙方应承担违约责任，损失赔偿见本条第 3 项所列；

3、本条第 2 项所述损失赔偿包括：

- a. 损失赔偿额为甲方因乙方的违反协议行为所受到的实际经济损失。
- b. 如果甲方的损失依照上述方法难以计算，损失赔偿额为乙方支付不低于甲方就该项目总额的 30%作为损失赔偿额；
- c. 甲方因调查乙方的违反协议行为而支付的合理费用；
- d. 因乙方的违反协议行为侵犯了甲方关于本项目的秘密权利，甲方可以选择根据本协议要求乙方承担违约责任，或者根据国家有关法律、法规要求乙方承担侵权责任。

4、对于违反保密规定的乙方和乙方的个人，将根据具体情况严肃追究相关责任人员的经济责任、行政责任、刑事责任。

- a. 情节轻微的，报请公安机关给予有关责任人行政处罚。
- b. 情节严重的，海南省生态环境厅保留提起民事诉讼的权利，要求乙方给予必要的经济补偿。

第五条 争议的解决办法

因执行本协议而发生纠纷,可以由双方协商解决或者共同委托双方信任的第三方调解。协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的,任何一方都有权向甲方住所地有管辖权人民法院提起诉讼。

第六条 其它事宜

1、本协议一式贰份,甲方持有壹份,乙方持有壹份。

2、本协议自签字盖章之日起生效。

甲方(盖章):

海南省生态环境厅

甲方法定代表人或

授权委托人(签字或盖章):

年 月 日

乙方(盖章):

海南云信安科技有限公司

乙方法定代表人或

授权委托人(签字或盖章):

年 月 日