



甲方合同编号: 【 】
乙方合同编号: 【 】

南阳市政务服务和大数据管理局与 中国移动通信集团河南有限公司 关于南阳市政务云购买服务合同

甲方: 南阳市政务服务和大数据管理局 (盖章)
法定代表人: 【郭彬慧】
法定代表人或授权代表签字: 
地址: 【南阳市宛城区范蠡东路1666号1号市民服务中心
北区1号楼】

乙方: 中国移动通信集团河南有限公司 (盖章)
法定代表人: 【楼向平】
法定代表人或授权代表签字: 
统一社会信用代码: 91410000719172532Q
地址: 【河南省郑州市经三路48号】



签订时间: 【2023】年【12】月【26】日



根据《中华人民共和国采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关法律法规和南阳市政务服务和大数据管理局政务云政府购买服务项目(项目编号:南阳政采公开-2023-111)的招、投标文件,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,双方就南阳市政务服务云政府购买服务项目的有关事宜协商一致,订立本合同。

1. 合同内容

1.1 下列文件作为本合同的组成部分,并构成一个整体,需综合解释、相互补充。如果文件内容出现不一致的情形,则以甲方从上述文件中选择适用的相关内容为准。如果因为文件不一致造成分歧,则采取有利于项目实施的原则进行,甲方对此拥有解释权。

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;

1.1.2 中标通知书;

1.1.3 投标文件;

1.1.4 招标文件;

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 乙方须在合同签订之日起 15 日内完成交付。

1.3 在服务期间,如果遇到相关技术标准更新、安全标准更新以及政府监管部门要求变化,乙方需要无条件响应,费用不变(不含政务云平台信创改造)。

2. 乙方服务费用及支付方式



2.1 双方在本合同中确认的甲方采购服务单元价为乙方投标文件中的投标报价，包括乙方为实施本项目所需进行的相关基础建设的费用以及其它乙方为实施本项目而产生的成本、检验、验收、费用核算、相关税费、乙方利润等。甲方支付的服务费用包含全部费用，不再额外支付。

2.2 乙方服务费，按实际使用的服务内容、数量，以投标文件中明确的采购服务单元价和服务时间按照绩效考评方案据实结算。

2.3 甲方按照年度支付费用

本合同所涉及的费用由甲方向乙方按年结算。其涉及的金额一律以人民币元为单位。甲方采取【银行划账】方式向乙方支付费用，资费包含政务云安全基本服务费和政务云弹性服务费。

2.3.1 政务云安全基本服务费为固定额度费用，每年 177 万元。

2.3.2 政务云弹性服务费，按实际使用的服务内容、数量，以投标文件中明确的采购服务单元价和服务时间按照绩效考评方案据实结算。每满 12 个月，支付一次政务云弹性服务费用。其中不足半月的按半个月核算，等于或者超过半个月的按一个月核算。

2.3.4 乙方收款账户

帐户名称：中国移动通信集团河南有限公司

开户行：中国工商银行南阳分行卧龙区支行

账号：1714021029021006661



如乙方账户需要变更，需书面形式提前 10 天通知甲方。
否则甲方不承担错误支付的责任。

3. 双方权利义务

3.1 甲方有权对乙方提供的服务进行监督和检查。
3.2 甲方负责组织服务评价，评价结果作为确定乙方履行情况的依据。评价内容如下：

| 类别 | 定义 | 考核结果 |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|
| 甲方用户评价 (甲方用户指：甲方的实际使用单位，包含所有使用政务云资源的部、委、办、局) | 甲方用户根据乙方提供的服务情况进行评价 | 甲方所有用户进行评价，评价平均分为最终得分。 |
| 甲方聘请的第三方机构进行评价 | 第三方根据乙方设备现状、运行情况、运维情况、运维记录、落实响应文件情况进行评价。 | 以第三方最终报告得分为准 |
| 甲方综合评价 | 甲方组织专家组，对甲方用户评价、甲方用户技术支撑方评价、第三方机构进行评价的评价进行综合评议。 | 以专家组最终评价报告为准 |

3.3 乙方应在双方协定日期内完成南阳市政务云建设，
完成政务云服务上线使用，确保服务质量符合要求，如因乙方提供的服务质量不符合约定给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

3.4 乙方负责提供运维支持、性能优化、技术咨询、定期巡检、技术培训等服务，每天对信息系统相关的各种设备与线路进行维护管理，提供 7*24 小时机房环境巡检和技术咨询服务。

3.5 乙方进行检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及

软件升级或其他网络设备进行调试、维护工作，或因其他可预见性的原因可能影响甲方使用信息化服务的，应至少提前提前五个工作日通知甲方。经甲方同意后方可实施，在实施过程中不得停止服务；如必需终止服务需经甲方和项目需求方同意，并承诺恢复日期。

3.6 如因乙方人员在从事本合同下云服务中给甲方或第三*方*人员造成人身损害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

3.7 乙方应建立健全配套的制度标准，包括：运维制度、应急预案、安全保障制度、监管制度等等。乙方负责所建设的政务云平台的具体管理、监控、安全防护等工作，按甲方需求定期向甲方提供监控报告。

3.8 重大活动期间或按甲方要求，乙方应配合甲方制定预案并提供云平台的现场值守等服务。

3.9 服务期满后，乙方无条件配合甲方完成各项工作的迁移和切换工作，确保服务不存在空白期。

3.10 乙方应独立提供服务，不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务，不得将甲方委托转包第三方。

4. 乙方驻场地服务成员管理

4.1 甲方通知乙方提供相关采购服务之日起2日内，乙方所委派的乙方驻场服务成员须准备就绪，到达甲方指定的工作现场。否则，每逾期1天，乙方须向甲方支付2000元的违约金，至实际达成约定条件之日，或甲方就该项目对乙方予以终止合同之日，或甲方解除本合同之日。如逾期超过5天乙方仍未完成此项工作，甲方有权就该项目对乙方予以



终止合同。届时，乙方须按该项目所涉及的第一年度预期服务费总额的 5%向甲方支付违约金，并承担相应的赔偿责任。

4.2 乙方在投标文件中承诺的乙方驻场服务成员须实际符合乙方所承诺的人员资格、经验和能力要求。乙方为甲方安排具备相关资质和经验的专业人员从事本项目的服务工作，并确保项目实施队伍的稳定，未经甲方书面同意，乙方不得擅自调整相关人员。如乙方擅自调整，参照第 4.1 款约定方式处理。

4.3 如甲方发现乙方对其所委派的驻场服务成员相关资格、经验和能力弄虚作假，甲方有权要求乙方予以调换。届时，乙方须无条件调换其他具备自己所承诺的相关资格、经验和能力要求的人员。调换期间，参照第 4.1 款约定方式处理。

4.4 乙方驻场服务成员在甲方指定地点提供驻场服务过程中，应遵守甲方的相关工作要求，服从甲方的统一管理。

5. 数据迁移服务及信息安全

5.1 乙方承诺配合甲方和市直各相关部门使用或者迁移应用系统至电子政务云平台中的相关工作，主要负责如管理

5.1.1 配合市直各相关部门应用系统迁移前的环境需求分析工作；负责市直各相关部门应用系统迁移前的测试环境搭建工作，配置物理服务器、配置虚拟机、配置网络、安装操作系统、配置相应的安全策略等。

5.1.2 配合市直各相关部门应用系统迁移过程中遇到问题故障分析以及提出解决方案，并配合解决问题故障；配合完成

市直各部门应用系统迁移过程中对硬件、网络、软件、安全等运行环境的变更工作；配合市直各部门应用系统迁移后进行测试工作，如压力测试、故障测试等。

5.2 乙方须配置专职安全技术团队保障政务云安全。

5.3 乙方提供的政务云服务应符合《信息安全技术 云计算服务安全指南》(GB/T31167-2014)、《信息安全技术 网络安全等级保护实施指南》(GB/T25058-2019)、《信息系统密码应用基本要求》(GM/T0054-2018)等规范要求，政务云平台应通过信息安全等级保护三级认证、商用密码应用安全性评估、云计算服务安全评估。政务云平台应在不同层面保障政务云安全，包括基础设施安全、云平台安全、云租户安全、平台运维安全、平台合规审计等，并提供网络隔离、租户隔离、漏洞扫描、主机安全、日志审计、通用密码、数据库加密等安全及密码能力。

5.4 采购的云计算服务，相关网络安全部分，如果未有明确要求，按上级政策规定执行。

5.5 乙方安全服务应保证满足国家政务云主管部门发布的其他安全标准规范，并接受甲方指定的统一安全运维服务机构的监管。

5.6 乙方每年对政务云进行信息安全等级保护测评，每年需向甲方提供信息安全三级等保证书原件查看，复印件留档。

6. 项目实施风险

6.1 国家政策变化：乙方应按照上级政策变化提供相关



服务，不增加费用（不含政务云平台信创改造）。

6.2 实施环境变化：因实施环境的变化，乙方应及时调整实施方案，完善相关功能设计，保障服务质量，不增加费用。

6.3 重大技术变化应对措施：若有重大安全漏洞，乙方应及时免费升级；及时充分利用新技术，提高项目服务能力，
不增加费用。

7. 知识产权

7.1 乙方须保证所提供的服务合法，不侵犯任何第三方权益。乙方保证甲方不因采用乙方的服务而引起在知识产权以及其他知识产权方面发生针对甲方的第三方索赔，如第三方提出侵犯其经营权、专利权、著作权、商标权或工业设计权等，乙方须及时与第三方交涉以保证本合同的继续履行并承担由此发生的一切法律责任，以及由此导致甲方遭受的全部损失。同时，甲方有权选择解除合同或要求乙方提交符合合同要求的替代设计成果。

7.2 乙方向甲方提供的产品、服务系专用于本项目，设计成果的全部知识产权归甲方所有。乙方未征得甲方事先书面同意均不得以这些产品、服务用于其他工程项目。

7.3 乙方保证对向甲方提供的设计成果享有独立的、完整的知识产权，向甲方提交的所有技术文件未侵犯任何第三方的合法权益，否则乙方承担由此产生的一切法律责任，并赔偿甲方因此所受一切损失。

8. 培训



8.1 乙方应向甲方提交《培训计划》并得到认可。乙方按计划组织培训，培训对象为甲方及甲方最终用户，培训内容包括服务流程和服务资源使用方法等。

9. 不可抗力

9.1 任何一方遇有不可抗力而全部或部分不能履行本合同或迟延履行本合同，应自不可抗力事件发生之日起五日内，将事件情况以书面形式通知另一方，并于事件发生之日起二十日内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的证明。

9.2 遭受不可抗力的一方应采取一切必要措施减少损失，并在事件消除后立即恢复本合同的履行，除非此等履行已不可能或者不必要。

9.3 本条所称“不可抗力”系指不能预见、不能避免或不能克服的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、火灾、爆炸、雷电、地震和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府管制、国家政策的突然变动和罢工等。

10. 保密

10.1 任何一方对在本合同履行过程中以任何方式获知的另一方商业秘密或其他技术及经营信息均有保密义务，不得向任何其他第三方透露或泄露，但中国现行法律、法规另有规定或经另一方书面同意的除外。

10.2 乙方应采取有效措施对服务过程中获取的甲方的信息资料和数据实施合乎规定（该类规定部分括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并

对此负责。乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的全部资料，且不得擅自复制留存。

10.3 甲方部署在政务云上的应用系统及数据所有权和使用权均为甲方所有，乙方在未取得甲方授权时不得实施监测、查阅、调用、导出、增删、登录和系统演示等行为，若实施上述行为并造成社会不良影响的将追究乙方法律责任。

10.4 在系统安全检测、测试等确需查阅或调用甲方应用系统数据的，须书面向甲方报告，经甲方同意后方可进行。

10.5 乙方保证认真做好员工的保密教育工作，保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事本项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对非从事本项目的人员一律严格保密。乙方及乙方工作人员违反上述规定则构成违约，甲方有权解除本合同，乙方应承担由此产生的一切法律责任，并赔偿给甲方造成的一切损失。

10.6 甲乙双方如违反上述规定则构成违约。守约方有权解除本合同，违约方应承担由此产生的一切法律责任。

11. 违约责任

11.1 除本合同另有约定外，如乙方未能按~~规定~~条件提供相应的政府采购服务，且在甲方书面通知要求的期限内仍未能及时或适当地加以纠正，则每发生一次，甲方有权视具体情形按当年度乙方服务费的 1%至 5%的标准收取乙方违约金，届时对于甲方确定的具体违约金比例，乙方不得异议。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前述违约金，乙方须



另行赔偿差额部分。视乙方违约实际情况甲方有权解除本合同。

11.2 如甲方因自身过错未能按约定向乙方支付合同价款，则甲方须向乙方承担违约责任，乙方保留追偿的权利。

11.3 若因乙方提供的电路或系统出现故障而导致甲方服务不能保障，乙方应按比例扣减甲方当月费用，但不满4小时部分，不予扣减。故障的确认时间以实际发生障碍时间为准。

11.4 乙方不履行合同约定的义务，经催告后在合理期限内仍未履行，造成本合同目的无法实现，甲方有权解除合同，并视具体情形按当年度乙方服务费的5%至20%的标准收取乙方违约金，以及按实际损失情况要求乙方赔偿损失。

11.5 甲乙双方任何一方因不可抗力不能履行合同的，应及时通知对方，以减少可能造成的损失，并应当在合理的期限内提供不可抗力及其对合同履行影响状况的证明。

11.6 在本合同有效期内，由于双方无法预见和控制的原因导致本合同全部或部分无法继续履行或继续履行已无意义，经双方协商一致，可以解除本合同或乙方的部分义务。在解除之前，乙方应作出合理安排，使开支减至最小。

12. 纠议及解决

12.1 因履行本合同或与本合同有关的一切争议，双方当事人应通过友好协商方式解决。

12.2 如果协商未成，双方同意向甲方住所地人民法院提起诉讼。



13. 合同及服务期限

本合同期限为三年。

14. 其他

14.1 如对合同条款做出任何修改和补充，均须由甲、乙双方代表签署书面协议。

14.2 本合同一式捌份，甲方持肆份，乙方持肆份，具有~~相同~~法律效力。

14.3 本合同于甲乙双方盖章且代表签字之日起生效。

14.4 附件是合同的组成部分，与合同具有同等的法律效力。

15. 附件

15.1 南阳市政务云云服务清单

15.2 南阳市政务云服务水平条款





附件 1：南阳市政务云云服务清单

一、南阳市政务云弹性服务价格清单

| 序号 | 类型 | 名称 | 说明 | 规格 | 计费规则 | 报价 |
|----|----|-----------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------|------|
| 1 | 计算 | 云主机 VCPU | | 1 核 | 根据规格及数量按月计费, 由弹性伸缩增加的实例按月计费 | 40 |
| 2 | | 云主机内存 | | 1G | | 12 |
| 3 | | 云主机 | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供不低于 16G GDDR6 显存、位宽不 低于 128bits。 (直通型) | 8 核 32G | | 1300 |
| 4 | | (GPU 基础版) | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供不低于 16G GDDR6 显存、位宽不 低于 128bits。 (虚拟化) | 8 核 32G | | 850 |
| 5 | | 云主机 | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供 不 低于 16G*2 GDDR6 显存、位宽 不 低于 128bits。 (直通型) | 16 核 64G | | 2580 |
| 6 | | (GPU 标准版) | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供 不 低于 16G*2 GDDR6 显存、位宽 不 低于 128bits。 (虚拟化) | 16 核 64G | | 1710 |
| 7 | | | 提供 V100 卡或同档显卡, 提供高性 能图形计算加速, 提供 不 低于 32G*1 显存、位宽不 低于 256bits。 (直通型) | 16 核 64G | | 2380 |
| 8 | | | 提供 V100 卡或同档显卡, 提供高性 能图形计算加速, 提供 不 低于 32G*1 显存、位宽不 低于 256bits。 (虚拟化) | 16 核 64G | | 1610 |



| | | | | | |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|
| 9 | 云主机 | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供不 低于 16G*4 GDDR6 显存、位宽 不低于 128bits。 (直通型) | 32 核 128G | 根据规 格及数 量按月 计费, 由 弹性伸 缩增加 的实例 按月计 费 | 5180 |
| 10 | | 提供 T4 卡或同档显卡, 提供 高性能图形计算加速, 提供不 低于 16G*4 GDDR6 显存、位宽 不低于 128bits。 (虚拟化) | 32 核 128G | | 3450 |
| 11 | | 提供 V100 卡或同档显卡, 提供高性能图形计算加速, 提供不低于 32G*2 显存、位宽不 低于 256bits。 (直通型) | 32 核 128G | | 4770 |
| 12 | | 提供 V100 卡或同档显卡, 提供高性能图形计算加速, 提供 不低于 32G*2 显存、位宽不 低于 256bits。 (虚拟化) | 32 核 128G | | 3250 |
| 13 | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=6 4G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | | 640 |
| 14 | 物理 机(计 算型) | 2 路 | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=1 28G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | 根据规 格及数 量按月 计费, 由 弹性伸 缩增加 的实例 按月计 费 | 690 |
| 15 | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=1 92G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | | 750 |



| | | | | | |
|----|--|-----|--|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 16 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=2 56G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | 790 |
| 17 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=3 84G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | 990 |
| 18 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=5 12G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | 1200 |
| 19 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=1 28G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | 1450 |
| 20 | | 4 路 | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=1 92G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 | 1490 |



| | | | | | | |
|----|----------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|
| | | | | 00G*2 | | |
| 21 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=2 56G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | | 1540 管理 |
| 22 | | | | 单 CPU>=1 0 核, Mem>=5 12G, 本 地硬盘 (SAS 盘)>=6 00G*2 | | 2050 |
| 23 | GPU 卡 | | 物理机叠加, 单卡提供 T4 卡或同档显 卡, 提供高性能图形计算加速, 提供不 低于 16GGDDR6 显存、显存位宽不低于 256bits。 | 块 | | 550 |
| 24 | | | | | | 1000 |
| 25 | 操作 作 | Linux Serve r | 根据需要提供合适的版本 (包括国产操 作系统) | 实例 | | 20 管理 |
| 26 | 系 统 | Windo ws Serve r | 根据需要提供合适的版本 | 实例 | | 41 |
| 27 | 存 储 | 低 IO | 适用于云硬盘、文件存储、对象存储, 介质为 SATA, HDD, 30MB/s<吞吐量 <40MB/s, 100<IOPS<1000。 | TB | 根据快 照所占 的存储 空间大 小按月 计费 | 93 |
| 28 | | 中 IO | 适用于云硬盘, 介质为 SAS 盘 HDD, 40MB/s< 吞 吐 量 140MB/s , 1000<IOPS<5000 | TB | | 119 |



| | | | | | |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| 29 | 高 10 | 适用于云硬盘，介质为 SSD 盘， 140MB/s < 吞吐量 < 300MB/s， 5000<IOPS<25000 | TB | | 324 |
| 30 | | 视频存储 | TB | | 25 |
| 31 | | 共享存储 | 适用于共享云硬盘，具备多挂载点、高并发性、高性能、高可靠性等特点。主要应用于需要支持集群、HA (High Available, 指高可用集群) 能力的关键企业应用场景，多个云服务器可同时访问一个共享云硬盘，FC-SAN 存储空间，介质为 SAS 盘 HDD | TB | 395 管理 |
| 32 | 数据 备份 | 虚拟机/文 件备 份 | 本地备份 | TB | 101 |
| 33 | | | 异地备份 (定时) | TB | 112 |
| 34 | | | 异地备份 (实时) | TB | 121 |
| 35 | | 数据 库备 份 | 本地备份 | TB | 101 |
| 36 | | | 异地备份 (定时) | TB | 112 |
| 37 | | | 异地备份 (实时) | TB | 121 |
| 38 | 负 载 均 衡 | 虚拟 负载 均 衡 | | 实例 | 10 |
| 39 | 云 数 据 库 | 关系 型数 据库 | 提供稳定可靠、可弹性伸缩的 在线数 据库服务，是一种高安 全、高可用， 易运维的 MySQL 数据库，提供备份、 恢复、监 控服务等基本功能，配合提 供数据库基础运维服务，需搭配 块存 储使用，存储另行计费。 | 2 核 4G, 最 大连接 数: 1200 | 55 115 230 500 |
| 40 | | | | 4 核 8G, 最 大连接 数: 2000 | |
| 41 | | | | 8 核 16G, 最 大连接 数: 4000 | |
| 42 | | | | 16 核 64G, 最 大连接 数: 16000 | |



| | | | | | |
|----|--|--|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| 43 | | | 32 核 128G, 最大连 接数: 20000 | | 990 |
| 44 | | | 关系型数据库 Oracle, 提供安装与激活服务, 提供数据库 基础运维服务。 | 数据库 实例 | 计费方 式: 根据 实例个 数+ 规 格 按月 计费 |
| 45 | | | | 2 核 4G | 240 |
| 46 | | | | 2 核 8G | 240 |
| 47 | | | | 4 核 16G | 490 |
| 48 | | | | 8 核 16G | 980 |
| 49 | | | | 8 核 32G | 990 |
| 50 | | | | 16 核 32G | 1700 |
| 51 | | | | 主从版 -2G | 44 |
| 52 | | | | 主从版 -4G | 85 |
| 53 | | | | 主从版 -8G | 170 |
| 54 | | | | 主从版 -16G | 340 |
| 55 | | | | 主从版 -32G | 690 |
| 56 | | | | 主从版 -64G | 1200 |
| 57 | | | | 集群版 -16G | 690 |
| 58 | | | | 集群版 -32G | 1200 |
| 59 | | | | 集群版 -64GB | 2500 |
| 60 | | | 关系型数据库 PostgreSQL, 配合提供 数据库基础运维服 | 2 核 4G, 最 大连接 | 根据实 例规格 和个数+ |

| | | | 数 1200, 最大 IOPS 2500 | 存储空 间按月 计费 | |
|----|--|--|----------------------------------------------------------|------------------|--|
| 61 | | | 2 核 8G, 最 大连接 数 1600, 最大 IOPS 3500 | 80 管理 | |
| 62 | | | 2 核 16G, 最 大连接 数 2500, 最大 IOPS 4500 | 105 | |
| 63 | | | 4 核 16G, 最 大连接 数 4000, 最大 IOPS 7000 | 160 | |
| 64 | | | 4 核 32G, 最 大连接 数 5000, 最大 IOPS 9000 | 210 管理 | |
| 65 | | | 8 核 64G, 最 大连接 数 10000, 最大 IOPS | 420 | |



| | | | | | | |
|----|--|---------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----|
| | | | | 18000 | | |
| 66 | | | | 16 核 128G, 最大连 接数 12000, 最大 IOPS 36000 | | 840 |
| 67 | | | | 2 核 8G, 最 大连接 数 1600, 最大 IOPS 3500 | | 80 |
| 68 | | 分布 式关 系型 数据 库 | 同管理 | 2 核 16G, 最 大连接 数 2500, 最大 IOPS 4500 | 根据实 例规格 和个数+ 存储空 间按月 计费 | 105 |
| 69 | | | | 4 核 16G, 最 大连接 数 4000, 最大 IOPS 7000 | | 160 |
| 70 | | | | 4 核 32G, 最 大连接 数 5000, 最大 IOPS | | 210 |



| | | | | | | |
|----|-----------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|
| | | | | 9000 | | |
| 71 | | | | 8 核 64G, 最 大连接 数 10000, 最大 IOPS 18000。 | | 420 |
| 72 | | | | 16 核 128G, 最大连 接数 12000, 最大 IOPS 36000 | | 800 |
| 73 | 分布 式文 档数 据库 | | 基于分布式文档数据库, 提供 稳定可 靠、可弹性伸缩的在线 数据库服务, 是一种高安全、 高可用, 易运维的数 据库, 提 供备份、恢复、监控服务等 基 本功能, 配合提供数据库基础运维 服务。 | 2 核 8G | 根据实 例规格 和个数+ 存储空 间按月 计费 | 190 |
| 74 | | | | 4 核 16G | | 380 |
| 75 | | | | 8 核 32G | | 765 |
| 76 | | | | 16 核 64G | | 1400 |
| 77 | 国产 数据 库 | | 提供不少于三种国产数据库, 提供租 用、安装、调优、排错、技术支持。 | 1CPU | 根据实 例开通 的 CU 数 按月计 费 | 425 |
| 78 | 大 数 据 服 务 | 实时 计算 | 提供流式计算引擎, 将各种不同的数据 源中的数据进行实 时的订阅、处理、 分析。 | 1CPU+4 G 内存 | | 80 |
| 79 | | 离线 计算 | 服务于批量结构化数据的存储和计 算, 可以提供海量数据  的解决方 案, 存储另算。 | 1CPU+4 G 内存 | | 70 |
| 80 | | 搜索 引擎 | 提供数据分析、搜索等场景服 务, 存储 另算。 | 1CPU+4 G 内存 | | 75 |
| 81 | | 分析 计算 | 提供对海量数据进行即时的 多维分析 透视和业务探索, 快速构建数据仓库, 存储另算。 | 1CPU+4 G 内存 | | 90 |



| | | | | | | |
|----|------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|------|
| 82 | 容器服务 | 容器服务 | 根据部署容器的节点数按月计费（仅包括节点管理费用，不包含资源费用，云服务器/云服务器_Disk/负载均衡/EIP/专有网络等资源另行计算） | | 根据部署容器的节点数按月计费 | 160 |
| 83 | | 应用与数据集成服务 | 提供将物联网、大数据、视频、统一通信、GIS 等基础平台及各个应用的服务、消息、数据统一集成适配以及编排的能力。 | | 链接/月 | 200 |
| 84 | | 应用管理 | 应用管理平台，提供资源及业务应用的实时监控、实时告警事件、统一日志收集和分析等功能。 | | VCPU/月 | 750 |
| 85 | | 应用工厂服务 | 应用管理与运维平台为开发人员、测试人员、运维人员或项目经理等角色，提供应用托管、监控、告警和日志分析等能力提供以应用为中心的应用发布、部署、监控、告警、日志等一站式管理能力。 | 1VCPU/月 | 根据服务核数按月计费 | 320 |
| 86 | | 应用迁移 | 系统迁移服务 | 1 虚机/次 | 按次计费 | 2500 |
| 87 | | 互联网带宽 | 提供互联网访问独享带宽 2-100Mbps 部分，每 2 兆带宽 40 元，超过 100M 部分，每 2 兆带宽 34 元） | 2Mbps | 根据实例开通的带宽数量按月计费 | 40 |
| 88 | | 互联网 IP | 提供互联网 IP 地址，IPv4 版（IPv6 地址免费） | 1 个 | 根据实例开通的 IP 数量按月计费 | 100 |
| 89 | | 设备托管 | 提供 1U 托管机位 | 1U | 根据实际占用数量按月计费 | 200 |
| 90 | | | 提供 42U 标准托管机架（3.5KW） | 1 架 | 根据实际占用数量按月计费 | 4000 |
| 91 | 云桌面 | 云桌面 | 提供云桌面授权，不含终端，支持软拨号。 | 用户/月 | 根据实际开通数量按月计费 | 200 |



二、南阳市政务云安全服务价格清单

| 序号 | 类别 | 名称 | 技术指标 | 报价 |
|----|-----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 | 云安全 | 虚拟防火墙 | 提供虚拟网络安全区域边界安全防护能力。 | 177 万/年 |
| 2 | | 虚拟漏洞扫描 | 提供虚拟化漏洞扫描功能，包含数据库漏洞扫描、系统漏洞扫描、WEB 漏洞扫描、主机基线配置核查、网络基线配置核查等功能模块，提供报告。 | |
| 3 | | 虚拟堡垒机 | 提供虚拟化运维安全管理与审计系统(堡垒机)安全能力 | |
| 5 | | 虚拟主机安全 | 虚拟机形态部署，提供资产管理、安全体检、安全监控、漏洞风险、入侵威胁、合规基线等多个功能模块，各个模块进行联动，模块间数据联通，形成闭环系统，为企业提供强有力的采集、检测、监测、防御、捕获能力，对主机进行全方位的安全防护。 | |
| 6 | | 虚拟 Web 应用防火墙 | 提供虚拟化 WAF 安全能力。 | |
| 7 | | 网页防篡改 | 提供网页防篡改功能。 | |
| 8 | | 虚拟日志审计 | 提供日志分析系统，支持日志的采集、过滤、归并、关联分析、展现、告警监控、实施事件监控、报表等。 | |
| 9 | | 虚拟 VPN 安全接入 | 提供国密 SSLVPN 加密服务，移动办公安全接入，包括接入用户身份认证、传输数据加密、权限划分和接入审计，每 100 个 VPN 并发组件。 | |
| 10 | | 虚拟防病毒 | 提供虚拟化防病毒能力。 | |
| 11 | | 入侵检测 | 整机吞吐量 $\geq 10Gbps$ 。 | |
| 13 | | 虚拟数据库审计 | 针对用户对数据库的访问行为进行记录、分析和汇报，用来帮助用户事后生成合规报告、事故追根溯源。加强内外部数据库网络行为记录，提高数据资产安全。 | |
| 14 | | 虚拟密码机 | 能够为政务云提供高性能的、多任务并行处理的密码运算，支持 SM1、SM2、SM3、SM4 等多种国产密码算法，可以满足通用密码服务，保证传输信息的机密性、完整性和有效性，同时提供安全、完善的密钥管理机制，具备较强的安全防护能力。 | |
| 15 | | 数据库加密服务 | 200 实例。 | |
| | | 云资源监控 | 支持对云平台的各类云资源进行监控，提取各类云资源的监控指标，并支持设定阈值产生相应的阈值告警； | |



| | | | |
|----|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 16 | 数据安全服务 DSC | 提供数据分级分类、敏感数据识别、数据水印溯源和数据静态脱敏等基础数据安全能力，通过数据安全总览整合数据安全生命周期各阶段状态，对外整体呈现云上数据安全态势； | 河南移动 合同管理 |
| 17 | 密钥管理服务 KMS | 为平台云服务、租户业务应用提供一种安全可靠、简单易用的密钥托管服务 | |
| 18 | 凭据管理服务 CSMS | 通过凭据管理服务，创建、检索、更新、删除凭据，轻松实现对敏感凭据的全生命周期和统一管理 | |
| 19 | 安全指数服务 SIS | 通过安全指数服务了解所使用云环境是否已合理配置，所采取的安全措施是否已经足够，以及主动安全、被动安全的概况 | |
| 20 | 安全云脑 SecMaster | 提供云上资产管理、安全态势管理、安全信息和事件管理、安全编排与自动响应等能力 | |
| 21 | 安全组 | 通过配置安全规则来控制云主机网络消息的流入流出，只允许授权的消息通过 | |
| 22 | 网络 ACL | 通过与子网关联的出方向/入方向规则控制出入子网的数据流 | |
| 23 | AntiDDoS | 通过对互联网访问公网 IP 的业务流量进行实时监测，及时发现异常 DDoS 攻击流量。 | |
| 24 | 网闸 | 通过在网络模型的各层的断开，阻断了对内网具有潜在攻击可能的一切网络连接，使外部攻击者无法直接入侵、攻击或破坏内网，保障了内部主机的安全 | |



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



附件 2

南阳市政务云服务水平条款

一、 售后服务

1、乙方提前通知且经甲方认定的，为系统正常升级、更新、维护导致的服务停机。

2、乙方应提供7*24小时的现场技术支持服务及相应的运维服务，用户在使用系统时如遇到问题，应得到乙方相应的支持与帮助，并提供故障诊断分析和解决方案；严重故障导致系统不能正常运行，通过电话或远程无法解决，乙方应在收到用户通知后的2小时内赶到机房现场，以上故障包括云平台、计算、存储、网络资源，对于业务系统侧出现的故障或者问题，由甲方使用单位或者业务厂家负责。

3、乙方应积极配合甲方进行政务应用系统部署、调测、试运行、升级等内容，提供7*24小时的配合服务。

4、乙方负责自行解决产品的硬件升级、现场保修、技术支持、运维服务等。

5、电话技术支持热线服务

乙方提供全天候热线电话支持服务，提供免费的技术支持热线服务，热线支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、甲方使用中遇到的技术问题的一般性咨询，可以随时拨打由乙方提供的服务热线电话。乙方服务热线号码需要更改，乙方至少提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

6、远程拨入分析服务

按照相关规定和约定，在符合安全和授权的条件下乙方提供远程拨入分析服务。该服务主要针对于通过电话指导不能解决的故障，通过远程接入手段，登录到故障设备，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场支撑业务人员处理故障。

7、设备硬件支撑业务服务

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，乙方工程师将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障，收费标准按照云服务列表中的专家保障团队标准



收取。

8、现场巡检服务

定期对设备进行预防性支撑业务服务，排查故障和隐患，保证其系统设备的正常运行。

9、文档服务

要求在每项服务内容实施后应建立并提交相关服务记录文档，包括：1) 预防性支撑业务和针对性检查的记录文档；2) 故障维修及重要技术咨询的记录文档；3) 可用性总结报告：说明指定环境可用性；4) 可用性详细报告：汇总各环境可用性情况；5) 事件总结报告：描述计划中或计划外事件及相应的持续时间；6) 重大故障分析报告：说明设备为何发生故障的综合数据，报告要有明确的原因说明和解决办法及方案；7) 优化服务报告；8) 服务总结报告。

10、项目管理专业团队支持服务

在项目执行过程中，乙方将为甲方专门设置资深项目负责人以统一领导和总体协调技术支持团队为甲方提供优质的服务。

11、服务保障体系

服务体系：服务交付体系是以甲方为中心，以ISO20000服务管理标准为理论指导，以人员、流程和工具为主线，形成的强壮的服务交付体系。

服务流程：流程和规范是对服务过程和服务结果的重要保证手段，乙方将整个服务交付过程分为四大阶段：项目承接阶段、项目启动阶段、项目执行阶段和项目总结阶段。

响应流程：响应流程包含服务台和突发事件管理，主要任务是受理甲方的服务需求，尽快恢复甲方系统的正常运行。

服务交付过程管理：服务交付过程管理负责实时动态的监控服务的交付过程，了解服务资源的最新分布和服务项目的进展。标准化服务交付过程，加强对技术服务的监控和支持。

服务质量管理：基于ISO9001：2000理论指导，总结乙方的集成服务经验，实施自己的服务质量管理，为甲方提供全面的、规范化的、高品质的技术服务。

服务质量的控制方式：向甲方提供有效的服务质量管理措施，确保服务的质量和品质。该措施主要包括制订详细的服务实施计划，基于实施计划的严格的服务



务流程管理，高效合理的人力资源调配与管理，必要的项目协调会议、工程技术文档的管理，严格的公司质量体系保证。

应急预案设计：为了确保支撑业务设备发生故障或面对意外灾难时，相关服务能在最短时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行，保证用户端数据安全，将损失降低到最小限度，乙方将协助甲方制定应急方案。

二、系统保密考核

因乙方原因，导致发生数据外泄等系统事件，并经过甲方聘请的第三方专业机构鉴定，乙方应承担由此给甲方造成实际损失。



资源交付服务响应时间

（一）应急演练

乙方应制定详细的《应急演练方案》，内容包括但不限于政务云平台的网络、存储、备份等。若缺失《应急演练方案》，予以通报批评，并扣除年服务费的1%。

（二）事件响应报告

乙方在处理完事件后，应将事件相关情况报告甲方，未及时（事件处理完成5日内）报送报告的扣除当年服务费0.5%。事件响应报告至少应包括以下内容：

- （1）事件的类别；
- （2）事件发现时间；
- （3）事件的通报时间；
- （4）事故解决时间；
- （5）受影响的系统；
- （6）事件的解决方法和措施；
- （7）事件处置结果。

（三）运维管理服务

乙方负责制定甲方认可的运维管理服务方案。

整个方案的目的是在工具支撑的基础上通过有效的组织和规范的流程完成日常运维的交付。

主动类服务：例行深度巡检、资产检查、例行现场巡查、主动分析、例行工作汇报、重大事件节假日保障、备份恢复等。

响应类服务：告警处理、故障处理、资源调整分配、问题处理、割接支撑等。



根据系统发生故障的情况和要求处理的紧急程度,定义不同的服务优先等级,服务提供方在提供服务时,应根据具体情况按不同的优先等级提供相应的服务水平承诺。优先等级设置如下:

1) 请求&过程类

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 完成要求 |
|----------------|--------------------------------|-------|--------------------------|
| 业务请求 | 业务支撑相关的网络调整、资源分配配合等 | 30min | 100%的请求在约定的时间内完成 |
| 巡检&资产盘点&备件管理报告 | 提供相应的报告,确保服务接收方对于过程的实时了解 | N/A | 巡检&资产盘点、备件管理实施完成后 3 个工作日 |
| 人为事故 | 现场人员或第三方人员不按照约定的流程或规章制度操作导致的问题 | N/A | 服务周期内 0 人为事故发生 |

2) 故障类

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 报告提供 | 处理要求 |
|------|--------------------------------------|-------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 严重故障 | 1. 网络路由全阻,上层访问无法接入,中断时间超过 30 分钟。 | 30min | 2 个工作日 | 1、服务提供方负责与原厂沟通进行故障处理,不低于原厂保修 SLA 承诺; 2、在途时长 (1) 50 公里以内:省会交通状况较好的承诺 4 小时; (2) 51 公里 - |
| | 2. 服务器、存储宕机,上层访问无法使用,宕机时间超过 30 分钟。 | 30min | 2 个工作日 | |
| 重要故障 | 1. 部分网络路阻塞,或部分上层访问无法接入,中断时长超过 60 分钟。 | 30min | 3 个工作日 | (1) 50 公里以内:省会交通状况较好的承诺 4 小时; (2) 51 公里 - |
| | 2. 服务器、存储宕机,上层应用无法访问使用超过 60 分钟。 | 30min | 3 个工作日 | |



| | | | | |
|------|------------------------------------------|-------|-------|-----------------------------|
| 一般故障 | 1. 网络路由没有阻塞, 上层应用访问可以正常接入, 只是部件有相应的告警信息。 | 30min | 5个工作日 | 100公里: 在大中城市交通状况较好的承诺 6 小时; |
| | 2. 服务器、存储没有宕机, 只有个别部件的告警, 但不影响系统运行。 | | | (3) 大于 100 公里: 双方协商; |

四、约束性机制



云弹性云服务费用按年支付, 具体支付费用标准与服务考核分值挂钩。

详细见下表:

| 分值范围 | 支付比例 |
|--------------------|------|
| 考核得分 ≥ 90 分 | 100% |
| 90 分 > 考核得分 ≥ 80 分 | 90% |
| 80 分 > 考核得分 ≥ 70 分 | 80% |
| 70 分 > 考核得分 ≥ 60 分 | 70% |
| 60 分 > 考核得分 | 60% |

以下为参考评价方案, 可根据实际情况进行调整

(一) 请求&过程类(10分)

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 完成要求 | 权重 | 考核要求 |
|--------------|---------------------------|------|------------------------|----|------------------------|
| 业务请求 | 业务支撑相关的网络调整、资源分配配合等 | 1小时 | 100%的请求在约定的时间内完成 | 5分 | 出现一次响应不及时扣2分, 本条目扣完为止。 |
| 巡检&资产盘点&备件管理 | 提供相应的报告, 确保服务接收方对于过程的实时了解 | 无 | 巡检、资产盘点、备件管理实施完成后3个工作日 | | 出现一次扣1分, 本条目扣完 |



| | | | | | |
|------|---------------------------------------------|---|------------------|----|------------------------------|
| 报告 | | | | | 为止。 |
| 人为事故 | 现场人员或第三方人 员不按照约定的流程 或规章制度操作导致 的问题。 | 无 | 服务周期内0人为事 故发生 | 5分 | 出现一次 扣1分，本 条目扣完 为止。 |

(二) 故障类(10分)

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 到场时 长 | 报告提 供 | 处理 要求 | 权重 | 考核要求 |
|----------|------------------------------------------------|------|----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| 严重 故障 | 1. 网络路由全阻， 上层访问无法接 入，中断时间超过 30分钟。 | 1小时 | 2小时 | 2个工 作日 | 服务 提供 方负 责与 原厂 沟 通 进 行 故 障 处 理， 不低 于原 厂保 修 SLA 承 诺。 | 10分 | 出现一次 响应不及 时或到场 时间不滿 足或报告 提供不及 时扣1分， 本条目扣 完为止。 |
| | 2. 服务器、存储岩 机，上层访问无法 使用，岩机时间超 过30分钟。 | 1小时 | 2小时 | 2个工 作日 | | | |
| 重要 故障 | 1. 部分网络路阻 塞，或部分上层访 问无法接入，中断 时长超过60分钟。 | 1小时 | 2小时 | 3个工 作日 | 河南移 动同管理 | 10分 | 出现一次 响应不及 时或到场 时间不滿 足或报告 提供不及 时扣1分， 本条目扣 完为止。 |
| | 2. 服务器、存储岩 机，上层应用无法 访问使用超过60 分钟。 | 1小时 | 2小时 | 3个工 作日 | | | |
| 一般 故障 | 1. 网络路由没有 阻塞，上层应用访 | 1小时 | 2小时 | 5个工 作日 | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----|-----|-------|--|--|
| | 问题可以正常接入，只是部件有相应的告警信息。 | | | | | |
| | 2. 服务器、存储没有宕机，只有个别部件的告警，但不影响系统运行。 | 1小时 | 2小时 | 5个工作日 | | |



运维支撑SLA要求 (70分)

1. 服务人员考核 (15分)

| 类别 | 定义 | 完成指标 | 权重 | 考核要求 |
|--------|------------------------------|---------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 服务人员数量 | 该指标考核维护服务集成提供商承诺服务人员投入数量 | 维护配备项目专业人员数量能够满足项目日常维护要求，或与承诺的人员数量匹配。 | 5 | 1) 达到承诺人员数量得满分； 2) 每少一人扣1分； 3) 少于承诺人员数量一半不得分。 |
| 服务人员技术 | 该指标考核维护服务集成提供商承诺的人员技术、沟通管理能力 | 现场服务人员的技术、沟通和管理各项能力满足现场需求。 | 4 | 1) 达到承诺的技术能力得满分，技术能力以取得人社部门颁发的资格证书为准，得满分； 2) 每少一人达不到扣1分； 3) 全部维护人员一半及以上达不到得0分。 |
| 服务人员工作 | 该指标考核维护服务集成提 | 现场服务人员的工作纪律好， | 3 | 1) 签到和巡检记录完整得满分； |



| | | | | |
|-----------|-------------------------|-------------------------|---|-----------------------------------------------------------|
| 纪律 | 供商服务人员的工作纪律 | 不发生违反现场规定的行为。 | | 2) 每月出现 1 人次签到或巡检异常扣 0.5 分, 扣完为止。 |
| 服务人员维护规范性 | 该指标考核维护服务集成提供商服务人员的维护规范 | 服务团队的维护规范性, 避免不必要的问题发生。 | 3 | 甲方定期或不定期按照国家相关标准对全体维护人员的规范性进行抽查, 每发现一次不规范操作扣 0.5 分; 扣完为止。 |

请求&过程类 (20 分)

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 完成要求 | 权重 | 考核要求 |
|------|-------------------------------------------------------|------|----------------------|-----|------------------------------------|
| 服务台 | 值班电话需要 7*24 小时接听并响应 | 1 小时 | 持续 2 次电话有人接听 | 5 分 | 出现一次无人接听, 以电话记录为准, 扣 1 分, 本条目扣完为止。 |
| 业务支撑 | 配合业务需求部门作业需求的支撑工作, 以接到支撑需求, 云服务提供商技术人员与需求部门电话确认支撑需求为准 | 4 小时 | 100% 的支撑工作在约定的时间内完成。 | 5 分 | 出现一次响应不及时或未按时完成扣 1 分, 本条目扣完为止。 |
| 业务请求 | 业务支撑相关的网络调整、资源分配配合等; 云服务提供商技术人员与需求部门 | 1 小时 | 100% 的请求在约定的时间内完成。 | 5 分 | 出现一次响应不及时或未按时完成扣 1 分, 本条目扣完为止。 |

| | | | | | |
|----------------|--------------------------------------------------------|---|---------------------------|-----|--------------------------|
| | 电话确认支撑需求为准 | | | | |
| 巡检&资产盘点&备件管理报告 | 提供相应的维护报告, 确保服务接收方对于过程的实时了解; 云服务提供商技术人员与需求部门电话确认支撑需求为准 | 无 | 巡检、资产盘点、备件管理实施完成后 3 个工作日。 | 5 分 | 出现一次未按时完成扣 1 分, 本条目扣完为止。 |

3. 日常工作 (10)

| 类别 | 定义 | 响应时长 | 完成要求 | 权重 | 考核要求 |
|-----------|------------------|------|---------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------|
| 日常工作及时性 | 该指标考核乙方日常工作响应即时性 | 4 小时 | 对维护人员提出的投诉处理、统计分析、资料梳理、优化评估等日常工作响应应及时。 | 3 分 | 出现一次不及格扣 0.5 分, 本条目扣完为止 |
| 日常工作完成即时性 | 该指标考核乙方日常工作完成即时性 | 无 | 维护人员提出的投诉处理、统计分析、资料梳理、优化评估等日常工作能在要求的时限内完成, 且相关工作完成质量满意。 | 3 分 | 出现一次不能及时完成或工作完成质量较差扣 0.5 分, 本条目扣完为止 |



| | | | | | |
|---------------------|------------------------------------|---|--------------------------------|----|--------------------------------------------|
| | | | | | 目扣完为止。 |
| 日常工作 报告提交 准时性 | 该指标考核服务 集成提供商日常 报告提供的准时 性 | 无 | 工时统计周报、服 务月报按时提交， 且质量满意。 | 4分 | 出现一 次不及 时扣 0.5 分，本条 目扣完 为止。 |

4. 云服务故障类 (10分)

| 类别 | 定义 | 响应时 长 | 到场 时长 | 报告 提供 | 处理要 求 (故 障恢复 时限) | 权 重 | 考核要求 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|--------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------|
| 严重故障 | <p>1. 网络路由全阻, 上层访问无法接入, 中断时间超过 30 分钟。</p> <p>2. 服务器、存储宕机, 上层访问无法使用, 宕机时间超过 30 分钟。</p> | 24小时 | 2 小时 | 2 个工作 日 | 服务提供方负责与原厂沟通 进行故障处理, 不低于原厂保修 SLA 承诺。 | 1 | 出现一次响应不及时或到场时间不满足或报告提供不及时或处理要求不合格扣 1 分, 本条目扣完为止。 |
| 重要故障 | 1. 部分网络路阻塞, 或部分上层访问无法接入, 中断时 | 1 小时 | 3 小时 | 3 个工作 日 | | | |



| | | | | | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|------|------|--------|--|--|
| 一般故障 | 长超过 60 分钟。 | | | | | |
| | 2. 服务器、存储宕机，上层应用无法访问，使用超过 60 分钟。 | 1 小时 | 3 小时 | 3 个工作日 | | |
| | 1. 网络路由没有阻塞，上层应用访问可以正常接入，只是部件有相应的告警信息。 2. 服务器、存储没有宕机，只有个别部件的告警，但不影响系统运行。 | 1 小时 | 4 小时 | 5 个工作日 | | |

5. 云服务问题类 (5 分)

| 类别 | 定义 | 完成指标 | 权重 | 考核要求 |
|---------|------------|------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 云服务问题定位 | 最终问题的准确定位率 | 问题定位准确率在 85% 及以上 | 3 分 | 1) 85% > 问题定位准确率 $\geq 80\%$, 扣 1 分; 2) 80% > 问题定位准确率 $\geq 75\%$, 扣 2 分; 3) 问题定位准确率 $< 74\%$, 扣 3 分。 |
| 云服务问题解决 | 通过规避、修正 | 在问题定 | 2 分 | 1) 85% > 问题解决 |



| | | | | |
|-----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------|
| 题解决 | 等方法解决问 题的解决率 | 位准确率 基础上解 决率 85% (排除因 厂商或业 务软件原 因无法解 决的问题 外)。 | | 率 $\geq 80\%$, 扣 1 分; 2) $80\% >$ 问题解决 率 $\geq 75\%$, 扣 2 分。 |
|-----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------|

6. 云服务系统可用性 (10 分)

| 类别 | 定义 | 完成指标 | 权重 | 考核要求 |
|--------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 云服务系 统可用性 | 系统在考核期 (按照一年 365 天) 内的可用性 | 99.99% (由 于 IT 设备 导致的每 年中断时 长小于等 于 52.56 分 钟)。 | 10 分 | 1) $99.99\% >$ 系统可用 性 $\geq 99.98\%$, 则扣 2 分 2) 低于 99.98%, 扣掉 5 分。 |

(四) 评价 (10 分)

| 类别 | 定义 | 评价标准 | 权重 | 考核结果 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------|
| 甲方用户评价 (甲方用户 指: 甲方的实 际使用单位, 包含所有使用 政务云资源的 部、委、办、 局) | 甲方用户根据 乙方提供服务 情况进行年度 评价。 | 1. 服务响应及 时性 1 分; 2. 业务支撑响应 及时性 1 分; 3. 服务提供及 时性 1 分; 4. 服务规范性 1 分; 5. 故障恢 复及时性 1 分。达到合同 要求得分, 达 不到不得分。 | 5 分 | 甲方所有用户 进行评价, 整 体评价以所有 用户年度评价 的平均分为最 终得分。 |



| | | | | |
|--------|--------------------------------------------------|----------------------------|----|--------------|
| 甲方综合评价 | 甲方组织专家组, 对甲方用户评价、甲方用户技术支撑方评价、第三方机构进行评价的评价进行综合评议。 | 评价为优秀的得5分、良好得3分、一般得1分、差得0分 | 5分 | 以专家组最终评价报告为准 |
|--------|--------------------------------------------------|----------------------------|----|--------------|

(五) 安全保障(本项不设分值, 以年度服务费总额百分比为权重)

| 类别 | 定义 | 危害程度 | 扣除年度服务费比例 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 特别重大安全事故 | a) 会使特别重要信息系统遭受特别严重的系统损失; b) 产生特别重大的社会影响。 | 造成甲方系统严重损坏、系统无法正常使用、数据无法恢复、产生特别重大社会影响、经第三方测评公司测评乙方对事故负80%以上责任。 | 扣除全部年服务费 |
| 重大事故 | a) 会使特别重要信息系统遭受严重的系统损失, 或使重要信息系统遭受特别严重的系统损失; b) 产生的重大的社会影响。 | 造成甲方系统严重损坏、50%以上(含50%)系统无法正常使用、数据无法全部恢复、产生重大社会影响、经第三方测评公司测评乙方对事故负50%以上责任。 | 每次扣除年服务的70%, 年服务费扣完为止。 |
| 较大事件 | a) 会使特别重要信息系统遭受较大的系统损失, 或使重要信息系统遭受严重的系统损失、一般信息系统信息系统遭受特别严重的系统损失; b) 产生较大的社会影响。 | 造成甲方系统损坏、30%以上(含30%)系统无法正常使用、数据能够全部恢复、产生较大社会影响、经第三方测评公司测评乙方对事故负30%以上责任 | 每次扣除年服务费的40%, 年服务费扣完为止。 |
| 一般事件 | a) 会使特别重要信息系统遭受较小的系统损失, 或使重要信息系统 | 造成甲方系统损坏、影响甲方系统正常使用(包含但不限于无法正常登录、系统 | 每次数扣除5%, 全年服务费扣完为止。 |



| | | | |
|--|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>遭受较大的系统损失,一般信息系统遭受严重或严重以下级别的系统损失;</p> <p>b) 产生一般的社会影响。</p> | <p>运行缓慢、出现错误代码等)、数据能够全部恢复且数据恢复时间不大于 24 小时、产生一般社会影响、经第三方测评公司测评乙方对事故负不大于 10% 的责任。</p> | |
|--|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

(六) 加分项

| 类别 | 定义 | 考核要求 |
|-------|------------------------------------------------|--------------------------|
| 成果输出 | 在重大项目支持中,能够输出重要科技成果,如专利或其它科技奖项,能够在各项考核中获得加分项等。 | 每项加 1-5 分,最多加 20 分,可累加。 |
| 人员表现 | 现场服务人员表现优异,为现场技术支持工作作出重要贡献;挽回业务需求方重大损失的。 | 每项加 1-5 分,最多加 20 分,可累加。 |
| 额外服务 | 提供服务合同以外的主动服务工作。 | 每项加 1-5 分,最多加 20 分,可累加。 |
| 系统可用性 | 最终系统可用性远超出考核标准。 | 根据最终系统可用性结果进行加分,加 1-5 分。 |

五、培训

乙方应向甲方提交《培训计划》并得到认可。乙方按计划组织培训,培训对象为甲方及甲方最终用户,培训内容包括服务流程和服务资源使用方法等。交付之日起,一年内乙方需免费提供不低于 1 次的集中技术培训,不提供个别上门技术培训。乙方需长期提供免费电话邮件资讯服务,乙方负责制定项目培训方案的详细计划,包括培训内容。

六、限制条件

乙方服务免责说明如下:

- 本文档中所描述的维保服务只适用于合同中双方约定的数据中心 IT 基础架构设备,对于超出约定范围的设备不包含在本服务范围内。



2. 对于甲方从其它厂家所购买的第三方设备，包括但不限于硬盘、电池组等，不在乙方的服务范畴。
3. 如果因非乙方或合作厂商原因造成的无法兑现其服务时间承诺，这种情况应免除乙方兑现其 SLA 承诺的职责以及相应的对这种情况进行补偿的义务。
4. 下列情况可能导致乙方或合作厂商服务不能按要求提供：
 - 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况。
 - 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化。
 - 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
5. 由以下原因对乙方或合作厂商生产设备造成的损坏，不属于服务承诺范畴：
 - 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对乙方生产的设备造成损坏。
 - 甲方没有根据设备的操作手册运行乙方公司生产设备，所造成的损坏。
 - 因甲方或第三方所造成的系统损坏，包括未按乙方的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按乙方要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
 - 由于甲方基础设施的原因造成的系统损坏。
 - 未经乙方授权，硬件或软件已被修改的设备。
6. 乙方或合作厂商不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。

由于甲方的原因，乙方或合作厂商无法获取产品信息，网元信息，单板条码等鉴权环节关键信息导致鉴权失败而无法提供技术支持，对此乙方不承担责任。
7. 由于甲方的原因，乙方或合作厂商无法及时、准确和全面地获取相关网络数据，影响问题分析、定位和解决及时性，导致无法满足服务 SLA，甚至造成网络安全事故，对此乙方不承担责任。
8. 甲方将使乙方或合作厂商免于承担政府机构或第三方施加的，由于甲方授权乙方或合作厂商保存和使用其网络数据而未能遵从法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。



乙方或合作厂商提供的维保服务是一项可以选择的服务，甲方可以选择是否购买相关的服务并选择何时终止。如果甲方选择购买相关的服务，则表示甲方允许乙方或合作厂商在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关信息。乙方或合作厂商将在甲方同意的前提下，遵从甲方的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供维保服务。由于甲方是这些信息的控制者，乙方或合作厂商无法确认此类信息是否包含甲方机密信息或个人数据，甲方应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让乙方或合作厂商提供此服务，使乙方或合作厂商在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、甲方的隐私政策、或者甲方与用户的协议。乙方或合作厂商将采取合理的措施保障此类甲方信息的安全，但乙方不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。

河南移动 合同管理



河南移动 合同管理

