**合同编号：**

中山大学机房运维服务合同

项目名称：

委托方（甲方）： 中山大学

受托方（乙方）：

签订时间：

签订地点： 广州市海珠区

**合同使用指引**

1. 本合同为中山大学使用的机房运维服务合同模板，建议合同当事人使用。
2. 签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
3. 当事人使用本合同书时应当结合具体情况正确选择文本中所提供的选择项条款。有关空格的内容由双方根据实际情况填写，所列数字、百分比、期间均为参考值，合同双方可对参考值进行调整，对有关条款进行补充，也可根据实际需要，增加或减少定义、附件等。约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样，或删去该条款。合同中有“□”标注的内容是可选项，应确定选项，并删去无用内容。
4. 当事人信息栏应全部填写完整，同时应要求乙方提供营业执照、法定代表人身份证等主体资格证件的复印件供存档备案。
5. 合同中约定的实施计划应尽可能细化，项目工作的推进、款项支付进度等应与实施计划相适应，以监控项目的具体实施。
6. 若项目允许分包、转包，甲方应对乙方拟分包、转包的项目是否属于非主体事项等进行严格审核，方可作出书面同意。
7. 若乙方出现违约情形的，应注意及时收集相关书面信息、数据、资料等客观依据，避免过于主观的判断，同时书面告知乙方违约事项。
8. 中山大学对外签署的机房运维服务合同，必须由信息化管理办公室审核合同内容并会签意见。
9. 合同文本要求按规定格式打印，大小为A4幅面，正文内容所用字型应不小于5号字，合同正本中所指定附件备齐后应与合同装订在一起，其规格大小应与合同书一致。
10. 本合同经签约双方法人（委托代理人）签署、盖章后，需交合同原件一式一份至信息化管理办公室备案。

委托方（甲方）： 中山大学

住 所 地： 广州市新港西路135号

法定代表人： 罗俊

项目联系人：

通讯地址：

邮政编码：

电 话： 传真：

电子信箱：

受托方（乙方）：

住 所 地 ：

法定代表人：

项目负责人：

项目联系人：

通讯地址：

邮政编码：

电 话： 传真：

电子信箱：

根据《中华人民共和国合同法》与有关规定及中大招(特) 号的招标结果和招标文件的要求，甲方向乙方购买机房运维服务。双方本着平等互利、长期合作、共同发展的原则，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，达成如下协议，由双方共同恪守。

**1.总则**

1.1本合同甲乙双方必须遵守国家颁布的合同法，并各自履行应负的全部责任。

1.2下列文件均为本合同不可分割部分：

（1）采购合同及附件；

（2）中标通知书；

（3）招标文件；

（4）投标文件；

（5）保密协议；

（6）机房运维实施方案；

（7）机房运维管理制度；

（8）考核与处罚条款；

（9）补充协议；

（10）合同履行过程中的往来函件、会议纪要。

以上文件与合同附件具有同等法律效力，若以上文件与本合同有差异的，以对乙方更高要求或更有利甲方解释为准，本合同未经甲方同意，乙方不得挪作他用。

1.3乙方保证按照合同约定向甲方履行机房基础设施运维服务。

1.4甲方保证按照合同条款约定向乙方支付费用。

**2.运维管理的范围和内容**

甲方委托乙方进行技术服务的主要内容是:机房运维服务外包项目所列设备、系统的正常运行，维保设备清单详见招标文件要求。乙方作为本项目运维总责任方，负责机房日常运行与维护保养工作的组织与协调实施，提供机房运维管理、设备运行维护、7×24小时(含节假日)驻场值班监控、技术支持和安全保障服务，实现零安全事件、机房综合可用性 99% 。项目具体的范围和内容如下：

**3.服务形式和要求**

3.1乙方为甲方提供不少于人的运维团队，团队成员身份及资质证明复印件均需交由甲方备案。人员资质要求：

3.2乙方内部应具备的项目及项目团队管理要求：

3.2.1乙方内部应具备项目管理、服务质量管理、服务保证管理、项目人员及工作岗位管理、风险管理等相关规范。

3.2.2乙方的项目团队成员及资质要求应与投标文件一致：团队成员应为乙方正式员工；团队成员上岗前必须通过甲方考核、审批，手续齐全后上岗，对未通过考核及审批的成员，甲方有权要求乙方更换。

3.2.3乙方因内部原因需变更项目团队成员时，应提前至少1个月通知甲方，明确工作交接期，经甲方同意后变更的项目团队成员应为乙方正式员工，其资质应不低于招标文件规定的资质要求。

3.2.4在服务期限内为甲方提供必要的二线技术团队支持、应急响应、后勤保障、培训等服务，要求详见招标文件相关内容要求。

3.3乙方应接受项目监理、监督和检查，乙方的运维服务工作须接受甲方委托的监理方对其进行定期考核、评比，考核结果由甲方致函乙方，并对考评未达标的进行相应处罚。

3.4本合同的签订在甲方和乙方（包括但不限于乙方驻场人员、乙方工作人员）之间并不产生任何劳动关系、劳务关系等。

3.5乙方应自行对其工作人员（包括但不限于乙方驻场人员、乙方工作人员）负责。若乙方人员在履行本合同过程中遭受人身、财产损害或者造成他人人身、财产损害的，由乙方承担全部责任，乙方人员在本协议有效期间（包括可能的到甲方出差）发生人身意外或罹患疾病时由乙方负责处理。乙方人员给甲方造成损失的，乙方应当向甲方赔偿。乙方工作人员包括但不限于乙方雇员、代理人、顾问、合作方人员及其他相关人员。

3.6乙方在履行本合同项下活动时应接受甲方的监督与指导，若甲方提出修改意见的，乙方应在甲方指定时间内修改至符合甲方要求，否则甲方可根据具体进度将相关工作交由第三方完成，由此产生的费用从乙方可取得的合同价款中扣除，具体金额由甲方根据具体影响情况决定，超过乙方可取得的合同价款部分甲方有权在乙方应得合同价款中扣除。

3.7乙方承诺，在为甲方提供服务时，不得使用任何属于他人的技术秘密和商业秘密，亦不得实施可能侵犯他人知识产权等行为。若乙方不遵守上述承诺，一切后果均由乙方承担。若乙方违反上述承诺而导致甲方遭受第三方的侵犯指控时，乙方应当承担甲方应诉等行为和承担其他不利义务而支付的一切费用。甲方因此而承担侵权赔偿等责任的，有权向乙方追偿，上述诉讼费用（包括但不限于律师费、诉讼费、仲裁费等）和侵权赔偿等可以从乙方报酬中扣除，不足部分，甲方有权要求乙方另行赔偿。

3.8乙方在服务过程中，未及时发现问题，或对发现问题未及时提出整改意见，或未按甲方意见实施，而造成相应事故的，由乙方承担全部责任。

3.9乙方承诺，不经甲方同意，不得泄露项目相关材料，否则由此造成的相关责任和损失，由乙方全部承担。乙方此项义务系永久性的，不受本项目期限约束。

**4.乙方服务的时间、地点和方式**

4.1服务时间：自 年 月 日起至 年 月 日。

4.2服务地点： 。

4.3服务方式：提供针对本项目的专人驻场运维和技术支持服务；服务范围内设备的巡检、维保及维修等技术支持服务（严禁服务过程产生的日常运维文档及配置数据等敏感数据交与第三方处理）。

**5.服务质量要求和考核**

5.1运维文档的考核

合同签订 周内提交满足各个系统相关维护要求的维护方案，承接维护的相关公司的资质必须与系统维护要求相符。

5.1.1签订合同后 2 周内至少提交以下文档：

（1）全年运维工作计划与各系统维护方案；

（2）分包商资质证明及分包协议；

（3）驻场人员名单、资质；

（4）非驻场人员名单、资质；

（5）总包服务24小时服务热线电话，各系统维护商24小时联系电话。

5.1.2签订合同1个月内至少提交以下文档：

（1）《机房运维管理规范》；

（2）各主要系统的运维管理规范；

（3）各主要系统的运维工作表格及模板，至少包括：

对应各系统运维岗位职责的驻场值班人员或服务商清单；

对应各系统运维规范和环境、人员、设备管理要求的 每周 工作报告、日常值班巡检、管理记录表格模板；

对应各系统定期巡检内容制定的定期巡检报告模板，包括月度、季度报告。

5.1.3签订合同3个月内需提交文档：

（1）主要业务流程说明文档；

（2）各主要系统配置情况说明；

（3）各主要系统的应急预案与操作指南。

5.1.4运维期间需定期提交的文档：

（1）每周一提交上周的《每周值班工作报告》；

（2）每月第一日提交上月的《月度维护工作报告》；

（3）

5.2运维情况的考核

甲方 每月 对乙方进行运维工作考核，内容至少包括：

（1）是否按时完成定期巡检工作；

（2）是否及时处理相关故障及业务；

（3）驻场人员到岗情况；

（4）驻场人员工作情况；

（5）各项文档提交情况。

5.3运维团队的考核

5.3.1人员资质的考核

乙方组建项目运维团队驻场人数不能少于 人，并应在此基础上提供具备投标时所承诺资质条件的项目驻场人员，且当出现人员变动时应提供不低于投标时该岗位对应资质的驻场人员，并经甲方同意后有不少于2周工作交接期。

5.3.2驻场团队服务安排不低于以下要求：

（1）名驻场项目经理（5×8驻场，7×24小时待命）；

（2）名机房驻场运维技术主管（5×8驻场，7×24小时待命）；

（3）驻场值班团队人员不少于名（全年7×24小时驻场值班）。

5.3.3团队成员要求：

（1）乙方需在投标时提交服务人员的工资（含社会保险等）承诺。

（2）乙方负责所有服务人员的报备，并提交人员在相关公司社保证明材料。

（3）

5.4人员现场服务考核

5.4.1乙方应该通过培训、宣贯、推演及模拟操作等方式对保障驻场服务人员能按照项目运维及值班要求提供相应的服务，并及时了解最新的工作要求。甲方有权不定时对驻场服务人员情况进行考核，包括：

（1）乙方是否按照招标要求和投标响应情况（按照标准较高的为准）提供相应的驻场服务人员，并按照相关流程进行变更；

（2）甲方相关管理人员及服务监督单位有权不定时地通过检查、考试等形式考核驻场人员对各项流程、管理规范及应急预案的熟悉程度。

（3）甲方将 每月 考核项目驻场运维团队的实际到岗人数及工作服务质量，乙方应提供相关的记录数据。

考核情况反映在 每月 的运维情况考核中。

5.5运行管理目标及标准

5.5.1项目期安全事故（包括：生产安全、消防安全、人身安全、资产安全、信息安全）事件数为 0 ；

5.5.2项目期内向甲方提供高品质连续可靠的电力供应达 %；

5.5.3乙方为甲方提供正常运行所需要的空调供应服务，包括：机房冷通道（服务器进风口）温度为 26℃±1℃ ，相对湿度为 50%±20% ；

5.5.4项目期内因机房基础环境重大事件造成甲方“电力中断”、“制冷中断”、“业务中断”次数为 0 ；

5.5.5针对本项目范围内各系统形成完整的管理、运行、巡检、操作规范并落实；

5.5.6针对本项目区域范围内的设备、资产、信息及人员形成完善的安全管理制度并落实；

5.5.7针对本项目运行过程中产生的数据、记录形成完整的保存、分析及改善流程并落实；

5.5.8按照服务响应级别及时提供相应的故障处理、后续技术支持等服务，项目服务响应相关要求参见项目招标文件中关于项目服务响应级别的定义及要求的相关规定；

5.5.9乙方应提供相应数据、记录以证明提供符合要求的服务。

5.6驻场监控维修服务目标及标准

5.6.1项目驻场人员在岗位资格、数量及人员资历符合率 100 %；

5.6.2项目驻场人员到岗、巡检准点率 100 %；

5.6.3及时处理项目范围内各系统设备的故障和生产安全事件；

5.6.4及时派出运维管理团队成员及技术支持团队技术跟进故障维修；

5.6.5按照维护计划要求技术完成定期巡检、保养，并提交技术报告。

5.7项目实施过程中，未经甲方同意，乙方不能转包和分包。乙方需要通过分包等形式实现的，须经甲方同意。

**6.处罚条款**

6.1文档考核处罚条款

6.1.1乙方须按照项目招投标及考核要求及时提交项目方案、资质等，否则甲方有权扣除乙方的合同价款作为违约金，违约金=延时天数×文档数量×中标价×1/10000，如超过30天未能提交，甲方有权终止合同，期间产生的损失由乙方承担。

6.1.2乙方须按照项目招标及考核要求及时提交各项定期巡检报告、日常记录、运维制度等文档，否则甲方有权扣除乙方的合同价款作为违约金，违约金=延时天数×文档数量×（中标价÷4）×1/10000。

6.2运维团队处罚条款

乙方组建的运维团队未能达到项目要求，或未能按照中心日常人员管理规定执行驻场运行服务的，将视问题情况进行不低于以下要求的处罚：

（1）项目实施期间（工作时间），未经甲方同意，驻场服务团队人数少于人的，除扣除相应岗位人员驻场服务费用外，当月扣除乙方元的合同价款作为违约金；

（2）项目实施期间，未经甲方同意，乙方提供或申请更换的驻场人员未能满足相关的岗位资质要求的，导致该岗位没有符合相关资质的人员到岗超过两周的，除扣除相应岗位人员驻场服务费用外，当月扣除乙方元的合同价款作为违约金；

（3）项目实施期间，发现人员脱岗或未按要求提供相应质量服务的，每次扣除乙方元的合同价款作为违约金；

（4）项目实施期间，如甲方随机抽检驻场人员无法达到考核标准（如项流程、管理规范及应急预案的熟悉程度等），超过3次扣除乙方元的合同价款作为违约金；

6.3运维服务质量处罚条款

乙方未能达到项目要求的维护目标，或未能按相应的故障响应级别进行响应的，甲方将有权视故障造成影响情况，进行不低于以下要求的处罚：

一级故障：

二级故障：

三级故障：违约金额： 元/次

四级故障：违约金额： 元/次

**7.技术资料与工作条件**

为保证乙方有效进行运维服务工作，甲方应当依法向乙方提供下列工作条件和协作事项。

7.1提供技术资料：

7.2提供工作条件：

7.3其他：

7.4甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式： 。

**8.合同金额及支付方式**

8.1合同总价款为：¥ 元（大写：人民币 元整）。合同价款为包干总价，该包干总价为乙方按照合同约定完成合同全部义务后所适用的总价格，包括但不限于人工、材料、水电、管理、维护、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于国家和地方的法律法规政策变动风险、市场价格波动风险等）等各项费用。除本合同明确约定的费用外，甲方无需支付任何额外费用和承担任何额外义务。

8.2 合同支付方式，甲方分期支付给乙方，具体如下：

（1）合同生效后的 20 个工作日内，甲方向乙方支付首笔款：合同总额的 %；

（2）服务期开始个月后20个工作日内，乙方不存在违约情形的，由甲方向乙方支付第二笔款：合同总额的 %；

（3）服务期结束后20个工作日内，经甲方建设单位组织初步验收，乙方不存在违约情形的，由甲方向乙方支付合同总额的 %；

（4）服务期结束后经甲方职能部门进行审核终验，乙方不存在违约情形的，由甲方向乙方支付尾款：合同总额的 %；

上述各期款项支付前，若乙方存在违约情形的，由甲方有权在扣除相应违约金后再予以支付。

8.3每次支付前，乙方均需向甲方提供符合税务机关认可的合法有效的等额发票（背面需有乙方经办人签名）及书面的支付申请，付款时限以甲方收到乙方提供的书面支付申请和发票为计时起点。

8.4乙方开户名、帐号和开户银行名称为：

开户名：

帐号：

开户银行：

8.5甲方向上述账号汇出款项即视为甲方已履行付款义务，在合同履行过程中，因乙方账户的原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致乙方无法收取款项的，由乙方承担相应后果。非因甲方过错导致迟延付款的，甲方不承担任何责任。

**9.保密义务**

双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

见附件《保密协议》。

**10.合同变更**

本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求， 另一方应当在 日内予以答复；逾期未予答复的，不视为同意：

（1）

（2）

（3）

**11.项目联系人**

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 为甲方项目联系人，乙方指定 为乙方项目联系人。

11.1甲方项目联系人承担以下责任：

11.2乙方项目联系人承担以下责任：

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

**12.违约责任**

12.1乙方未按合同的规定和甲方的要求履行义务或履行不合要求的，甲方有权在合同履行过程中或在验收时扣减服务费，服务费具体扣减标准由甲方按照本合同第六条执行。

12.2因乙方驻场人员工作失误等原因造成甲方损失的，由乙方予以赔偿，具体扣减费用由甲方根据实际情况确定。

12.3若乙方履行义务不符合约定，经甲方书面提出后天内仍没有改正，或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任。甲方提前解除合同的，按实际发生的运维服务时间向乙方支付合同款项；乙方则应按本合同总金额20%的比例向甲方支付违约金，并赔偿甲方由此而引起的直接和间接损失。

**13.争议解决**

甲乙双方须忠实履行本合同各项条款。本合同在履行过程中如发生合同内容之外的争议，双方应本着友好、协作的态度协商解决。协商无法达成一致，依法向甲方所在地人民法院起诉。

**14.定义和解释**

双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

**15.通知和送达**

双方在本合同履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同所列明的地址送达。一方如果迁址或者变更，应当书面通知对方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出或者投邮后即视为送达。

**16.其他事项**

16.1其他相关事项：

16.2本合同如有未尽事宜，经过双方友好协商，另签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

16.3本合同一式陆份，其中甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力，经双方签字盖章后生效。

（以下无正文）

甲方： 中山大学 （盖章） 乙方:（盖章）

法定代表人/委托代理人：法定代表人：

项目联系人： 项目联系人：

日期： 日期：

**附件**

**保 密 协 议**

委托方（甲方）： 中山大学

受托方（乙方）：

鉴于甲、乙方于 年 月 日签订了 下称主合同）。 因乙方为甲方提供服务和履行职务，已经(或将要)知悉甲方的工作秘密。为了明确乙方的保密义务，有效保护甲方的工作秘密，防止该工作秘密被公开披露或以任何形式泄漏，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》及国务院有关部委和广东省的规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则在广州市海珠区签订本保密协议。

**1.工作秘密**

1.1本协议所称工作秘密包括但不限于：甲方信息系统中的用户数据、业务数据、网络拓扑、设备配置、信息化项目、人力资源及其他技术信息的各类文档。乙方对此工作秘密承担保密义务；未经甲方同意不得对外转让或泄漏的内容。双方确认，甲方已对上述工作秘密采取了合理的保密措施。乙方有责任对本协议的内容进行保密。

1.2甲方依照法律规定(如在缔约过程中知悉其他相对人的工作秘密)和在有关协议的约定(如技术合同)中对外承担保密义务的事项，也属本保密协议所称的工作秘密。

1.3甲方为完成项目提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息；乙方应当视为保密的口头和书面信息，而不论该等信息是否被指定为保密的；未经甲方书面许可乙方无权单方面对第三方公开的信息均属本保密协议所称的工作秘密。

1.4在乙方履行项目过程中，某一信息的泄露会造成下列后果之一的，也属于甲方秘密：

1.4.1使甲方利益受到损害的事项；

1.4.2影响甲方对外交流顺利进行的事项；

1.4.3影响甲方对外承担保密义务的事项。

**2.保密义务人**

乙方为本协议所称的保密义务人，包括但不限于乙方雇员、代理人、顾问等。

**3.保密义务人的保密义务**

3.1乙方应保证保密义务人对甲方工作秘密严格保守，保证甲方工作秘密不被披露或使用，无论保密义务人有无过错，无论意外或过失。即使这些信息甚至可能是全部地由保密义务人本人因工作而构思或取得的。

3.2在服务关系存续期间，乙方保证保密义务人未经授权，不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利、或为故意加害于甲方，擅自披露、使用工作秘密、制造再现工作秘密的器材、取走与工作秘密有关的物件；不得刺探与本职工作或本身业务无关的工作秘密；不得直接或间接地向乙方内部、外部的无关人员泄露；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的工作秘密；不得允许(出借、赠与、出租、转让等处分甲方工作秘密的行为皆属于“允许”)或协助不承担保密义务的任何第三人使用甲方的工作秘密；不得复制或公开包含甲方工作秘密的文件或文件副本；对因工作所保管、接触的有关甲方的文件应妥善对待，未经许可不得超出工作范围使用。

3.3如果发现工作秘密被泄露或者自己过失泄露工作秘密，乙方应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

3.4服务关系结束后，乙方应将与工作有关的技术资料、程序源代码等交还甲方。未经甲方书面授权，乙方永久不得擅自披露甲方的工作秘密。

3.5乙方保证所有有机会接触到甲方保密信息的参与成员，受不低于本合同要求的保密协议要求，且协议的保密期限为长期，除非甲方书面明确信息为可公开的信息外。

3.6乙方人员是否在职、劳动合同是否履行完毕，均不影响其保密义务的承担。

**4.保密义务的终止**

4.1（可选）□甲方授权同意披露或使用工作秘密。

（可选）□保密期为合同生效之日至乙方免费维护服务结束后 年。

4.2有关的信息、技术等已进入公共领域。

**5.违约责任**

乙方违反本协议，应按主合同金额的 %向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方损失的，由乙方另行进行赔偿，甲方损失范围包括但不限于：甲方实际经济损失、律师费、调查费、采取补救措施所引起的所有费用和损失、乙方及其泄密对象因违约行为的获益等。

**6.争议的解决方法**

因执行本协议而发生纠纷的，可以由双方协商解决或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，按照主合同约定的争议处理方式处理。

**7.双方确认**

7.1在签署本协议前，双方已经详细审阅了协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

7.2双方在本协议履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本协议所列明的地址送达。一方如果迁址或者变更电话，应当及时通知对方，否则自行承担相应后果。

**8.协议的效力和变更**

8.1本协议自双方签字盖章后生效。

8.2本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。

8.3本协议为主合同不可缺少之部分，与主合同具有同等法律效力。

9.本协议一式 陆 份，其中甲方执 肆 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方： 中山大学 （盖章） 乙方: （盖章）

法定代表人/委托代理人： 法定代表人：

项目联系人： 项目联系人：

日期： 日期：