

合同登记编号：WHHS-2024-0112

合 同 书

项目名称：山东省水利工程项目电子招标投标监管试点项目

项目编号：WHZC2023003

采购编号：WHZC2023003

合同编号：WHZC2023003

甲方：威海市公共资源交易中心

乙方：青岛福莱易通软件有限公司



合同书

本合同于2024年1月24日由甲、乙双方共同签订。

山东省水利工程项目电子招标投标监管试点项目以单一来源方式进行采购。经评审，确定乙方为成交供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目采购文件的规定，经平等协商达成合同如下：

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (一) 本项目采购文件
- (二) 成交供应商的响应文件
- (三) 合同格式、合同条款
- (四) 成交供应商在评审过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件
- (五) 成交通知书
- (六) 本合同附件

二、合同的范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

三、服务(或货物)内容

本合同所提供的服务(或货物)，详见合同清单。

见附件一：同响应文件中分项报价表

四、合同金额

合同金额为人民币 449000 元(含税)，大写：人民币肆拾肆万玖仟元整。
(分项价格详见合同服务或货物清单)。

乙方开户名称：青岛福莱易通软件有限公司

开户银行：建设银行青岛宁夏路支行

银行账号：3710198616505100639

五、付款途径

甲方根据乙方在本合同中所提供银行开户信息转账支付。

六、付款方式

合同签订生效且财政预算指标计划批复后，甲方自收到符合规定的发票之日起5个工作日内向乙方支付合同金额的30%；剩余款项于项目完成交付并验收通过、财政预算指标计划批复后，甲方自收到符合规定的发票之日起5个工作日内支付完成。因财政资金未能及时到账导致的甲方延期支付，不属于违约行为，甲方不承担违约责任。未能通过验收的，甲方不予支付相应合同价款，已经支付的，甲方有权要求返还。

七、履约保证金的缴纳和返还

本项目无履约保证金。

八、运维期限和地点

1、交付期：项目合同签订后3个月内

2、运维期限：项目建设完成验收后，对系统新建功能和升级功能模块整体提供三年的质保期，质保期内负责维护，在国家、省、市相关政策发生变化时，系统开发单位应对已有功能进行免费优化升级。

3、服务地点：甲方指定地点

4、风险负担：

货物毁损、灭失的风险在该货物通过甲乙双方联合验收交付前由乙方承担，通过联合验收交付后由甲方承担；因质量问题甲方拒收的，风险由乙方承担。

九、质量

服务（或货物）的质量应符合采购文件、响应文件及乙方在响应过程中做出的书面澄清及承诺。

十、包装（含货物）

货物的包装应按照国家或业务主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护货物安全、完好的包装方式。

十一、运输要求

1、运输方式及线路：到达采购人指定地点。

2、运输及相关费用由乙方承担。

十二、知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用服务（或货物）或服务（或货物）的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

十三、验收

（一）货物

1、货物到达交货地点交付前，甲方和乙方在7日内共同开箱检验货物的规格、质量和数量等状况，如货物需要安装、调试，则由乙方负责并承担相应的费用，甲方应积极配合。安装调试后7日内，甲、乙双方应按照合同要求验收，并共同在《采购项目验收单》上签字确认。

2、对货物的质量问题，甲方应在发现和应当发现之日起7日内向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在5日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交货物视为符合合同的规定。如果乙方在响应文件及询标过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

3、经双方共同验收，货物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可

以解除合同。

4、本合同为甲方进行履约验收的主要依据。甲方应专门成立履约验收小组，于乙方交付项目时组织验收，验收人员应与采购人员相分离。验收应严格按照招标文件和采购合同进行，保证采购项目与采购文件和采购合同内容的一致。

（二）服务

按照采购文件约定的验收要求进行。

本合同为甲方进行履约验收的主要依据。甲方应专门成立履约验收小组，于乙方交付项目时组织验收，验收人员应与采购人员相分离。验收应严格按照采购文件和采购合同进行，保证采购项目与采购文件和采购合同内容的一致。

十四、服务

乙方应按公开采购文件、投标（响应）文件及乙方在响应过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的服务。

见附件二：乙方响应文件服务承诺材料

十五、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务（或货物）本合同价格的 3‰计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的3‰计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

十六、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决：

- 1、将争议提交威海仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；
- 2、向合同签订地人民法院起诉。

十七、合同生效

本合同经甲乙双方签字并盖章之日起生效。

十八、签约地点：山东省威海市环翠区。

十九、其他

本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等法律效力。

甲方：威海市公共资源交易中心

单位盖章：



代表签字：



乙方：青岛福莱易通软件有限公司

单位盖章：



代表签字：

附件一：同投标（响应）文件中分项报价表：

序号	服务内容	数量	单价（元）	总价（元）
1	山东省水利工程建设项目电子招标投标监管试点项目	1	449000	449000
本表总计				449000

（中）共

附件二：乙方投标（响应）文件服务承诺材料

一、售后服务方式

（一）支持 7*24h 沟通服务

为确保用户的关键任务正常运行，我司将充分保障用户得到最快的技术支持响应，以便快速、准确、直接地解决用户的应用运行问题，设有专人接听的热线电话。电话支持服务是我司通过电话方式向用户解答关于软件的使用、维护等问题的服务。用户通过我司 7*24 小时的技术响应热线请求服务后，指定专门技术人员给予答复。为了进一步满足客户的咨询服务，我们配置专门的操作人员通过互联网工具，7*24 小时在线的方式第一时间相应客户请求。

（二）线上远程支持

用户碰到问题在不方便通过电话联系的情况下，我司提供了线上远程支持服务，用户可选择合适的方式通过电子邮件、qq、向日葵远程等向我们寻求支持。我司将有专人接收并及时做出解答，也可以电子邮件、qq、向日葵远程和电话方式一起配合使用，将一些系统运行的日志提交给我司的技术人员，从而帮助我们做出更快、更准确的判断。

（三）专人管理客户服务

对于本项目的应用技术支持，我司将专门设立全职客户技术支持服务小组，并由资深的客户服务经理负责，积极主动地与客户交流应用使用、管理和维护方面的情况，制定出完全针对用户的技术支持计划，提供定期

的咨询服务，确保能够满足客户应用系统和客户需要的变化，及时为客户
提供软件修补，现场支持和需求重定及应用升级等方面的服务。

系统性能持续调优及顾问咨询服务。组建一个由现场和远程支持人
员组成的团队，帮助客户进行管理咨询、需求分析、总体规划、产品选型、
验收评测等，确保平台的投资取得实效。并为所提供的系统与产品提供性
能优化服务、资源规划服务、性能监视服务。

（四）日常维护及系统故障分级诊断服务

日常对所提供软件运行中出现问题的及时现场处理，负责免费改进
和完善。我司对应用系统故障实行分级处理，具体分级如下：

一级故障：现有系统停止运行，或虽未完全停止运行但对用户的业
务运作有严重影响。

二级故障：现有系统性能严重下降。

三级故障：系统操作性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。

四级故障：在平台功能、安装或配置方面需要信息或支援，但对用
户的业务运作影响很小或几乎无影响。对不同的故障级别，我们明确定义
了故障确诊时限，绝大多数故障可以在时限内确诊并提交相应的解决方案。
对于限时内不能确定的故障，将遵循明确的故障上报程序直至确定并排除
故障。

对于通过远程方法无法确诊的严重故障，我司技术人员将于规定时
间内赶到现场进行现场确诊。故障诊断服务是我司的技术人员为用户提供
系统的故障分析、诊断并解决故障的服务。在用户系统运行出现相关的异

常现象时，技术人员帮助用户对出现的故障进行诊断，要进行以下处理步骤：

故障现象收集

故障现象分析

定位故障关键点

提出解决方案

排除故障

提出防范措施

（五）日常业务

根据实际工作需要，我司可以提供复杂用户操作等现场支持服务。复杂用户操作包括但不限于复杂统计、查询条件的设定、复杂输出报表格式的制订、模版制作等。

（六）需求变更

在不增加新的业务功能前提下，对于现有业务系统的需求变更，我司在用户要求的时限内给予技术支持。及时响应用户需求的变更，对相应的应用系统进行升级，对旧应用进行维护以及对新应用进行开发，提供完备的项目管理机制和足够的技术力量确保日常开发服务需要，依据系统生命周期，提供从准备、规划、设计、实施、运维到调优的一整套日常开发的技术服务。提供系统规划、架构设计、项目实施到系统维护等各种服务。

二、运维期服务内容

在系统安装调试完毕并通过最终验收后，即进入系统的维护期。从这个阶段开始，系统正式进入使用阶段，承担起运载各项业务的重任，因而这一阶段将成为整个系统维护的工作中心和重点。根据用户的需要，提供远程维护（采用电话指导或远程登录）和现场故障抢修两种技术支援方式。

（一）系统平台监控、巡检及日常维护管理工作

1. 定期进行预防性检查服务：每两周必须对所有设备进行预防性检查，并在投标文件中提供维护服务期内详细服务计划。

2. 根据采购人要求提供系统健康检查，如系统错误日志检查等内容；根据报错信息，排除故障隐患。

3. 定期（按月、按季度）对所有服务器进行安全漏洞扫描，对有安全漏洞、隐患的服务器要予以即时处理。

4. 文档管理工作，完成设备明细登记、变更记录、进出登记、巡检日志等文档的登记和管理，并定期完成与采购方交接管理。

5. 数据库管理工作，按采购人要求完成数据库备份工作，在开标前做好数据清理工作。

6. 根据采购人的要求处理机房管理相关其它工作。

（二）应用系统维护

服务器主机维护

1. 日常维护：操作系统的优化、系统数据备份、漏洞检测和修复、定期日志检查和分析。

2. 检修服务：设备硬件故障检查及联系供应商进行检修。
3. 系统恢复：系统故障诊断和修复以及灾难恢复等。
4. 迁移服务：包括数据迁移、系统迁移、应用迁移、设备迁移等。

系统软件的维护

1. 负责 Windows Server 等操作系统的安装、配置、优化、监测、系统版本升级和补丁安装等服务。

2. 负责 sql server、数据库的配置、优化、监测、备份、补丁安装、系统版本升级等工作，保障其能正常运作，并提供技术支持。

3. 负责防病毒软件的部署和版本升级、病毒库升级、病毒监控。

4. 配合其他部门进行的数据处理、查询，统计和分析工作；

5. 协助应用升级,网络升级,项目上线等工作。

应用软件的维护及升级

1. 负责系统服务端的部署、配置、升级及故障恢复。

2. 负责招标清单软件的开发、发布、配置及升级。

3. 负责投标清单软件的开发、发布、配置及升级。

4. 负责与第三方预算软件厂家开发接口的发布及升级。

5. 负责技术标代理软件的开发、发布、配置及升级。

6. 负责技术标投标企业软件的开发、发布、配置及升级。

7. 负责开标服务软件的开发、发布、配置及升级。

8. 负责专家评标系统（商务标、技术标）的开发、发布、配置及升级。

9. 负责评标模板的编制。

(三) 数据库系统维护

提供的数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容包括：

序号	服务模块	内容描述
1	数据库 7*24 电话 支持服务	每周 7 天，每天 24 小时支持中心电话，电子邮件答询，以满足业务发展的需要。 技术专家直接帮助解决客户提出的疑难问题。 根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。 对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。 定期的客户管理报告，避免问题再度发生。

序号	服务模块	内容描述
2	数据库现场服务响应	<p>数据库宕机</p> <p>数据坏块</p> <p>影响业务不能进行的产品问题</p> <p>软件产品的更新及维护。</p>
3	数据库系统健康检查	<p>对系统的配置及运作框架提出建议,以帮助您得到一个更坚强可靠的运作环境,降低系统潜在的风险,包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张、</p> <p>检查并分析系统日志及跟踪文件,发现并排除数据库系统错误隐患</p> <p>检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集</p> <p>检查数据库空间的使用情况</p> <p>协助进行数据库空间的规划管理</p> <p>检查数据库备份的完整性</p> <p>监控数据库性能</p> <p>确认系统的资源需求</p> <p>明确您系统的能力及不足</p> <p>优化 Server 的表现</p> <p>通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间</p>

序号	服务模块	内容描述
4	数据库性能调优	<p>分析用户的应用类型和用户行为</p> <p>评价并修改数据库的参数设置</p> <p>评价并调整数据库的数据分布</p> <p>评价应用对硬件和系统的使用情况,并提出建议</p> <p>利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整</p> <p>培训用户有关性能调整的概念</p> <p>提供用户完整的性能调整报告和解决方法</p>

(四) 中间件运维服务

中间件管理是指对 BEA Weblogic、MQ 等中间件的日常维护管理和监控工作,提高对中间件平台事件的分析解决能力,确保中间件平台持续稳定运行。中间件监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。

执行线程: 监控 WebLogic 配置执行线程的空闲数量。

JVM 内存: JVM 内存曲线正常,能够及时的进行内存空间回收。

JDBC 连接池: 连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等,并且至少等于执行线程的数量,以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗。

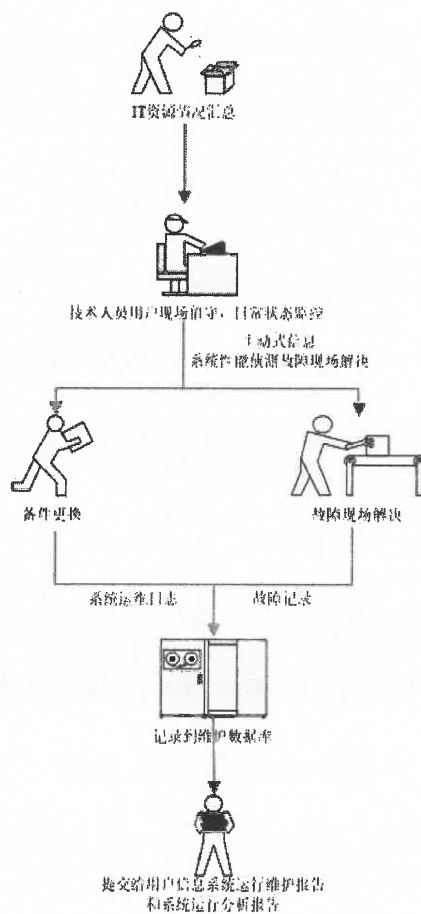
检查 WEBLOG 日志文件是否有异常报错

如果有 WEBLOG 集群配置,需要检查集群的配置是否正常。

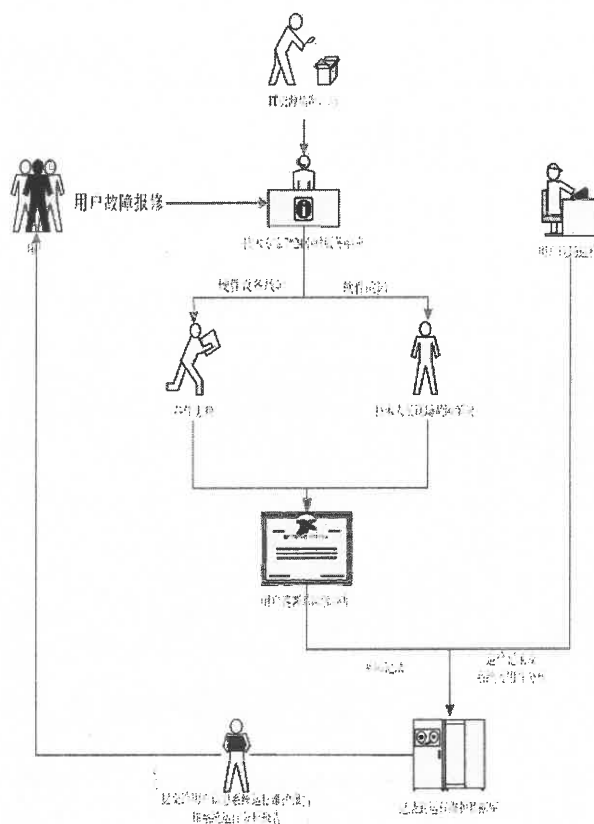
运维服务流程

采用的服务方式为两种：一种为技术人员现场值守，另一种是定期巡检结合故障现场服务。

技术人员现场值守运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



定期巡检结合故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



(五) 主机、存储系统运维服务

授权服务商提供的主机、存储设备、系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

主机存储系统基本服务内容：

序号	服务模块	内容描述
1	现场备件安装	配合用户进行。按备件到达现场时间工程师到达现场
2	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理

序号	服务模块	内容描述
		的平衡。
3	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
4	现场故障诊断	7×24 小时
5	电话远程技术支持	7×24 小时
6	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布
7	系统优化	对客户系统的括主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。

授权服务方现场服务支持人员可进行监控管理的内容包括：

CPU 性能管理；

内存使用情况管理；

硬盘利用情况管理；

系统进程管理；

主机性能管理；

实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；

监控主机硬盘运行状态；

监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；

监控主机 HA 运行状况；

主机系统文件系统管理；

监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；

监控备份服务进程、备份（起止时间、是否成功、出错告警）；

监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；

对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

三、故障发生、响应及修复

（一）故障级别分类

我公司为用户提供三年 7*24 的维护服务，根据用户不同的故障级别启动不同的服务流程，尽快修复故障，恢复设备正常运行。专责工程师可通过电话指导、远程登录等方式进行故障修复，并保证满足双方约定的服务等级中相应故障级别的处理时限。同时公司将协助用户建立所有硬件设备及相关系统软件各种故障的恢复流程及应急措施，提供更换故障配件步骤或相关技术方案。

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分四级故障、三级故障、二级故障、一级故障。当故障

没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级故障级别划分如下：

一级：属于紧急问题；其具体现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。

二级：属于严重问题；其具体现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。

三级：属于较严重问题；其具体现象为：系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。

四级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

（二）故障响应及修复

一级：当系统出现下列相当严重的现象时，属一级故障：

系统整体瘫痪，全部操作失去响应，系统崩溃，关键硬件或文件系统损坏无法自动修复，发生间歇性、随机性、重复性的启动或应用退出，无法保障客户业务的正常处理、接口故障、数据丢失、接口未响应。

响应时间：立刻响应；

系统恢复及故障排除时间：2 小时；

二级：当系统出现下列比较严重的现象时，属二级故障：

关键部件（含软、硬件）停止工作，导致系统降低运行状态，客户业务受到严重影响系统整体性能严重下降，无法自动恢复正常运行状态重要数据、参数和配置信息损坏，无法恢复，导致客户数据及业务记录严重损失

响应时间：10 分钟内；

系统恢复及故障排除时间：2 小时；

三级：当系统出现下列现象时，属三级故障：

部分设备或软件异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对客户业务影响不大或存在隐患，关键备用设施因故障离线，主用设施仍能

正常工作，系统运行指标（例如：I/O效率、CPU效率）受到直接或间接影响，客户业务处理受限。

响应时间：10分钟内；

系统恢复及故障排除时间：2小时；

在故障发生后，公司专责工程师立刻开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，尽快修复故障并投入使用，主要服务内容包括：

(1) 根据故障诊断结果及时进行备件的更换，如故障无法判断时或其它必要时可在大范围内更换设备备件以保证在最快时间内恢复设备的正常使用状态；

(2) 对于维护清单以外的非我方供应硬件设备(如软件或其他厂商设备)故障造成的问题，工程师给出合理的建议。

(3) 对未明确原因的问题，协助用户进行排查。

(4) 软件版本/补丁的测试与升级，根据原厂商发布的系统软件版本和补丁升级程序，并结合客户的需求和实际情况，为客户提供系统软件版本和补丁测试，实施现场软件版本和补丁的升级服务以及固件升级。

(三) 故障分析报告

我公司工程师在解决故障，系统恢复正常运行后，还将继续对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，1个工作日内向用户提交故障分析报告。

四、不能修复的保障措

当发生不可当修复的故障时，我公司承诺将及时汇总问题与采购人进行沟通，共同制定可行方案、积极配合故障修复，直至系统恢复正常。