



合同编号：安财单一采购-2023-4

安阳市政务云平台服务合同

甲方（盖章）：安阳市政务服务和大数据管理局

法定代表人或授权代表签字：

地址：安阳市市民之家 7 楼



乙方（盖章）：中国移动通信集团河南有限公司安阳分公司

法定代表人或授权代表签字：

地址：安阳市文明大道 809 号



合同签订日期：【2023】年【6】月【28】日

合同签订地点：【安阳市文峰大道市民之家 7 楼】



按照 2023 年 6 月 27 日签发的《安阳市政务服务和大数据管理局安阳市政务云平台服务采购项目中标通知书》，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规和招、投标文件，双方就安阳市政务云平台服务采购项目的有关事宜达成如下协议。

第一条 服务内容

乙方为甲方提供的服务内容包括：基础设施资源服务、软件支撑服务、安全服务。

1.1 基础设施资源服务

主机托管服务：提供机柜空间，租户存放自己的主机。

云主机服务：提供各类配置的云主机，满足业务的不同需求。

计算服务：提供负载均衡服务等。

网络接入服务：提供云专线，提供公网 IP。

云存储服务：提供不同形式的云存储空间。

1.2 软件支撑服务

操作系统服务：提供正版 Windows Server 和 Linux Server。

云备份服务：提供虚拟机备份、应用级备份服务等。

数据库服务：提供 MYSQL 数据库、SQL Server 数据库、IBM DB2 数据库、Oracle 数据库服务等。

中间件服务：提供消息队列、微服务等。

云安全服务：提供 WEB 防火墙、WEB 全栈防护服务等。

1.3 安全服务

密码安全服务：提供密码二级服务和密码三级服务。

第二条 服务要求

2.1 乙方所提供的服务应符合法律法规和国家、行业的相关标准，甲方的相关管理制度、标准或规范，乙方对甲方的各项承诺以及本合



同的要求。

2.2 乙方所提供服务的云管理系统应接入云计算指挥中心和政务云资源管理监控系统，按照云服务相关政策和安阳市相关文件，每月提供资源使用情况报告，并配合甲方开展服务考核。

第三条 服务期限与地点

3.1 服务期限：自项目通过验收之日起三年。

3.2 服务地点：【河南省安阳市】。

第四条 双方权利义务

4.1 甲方有权对乙方提供的服务进行监督和检查。

4.2 甲方负责组织绩效考核，考核结果作为确定乙方履行情况的依据。

4.3 乙方负责提供招、投标文件中项目所需政务云的专业服务，须满足等保 2.0 三级和密码测评三级安全防护要求。

4.4 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场与技术服务。服务电话：18837250206。

4.5 乙方应委派一名具备国家法律法规要求的资质条件、身体健康并相对固定的专业技术人员提供驻场服务。若人员更换，需至少提前一周告知甲方并经甲方同意。

4.6 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，应至少提前五个工作日通知甲方。

第五条 服务计费标准



服务层次	服务分类	服务项	规格	单位	单价 (元/月)	
IaaS(基础设施服务)	主机托管	机柜空间(含电)	1U	U	202.35	
		单个机柜	42U-44U (4kw)	个	3230	
	云主机	云主机	云主机	两核+2GB	台	105.45
				两核+4GB	台	120.65
				两核+8GB	台	151.05
				两核+16GB	台	258.4
				四核+4GB	台	211.85
				四核+8GB	台	242.25
				四核+16GB	台	302.1
				四核+32GB	台	519.65
				八核+8GB	台	422.75
				八核+16GB	台	483.55
				八核+32GB	台	604.2
				八核+64GB	台	845.5
				十六核+16GB	台	845.5
				十六核+32GB	台	968.05
				十六核+64GB	台	1209.35
				三十二核+32GB	台	1691.95
				三十二核+64GB	台	1935.15
				三十二核+128GB	台	2417.75
	云主机	物理服务器租赁	物理服务器租赁	CPU>=2路8核,内存>=256G,本地硬盘>=600G	台	1054.5
				CPU>=2路10核,内存>=320G,本地硬盘>=600G	台	1187.5
				CPU>=2路10核,内存>=256G,本地硬盘>=6TB	台	1254
				CPU>=2路10核,内存>=256G,本地硬盘>=6TB,SSD硬盘>=1.92TB	台	1282.5
				CPU>=2路10核,内存>=256G,本地硬盘>=33.2TB,SSD硬盘>=1.92TB	台	1748
				CPU>=2路14核,内存>=320G,本地硬盘>=600G	台	1425
				CPU>=4路10核,内	台	1900



		存>=256G,本地硬盘>=600G		
		CPU>=4路14核,内存>=320G,本地硬盘>=600G	台	2327.5
		CPU>=8路10核,内存>=512G,本地硬盘>=600G	台	3325
		CPU>=8路14核,内存>=512G,本地硬盘>=600G	台	4275
		CPU>=8路16核,内存>=512G,本地硬盘>=600G	台	4655
计算	负载均衡	1实例		11.4
网络接入	公网 IP	每台主机免费 1 个, 超过按量收费	个	32.3
	互联网带宽	1G	Gbps	10093.75
云存储	SAN 存储	-	GB	0.22
	NAS 网络存储	-	GB	0.15
操作系统	Linux Server	实例(赠送 20GB 数据盘容量)	-	26.6
	Windows Server	实例(赠送 40GB 数据盘容量)	-	52.25
云备份	虚拟机备份	云主机配置和系统盘和数据盘备份	GB	0.11
	数据库备份		GB	0.11
	应用级备份		GB	0.4
数据库	MySQL 数据库	实例	1CPU	75.05
	SQL Server 数据库	实例	1CPU	202.35
	IBM DB2 数据库	企业版	1CPU	645.05
	Oracle 数据库	企业版	1CPU	753.35
中间件	消息队列 微服务	两核	4GB	188.1
		四核	8GB	403.75
		八核	16GB	823.65
		十六核	32GB	1418.35
云安全	WEB 防火墙	集 WEB 防护、网页保护于一体的 WEB 整体安全防护设备的一款产品, 提供虚拟化 WAF 安全能力	每 IP	214.7
	WEB 全栈防护	基于对 Web 流量的解码和分析, 对恶意流量或攻击进	每 IP	428.45



		行阻拦, 从而保障 web 应用安全。		
密码安全服务	密码二级安全服务	提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签服务; 用户数量: 用户 ≤ 50	-	1615
		提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签服务; 用户数量: 50 < 用户 ≤ 100	-	3144.5
		提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签服务; 用户数量: 100 < 用户 ≤ 500	-	8075
	密码三级安全服务	提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签、国密电子签章、国密时间戳、国密手机盾签名认证服务; 用户数量: 用户 ≤ 50	-	2422.5
		提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签、国密电子签章、国密时间戳、国密手机盾签名认证服务; 用户数量: 50 < 用户 ≤ 100	-	4845
		提供含国密浏览器、国密 USBKey、国密 VPN 安全接入、国密数据加解密、国密签名验签、国密电子签章、国密时间戳、国密手机盾签名认证服务; 用户数量: 100 < 用户 ≤ 500	-	8882.5



第六条 服务费用及付款方式

6.1 服务费用总价为：22879713.6 元，大写：贰仟贰佰捌拾柒万玖仟柒佰壹拾叁元陆角整。

6.2 服务费用从系统入驻政务云之日起算。后续甲方云主机扩容新增需求按照云服务资费的最优惠价执行。期间如乙方资费优惠下调，甲方按新资费优惠后价格执行。

6.3 服务资源实际使用量以专家评审结果为准，服务费用根据考核结果据实结算。所有提供的服务均采用先使用后付费的方式。乙方承诺在每次付费前提供安阳市政务云平台当年有效期内的等保三级备案证书、三级商用密码应用安全性评估报告和政务云风险评估报告。服务计费标准见本合同第五条。

6.4 双方选择通过转账方式付款。

乙方银行收款账号：

乙方名称：【中国移动通信集团河南有限公司安阳分公司】

纳税人识别号：【91410500721816077T】

户名：【中国移动通信集团河南有限公司安阳分公司】

开户行：【中国工商银行安阳分行行政区支行】

账号：【1706 0201 2904 8092 394 】

联系电话：【0372-3305678 】

第七条 安全保障

7.1 乙方根据甲方需求，提供网络安全设备，用于网络安全防护。网络安全设备包括：防火墙、防病毒网关、IPS、IDS、WEB 网站防篡改系统、安全隔离及信息交换系统、漏洞扫描系统、综合日志审计系统、运维管理系统等内容，符合等保三级和商用密码三级测评要求。

7.2 网络安全策略由使用方负责制定，乙方负责实施，安全策略



配置完成后未经使用方书面授权，乙方不得单方面做出更改，由于乙方单方面行为导致网络故障、系统崩溃或数据丢失，由此造成的后果由乙方承担。

7.3 网络安全设备应保存至少六个月的运行日志，以便发生网络入侵时进行历史追溯。乙方应每周向甲方报送各网络安全设备的统计报表、防护日志等关键性日志信息，方便甲方及时掌握系统运行状况；

7.4 乙方应建立切实可行的网络安全应急预案，如遇突发性网络故障或网络安全威胁，乙方应立即启动应急预案，并第一时间告知甲方，由甲乙双方共同制定解决方案。

第八条 违约责任

8.1 任何一方不履行本合同约定的义务或履行义务不符合本合同约定的，均构成违约，应承担违约责任。

8.2 乙方未按照本合同的约定向甲方提供服务的，应承担违约责任：乙方在履行本合同时，不得对甲方的通信网络、信息网络发起任何形式的攻击、预留软件后门、或内置黑客软件等，且乙方应当加强对其工作人员的工号、权限管理和教育，以避免前述攻击的发生。在发现乙方或乙方人员对甲方或甲方网管网络的前述攻击时，甲方将立即解除本合同，终止和乙方的任何合作，且乙方应当向甲方支付【10】万元的违约金，该违约金不足以弥补甲方损失的，不足部分，乙方应当赔偿。此处甲方的损失包括但不限于甲方处理由此引发的法律纠纷的全部费用等。

第九条 免责条款

1. 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件所致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，以减轻可能给对方造



成的损失，并应当在合理期限内提供发生不可抗力事件证明。

第十条 争议解决

1. 在本合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。
2. 双方协商不成，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十一条 合同生效、终止及其他

1. 本合同以中文签署，一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有相同法律效力。谈判文件、响应文件均为本合同的组成部分。

2. 合同变更和修改。合同的变更及修改须经双方同意，以书面形式变更，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同自双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并盖章之日起生效;如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。

附件：绩效考核办法



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



附件

云服务绩效考核办法

为了加强对政务云服务预算管理，规范服务费支出，根据河南省财政厅《关于省级政务云服务支出预算标准的规定（试行）》（豫财办〔2021〕5号）和安阳市财政局《安阳市大数据云计算中心租用费绩效评价报告》文件精神，并结合我市政务云服务采购、运行情况，制订本考核结算办法，考核指标分为综合服务指标、资源使用效率指标和安全考核扣费三项指标。

1.1 综合服务指标

综合服务指标针对整个政务云平台进行全面考核得分，得分标准详见附表1。

1.1.1 服务能力

1.1.1.1 安全服务

云服务提供商需要对政务云平台所有设备的安全策略进行备份，确保可以随时恢复相关策略，提供备份报告。

1.1.1.2 分区服务

云服务提供商需要对政务云分区并符合国家电子政务外网最新标准规范，配合各项检查，必要时提供相关报告。

1.1.1.3 运维监测

用户单位对各类资源的操作需通过云资源管理区，并对管理员操作进行审计，业务流量与管理流量分开，操作可追溯，提供日志报告。

1.1.1.4 监控平台

云服务提供商提供在线的资源池监控平台，实现资源监控和性能



监控，发现问题能及时告警，监管权限对云主管部门免费开放，对使用部门开放其所使用服务范围内的权限。

1.1.1.5 运维人员管理

云服务提供商应具有完善的运维人员管理机制、岗位设置及职责分工，提供相应制度文件。

1.1.1.6 部署沟通

云服务提供商收到部署需求后，须主动与业务单位沟通对接，协助完成系统部署。

1.1.2 服务质量

1.1.2.1 机房管理

云服务提供商须具有完善的机房巡检制度和完备的机房安保制度，提供相应文件。

1.1.2.2 服务响应

云服务提供商须按时进行巡检，确保人员在岗，电话接通率达到100%，提供巡查资料。

1.1.2.3 故障响应与处理

云服务提供商须建立完整的故障处理流程、响应时间和各种情况处理方式，确保故障可以及时处理完成，需提供相应资料。

1.1.2.4 响应速度

云服务提供商须响应及时，收到需求函后3个工作日内完成资源增删调整并回复答复函。

1.1.2.5 云平台运行情况

云服务提供商须按时巡检云平台服务运行状态、资源使用情况，确保云平台运行稳定，提供巡检资料。云主管部门对政务云运行情况进行抽查，CPU、内存、存储等资源利用率是否与报告一致。



1.1.2.6 驻场服务

云服务提供商派遣人员至云主管部门，提供驻场服务。驻场人员应具有云服务中级工程师相关资质，提供证书资料，服从主管部门工作安排，技术熟练，响应及时。每月由云服务采购部门对驻场人员进行考核，纳入云服务整体考评结果。

1.1.2.7 运行报告

云服务提供商每月\每半年\每年提交政务云运行情况报告。并对使用效率低于40%和高于60%的单位出具调整建议，抄送云主管部门备案，留存建议往来备份。

1.1.2.8 业务培训

云服务提供商需对各使用单位开展培训，培训应包含云虚拟机部署规范、机房进出规范、虚机运行监管平台使用等内容。

1.1.3 安全保障

1.1.3.1 网络安全攻防演练

云服务提供商每年进行安防演练，评估检查各安全区域对黑客攻击的抵御能力，需提供攻防演练方案、结果等资料证明。

1.1.3.2 应急预案及演练

云服务提供商组织消防演练培训及演练、停电预案及演练、UPS放电测试、虚机故障迁移及演练、网络安全预案及演练，需提供演练方案、结果等资料证明。

1.1.3.3 数据恢复应急演练

云服务提供商每年进行数据恢复应急演练，评估数据恢复能力，需提供应急演练方案、结果等资料证明。。

1.1.3.4 安全保障要求

考核期间根据应用及数据故障时长以及对相关单位的影响程度，



故障等级可划分为 3 个等级，：

(1) 一般故障：应用停机超过 20 分钟不超过 40 分钟，对相关单位利益损害较小。

(2) 严重故障：应用停机超过 40 分钟或因云服务提供商原因丢失相关单位数据但事后数据可恢复的。

(3) 特大故障：因云服务提供商原因造成相关单位数据不可逆转丢失，影响系统后续正常使用，造成较大社会影响的为特大故障。

1.1.3.5 数据保密

云服务提供商需要提供服务商及相关运维人员与业务单位签署的保密协议。

1.1.3.6 安全防护

云服务提供商须使用国家相关部门认可的产品(如云平台软件、防火墙、杀毒软件等)，提供资料证明。

1.1.4 服务满意度

1.1.4.1 客户满意度调查

提供全面、及时、高效的服务，并对各入驻单位发放调查问卷进行满意度调查，向云主管部门提供所有问卷。政务云服务满意度调查表见附表 3。

1.2 资源使用效率指标

资源使用效率指标针对每个入云项目单独考核，共制订三个绩效指标：CPU 使用率、内存使用率和硬盘存储使用率。根据三个绩效指标计算出资源使用效率分数。资源使用效率得分计算公式为：项目资源使用效率得分=（CPU 使用率*40%+内存使用率*30%+硬盘存储使用率*30%）*100。



1.2.1 CPU 使用率

通过云平台监管系统界面，确定虚拟机使用 CPU 的使用率情况，按月提供报告。CPU 使用率=（当月峰值+当月谷值）/2。

1.2.2 内存使用率

通过云平台监管系统界面，确定虚拟机使用内存的使用率情况，按月提供报告。内存使用率=（当月峰值+当月谷值）/2。

1.2.3 硬盘存储使用率

通过云平台监管系统界面，确定虚拟机使用硬盘存储的整体情况，按月提供报告。

1.3 安全故障问题扣费

云主管部门对云服务安全进行考核，考核结果作为支付服务费的基本依据，考核期内如发生故障，故障扣费执行以下标准（扣款标准应在考核标准确定后双方核算）：

(2) 一般故障，每发生一次扣费 10 万元。

(2) 严重故障，每发生一次扣费 20 万元。

(3) 特大故障，每发生一次扣费 40 万元。

服务费扣减数额由考核得分和故障发生频次确定，在每次考核完成后据实结算。

1.4 服务费用系数定义及计算办法

每个入云项目根据综合服务指标得分和资源使用效率指标得分确定支付系数：综合服务指标得分*0.3+资源使用效率指标得分*0.7。得分 \geq 80，支付系数为 1；得分 \geq 50，支付系数为 0.8；得分 \geq 20，支付系数为 0.5；得分 $<$ 20，支付系数为 0.2。

1.5 费用结算办法

单个项目服务费用=合同单价*资源应用数量*支付系数-云安全



扣费。

政务云总服务费用=所有项目服务费用总和。


政务云总服务费用按月累计，每次根据考核情况进行支付。

附表 1

综合服务指标考核

考核项目	分项指标	分值	评分标准
服务能力(21分)	安全服务	2	对所有设备的安全策略进行备份，提供配置文件、截图等证明材料，不提供的不得分。
	分区服务	4	政务云分区符合国家电子政务外网最新标准规范3分。具备网闸、堡垒机等设备1分。
	运维监测	2	对各类资源的操作需通过云资源管理区。并对管理员操作进行审计，业务流量与管理流量分开，操作可追溯。提供资料、截图等证明，满足得2分，不满足不得分。
	监控平台	4	提供在线的资源池监控平台，实现资源监控和性能监控，发现问题能及时告警。
	运维人员管理	2	具有完善的运维人员管理机制、岗位设置及职责，提供人员流动与培训、社保缴纳证明等材料。
	部署沟通	7	收到部署需求后，主动与业务单位沟通对接。每完成一个加1分，最多得7分。
服务质量(32分)	机房管理	2	机房巡检制度1分，机房安保制度1分。
	服务响应	4	抽查巡检及值班记录情况，一次不在岗扣2分，服务电话一次无人接听扣1分。扣分超过4分需更换人员。
	故障响应与处理	4	查看故障处理流程、响应时间、处理情况等资料，资料齐全的得4分，存在瞒报、漏报的不得分。
	响应速度	4	收到需求函后3个工作日内完成资源增删调整并回复答复函，逾期一次扣1分。



	云平台运行情况	6	每月对云平台服务运行状态、资源使用情况进行抽查，与运行报告不符，发现一次扣6分。超过一次进行扣款，每次10000元。
	驻场服务	4	驻场人员全月满勤，无使用单位投诉不扣分。出勤迟到一次扣2分，超过两次对云服务商进行扣款，每次1000元。
	运行报告	4	每月10号前提交运行情况报告，少一期扣1分，延期提交扣1分。出现一处错误扣1分。
	业务培训	4	组织相关单位培训，提供培训计划、内容、图片、签到表等资料。
安全保障(29分)	网络安全攻防演练	2	进行安防演练评估检查各安全区域对黑客攻击的抵御能力，每年至少一次。
	应急预案及演练	4	消防培训及演练1分、停电预案及演练，UPS放电测试1分、虚拟机故障迁移及演练1分，网络安全预案及演练1分，提供预案、记录、照片等资料。
	数据恢复应急演练	4	数据恢复应急演练每年至少一次，并提供预案、记录、照片等资料。
	安全保障要求	15	发生数据泄密或数据丢失一次扣5分。
	数据保密	2	按照业务单位需求与其签署保密协议。未按要求签订保密协议的不得分。
	安全防护	2	政务云使用国家相关部门认可的产品(如云平台软件、防火墙、杀毒软件等)，根据情况打分。
服务满意度(18分)	客户满意度调查	6	根据对各单位满意度调查表打分情况，评分80分以上得6分，60-80得3分，60分以下不得分。
	客户投诉	12	因服务方原因导致使用单位投诉至云主管部门，每次扣1分，最高不超过12分。(提供满意度调查表，投诉电话：5396721)。
合计		100	



附表 2

政务云服务满意度调查表

项目名称				
使用单位				
序号	评价项目	评价内容	分值	得分
1	服务规范	是否按照云主管部门要求流程服务客户。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
2	服务时效	是否按照客户需求进行问题反馈及处理。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
3		加急问题的处理速度是否满足需求。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
4		服务时效的整体需求是否满足。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
5	服务能力	是否具备业务需求解决方案提供能力。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
6		运维人员是否具备专业的服务能力。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
7		故障处置及应对能力是否满足需求。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
8		应急响应能力是否满足需求。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
9		问题协调满意度是否满足需求。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
10		整体服务满意度是否满足需求。 优 10 分，良 6 分，中 2 分，差 0 分。	10	
		合 计		
意见和建议:				