

武汉市招生考试办公室
2026-2027 年 IT 运维服务

项
目
合
同

甲方：武汉市招生考试办公室

乙方：武汉云上楚地数据科技有限公司

为确保“2026-2027 年 IT 运维服务（项目编号：YJ2026033127105）”项目顺利实施，经甲乙双方友好协商，特签订本合同。

一、 基本原则

1.1 本合同旨在明确乙方向甲方提供武汉市招生考试办公室 IT 运维服务时，甲乙双方必须遵守的基本原则以及服务的基本内容等事项。

1.2 乙方所提供的服务，符合国家相关部门技术质量的规定标准和甲方需求。甲方有权对乙方服务人员的服务态度、服务完成情况进行监督、评价，提供建议或者意见，以提高服务质量。

1.3 乙方服务人员应严格遵守甲方的各项规章制度。

1.4 甲方应积极配合乙方服务工作，在出现故障后，及时向乙方反映情况，提供服务条件。

1.5 指定联系人：为维护甲方利益及配合服务提供商技术支持与维护服务，甲方指定田兰作为联系人，需要相关服务时，向乙方发出书面或口头的服务要求。乙方指定 汪涛 为项目代表，全权负责与甲方日常服务合作事宜，指定 张旻 为专项运维负责人，负责运维服务的提供，双方指定联系人发生变化时，应在 3 个工作日内书面通知对方。

1.6 保密责任：

1. 甲乙双方有义务保守商业机密，不得向第三方透露合作事宜及协议内容；
2. 乙方有义务对甲方数据进行保密，禁止泄漏任何第三方；
3. 甲方有义务对所获取的价格资料进行保密；

4. 甲方有义务保护乙方的商业机密和知识产权，保证严格尊重产品版权及商标权，保证未经允许不以任何方式重做、复制、拷贝或泄露、传播、散布所推广产品，保证不以任何方式对所推广产品进行解剖、复制或采取反向工程进行研究。

5. 甲乙双方**签订保密协议**，双方的保密义务不以本协议的终止、中止或解除等任何情形的影响而被限制或取消，直至相关保密信息通过合法途径为公众所知，或对方书面同意解除此项责任时止。

二、 服务范围

市招考办机房基础设施（**包括服务器、网络设备、精密空调、不间断电源等**）及**网络信息系统运维服务**。

市招生考试相关信息系统安全监测服务。

市招考办相关信息系统部署运行服务。

市招考办信息化办公相关维护服务。

三、 服务内容和标准

服务内容概述：

服务主要包括**但不限于**：市招考办机房运维管理、常规巡检维护、设备维修服务；信息系统安全监测服务；运行在超融合架构上所有招考业务系统的运行维护及升级管理相关工作；其他信息技术处指定工作。

3.1 机房基础设施及网络信息系统运维服务

3.1.1 服务内容

（1）乙方定期开展机房环境巡检，并按周、月、季、年向甲方提交系统及设备运行巡检报告。

（2）乙方应结合机房安全和超融合系统，配套专业的巡检工具，每周提供机房内网络安全设备及超融合一体化设施等软硬件系统的全面巡检服务，巡检完毕后，按照系统类别对所有设备和软

件系统向甲方提交详细的《巡检报告》，具体巡检文件由服务单位结合实际情况完成规范设计，并履行有效管理。

(3) 应急处置：乙方制定切实可行的应急处置方案并与甲方在设施设备供应商或厂商建立有效的沟通协调机制，并制定应急响应技术支持方案，出现问题及时响应解决。

(4) 安全应急演练服务：乙方在保障机房互联网应用的使用不受影响的前提下，搭建模拟环境，充分利用甲方现有资源，提供一年不少于一次的安全应急演练服务，演练场景为宕机、消防演练场景，出具应急演练服务报告，应包括事件发现、故障和漏洞识别、人员组织、问题处理、流程上报机制、工作总结和预防纠正措施等。

(5) 完成甲方交办的其他任务。

3.1.2 服务响应时间

(1) 重大故障事件：甲方现有设施故障导致机房网络或系统大面积关停，严重影响平台服务的情况。对于重大故障事件，乙方驻场人员应在故障发生后的 15 分钟内向甲方报告，并通知相关技术人员立即赶赴事故现场响应，原则上 1 小时内定位故障，4 小时内排除故障；

(2) 紧急故障事件指甲方设施故障导致机房网络或系统部分关停，影响平台服务情况。对于紧急故障，乙方驻场人员应在故障发生后的 30 分钟内向甲方报告，并立即响应，原则上 2 小时内定位故障，8 小时内排除故障。乙方需按照甲方要求，视具体情况合理通知相关支持人员至现场进行处理；

(3) 甲方一般故障事件指除重大故障和紧急故障之外的其他故障。对于一般故障，乙方一线驻场人员应在故障发生后的 30 分钟内向甲方报告，并立即响应，原则上 4 小时内定位故障，24 小时内排除故障。乙方需按照甲方要求，视具体情况合理通知相关支持人员至现场进行处理。

(4) 在重大故障事件和紧急故障事件应急处理过程第三档，乙方要及时考虑替代恢复方案，尽可能在最短的时间内恢复业务系统。在重大和紧急故障事件判断第三档，乙方服务人员在监控中发现问题，一方面应迅速将问题向甲方管理部门进行反应，另一方面须快速判断问题和收集事故信息，涉及到具体产品提供商，及时协调相关厂商现场支持。为保障甲方网络系统的正常运行，乙方

除对突发故障的应急支持外，要充分保障日常对业务系统软硬件的应急灾备恢复预案，并通过定期的演练加强应对突发事件的意识和流程。

3.1.3 设备故障处理

(1) 甲方设备或系统出现故障后，乙方驻场服务人员应及时报告，同时应及时与设备维保服务供应商沟通，要求设备维保服务供应商进行维修，配合完成故障设备或模块进行临时更换，以保证系统可靠稳定运行。替换下的故障部件进行维修后需经测试确认其稳定、可靠，并经甲方认可后方可部署回原设备。

(2) 对于无法修复的模块或者设备，乙方应及时告知甲方负责人员并与设备厂商进行沟通，要求设备厂商进行更换，为确保该模块或者设备能够稳定工作，**所提供的主要设备更换模块或者设备须为原品牌或者兼容型号**，涉及过保或者新增的相关软硬件产品、配件的维修或者更换，由乙方完成技术鉴定，并提供推荐意见，报甲方审批。

(3) 乙方每次运维服务在处理故障完成后，在 2 个工作日内向甲方提交《故障处理报告》，包括故障原因分析、处理过程、维护建议等，需由乙方运维人员完成相关内容的填写后，由乙方技术部门的管理负责人审核后，并提供审批意见向甲方提交。

3.2 武汉市招生考试相关信息系统安全监测服务

通过统一的网络信息安全监测通报服务云平台实现对武汉市招生考试相关重要网站和信息系
统安全的集中管理、批量处理、自动化安全监测，全面汇总重要信息系统的安全风险。通过对其不
间断监测服务，实行网站漏洞监测、网页木马监测、篡改检测、与关键字等监测，提供详尽的数据
与分析报告，从而全面掌握网站的安全态势，可有助于提升网站的安全防护能力和网站服务质量，
并通过安全监测平台的事件跟踪功能建立起一种长效的安全保障机制。

3.2.1 系统漏洞扫描包括但不限于：

扫描范围	支持扫描漏洞类型
------	----------

Web 应用漏洞	命令执行类型：SQL 注入
	命令执行类型：XPATH 注入
	命令执行类型：LDAP 注入
	命令执行类型：SSI 注入
	命令执行类型：系统命令执行
	命令执行类型：缓冲区溢出
	命令执行类型：格式化字符串攻击
	客户端攻击类型：跨站脚本攻击
	客户端攻击类型：内容欺骗
	逻辑攻击类型：反自动化不充分
	逻辑攻击类型：过程验证不充分
	逻辑攻击类型：功能滥用
	逻辑攻击类型：拒绝服务攻击
	授权类型：凭据/会话预测
	授权类型：授权不充分
	授权类型：会话期限不足
	授权类型：会话固定
	认证类型：弱口令验证
	认证类型：暴力猜测
	认证类型：认证不充分
	信息泄露：资源定位可预测
	信息泄露：目录遍历
	信息泄露：目录索引信息泄露
	信息泄露：信息泄露

	未分类漏洞
远程系统漏洞	本地权限提升
	远程执行命令
	远程数据修改
	远程拒绝服务
	远程信息泄露
	不必要的服务

3.2.2 网页篡改监测：

执行内容	执行细节	响应方式
关键页面篡改监测	对保护站点的约定数量关键页面进行实时篡改监测。	1、对首页及一级链接页面被恶意篡改 30 分钟以内以多种方式发通知 2、在监测报告中体现监测结果
篡改内容全面展示	展示篡改内容出现的具体场景截图。	即时响应，同时在监测周报中体现监测结果

3.2.3 服务要求

- (1) 能够按照要求生成周、月、季度监测报表，并按时提交给甲方。
- (2) 对于发现的问题能够自行处置的及时进行处置，不能解决的及时通知相应系统开发商进行处置。
- (3) 配合甲方完成上级主管或者网络安全管理单位下发的各类网络安全相关工作任务。

3.3 武汉市招生考试相关信息系统部署运行服务

3.3.1 服务内容

(1) 合理分配和管理超融合平台资源，为信息系统开发供应商提供必要的资源部署和可靠安全的网络运行环境。

(2) 配合信息系统开发供应商完成相应业务系统的部署上线，并协助业务系统的开发人员，确保系统安全运行。

(3) 重要时间节点（包括但不限于高考、中考、中考成绩发布、中考录取等），配合信息系统开发供应商做好系统的运维保障工作。

注：信息系统包括所有已经在超融合平台上运行的系统和后期将逐步上线的系统。

3.3.2 服务要求

(1) 分配平台资源须经过主管处室审批同意后才能执行。

(2) 做好资源分配的登记工作，每月提交相应报表报信息技术处备案。

3.4 武汉市招生考试办公室信息化办公相关维护服务

服务内容包括但不限于：

(1) 办公电脑、打印机、传真机、复印机等设备维护管理。

(2) 办公室日常办公网络的安全信息维护服务。

(3) 对办公室新的应用程序开发提供具有针对性的意见和建议。

(4) 在超融合一体化平台上进行新程序的运行测试并提供反馈意见。

(5) 会议系统服务及大屏维护，配合会议和考试保障。

(6) 完成甲方交办的其他相关可能的任务。

3.5 其他要求

3.5.1 人员要求

(1) 乙方提供固定驻场人员 2 人，轮值驻场人员 1 人。

(2) 乙方须提供固定驻场和轮值驻场人员具体名单、社保证明及专业资质证书复印件，并且要符合甲方的相关要求，驻场人员必须经甲方技术考核通过后才能进场，如果不能通过技术考核，供应商必须提供新的技术人员，直至满足要求为止。如供应商不能提供具备相关技术服务能力的驻场人员，甲方有权解除合同且不需承担任何相关责任。人员一旦确定，不得随意更换。

(3) 乙方固定驻场人员作息时间与甲方日常作息时间相同，因业务工作需要该驻场人员提供加班服务，其加班费用由甲方自行承担；因运维相关工作需要该驻场人员提供加班服务，其加班费用由乙方自行承担。

(4) 乙方驻场人员还需承担非工作日的值守服务，及时响应并处理机房基础设施及网络系统可能的突发事件，保障机房内所有信息系统的安全稳定运行。具体要求如下：

①提供非工作日期间的机房的安全值守服务。法定节假日期间白班（8:30-17:00）现场值守（可安排轮值驻场人员），周六周日白班（8:30-17:00）随机远程值守巡检一次；一年 365 天每天夜班（17:00-次日 8:30）远程巡检值守一次，通过授权的 VPN 履行远程巡检责任；如遇办内承担的所有考试重要时间节点（包括但不限于高考、中考、中考成绩发布、中考录取等）需要提供现场值守（须安排固定驻场人员），具体服务时间根据实际工作需要安排。

②值守工作岗不少于 1 人，参与值守轮班总人数不少于 2 人；

③业务系统的支撑和保障；通过目测和在线巡检相结合的方式，充分利用软件巡检工具、安全系统和超融合系统的功能实现对社会提供业务服务应用建立有效的资源环境保障、支撑和监控；

当机房发生故障或者安全隐患时，能及时发现、自主联系，组织相关人员和乙方配套的技术资源进行妥善处置，并做好有效的值守工作记录。

④值守人员工作时要遵守大楼物业统一的管理规定。

⑤甲方为值守人员提供必要值班用房及休息场所。

(5) 乙方驻场人员的工资、福利待遇等全部由乙方承担，且乙方应对其驻场人员进行安全培训，对其人身、财产安全负责，甲方与乙方驻场人员之间不存在劳动关系、劳务关系、劳务派遣等任何形式的用工关系，对其不承担任何用工主体责任。

3.5.2 其他要求

(1) 服务响应时间

日常工作期间：5*8 小时电话受理，且 7*24 小时专职运维技术人员服务；

重要时间节点间：7*24 小时电话受理，且 7*24 小时专职运维技术人员服务；

(2) 故障处理时限

①内容

运维技术人员根据现场的设备故障情况,通过现场或远程的方式进行处理,确保考试得到正常、可靠地保障。

②故障排除标准

故障级别	故障描述	确认时间	响应时间	赶赴现场时间	解决故障时间
1	设备在运行中出现瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面退化的故障；	10 分钟	10 分钟	半小时内	半小时内
2	设备在运行中出现的故障具有潜在的瘫痪或服务中断的危险，并	10 分钟	10 分钟	1 小时内	1 小时

	可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化；				内
3	设备在运行中出现的直接影响服务、导致性能或服务部分退化的故障；	10 分钟	10 分钟	1 个半小时内	1 个小时内
4	设备在运行中出现的断续或间接地影响功能和服务的故障。	10 分钟	10 分钟	2 小时内	2 小时内

(3) 现场驻守运维

① 运维内容

运维技术人员在重要时间节点期间，驻守考点或市招办现场值班应对紧急情况，保障考试顺利进行。

② 运维工作报告

在每次重要时间节点期间，随时向市招办汇报考试设备运行情况，并在重要时间节点任务结束后，发送工作报告，全面说明本次任务中设备的保障情况，以及下一步改进计划或措施。

③ 服务报告

定期为武汉招生考试办公室提供考试期间巡检情况、故障发生及解决情况等的服务报告，并根据用户当前实际情况提出改进建议，运维方对所提交服务报告的内容及结论负责。服务报告分为以下几种：

报告名称	交付内容	服务周期
巡检报告	巡检内容	按考试周期
考试工作情况汇报	运维服务报告	按考试周期

重大事件汇报	重大事件服务报告	按次
--------	----------	----

运维标准：

原则上为重要时间节点结束后七个工作日内提交服务报告。遇到重大系统运行故障须在重要时间借点任务结束三个工作日内提交服务报告。

（4）核心数据备份服务

① 内容

为进一步保证在考试业务中占有重要地位的考试核心数据完整性和可靠性,运维技术人员必须对设备核心数据库和相关配置文件建立备份机制,当出现设备数据缺失时可利用这些核心数据方便快捷地恢复。

② 标准

备份操作及备份地点在考试办公室或与武汉市招考办协商一致的情况下进行;配合相关工作负责人对还原文件进行有效处理。

（5）软件升级

基于保持设备的先进性、稳定性原则,同时根据考试和设备运行的实际情况,定期为核心设备的软件及驱动提供更新,并且就新升级的功能对武汉市招考办相关人员进行操作培训。服务标准以该系统实际情况为准。

（6）对检测出的漏洞进行修复

对武汉市招考办的上级信息安全管理部门和所委托的信息安全测评部门等第三方机构检测出的应用漏洞结果提出解决方案,配合相关的产品服务提供单位履行系统更新服务。

（7）服务行为规范

- ①服从甲方管理部门的管理，遵守单位的各项规章制度，严格按照单位相应的规章制度执行。
- ②出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向甲方管理部门报告。
- ③现场技术支持时要穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语气和善。
- ④遵守保密原则。对用户的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

四、 服务质量和验收

- 4.1 乙方需严格按照合同及标书相关要求规定提供服务，并严格《按照武汉市招生考试办公室机房运维外包服务采购人甲方考核管理细则》接受考核。
- 4.2 乙方在每次考试结束后对甲方及客户进行回访，记录甲方意见和建议，并进行改进。
- 4.3 乙方每次现场服务时携带运维服务单，服务完毕前需甲方签字确认方可。
- 4.4 甲方若对服务有异议，可随时与乙方项目代表联系，乙方需在 24 小时内做出正式答复。
- 4.5 乙方对本工程的安全、质量、工期、文明维护负责。
- 4.6 甲方为乙方提供必要的工作场所、运维设备清单、设备厂家或甲方各部门的联系方式等，甲方为乙方提供需要运维的网络、系统或设备拓扑图。
- 4.7 当年度服务完成后，由乙方结合本服务要求提供全年度的服务规范的管理文件，由甲方根据本合同规定的服务内容和标准，对乙方的服务进行过程督查和年度评审，如督查过程中发现的不合格项，由乙方负责完成整改，乙方有责任保证对甲方的服务质量有效达标。

五、 服务期限

服务期限：一年，自 2026 年 5 月 16 日至 2027 年 5 月 15 日止。

六、 服务费用及支付

6.1 合同总价款由 运维服务费用 组成。

6.2 服务费用：人民币（含税价） 564300 元/年（大写： 伍拾陆万肆仟叁佰 元整/年）。

6.3 支付方式：甲方以银行转帐的方式支付给乙方。

6.4 支付时间及金额：服务有效期开始后收到发票 20 个工作日内支付 30%，服务 3 个月考核合格后支付 40%，年度服务结束，且项目验收合格后支付合同尾款。

6.5 发票规定：乙方应在甲方每次付款前，向甲方开具对应金额的增值税普通发票，否则甲方付款时间可以相应顺延并不构成违约。

七、 违约责任

7.1 在合同履行过程中，甲方或乙方违反合同规定，不履行或不完全履行合同义务，损害对方权益，均视为对本合同的违反，应承担违约责任。

7.2 甲、乙双方在维护过程中应相互配合、相互支持，遇到问题共同协商，共同完成项目实施。

7.3 若甲方逾期付款，则每逾期一日，按逾期付款部分的 0.5‰ 支付违约金，违约金最高不超过合同总额的 20%。

7.4 若乙方未能按合同约定按时完成合同义务，则每逾期一日，按甲方已支付款项的 0.5‰ 支付违约金，服务期内逾期累计达 10 日的，则甲方有权单方面解除本合同，并有权要求乙方按照合同总额的 20% 额外支付违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

7.5 若乙方及乙方人员违反保密义务，造成平台系统信息泄漏的，乙方应承担由此引起的一切法律责任，并应按照合同总额的 20% 向甲方支付违约金。

7.6 若乙方存在上述违约行为以外的违约情形的，则每次违约应按照合同总额的 5% 支付违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。本服务期内累计违约达 3 次的，则甲方有权单方面解除本合同，并有权要求乙方按照合同总额的 20% 额外支付违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

7.7 甲、乙双方任何一方违约，违约方应承担守约方为维护本合同权益发生的诉讼费、保全费、保全担保（保险）费、律师费、鉴定费及其他费用。

八、 免责条款

8.1 本合同约定的不可抗力为：战争、地震、台风、水灾、火灾、雷击、疫情、罢工、政府政策以及其他人力不可抗拒的因素。

8.2 因上述不可抗力而造成的交货及项目延误，双方不承担责任。

8.3 在不可抗力发生时，以及终止或清除后，受影响的一方应以书面形式尽快通知对方。双方应通过友好协商方式，就不可抗力影响合同履行的问题提出解决方案。

九、 合同效力及其他

9.1 双方对于合同的理解或履行引起的争议，首先应友好协商。如协商不成，双方均向 武汉 仲裁委员会提请仲裁，仲裁具有终局性，对双方均具有约束力。本合同项下涉及双方各类通知、协议、律师函等文件的送达地址以文末约定的联系地址为准。双方同意适用电子送达，包括但不限于向双方所预留的联系方式发送短信、微信、电子邮件等方式，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

9.2 对本合同任何改变、修改、补充、删除等经由双方授权代表签署书面补充协议后有效，并作为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

9.3 本项目采购需求文件、需求响应文件等是合同不可分割的部分，与合同具有同等法律效力。

9.4 本合同一式肆份，双方各执贰份，自双方授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

9.5 合同有效期自签订之日起执行。

甲方（盖章）：武汉市招生考试办公室

乙方（盖章）：武汉云上楚地数据科技有限公司

法定代表人（或授权代表）

法定代表人（或授权代表）

签字：

签字：

联系地址：

联系地址：

联系电话：

联系电话：

日期：2026.4.9

日期：2026.4.9