

合同编号: \_\_\_\_\_

重点民生实事“湘易办”支撑应用系统  
建设项目合同协议书

采购人（甲方）：郴州市政务服务中心

供应商（乙方）：上海卓繁信息技术股份有限公司

签订日期： 2025 年 2 月 22 日

采购人（甲方）：郴州市政务服务中心

供应商（乙方）：上海卓繁信息技术股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，就重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目签订本合同，双方信守执行。

## **第一条 组成本合同的文件**

1.1、本合同条款；

1.2、本次项目甲方的招标文件；

1.3、本次项目乙方的投标文件；

1.4、重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目合同清单（附件1）；

1.5、重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目运维服务考核标准（附件2）；

1.6、形成合同的其他有关文件；

上述文件互为补充和解释，如有不清或相互矛盾之处，以所列顺序在前的为准，但甲、乙双方有特别约定的除外。

## **第二条 合同内容及范围**

2.1、乙方按照招投标文件要求，组织做好重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目的建设、运行维护、升级改造及有关技术服务等方面工作。

2.2、乙方为甲方提供系统、设备的现场安装、测试、调试等专业技术服务。

2.3、乙方负责对甲方人员进行技术培训。

2.4、乙方为甲方提供 3 年的运维服务（含 1 年的硬件免费质保服务，3 年软件运维服务）。

## 2.5、项目清单

序号	软件功能模块或硬件设备名称	数量	金额（元）
1	“郴心办”特色专区（旗舰店）	1 项	550600
2	“郴心游”特色专区（旗舰店）	1 项	12000
3	“郴心服”特色专区（旗舰店）	1 项	245400
4	新闻与攻略专区（旗舰店）	1 项	48000
5	特色板块建设（旗舰店）	1 项	288400
6	特色场景建设（旗舰店）	1 项	234000
7	“湘易办”郴州旗舰店业务支持平台	1 项	356400
8	“郴心码”综合业务管理系统	1 项	215000
9	营商地图综合业务管理系统	1 项	48000
10	“数字人才”综合服务平台	1 项	366000
11	统一事项纳管辅助系统	1 项	142000
12	政务移动审批	1 项	134800
13	外部系统对接开发	1 项	54000
14	省平台对接实施及区县延伸服务	1 项	162000
15	标准规范建设	1 项	36000
16	智能“秒批秒办”系统自助办理终端	1 项	66950
合计			2959550

## 第三条 合同金额及支付方式

3.1、合同金额。人民币（小写）2959550.00 元（大写）贰佰玖拾伍万玖仟伍佰伍拾元整。该费用为含税价，



已包括乙方履行本合同内容的全部报酬和所需的全部费用。除双方另有约定外，甲方无需另外再向乙方支付本合同项下技术服务范围内除上述费用之外的任何其他费用。甲方根据项目实施情况和运维服务质量考核情况，按照如下所列示的付款进度和结算方式向乙方支付款项。

### 3.2、支付方式

(1) 本合同签订后，甲方向乙方支付合同总额的 40%，即人民币（小写） 1183820.00 元（大写：壹佰壹拾捌万叁仟捌佰贰拾元整）。

(2) 项目经甲方验收合格之后，甲方组织开展项目结算工作。结算完成后，甲方向乙方支付验收款（人民币）： $\text{结算审核金额} \times 80\% - 1183820.00$  元。

(3) 结算审核金额的 20% 作为运维款，每年运维期满后  
进行运维款支付。运维款第一年费用： $\text{结算审核金额} \times 10\% \times (\text{运维服务考核得分}/100)$ ；运维第二年费用： $\text{结算审核金额} \times 5\% \times (\text{运维服务考核得分}/100)$ ；运维第三年费用： $\text{结算审核金额} \times 5\% \times (\text{运维服务考核得分}/100)$ 。

**3.3、结算方式。**甲方付款以财政资金到位为前提，因财政支付政策调整导致付款延迟的不视为违约。乙方应当事先向甲方开具相应的符合国家税务规定的税务发票。乙方出具的发票范围内的税费由乙方承担。

**3.4、**如果根据本合同约定乙方应当支付违约金或者承担赔偿责任，则甲方有权从上述任何一笔付款中直接扣除相应的金额。

#### **第四条 甲方责任与义务**

4.1、甲方安排专人负责本项目的协调工作，根据乙方工作进度及时提供相关资料，积极配合乙方推进重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目建设部署工作。

4.2、甲方应为乙方建设部署重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目提供必要的资料及环境，确保乙方软硬件设备安装、软件系统开发及施工的顺利进行。

4.3、甲方督促和审核乙方提交科学合理的建设工作计划和方案，并根据系统建设实际情况及时提出需求，交由乙方实施开发。接受乙方相关培训，按期接收系统维护管理工作，对乙方提供的内部资料保密。

4.4、甲方有权对乙方平台建设实施和运维保障情况进行实时监督，并按照重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目运维服务考核表要求对乙方项目运维保障情况进行考核，考核结果将作为项目运维部分资金支付依据。

4.5、甲方拥有针对本项目所开发系统、模块的知识产权。

4.6、甲方聘请具有专业监理资质的机构，对项目建设实施内容进行严格的全程监理。

#### **第五条 乙方责任与义务**

5.1、乙方应严格按照合同及招投标文件要求进行软件系统开发设计和硬件采购安装。乙方所提供的软件等均为企业版正版软件并具有相关厂商的授权及服务承诺。如由此造成侵权或诉讼的，由乙方承担全部责任。



5.2、乙方统筹技术力量与管理，为甲方提供本项目所涉及的设备、平台、应用系统及服务的使用、管理及维护，并做好系统使用人员的相关培训，培训所需费用全部由乙方负责承担。

5.3、乙方提供的软硬件产品满足国家信创工作要求且能满足甲方需要，软件平台功能满足市县乡各级应用扩展延伸需求，软件平台的使用确保符合合法性、安全性的需要。

5.4、乙方派驻到甲方的工作人员必须与乙方签订有固定期限的《劳动合同书》。乙方工作人员在建设和运维工作中，必须遵守甲方的相关规定，其安全责任、工资和社会保险费用均由乙方承担。

5.5、凡是招投标文件中明确要求原厂售后及培训服务超出厂家正常质保期限和要求的，乙方须向原厂家购买，并在供货时提交原厂针对本项目的维保服务承诺函原件，函件上应写清此次供货的产品序列号及保修年限、范围；招标文件中要求提供原厂安装调试服务的设备，必须聘请设备、软件原生产厂家工程师进行调试。

5.6、乙方应严格遵守规章制度和操作规程，严格按照项目合同与建设进度要求推进工作实施，确保项目如期建成上线，若出现问题及时向甲方项目负责人请示报告。

5.7、项目建设期间，乙方须全面接受并配合监理公司项目监理工作。

5.8、项目验收后，乙方必须向甲方提供两份完整的加盖公章的文档资料，包括安装手册、用户手册、技术文档等

所有与项目相关的文件资料，并移交所有的管理权限，保证系统没有漏洞及后门。乙方不得采取任何加密手段，如安装加密狗或加密程序等限制措施，必须确保甲方可对系统进行自主维护。系统移交后，乙方不得再保留任何用户管理权限和进入系统的通道。

5.9、乙方应对项目系统平台进行日常维护和监控，以保证系统平台的正常运行；乙方在进行平台维护升级调整和维护时，如果需要短时间中断服务，应提前72小时通知甲方，并做好业务恢复保障预案。乙方需遵守《数据安全法》《个人信息保护法》，因数据泄露导致甲方损失的，乙方承担全额赔偿责任。

5.10、对于项目的系统异常或停止运行等影响核心业务工作开展的重大故障，技术人员应及时受理、优先处置，并协调开发人员参与诊断，以快速排除故障，恢复核心业务工作不受影响。

## **第六条 工期规定**

6.1、项目建设的工期：项目建设期为6个月，自合同签订之日起计算。乙方应确保合同签订之日起3个工作日内进场。

6.2、因甲方提出变更用户需求等特殊情况，乙方有权要求甲方适当延长项目完成时间，但需甲方书面确认。

6.3、项目通过甲方验收合格后，项目自动转入运维服务期，项目总运维服务期为三年，其中软件免费运维期3年（36个月），硬件质保期1年（硬件清单参数中质保要求或

制造商承诺的质保期限高于壹年的按其要求或承诺质保期)。

## **第七条 项目交付物**

7.1、满足本合同要求的、稳定运行的软硬件产品；

7.2、系统设计文档；

7.3、项目竣工文档；

7.4、用户使用手册；

7.5、针对最终用户方各类人员的培训资料。

以上文档在验收时提交电子档及纸质装订本各一份。

## **第八条 验收时间及方式**

8.1、项目硬件设备安装部署、联合调试到位，软件系统开发建设、优化完善并正式上线运行，项目建设任务全面完成交付使用正常运行满1个月，乙方以书面形式向甲方递交验收申请书，同时提交符合项目验收条件的相关资料。如甲方对申请无异议，在收到验收申请书后及时组织相关人员对该项目进行验收；如甲方认为项目尚不具备验收条件，应及时进行回复，书面说明理由，乙方应按照甲方要求及时完善相关工作后，再向甲方提出验收申请，直至甲方批准乙方申请。

8.2、对在验收过程中用户和专家提出的问题，乙方应及时完善整改并提请甲方进行查验。项目经甲方验收合格的，由甲方出具《验收报告》。报告一式二份，甲乙双方各执一份；验收不合格的，由乙方按合同约定和甲方限期要求



无偿整改到位，再向甲方提出申请，直至通过验收。验收工作相关费用由乙方承担。

8.3、甲方组织相关人员进行验收，逐条对应本合同的技术指标和条款，采用实际操作的方式进行验收，对立即可验收的功能，现场验收完毕。对于软件部分由于缺少运行数据、对接条件、基础网络条件等非乙方原因暂时不能实现的功能，无论合同是否结束，乙方均需进行修改完善，直到完全实现该功能。

8.4、验收期内发现不合格的主体功能（甲方新增的个性化需求除外），甲方应及时提出书面异议，列明不合格的项目及处理建议，对于经检测不合格的软、硬件产品，乙方应及时予以修改，直至满足合同要求。

## **第九条 培训**

9.1、项目采取集中授课培训、实践培训、现场培训等相结合方式进行。乙方应按照项目实施进度，结合用户应用需求，制定详细的培训方案，提交甲方审定后组织实施。

9.2、乙方派出的培训教员应具有丰富的相同项目应用培训教学经验，必须使用普通话授课。

9.3、乙方必须为所有参加培训人员提供培训所需文档资料。

9.4、甲方负责培训场地衔接、人员通知、会场布置等方面会务工作。乙方负责会议资料准备、演示设备调试以及配合甲方做好其他相关会务工作。

## **第十条 运维服务和技术支持**

10.1、乙方在运维期应派出至少3名有丰富运维经验、熟悉重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目的工程师驻场甲方指定的办公地点，提供驻点技术支持。对不能及时解决的问题即刻反馈至公司相关服务支持部门，必要时由公司另行派人加强现场维护。

### **10.2、驻场服务要求**

(1) 乙方驻场工程师提供对网络、服务器、存储备份、安全设施、应用系统、网络客户端等软硬件设备的运维服务，以及移动端内容更新技术支撑。

(2) 乙方驻场工程师根据本项目管理员、使用人员的实际需要，安排针对性的临时性培训和操作指导，并提供日常咨询服务。

10.3、乙方驻场工程师为本项目提供全面的预防性服务及每日巡检，及时发现并解决潜在问题，并将检查结果以周/月/季报形式提交甲方。

## **第十一条 知识产权及保密**

11.1、保护知识产权原则：乙方应当保证本合同项下的所有软件产品（已标明第三方采购的软件产品除外），均不会侵犯任何第三方的知识产权。若因知识产权问题产生任何争议纠纷、侵权事件，均应当由乙方独自承担全部责任。若引发仲裁、诉讼的，乙方还应当承担甲方为维护自身利益而发生的仲裁诉讼费用、律师费、保全费、鉴定费等费用。

11.2、如果乙方已被告知或者知悉存在甲方因使用本合同项下所有软件产品遭受的业务中断、丧失、数据错误等损失的可能性，乙方应该采取相应的措施进行弥补或者及时通知到甲方。因乙方故意或重大过失给甲方造成直接或间接损失的，应承担全部违约责任。

11.3、本合同项下定制开发的软件、文档等成果知识产权归甲方所有；乙方提供的第三方产品（如硬件、商用软件）知识产权仍属原权利人。

11.4、乙方违约的侵权行为甲方不承担责任。本条款独立于其他条款，并在甲、乙双方因故终止合作之日起三年时间内，该条款依然有效。

11.5、乙方对本次项目的研究成果、技术资料、商业信息等相关信息负保密义务，未经甲方书面同意，不得公开披露，不得向任何第三方泄露，并应采取合理措施防止和制止任何其它方的侵权行为，否则应承担违约责任，并赔偿由此造成甲方的所有损失。

11.6、甲乙双方的保密义务不因本合同的解除、终止而解除。

## **第十二条 违约责任**

12.1、如果乙方未能按合同规定的时间交付本合同所述项目成果（不包括不可抗力因素导致的延误），乙方需为此承担相应的赔偿责任。

12.2、合同一方支付给另一方的违约金，将被认为是给对方造成的相应损失的补偿。若违约金不足以补偿相应损失



时，违约方还应补足守约方所遭受的实际损失和违约金之间的差额。

12.3、在本合同期间内，若乙方未经过甲方的书面同意，将本合同项下的权利义务部分或者全部转让给第三方的，甲方有权立即单方终止合同，同时乙方应承担本合同总金额20%的违约金，若乙方已收到相应合同款项的，所涉款项应在甲方终止合同后7日内退还给甲方。

12.4、若乙方违反本合同第十一条约定，应当承担合同总金额20%的违约金，并赔偿由此造成甲方的所有损失。

### **第十三条 合同生效**

13.1、本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

13.2、本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

13.3、本合同的未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面文件，作为本合同的补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力。

13.4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

### **第十四条 合同的终止与转让**

14.1、合同期内乙方不得擅自终止合同，否则应承担所造成的一切损失。如乙方因故需终止协议，必须提前15个工作日以书面形式通知甲方，经双方达成一致意见后，方可终止。甲方按照约定认为需要解除合同，提前15个工作日以书面形式通知乙方，即可解除合同并不承担违约责任，已经发生的费用以甲方认定为准确进行结算。

14.2、任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究其他各方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

14.3、除甲方书面同意外，乙方不得将本合同项下的权利义务部分或全部转让给第三方。

### **第十五条 争议解决方式**

在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲乙双方应通过友好协商的办法进行解决。如协商不能解决，双方同意交由郴州仲裁委员会裁决处理。仲裁诉讼费用、律师费、保全费、鉴定费等索赔费用全部由违约方承担。

### **第十六条 不可抗力**

合同任一方由于受诸如战争、骚乱、瘟疫、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事件是指非因己方原因，甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

附件1：重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目合同清单

附件2：重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目运维服务考核表



附件 1：重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目合同清单

序号	分项项目名称	服务内容/	品牌型号	数量/ 单位	金额(元)	
					单价	小计
1	“郴心办”特色专区(旗舰店)	“四免”办事专区	卓繁/定制	1 项	5000.00	5000.00
2		无证明城市专区	卓繁/定制	1 项	26000.00	26000.00
3		“湘易办”郴州旗舰店智能“秒批秒办”	金桥/定制	1 项	420000.00	420000.00
4		“跨省通办”专区	卓繁/定制	1 项	3600.00	3600.00
5		“帮代办”专区	卓繁/定制	1 项	8000.00	8000.00
6		特色一件事专区	卓繁/定制	1 项	72000.00	72000.00
7		证照核验专区(个人空间)	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
8		热门办事	卓繁/定制	1 项	4000.00	4000.00
9	“郴心游”特色专区(旗舰店)	“郴心游”	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
10		玩转郴州	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
11	“郴心服”特色专区(旗舰店)	公积金专区	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
12		生活服务专区	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
13		人才专区	卓繁/定制	1 项	105000.00	105000.00
14		不动产专区	卓繁/定制	1 项	16800.00	16800.00
15		公共资源交易专区	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
16		教育专区	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
17		医疗健康专区	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
18		社保专区	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
19		缴费专区	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
20		交通出行专区	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
21		城管服务专区	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
22		司法专区	卓繁/定制	1 项	3600.00	3600.00
23	新闻与攻略专区(旗舰店)	新闻资讯	卓繁/定制	1 项	36000.00	36000.00
24		政务“郴心谈”	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
25		玩转“湘易办”	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
26	特色板块建设(旗舰店)	“百姓解忧站”特色板块	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
27		营商地图服务板块	爱数/定制	1 项	224800.00	224800.00
28		“郴企惠”服务板块	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
29		中经惠企信用融资服务板块	卓繁/定制	1 项	18000.00	18000.00
30		信用郴州板块	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
31		我的证照	卓繁/定制	1 项	4800.00	4800.00
32		我的证明	卓繁/定制	1 项	4800.00	4800.00
33	特色场景建设(旗舰店)	一码通办	卓繁/定制	1 项	54000.00	54000.00
34		一码通游	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
35		一码通管	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
36		一码就业	卓繁/定制	1 项	54000.00	54000.00
37		生活一码通	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00



38	“湘易办”郴州旗舰店业务支持平台	业务数据维护	卓繁/定制	1 项	54000.00	54000.00
39		热门查询词库管理	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
40		应用管理	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
41		专区管理	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
42		推广位管理	卓繁/定制	1 项	36000.00	36000.00
43		外链管理	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
44		内容管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
45		视频管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
46		主页配置管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
47		消息通知管理	卓繁/定制	1 项	14400.00	14400.00
48		升级维护公告管理	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
49		旗舰店数据看板	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
50	“郴心码”综合业务管理系统	服务分享	卓繁/定制	1 项	3800.00	3800.00
51		支付宝码平台接口对接	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
52		一码通综合业务数据看板	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
53		一码通办场景管理	卓繁/定制	1 项	72000.00	72000.00
54		一码通游场景管理	卓繁/定制	1 项	36000.00	36000.00
55		一码通管场景管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
56		一码就业场景管理	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
57		生活一码通管理	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
58		用户组管理	卓繁/定制	1 项	4800.00	4800.00
59		一码通权限管理	卓繁/定制	1 项	2400.00	2400.00
60		一码通账户管理	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
61	营商地图综合业务管理系统	产业规划管理	爱数/定制	1 项	12000.00	12000.00
62		创新平台管理	爱数/定制	1 项	12000.00	12000.00
63		项目库管理	爱数/定制	1 项	12000.00	12000.00
64		产业全景链管理	爱数/定制	1 项	12000.00	12000.00
65	“数字人才”综合服务平台	人才数据看板	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
66		人才事项清单管理	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
67		人才办件管理	卓繁/定制	1 项	42000.00	42000.00
68		人才码管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
69		人才码核码管理	卓繁/定制	1 项	60000.00	60000.00
70		人才留言管理	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
71		人才流程图管理	卓繁/定制	1 项	60000.00	60000.00
72		人才活动管理	卓繁/定制	1 项	42000.00	42000.00
73		人才项目管理	卓繁/定制	1 项	30000.00	30000.00
74	统一事项纳管辅助系统	平台监控告警	卓繁/定制	1 项	42000.00	42000.00
75		事项动态巡检	卓繁/定制	1 项	100000.00	100000.00
76	政务移动审批	“湘易办”政务办 APP 对接	卓繁/定制	1 项	18000.00	18000.00
77		办件管理	卓繁/定制	1 项	88000.00	88000.00
78		统计分析	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
79		消息通知	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00

80		工作报表	卓繁/定制	1 项	4800.00	4800.00
81	外部系统对接开发	“一次办结”政务服务平台对接	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
82		郴州市电子证照库	卓繁/定制	1 项	6000.00	6000.00
83	省平台对接实施及区县延伸服务	省“湘易办”统一适配开发实施	卓繁/定制	1 项	48000.00	48000.00
84		区县惠企政策服务延伸	卓繁/定制	1 项	18000.00	18000.00
85		“四免”事项服务延伸	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
86		特色一件事服务延伸	卓繁/定制	1 项	36000.00	36000.00
87		产业链数据治理	爱数/定制	1 项	36000.00	36000.00
88	标准规范建设	特色公共服务事项标准	卓繁/定制	1 项	24000.00	24000.00
89		“四免”事项标准	卓繁/定制	1 项	12000.00	12000.00
90	智能“秒批秒办”系统自助办理终端	自助办理终端	金桥/定制	1 项	66950.00	66950.00
合计						2959550.00

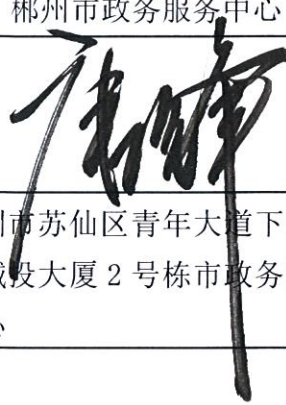

## 附件 2:

重点民生实事“湘易办”支撑应用系统建设项目运维服务考核表

序号	量化项目	考核指标	评分标准
1	总体服务水平	系统稳定运行	未出现重大事故影响平台正常运行, 每出现一次扣 5 分
		日常运维服务保障到位	服务投诉次数小于等于 1 次, 不扣分; 每增加 1 次, 减 1 分
		问题故障处理技术到位	按时完成, 不扣分; 不能及时完成每出现一次, 减 1 分
2	支撑网络	网络畅通有序, 问题处置及时	按要求技术处置网络问题, 不影响平台正常运行, 每出现 1 次问题处置不及时扣 1 分
3	数据库运维	数据库专家定期远程巡检和现场优化情况	未按要求定期做好数据库巡检, 每出现 1 次, 扣 1 分
		数据库故障次数	未按要求及时处置数据库故障, 每出现 1 次, 扣 1 分
4	系统运维	系统运行稳定、支撑保障到位	未出现重大事故影响平台正常运行, 每出现一次扣 5 分
		相关系统功能运行维护	未出现重大事故影响平台正常运行, 每出现一次扣 5 分
		数据备份和恢复及时	每个工作日本地数据备份, 2 小时内可完成数据恢复, 不扣分; 不能按时按要求完成的, 每出现 1 次, 扣 1 分
		定期对备份数据的有效性和备份数据的可用性进行检查	按月/季/年提供评估报告并及时改进, 每出现 1 次报告未提供的, 扣 1 分, 问题改进不及时, 扣 1 分
5	驻场服务	驻场人员解决问题的及时性和有效性	服务投诉次数小于等于 1 次, 不扣分; 每增加 1 次, 减 1 分
		沟通、责任意识和态度	服务投诉次数小于等于 1 次, 不扣分; 每增加 1 次, 减 1 分
		定期巡检和报表提交	未按要求做好巡检, 并未提交报表, 每出现 1 次, 扣 1 分
		考勤和离场情况	缺勤或无故离场每人次, 减 0.5 分
6	系统优化	系统功能及性能优化评价	未及时响应用户需求做好平台功能及性能优化升级的, 每出现 1 次, 扣 5 分
		系统的优化稳定性情况	优化升级后的平台运行不稳定, 每出现 1 次, 扣 5 分
7	内容维护	内容更新	未按要求做好平台相关内容更新保障的, 每出现 1 次, 扣 1 分
		编辑响应服务	服务投诉次数小于等于 1 次, 不扣分; 每增加 1 次, 减 1 分
8	培训	完成情况	培训计划每迟提交一天绩效考核总分减 1 分, 培训每少开展一次绩效考核总分减 1 分



(本页为签署页)

采购人 (甲方)	名 称	郴州市政务服务中心		合同专用章 或 单位公章  2025 年 2 月 20 日
	法定代表人或 委托代理人	 (签字或盖章)		
	住 所 (通讯地址)	郴州市苏仙区青年大道下白水村城设大厦 2 号栋市政务服务中心	邮政 编码 4210044364	
	电 话			
供应商 (乙方)	名 称			合同专用章 或 单位公章  2025 年 2 月 20 日
	法定代表人或 委托代理人	 (签字或盖章)		
	住 所 (通讯地址)		邮政 编码	
	电 话			
	开户银行			
	账 号			

文稿已核。  
谭辉 19/2