

合同编号:

郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目合同

甲方: 郴州市政务服务中心

乙方: 上海卓繁信息技术股份有限公司

签订地点: 湖南省郴州市

签订日期: 2025 年 3 月 26 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目签订本合同，双方信守执行。

第一条 组成本合同的文件

- 1、本合同条款；
- 2、本项目甲方的招标文件；
- 3、本项目乙方的投标文件；
- 4、郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目合同清单（附件 1）；
- 5、郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目服务考核标准（附件 2）；
- 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 合同金额及内容

1、合同总金额为：含税人民币 1650000.00 元（大写：壹佰陆拾伍万元整），包括软件系统运维、硬件设备运维、硬件维修更换等费用。其中硬件维修更换需经甲方事前审批，根据工作实际情况进行支付。

序号	名称	服务周期	数量	单价（元）	合计（元）
1	软件、硬件、功能二次开发、安全等运维费用	1 年	1 项	1497541.00	1497541.00
2	硬件维修更换	1 年	1 项	152459.00	152459.00

2、服务人员及方式要求：需要提供包括软件工程师、

硬件工程师、数据库工程师在内的 13 人资深工程师团队驻场服务进行支撑，提供 7*24 的现场技术支持。驻场服务人员需熟悉技术与用户实际业务，确保运维服务质量。

3、运维服务期限：本合同服务期限自合同签订之日起一年，具体为 2025 年 3 月 26 日至 2026 年 3 月 26 日。

4、服务范围：郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目招标文件中涉及的软件系统及硬件日常运行维护保障。

5、服务内容：按照招标文件要求，运维服务期间对郴州市“一次办结”政务服务平台(含“一件事一次办”子系统)等系统实施运行维护（含功能维护性二次开发等），对相应的硬件进行日常运行保障，定期到县市区进行巡检（详见附件 1）。

第三条 付款方式

1、支付方式：

（1）本合同签订后，甲方向乙方支付第一笔款[合同总额（1650000.00 元）-硬件维修更换费用（152459.00 元）]的 30%，即人民币（小写）449262.30 元（大写：肆拾肆万玖仟贰佰陆拾贰元叁角整）。

（2）项目经甲方验收合格之后，甲方组织开展项目结算、运维考核工作，甲方向乙方支付验收款：[结算金额-硬件维修更换实际费用]×（运维考核得分/100）-第一笔款（449262.30 元）+硬件维修更换实际费用。

2、乙方提供硬件设备维修更换相应的票据，甲方根据实际情况评定硬件维修更换实际费用。

3、乙方应向甲方开具相应的符合国家税务规定的税务发票，出具的发票税费由乙方承担。

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。

5、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，在乙方提供合法合规的足额发票后支付（第二笔款项需经甲方确认验收合格，完成运维考核打分后支付）。

第四条 甲方责任与义务

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，积极配合乙方推进郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目运维工作。

2、甲方为乙方运行维护郴州市“一次办结”政务服务平台提供必要的资料和工作环境（网络环境等），以保障乙方运维工作的顺利进行。

3、甲方督促和审核乙方提交科学合理的运维工作计划和方案，并根据运维实际情况提出需求，交由乙方实施运维及开发。

4、甲方组织开展项目运维服务考核（具体考核标准详见附件 2），考核结果将作为项目资金支付的主要依据。

5、甲方对乙方运维保障情况进行实时监督，及时支付项目费用。

第五条 乙方责任与义务

1、乙方应配强配优工作力量，安排 13 名具有丰富运

维经验的工程师进行项目维护工作。

2、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。

3、乙方提供软硬件 7×24 小时全天候的服务。按照运维等级三级提供故障处理及服务响应。具体要求如下：30 分钟内人员到场响应服务，1 小时内完成故障恢复；对办事大厅设备每天一次的日常巡检，县市区巡检类工作需要每月开展一次；发生设备硬件故障，质保期内设备维修时间按照厂家标准执行，过保的设备在十五个工作日内完成维修。

4、乙方严格履行落实安全责任，确保市“一次办结”政务服务平台及其子系统数据安全、访问安全、应用安全等。

5、乙方制定建立运维服务工作体系，并定期组织运维团队人员进行安全方面培训，确保密码定期更换、开放的外链访问安全、政务服务数据不泄露。

第六条 验收时间及方式

1、运维期满后，由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。

2、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。

3、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。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，由乙方按合同约定限期整改到位，再向甲方提出申请，直至通过验收。

第七条 知识产权

乙方保证本合同项下软件二次开发技术或产品，均不会侵犯任何第三方的知识产权，若有侵权行为，由乙方负全责。

第八条 违约责任

1、如果乙方未能按合同规定的时间提供运维服务（不包括因甲方导致的延误），乙方需为此承担相应的赔偿责任。每迟延（中断）一周，乙方需向甲方支付合同总金额千分之五的违约金（不足一周按天折计），违约金总额累计不超过合同总金额的百分之五。

2、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。

3、违约金的支付不免除违约方继续履行合同的义务。

4、违约方的违约行为累计超过八周，守约方有权单方面终止合同并且不承担任何违约责任，同时守约方有权提

出索赔，违约方应向守约方赔偿因此遭受的损失。

5、市“一次办结”政务服务平台及其子系统所产生运行的数据归甲方所有。未经甲方允许，禁止将数据备份至市政府机房及市政务云以外的地方，若经发现，甲方有权单方面终止合同，并有权向乙方索赔不低于合同金额的违约金。

6、市“一次办结”政务服务平台及其子系统所运行的相应接口若需对外开放，应经甲方同意；若擅自开放，甲方有权追究乙方责任；若造成安全事故，乙方承担主体责任，同时甲方有权索赔。

7、在财政资金到位的情况下，如果甲方未按合同约定及时向乙方支付合同所约定的款项，甲方需为此承担相应的违约责任。

第九条 不可抗力

不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。甲乙双方由于受诸如疫情、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履行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事件所影响的时间。

第十条 合同生效与修改

1、本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

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。

3、本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份。

4、本合同未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，甲乙双方可签订书面文件，作为本合同的补充协议。

5、补充合同与本合同具有同等法律效力。

第十一条 合同的终止与转让

1、合同期内任何一方不得擅自终止合同，否则应承担相应的赔偿责任。如一方因故需终止协议，必须提前以书面形式通知另一方，经双方达成一致意见后，方可终止。

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。

3、除对方书面同意外，本合同任何一方不得将其合同项下的权利义务部分或全部转让给第三方。

第十二条 争议解决

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。

附件 1：郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目合同清单

附件 2：郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务考核标准

附件 1:

郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维
服务项目合同清单

序号	服务名称	计量单位	单价	数量	合计 (元)
1	软件方面运维 服务费用	项	1000000	1	1000000
2	日常硬件运行 维护费用	项	247541	1	247541
3	维护性功能二次 开发费用	项	200000	1	200000
4	安全与应急响应运维 服务费用	项	50000	1	50000
5	备品采购, 维修, 更 换费用	项	152459	1	152459
报价合计 (元)					1650000

具体所需运维软件系统、硬件设备清单及维护性功能二次开发要求详见招标文件。硬件维修更换费用以 15.2459 万元为上限。

附件 2:

郴州市“一次办结”政务服务平台 2024 年运维服务项目考核表

甲方组织运维考核评分，针对市“一次办结”政务服务平台运维跨部门跨层级的实际情况，组织开展市级层面、县市区层面考核评分，并作为运维费用支付的主要依据。

一、市级层面：

1. 市政务服务中心大厅服务科、项目服务科分别考核评分（科室评分并经分管领导确认）；

2. 市数据局数字政务科、政务服务科分别考核评分（科室评分并经分管领导确认）；

3. 一家市政务服务中心进驻窗口单位考核评分（由大厅服务科推荐，需加盖窗口单位公章）。

5 份考核评分汇总后取平均评分值，占总考核评分 50% 权值。


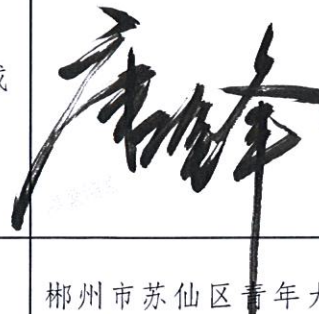


二、县市区层面：由 11 个县市区政务服务中心考核评分（需加盖单位公章），11 份考核汇总后取平均评分值，占总考核评分 50% 权值。

序号	量化项目	考核指标	评分标准
1	总体服务水平	平台稳定运行	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 ≤ 1 次，不扣分；每增加 1 次，扣 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 1 次，扣 1 分。
2	支撑网络	网络畅通有序，问题处置及时	按要求及时处置网络问题，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	硬件设备	硬件设备的检测、更换、升级、调试维修等	根据解决问题难易度及速度；同人同一问题连续超过 2 次扣 1 分，之后增加 1 次，扣 1 分。
		定期检查各设备的运行状况及日志情况	未按要求定期进行设备巡查，每出现 1 次，扣 1 分。
4	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。

序号	量化项目	考核指标	评分标准
		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。
5	平台运维	平台运行稳定、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。
		WEB、移动端平台系统的功能拓展和升级	未出现重大事故影响平台正常运行，每出现一次扣 5 分。
6	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≤1 次，不扣分；每增加 1 次，扣 1 分。
		沟通、责任意识和态度	服务投诉次数≤1 次，不扣分；每增加 1 次，扣 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每次，扣 0.5 分。
7	平台优化、升级改造、二次开发	平台的优化、升级改造、二次开发性能评价	未及时响应用户需求做好平台优化升级的，每出现 1 次，扣 5 分。
		平台的优化、升级改造、二次开发稳定性情况	优化升级后的平台运行不稳定，每出现 1 次，扣 5 分。
8	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。
		专题制作	未按用户要求做好相关专题制作的，每出现 1 次，扣 1 分。
		编辑响应服务	服务投诉次数≤1 次，不扣分；每增加 1 次，扣 1 分。
9	培训	完成情况	乙方及时提交培训计划，培训每少开展一次，扣 1 分。

考核说明：采用扣分制，满分 100 分，甲方根据乙方的工作情况及事件实时记录。重大事故是指因乙方管理维护不善发生的网络安全、数据存储、数据备份、业务系统安全等事故，导致用户数据泄露、丢失、篡改，对政府政务工作造成恶劣影响的事件，由于出现不可抗力因素除外。

(本页为签署页)

甲方	名称	郴州市政务服务中心			 2025年3月26日
	法定代表人或 委托代理人	 (签字或盖章)			
	通讯地址	郴州市苏仙区青年大道下白水村城投大厦 2 号栋郴州市政务服务中心	邮政 编码		
	电 话				
乙方	名称	上海卓繁信息技术股份有限公司			 2025年3月26日
	法定代表人或 委托代理人	 (签字或盖章)			
	住 所 (通讯地址)	上海市徐汇区田林东路 55 号 汇阳广场 1205—1207 室	邮政 编码	200235	
	电 话				
	开户银行	南京银行上海徐汇支行			
	账 号	03080120210003259			