

2025-2026年包头市本级政务云服务项目 服务（含多云管理服务）合同

项 目 名 称 ： 包头市本级政务云服务项目（含多云管理服务）

甲 方 ： 包头市行政审批政务服务与数据管理局

乙 方 ： 中国电信股份有限公司包头分公司

签 订 地 点 ： 内蒙古包头市



目录

1.合同文件	- 3 -
2.服务期限	- 3 -
3.服务范围	- 4 -
4.服务水平要求	- 4 -
5.服务约定	- 4 -
6.交付成果	- 9 -
7.合同金额及支付方式	- 10 -
8.权利与义务	- 12 -
9.安全	- 15 -
10.知识产权	- 18 -
11.违约责任	- 19 -
12.不可抗力	- 21 -
13.通知与送达	- 21 -
14.法律与争议解决	- 23 -
15.其它事项	- 23 -
16.合同附件	- 26 -



甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《包头市本级政务云服务项目公开招标文件》（采购项目编号：BTZC-G-F-250006）（以下简称《采购文件》）、乙方的《投标响应文件》和项目《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《采购文件》《响应文件》《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

1.合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）《采购文件》；
- （2）《响应文件》；
- （3）乙方在响应时的书面承诺；
- （4）乙方在协商时的书面承诺；
- （5）中标通知书；
- （6）合同补充条款或说明；
- （7）保密协议或条款；
- （8）相关附件（包头市政务云服务目录及限价表、政务云服务水平协议、项目管理制度、服务退出方案总体要求、安全保密协议）。

2.服务期限



2.1 本项目服务期限一年，即自2025年6月20日至2026年6月19日止（1年）。若本期考核通过后，在服务项目没有发生变化或变化幅度较小的情况下，甲方有权与乙方续签下一期合同。若服务考核不通过的，乙方应当依照本合同约定整改至合格，并承担违约责任。

2.2 合同服务期届满后，乙方应以维持政务云计算服务的安全稳定运行原则，继续提供服务最多不超过30个工作日，直至与新的服务商完成服务交接。乙方应在合同到期前至少三个月启动服务交接准备工作，包括但不限于制定详细的交接计划并提前30天提交给甲方审核；确保所有数据和应用系统的完整性和安全性，提供完整的数据备份和恢复方案；在交接期间，乙方应继续提供技术支持，确保业务连续性不受影响；交接完成后，乙方应向甲方提交详细的交接报告，包括但不限于数据迁移记录、系统状态报告等。涉及费用另行协商解决。

3.服务范围

甲方向乙方购买基于基础设施即服务（IaaS）模式和平台即服务（PaaS）模式的政务云计算服务，同时包括但不限于乙方利用其资源配合甲方提供电子政务应用部署实施、平台升级改造、迁移上云技术支持、使用培训和运行维护等服务，并完成云平台与多云管理平台或甲方要求的第三方平台的对接工作，纳入统一政务云资源管理体系。

服务项目详见附件1《包头市政务云服务目录及限价表》。

4.服务水平要求

乙方向甲方所提供服务参照附件2《政务云服务水平协议》进行服务能力及服务质量考核。

5.服务约定

乙方应遵循附件3《项目管理制度》开展工作。

5.1 服务流程

5.1.1 资源申请

乙方按照政务云服务目录，协助甲方（或甲方指定的管理部门）对将要部署的政务应用系统云资源需求进行评估评审，并确定资源部署时间、类型、数量及相关技术方案。

5.1.2 系统部署

乙方应向甲方（或甲方指定的管理部门）提供相关的资源部署方案及实施报告，配合甲方及其用户调试、测试，原则上测试期为1个月，测试期间不计费，测试结束提交测试报告。

5.1.3 系统上线检查

正式运行前，乙方应协助甲方及其用户的应用系统进行压力测试、漏洞扫描、安全策略配置、合规性等检查服务并配合解决发现的问题，确保系统部署成功上线运行。

5.1.4 运行维护

乙方应保证运营的包头市政务云平台的安全能力符合国家网信办拟定的《信息安全技术云计算服务安全能力要求》中的“一般要求”，对政务云平台执行总体运行监控活动。

乙方应在服务期内委托国家认定的第三方机构对政务云平台进行信息系统安全等级保护三级测评、商用密码应用安全性评估并确保通过，提交证明文件。如乙方未能通过上述评估，乙方应支付合同总金额的10%作为违约金，并承担所有整改费用，直至评估通过。积极开展云计算服务安全评估工作，费用由乙方承担。



乙方建设云平台所使用的软硬件、产品和服务，涉及密码和其密码算法和密钥，必须符合《中华人民共和国密码法》相关要求。

云平台必须有资源余量保障应急部署需要，乙方每月应开展关键资源（CPU、内存、存储空间、网络带宽、服务授权等）使用情况评估，及时进行资源扩充。

乙方向甲方提供基于IaaS和PaaS的政务云平台服务，乙方承担基础设施、硬件资源层、虚拟化组件、运行监控平台及统一自服务门户的运维管理；政务云用户承担自己部署的操作系统、数据库、运行环境和应用，以及其用户端的运维管理。

5.1.5 服务统计

乙方应于每月前5个工作日内向甲方提交上月度《月度服务资源统计表》，核算甲方实际使用的服务内容和数量，并按包头市政务云计算服务采购确定的服务单价据实核算相关费用。统计及核算结果以多云管理平台数据为准，经甲方、乙方以及监理三方共同书面确认，方可作为付款依据。

5.1.6 线路服务

为保证政务云互联互通，需要增加线路租赁服务4条1G电路，每条周期120元/年。

带宽（M）	数量（条）	单价（元/年）
1000M	4	120

5.2 利用率管理

乙方应按照甲方的资源利用率要求监控CPU、内存等资源利用率情况，一般按月为单位进行调整，对未达到资源利用率要求的业务系统提交资源调

整方案并配合甲方对资源进行调整，资源利用率以多云管理平台数据为基础，经甲方、乙方以及监理三方共同书面确认，方可作为资源调整依据。

5.3 培训

乙方应按照附件2《政务云服务水平协议》关于培训服务考核要求向甲方提供培训服务，并提交所有培训材料。如乙方服务期内未提交《培训计划》，甲方有权扣除服务费的1%；如乙方未能按要求提供培训服务，甲方有权要求乙方支付每次违约金1万元，并要求乙方在10个工作日内完成整改。

5.4 服务退出

乙方应按附件4《退出服务方案总体要求》，向甲方提供详细退出服务方案和退出服务申请。

5.5 第三方监理和审计

甲方引入该项目第三方监理单位，负责对政务云制度标准规范建设、服务能力及质量、服务验收和资源核算结算等全过程进行监理，乙方应按照第三方监理要求配合有关工作。

甲方引入该项目第三方审计单位，负责对政务云费用结算进行审计，协助甲方开展项目质量评估并出具第三方审计报告，乙方应按照第三方审计要求配合有关工作。

5.6 迁移服务

5.6.1 总体要求

乙方在保障业务连续性及数据安全的前提下，对本合同包现有政务云进行整体迁移或优化，乙方需要制定完善的迁移服务方案。

乙方需要对现有政务信息系统进行整体业务迁移。在实施迁移的过程中，需要进行平滑迁移，确保迁移过程中各类业务不发生计划外中断，在业



务割接过程中不超过迁移方案中约定的中断时长，迁移期间业务系统产生的数据不丢失。经甲方（或甲方指定的管理部门）、监理认定非乙方责任除外。

乙方需要依据现有政务云平台架构、政务网络架构进行提前组网，从而达到无缝迁移。在进行迁移的过程中需要确保数据的安全与保密工作，乙方及其参与迁移的工作人员需要签订保密协议。

在保证业务安全平稳运行的前提下，乙方需要在服务期开始1个月内完成全部设备部署，满足政务云运行。迁移时间从合同签订之日算起，乙方应在2个月内完成整体迁移工作。因甲方原因导致迁移时间延长，乙方不承担相应责任。

业务系统迁移过程中，出现数据丢失、系统运行故障、用户访问失败等情况，导致业务运行受到影响，按如下方式处理：

云平台迁移过程中出现重大系统故障（重大系统故障是指服务中断或系统无法访问超过2小时），经核实属于服务方原因造成的，出现1次扣除年度云服务合同总金额的5%，并承担由此产生的相关责任及损失。同时，乙方应在故障发生后的24小时内启动应急响应机制，确保在最短时间内恢复正常运行。

5.6.2 制定迁移方案

乙方在中标后须针对每个云上项目制定详细的迁移方案，获得用户单位、甲方（或甲方指定的管理部门）及监理方的书面认可后，方可迁移。在完成数据迁移后，数据归属权归甲方及其用户所有，乙方须按照甲方要求处理相关数据。

5.6.3 系统测试

在系统上线前，考虑新建云平台与本合同包原有云平台、政务云网络的环境差异，需在新建的云平台上进行充分的功能验证和性能测试。测试期为一个月。

5.6.4 系统割接

在完成系统测试并试运行稳定后，方可对业务系统进行上线割接，原有云平台的系统停止对外服务，将原有业务系统切换到新建的政务云平台，业务系统开始提供对外服务并开始计费。

6.交付成果

合同服务期内，乙方应向甲方提供符合合同要求的服务，并按时提交内容准确完整、条理清晰的交付成果。未提供符合要求且不满足服务甲方（或甲方指定的管理部门）需求的服务成果并累计造成甲方工作严重滞后或经济损失5次（含）以上，或未按照规定期限提供符合要求的服务成果，逾期超过30个工作日仍未提交的，甲方有权解除合同。因甲方原因导致服务成果不符合要求、延期交付的乙方不承担任何责任。

合同服务期内，乙方应向甲方或用户提交包括但不限于以下交付成果：

- （1）《政务云管理制度和规范》；
- （2）《政务云运维服务 SLA》；
- （3）《政务云巡检记录报告》；
- （4）《政务云运维服务月报》；
- （5）《月度资源统计表》；
- （6）《月度资源调整建议》；
- （7）资源部署方案、实施报告及测试报告；



(8) 多云管理平台（开发过程中生成的包括但不限于软件代码、知识产权等）归属采购人。

(9) 甲方要求的其它项目材料。

7.合同金额及支付方式

本合同预估服务费为8700000元（人民币大写：捌佰柒拾万元整），税率为：6 %，合同为含税固定服务单价合同，年度实际服务费用按实际使用的服务内容、数量，以及本次采购服务单价、服务时间据实结算。服务内容、计量单位及单价见附件1《包头市政务云服务目录及限价表》。

7.1 服务费结算

7.1.1 服务计费

月度服务费=〔（服务内容1单价×数量×服务时间）+（服务内容2单价×数量×服务时间）+...+（服务内容n单价×数量×服务时间）〕×0.9999。

月度服务费以自然月为单位计算。当月上线的资源使用时间按当月实际使用天数计算（不足月按照比例折算，即服务时间=当月实际使用天数/当月实际日历天数）；资源上线和下线时间以多云管理平台上乙方交付工单时间为准（交付时间不足12小时按半日计，超过按整日计）。

在每月前5个工作日内，乙方向甲方提交上年度《月度服务资源统计表》，统计上月产生的相关服务内容和数量，由甲乙双方会同第三方监理共同确认并签字盖章后作为结算依据，若因系统故障导致工单时间记录异常，则以双方认可的日志数据为准；如争议超过3个工作日，由监理方委托第三方审计机构确定。

7.1.2 服务要求考核扣款

包括服务内容缺失扣款和服务质量缺陷扣款，服务要求考核扣款金额按照附件3《政务云服务保障协议》进行计算并在服务考核时扣除。若有扣款，甲方需在10个工作日内出具书面通知书，乙方签字确认后生效。

7.1.3 实际支付费用

实际支付费用是将服务期内月度服务资源统计表汇总后的服务费用，减去服务要求考核扣款，即：

实际支付费用 = 月度服务费之和 - 服务要求考核扣款

7.2 服务费支付方式

7.2.1达到下述付款条件，乙方开具发票后，甲方向乙方指定账户进行付款。

(1) 合同签订后10个工作日内，乙方向甲方提交《服务方案》并通过甲方审核；

(2) 本合同费用每半年核算付款，服务期内分三次付款：

第一次：甲乙双方签订合同后，甲方向财政资金拨付方提交付款申请，向乙方支付服务费¥1000000元（大写：人民币壹佰万元整），支持乙方前期建设投入；

第二次：乙方完成半年服务内容，根据半年的服务资源用量核算金额开具发票，甲方向财政资金拨付方提交付款申请，据实结算并付款。

第三次：乙方完成服务期限内的所有服务内容，并向甲方提交服务考核申请及交付成果，经用户单位确认资源使用总量后，由甲方组织进行考核，双方按7.1.3条核算并确定扣减金额后，乙方按照确定后的金额开具发票(不得提前或超额开具)，甲方向财政资金拨付方提交付款申请，并支付合同尾款(合同尾款金额=实际支付费用-已支付金额)。



本项目的资金来源为财政资金，甲方将积极配合乙方向财政部门提供付款材料。

7.2.2 甲乙双方账户信息

甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

通信地址：包头市九原区稠阳道56号

开户账号：15050171668309000666

开户银行：中国建设银行包头新都支行

乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

通信地址：包头市稀土高新区沼潭东路11-1号

开户账号：0603010129222100789

开户银行：中国工商银行股份有限公司包头华丽家族支行

8. 权利与义务

8.1 甲乙双方承诺

8.1.1 履行本合同规定的责任和义务。

8.1.2 遵守包括但不限于以下法律法规规章规定，以及后续出台的信息安全法律法规规章规定：

- (1) 《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》
- (2) 《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》
- (3) 《关于加强党政部门云计算服务信息安全管理意见》
- (4) 《互联网信息服务管理办法》
- (5) 《国家网络安全审查制度》



8.1.3 收集、处理、利用、存储个人信息，应遵循《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》，以及《信息安全技术公共及商用服务信息系统个人信息保护指南》《信息安全技术云计算服务安全指南》《信息安全技术云计算服务安全能力要求》等国家标准的 yêu求。

8.2 甲方的权利与义务

8.2.1 进行本合同的活动时，应确保相关法律法规所要求的所有执照、许可和授权已经获得，且与该执照、许可和授权相关的任何条件已经得到遵守。

8.2.2 购买乙方提供的政务云服务，并对政务云服务拥有监督管理权利。

8.2.3 除本合同明确规定外，未经双方协商一致，甲方不得进行可能损坏乙方政务云平台的行为，这些行为包括但不限于流量或破坏性测试、网络攻击、植入病毒、擅自更改约定的设置或进行其他影响乙方的正常业务的活动。

8.2.4 应向乙方提供接口联系人信息，并保证信息的可用性。

8.2.5 确保不将涉及国家秘密的信息放到乙方的政务云平台上。

8.2.6 政务云用户的数据和业务部署到乙方的政务云平台后，甲方有权对乙方提供的云计算服务的功能、性能和安全情况进行测试，并要求乙方配合完成。

8.2.7 若无特殊约定，乙方的暂停服务要求应得到甲方的书面批准方能执行，涉及网络安全事件的特殊情况除外。

8.2.8 乙方提供的云计算服务不能满足本合同要求时，甲方有权利要求乙方在规定的時間范围内进行整改。乙方拒不整改或整改后仍不能满足本合同要求的，甲方有权利终止本合同，并要求乙方承担由此造成的损失。



8.3 乙方的权利和义务

8.3.1 遵守甲方或甲方指定的管理部门的管理规定。

8.3.2 承诺并保证具备本合同第9章节要求的安全能力，遵从本合同的服务条款，并采取本合同要求的安全措施。

8.3.3 按照《信息安全技术云计算服务安全能力要求》标准，建设安全的政务云平台，提供安全的云计算服务，对承载甲方及其用户数据和应用的政务云平台进行管理，并与甲方一起，接受相关部门的管理、审查和检查。

8.3.4 采取有效的管理和技术措施确保甲方数据的机密性、完整性与可用性，防止甲方及其用户存储在乙方政务云平台中的数据泄露、毁损或丢失。

8.3.5 完成向甲方提供的云计算服务部署后，应向甲方提交测试报告。

8.3.6 允许国家认定的第三方机构对乙方提供的政务云平台进行测试。

8.3.7 提供的服务不能满足本合同中约定的甲方要求的，乙方应在收到甲方书面反馈后30天内完成整改，并向甲方提交书面整改记录。如乙方未能在规定时间内完成整改，甲方有权要求乙方支付合同总金额10%的违约金，并有权解除合同。

8.3.8 按要求向甲方提供多云管理平台对接API并协助配合相关开发测试工作。

8.3.9 接受甲方的服务质量和水平制定的评分评比机制。

8.3.10 乙方对政务云机房电力、空调、网络拓扑等进行升级改造，提交满足云平台运行要求的实施方案，经甲方审核通过后，按照该方案进行升级改造。

8.3.11 乙方应当配足必要的与机房、电力、空调、网络等相关设备冗余，避免政务云出现因故障无法更换设备的安全事故。

9.安全

9.1 安全能力要求

9.1.1 乙方应保证遵照《信息安全技术云计算服务安全能力要求》建设政务云平台的安全防护体系。

9.1.2 在本合同履行期间，乙方应持续具有《信息安全技术云计算服务安全能力要求》中规定的总体一般安全能力、部分增强安全能力水平服务的能力。

9.1.3 若乙方不能达到为党政部门提供相应安全能力水平服务的资质要求，应当按要求进行整改。如乙方无法完成整改或替代性方案，甲方有权终止合同，要求乙方退出服务并承担由此产生的经济损失。

9.1.4 乙方提供统一安全管理平台，集成威胁识别、分析及预警功能，支持主动防御与策略调整；配备专属安全团队，提供培训、漏洞修复及应急响应支持，确保云平台持续合规运行。

9.2 安全责任划分

乙方向甲方提供基于IaaS和PaaS的政务云平台服务，乙方承担基础设施、硬件资源层、虚拟化组件、云平台相关软件的安全责任；政务云平台最终用户承担自己部署的操作系统、数据库、中间件和应用软件，及其用户端的安全责任。

9.3 保密与所有权

9.3.1 甲方提供给乙方的数据、设备等资源，以及政务云平台上甲方业务系统运行过程中收集、产生、存储的数据和文档等都属甲方所有。乙方应保证甲方对这些资源的访问、利用、支配等权利。



9.3.2 甲方提供给乙方的各种文档资料，及双方共同完成的涉及甲方的相关资料都归甲方所有，乙方应在合同终止时归还给甲方。甲方对所拥有的文件和资料具有不受限的权利。

9.3.3 乙方应将甲方的数据作为保密内容对待，未经甲方及其用户书面授权许可，乙方不得擅自访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁甲方的数据。

9.3.4 本合同的任何规定不得解释为授权乙方拥有对甲方及其用户数据的所有权或其他权益，除非得到专门的书面许可。

9.3.5 乙方（及乙方员工）不得在未获得甲方书面批准的情况下，向任何第三方披露甲方的数据。

9.3.6 甲方向乙方提供的所有数据应仅用于履行本合同条款，除非履约需要，不应以任何方式向任何人员泄露或公布，乙方有责任保护甲方数据的机密性。

9.3.7 乙方应确定甲方及其用户数据和业务运行、存放或备份所涉及的所有数据中心，且保证以上数据中心驻留在中华人民共和国境内，不得依据外国的法律和司法要求，将甲方及其用户数据提供给外国政府或任何第三方。

9.3.8 为保证甲方数据的安全，甲方有权针对乙方的政务云平台进行人工或自动化审计、审查或其他检查。

9.3.9 乙方应向甲方提供接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的《接触甲方信息人员名单》。

9.3.10 乙方接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的人员需要与乙方签订《人员信息保密协议》，并在甲方备案。



9.3.11 接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的人员发生变动时，乙方应立即采取积极可行措施，避免人员变动给甲方及其用户数据和业务运行带来的风险，并及时通知甲方，更新《接触甲方信息人员名单》。

9.3.12 乙方实施本次服务的一切程序都应符合国家安全、保密的有关法律法规规定和标准。本合同项目执行期内，乙方应对项目相关的文档、数据等信息承担保密义务。乙方建立规范的保密制度，采取一切必要的技术手段和措施，确保保密内容安全。

9.3.13 保密、敏感内容不得泄露，由于乙方及其工作人员泄露、冒用、误用或违法违规使用甲方数据和信息而造成的一切责任和损失，均由乙方承担。

9.3.14 乙方及其工作人员必须妥善管理系统（平台）账号、密码和密钥，采取制度和技术措施，做好服务期内的动态更新和服务期结束后的清理。由于乙方对账号、密码和密钥管理不善造成的一切责任和损失，均由乙方承担。

9.4 安全监管

9.4.1 甲方有权按照国家政府信息系统的安全规定和要求，每年对乙方的政务云平台进行安全检查。检查方法包括现场检查、人员访谈、查看日志、文档检查以及包括渗透测试在内的技术检查等。检查可由甲方或甲方指定的管理机构或委托第三方机构执行。

9.5 应急响应

9.5.1 乙方应编制《应急响应预案》，经甲方（或甲方指定的管理机构）审核通过后共同实施。一旦发生信息安全事件，乙方应立即按照《应急响应



预案》执行应急响应措施，确保在预案规定时间内恢复服务，并留存相关证据。

9.5.2 乙方应每年对《应急响应预案》进行风险评估，并根据评估结果修订《应急响应预案》。

9.5.3 乙方应按照《应急响应预案》开展应急响应演练活动，提供活动场地支持，每年不少于1次。

9.6 灾难恢复

9.6.1 灾难事件发生后，乙方应立即按照《灾难恢复预案》执行灾难恢复措施。

9.6.2 乙方应在合同签订后一个月内对《灾难恢复预案》进行风险评估，并根据评估结果修订《灾难恢复预案》。

10. 知识产权

10.1 甲方向乙方提供任何文件、信息和数据不构成向乙方转让、授予非基于本合同目的的使用权、任何特许权或其他任何权利，以上材料的知识产权归甲方所有。

10.2 双方承诺向对方提供的所有数据、软件、设备、材料和服务没有侵犯任意第三方的任何正当知识产权。

10.3 乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，甲乙双方共同定制软件部分产生的知识产权成果（含定制软件源代码）归甲方所有。定制软件外的其他软件甲方在合同期内具有不可撤销的永久使用权，在使用期内软件升级的，乙方应免费为甲方升级。若在项目履行过程中因乙方与第三人知识产权有关争议，



导致甲方无法正常使用或使用不畅的，甲方有权要求乙方提供替代性解决方案。

10.4 经甲乙双方协商一致，乙方为政务云基础平台提供的云平台软件知识产权和硬件设备产权归乙方所有。乙方履行本合同义务所产生的数据、文档、系统的知识产权归甲方拥有，未经甲方书面同意，乙方不得擅自复制、披露、修改或许可第三方使用，也不得擅自在本合同范围外使用。

11.违约责任

11.1甲方违约责任

11.1.1 在乙方严格按照本合同约定履行其全部义务的前提下，如甲方无正当理由（如不可抗力、政策调整等甲方无权决定的原因）单方终止合同，由甲方承担相应的责任，甲方应按已支付总额的10%向乙方支付违约金。乙方由此遭受实际损失超过违约金的，甲方应承担相应赔偿责任。

11.1.2 因甲方工作人员的疏忽或故意的错误行为而造成的乙方损失，甲方承担由此产生的直接经济损失和合理的间接经济损失。直接经济损失以实际发生的费用为准，间接经济损失包括但不限于因业务中断、客户流失等造成的损失，具体金额由双方协商确定或通过独立第三方评估机构评估确定。

11.2乙方违约责任

11.2.1 在甲方严格按照本合同约定履行其义务的前提下，如乙方单方面擅自终止合同或因乙方重大过失（如严重数据泄露、系统瘫痪等）给甲方造成实际损失，乙方应退还甲方支付乙方的全部款项，并向甲方支付合同总金额的10%作为违约金，并承担甲方因此遭受的全部实际损失的赔偿责任，包括但不限于直接损失、间接损失、法律费用等。



11.2.2 如乙方违反本合同约定不能提供符合甲方要求的设备、软件或服务，甲方有权通知乙方限期补救，如乙方未能在甲方通知的期限内纠正其违约行为并提供甲方满意的服务或者拒绝纠正的，视为乙方不能履行，甲方有权通知乙方解除本合同，并向甲方支付甲方已支付总额的10%作为违约金。若甲方由此遭受任何损失超过违约金的，乙方应承担相应赔偿责任。

11.2.3 因乙方工作人员的疏忽或故意的错误行为而造成的甲方或第三方损失，乙方应负责赔偿。

11.2.4 如乙方未按合同约定履行保密义务或未对政务云平台拥有合法的知识产权而致甲方被任意第三方追索的，甲方有权解除合同，乙方除应按甲方已支付总额的10%承担违约责任外，还应按10.3条、11.3条约定赔偿甲方损失。如乙方因故意或重大过失导致甲方损失，乙方应承担全部赔偿责任，不得免除或限制其责任。

11.2.5 乙方违约金及对甲方的损失赔偿，甲方有权在服务费用中进行扣除。

11.3 损失标准

一方违约或侵权行为而导致的合理的调查费、律师费、诉讼费、保全费、公证费等相关法律费用，以及该方因另一方的原因而向第三方承担的赔偿，均属于该方因另一方的违约或侵权而受到的损失。

11.4 违约补救

除本合同其他条款另有规定外，如果一方（违约方）未履行其在本合同项下某项主要义务或违反本合同项下的某一主要义务，则对方（受损害方）除享有有关法律赋予的权利外，还可选择采取以下补救措施：



1.向违约方发出书面通知，说明违约的性质以及范围，并且要求违约方在通知中规定的合理期限（补救期）内自费予以补救。

2.如果违约方未在该书面通知中规定的补救期内予以补救，则受损害方除就违约引起的可预见的直接损失提出索赔，还可终止本合同并要求违约方按合同附件4中的《退出服务方案总体要求》约定退出服务。

12.不可抗力

12.1 因超过合理控制范围的情况（例如自然灾害、战争或恐怖活动、社会异常事件、政府行为等）而导致无法履行义务时，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列条件之一，不应视为违反本合同：

（1）受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在延迟履行相关义务的情形，且该事件在合同订立时不能预见、不能避免且不能克服。

（2）受阻方已尽最大努力履行其义务并采取合理的减损措施，包括但不限于及时通知对方、提供详细的损失说明及采取一切必要措施减少损失。

12.2 不可抗力事件发生时，受阻方应立即通知对方，并在不可抗力事件发生后的五天内提供有关该事件的权威证明和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因做出说明，并详细描述已采取的减损措施及未来计划采取的进一步措施，以确保损失最小化。

12.3 发生不可抗力事件后，受阻方应该就继续履行合同、修改、变更或者解除合同等事项及时与对方进行协商，并尽力采取措施防止损失的扩大。由于受阻方没有或者延迟采取措施造成损失扩大的，受阻方应该自行承担该扩大的损失或就扩大的损失向对方承担赔偿责任。



12.4不可抗力事件终止或被排除后，对方要求继续履行合同的，受阻方应继续履行，并应尽快通知另一方，受阻方有权要求延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。具体计算方法为：延长期应等于不可抗力事件发生日至不可抗力事件终止或被排除日之间的实际天数。在发生不可抗力事件后，如双方无法就恢复或延长合同的履行期限形成一致意见导致合同部分或全部不能履行的，双方据实结算费用，甲方不再支付未履行期间的款项，已支付未履行期间款项的，乙方应予以退还。

13.通知与送达

13.1 本合同项下需由一方发出的任何通知或其他通讯内容应以中文书面作出，并采用传真或邮寄的方式送至另一方。双方按如下规定确定通知被视为正式送达的日期：

以传真发送的通知，以发件方发送后打印出的发送确认单所示时间视为送达；以邮寄方式作出的，寄出后5日内视为送达。

任何一方变更联系方式和送达地址的，应当提前15个工作日书面通知对方，未及时通知的，不影响依照合同约定的联系方式和送达地址送达的效力。

13.2 通知送达的联系地址方式

甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

地址：包头市九原区稠阳道56号

电话：0472-6862251

联系人：孙琛钰

乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

地址：包头市稀土高新区沼潭东路11-1号



电话：13327172181

联系人：王晓霞

13.3 本合同项下的通知自送达之日依据本合同约定发生效力。

14. 法律与争议解决

14.1 本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

14.2 因本合同而发生的任何争议，都应由双方通过友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。

14.3 如果双方通过协商不能解决争议的，相关争议形成的诉讼应由甲方所在地法院管辖。

14.4 在任何争议期间和/或对争议诉讼期间，除争议所直接涉及的条款外，任何一方有权按照本合同的条款行使其在本合同项下的权利，同时，应履行其在本合同项下的所有义务。

14.5 在任何争议期间和/或对争议诉讼期间，乙方应按合同要求，保证甲方系统的正常运行和数据的安全、完整和准确。乙方擅自停止服务的，给甲方系统运行及数据安全造成其他损害的，还应当承担损害赔偿责任。

15. 其它事项

15.1 合同的效力

15.1.1 合同的附件与合同具有同等法律效力，合同及附件（含补充合同、乙方承诺函）构成合同双方之间就合作所达成的全部合同。对合同的任何修改仅得以经合同双方签字盖章生效后的书面补充合同进行，否则此合同不得更改；合同、合同附件以及合同或附件修改，若有任何不一致之处，以最后双方签署确认的文本或文件为准。



15.1.2 合同双方一致同意合同自双方签字并盖章之日起开始生效，但应适用于本合同第2条约定的服务期的全部期限，自双方的所有义务履行完毕之日起终止。

15.1.3 合同中要求定期更新的合同附件，更新后的附件经过双方签字盖章之日起开始生效，原版对应附件同时失效。更新后的附件与本合同具有同等法律效力。

15.1.4 合同对每一方的权利义务继受人和合法受让人均具有约束力；但是，未经另一方事先书面同意，任何一方均不得转让（无论是通过法律运作、证券或资产的销售、合并或其他方式）合同的全部或部分。任何企图在违反本条规定情况下进行的转让均无效。未经甲方同意，乙方擅自部分或全部转让本合同项下权利义务的，甲方可解除本合同，并要求乙方承担合同总金额10%的违约金，给甲方造成其他损失的，还应当承担损害赔偿责任。

15.1.5 任何一方未行使其于本合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其它权利的放弃或丧失。

15.1.6 如果合同中的任何条款或规定被认为非法或不可执行，则除这些条款和规定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

15.2 合同的变更

15.2.1 一方要协商变更合同的，应该先向对方发出通知，然后进行协商。未经协商擅自变更合同的，变更无效。

15.2.3 本合同生效后，除法律法规或本合同另有规定外，未经甲、乙双方协商一致，任何一方不得提前中止、终止或解除本合同。任何一方违反本规定的，应按照合同第11条约定支付违约金，守约方有权解除本合同。

15.3 合同及附件条款的优先顺序



如合同任何条款之间或其与所附内容之间存在前后矛盾的情况，需依据如下优先顺序加以解决：本合同条款、本合同附件。

15.4 合同终止

15.4.1 如果发生以下情形之一，通知方可随时向对方发出书面通知后终止本合同：

（1）对方违反本合同项下某一主要义务，且未在通知方根据第11.4条违约补救的规定发出的书面违约通知中规定的补救期内对违约予以补救；

（2）对方违反任何合同项下的主要义务，且未在适用的补救期内对违约予以补救；

（3）对方破产，或者成为解散或清算程序对象，或者歇业，或者无力偿还到期债务；

（4）合同第12.1条定义的不可抗力事件或其影响持续超过六个月，且双方无法按照12.4条定义的不可抗力的后果条款达成一项公正的解决方案；

（5）根据有关法律，合同的某一基本条款（如果没有该条款则一方或双方不会订立本合同）被判定为无效或成为无效条款。

15.4.2 在控制权发生变更时（例如，通过购买或出售股票、并购或其他的公司交易形式）：

（a）经历控制权变更的一方应在控制权发生变更之日起的10天内书面通知另一方；

（b）另一方可以在收到（a）部分提及的控制权变更的书面通知或其他方式核实上述控制权变更后的30天内随时向经历控制权变更的一方发出书面通知后终止本合同。



15.4.3 除15.4约定情形外或本合同另有约定外，一方在合同有效期内不能任意终止合同。一方应在终止合同前60天向另一方发出书面通知。一方接到通知后，应按合同附件4中的《退出服务方案总体要求》要求展开行动。甲方不另行支付任何额外的相关成本或费用。

15.5 合同终止的后续处理

接到终止合同的通知后，双方应按《退出服务方案总体要求》，履行各自的责任与义务，开展退出服务活动。

15.6 其他

1.任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由本合同各方友好协商并达成协议予以解决。

2.合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。合同一经生效，双方应诚信履行合同，除双方协商一致解除合同外，一方不得无理由解除合同。

3.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，在符合《中华人民共和国政府采购法》第四十九条的前提下，须经政府采购监管部门审批，签订书面补充协议后须报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

4.合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，每份均具有同等法律效力。

16. 合同附件

本合同附件是合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。本合同附件包括2025-2026年包头市本级政务云服务项目公开招标文件采购文件、响应文件、附件1-5。

附件1:包头市政务云服务目录及限价表

附件2:政务云服务水平协议

附件3:项目管理制度

附件4:服务退出方案总体要求

附件5:安全保密协议

(以下无合同正文，为签字盖章页)



(本页为本合同签署页)

甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

法定代表人或授权代表

(签章)：

日期：



乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

法定代表人或授权代表

(签章)：

日期：



附件1

包头市政务云服务目录及限价表

序号	一级服务	二级服务	三级服务	服务说明	规格	单位限价 (元/月)
1	基础设施服务	计算服务	弹性云服务器(通用型)	提供弹性可伸缩的通用CPU资源服务。	核	21.6
2	基础设施服务	计算服务		提供弹性可伸缩的通用内存资源服务。	GB	21.6
3	基础设施服务	计算服务	弹性云服务器(国产型)	提供弹性可伸缩的国产CPU资源服务, 包括C86架构和ARM架构。	核	21.6
4	基础设施服务	计算服务		提供弹性可伸缩的国产内存资源服务。	GB	21.6
5	基础设施服务	计算服务	GPU服务器1型	整机CPU 16核, 内存64GB, 硬盘 1块120G SSD和1块4T企业级硬盘, 可以插2块GPU卡, 2*千兆电口/2*万兆光口, GPU卡需另行配置。	台	1125
6	基础设施服务	计算服务	GPU服务器2型	整机CPU 24核, 内存64GB, 硬盘 1块120G SSD和1块4T企业级硬盘, 可以插4块GPU卡, 2*千兆电口/2*万兆光口, GPU卡需另行配置。	台	1687.5
7	基础设施服务	计算服务	GPU服务器3型	整机CPU 48核, 内存256GB, 硬盘2块600G(或2*480G SSD) SAS硬盘, 可以插8块GPU卡, 2*千兆电口/2*万兆光口, GPU卡需另行配置。	台	3375
8	基础设施服务	计算服务	GPU显卡1型	显存不低于16GB, 单精度FP32性能不低于8 TFLOPS, 半精度FP16性能不低于60 TFLOPS, 整数INT8性能不低于120 TOPS, 整数INT4性能不低于240 TOPS。	块	675
9	基础设施服务	计算服务	GPU显卡2型	显存不低于11GB, 单精度FP32性能不低于10TFLOPS。	块	193.5

序号	一级服务	二级服务	三级服务	服务说明	规格	单位限价 (元/月)
10	基础设施服务	计算服务	GPU显卡3型	国产GPU卡，显存不低于16GB，整数INT16性能不低于60 TOPS，整数INT8性能不低于120 TOPS，整数INT4性能不低于240 TOPS，支持单精度FP32、半精度FP16。	块	450
11	基础设施服务	计算服务	GPU显卡4型	国产GPU卡，显存不低于24GB，单精度FP32性能不低于18 TFLOPS，半精度FP16性能不低于72 TFLOPS，整数INT16性能不低于90 TOPS，整数INT8性能不低于180 TOPS。	块	855
12	基础设施服务	计算服务	GPU显卡5型	国产GPU卡，显存不低于24GB，单精度FP32性能不低于24 TFLOPS，半精度FP16性能不低于96 TFLOPS，整数INT16性能不低于128 TOPS，整数INT8性能不低于256 TOPS。	块	1152
13	基础设施服务	计算服务	GPU显卡6型	国产GPU卡，显存不低于48GB，单精度FP32性能不低于24 TFLOPS，半精度FP16性能不低于96 TFLOPS，整数INT16性能不低于128 TOPS，整数INT8性能不低于256 TOPS。	块	2812.5
14	基础设施服务	存储服务	SAS块存储	为云服务器提供规格丰富并且可弹性扩展的块存储服务。	GB	0.27
15	基础设施服务	存储服务	SSD块存储	以基于SSD硬盘的读写性能提供的块存储服务。	GB	0.45
16	基础设施服务	存储服务	对象存储	提供非结构化数据的存储服务。	GB	0.18
17	基础设施服务	存储服务	文件存储	以文件协议访问的方式向用户提供数据文件的持久化存储服务。	GB	0.18
18	基础设施服务	托管服务	机位资源服务	功率≥4kW。支持标准配置42U以上垂直安装空间，单个机位高度兼容1U/2U/4U设备	U	153

序号	一级服务	二级服务	三级服务	服务说明	规格	单位限价 (元/月)
				。		
19	基础设施服务	托管服务	大功率机位资源服务	功率 $\geq 7\text{kW}$ 。按机位U数提供大功率机位资源服务。支持标准配置42U以上垂直安装空间，单个机位高度兼容1U/2U/4U设备。	U	283.5
20	基础设施服务	托管服务	机柜资源服务	42U及以上，功率 $\geq 4\text{kW}$ 。	架	3600
21	基础设施服务	备份服务	本地备份服务	通过备份策略实现文件、操作系统、数据库的本地备份（含备份存储空间费用）。	GB	0.18
22	租户级安全服务	网络安全服务	等保二级组件	包括但不限于以下服务：云主机安全、云防火墙、云WEB应用防火墙、云堡垒机、云综合日志审计等服务。	每项目	2160
23	租户级安全服务	网络安全服务	等保三级组件	包括但不限于以下服务：云漏洞扫描、云主机安全、云数据库审计、云防火墙、云WEB应用防火墙、云堡垒机、云防篡改、云综合日志审计等服务。	每项目	3330
24	租户级安全服务	数据安全服务	商用密码组件	包括但不限于以下服务：加解密与签名验签服务、密钥管理与协同签名服务、数据库加密服务、国密VPN安全传输与身份认证服务、密码资源平台管理等	每项目	5040
25	其他服务	云管理服务	多云管理服务	政务云、公安云专区等多个云资源池的统一管理。通过对计算、存储、网络等多云资源，云服务的统一管理、统一调度、统一运营、统一运维能力。	1套	56250
26	其他服务	业务迁移服务	业务迁移服务	迁移前调研、迁移、测试、上线、技术支持服务等。	每项目	免费



序号	一级服务	二级服务	三级服务	服务说明	规格	单位限价 (元/月)
27	其他服务	虚拟化服务	纳管服务	将符合“信创云”标准要求的云使用单位自有服务器节点纳入云计算平台将该类服务器节点作为使用单位专属业务节点使用。不含机房机位托管费用。	每月	1125



附件2

政务云服务水平协议

服务期满后，按照本协议进行考核，考核为百分制。

1 服务可用性考核（10分）

1.1 指标定义

（1）计划内停机时间

经甲方（或甲方指定的管理部门）、监理方同意后，乙方进行的计划内系统升级、更新、维护等工作产生的服务停机时间。

（2）服务中断时间

乙方提供的机房、网络、安全、虚拟机、物理机、存储、运维等方面出现的问题引起应用服务中断时间。经甲方（或甲方指定的管理部门）、监理方认定由非乙方原因引起的服务中断时间不包含在内。

（3）正常服务运行时间

当年总运行时间（按365天计算）减去服务中断时间。

（4）服务可用性

正常服务运行时间除以该年总运行时间，即：

服务可用性=（365×24×60×60秒-服务中断时间之和（秒））/（365×24×60×60秒）。

1.2 指标要求及测量方法

（1）指标要求

政务云平台的系统可用性不低于99.95%，即全年政务云平台服务中断时间之和不超过 $365 \times 24 \times 60 \times 0.0005 = 262.8$ 分钟。

（2）测量方法



表附2-1服务可用性指标测量方法表

序号	指标名称	测量方法
1	正常服务运行时间	由正常服务运行时间公式计算得出。
2	服务中断时间	由乙方报送相关报告，甲方（或甲方指定的管理部门）、监理方确认得出结果。

1.3 考核标准

政务云平台服务可用性不低于99.95%（即全年政务云平台服务中断时间之和不超过262.8分钟）不扣分；超出允许中断时长：影响业务在30分钟以内扣1分；30-60分钟扣2分；60-120分钟扣3分；120分钟以上扣5分，每超出30分钟加扣1分，累计扣完10分为止。

2 资源交付服务响应时间考核（5分）

2.1 指标定义

资源交付服务响应时间是指乙方接到甲方（或甲方指定的管理部门）审核通过的《政务云服务资源需求清单或变更需求单》后到资源交付的时间。

2.2 指标要求

表附2-2资源交付服务响应时间指标要求表

序号	指标名称	服务应达到的指标
1	资源交付服务响应时间	不超过2个工作日（对于工作量大、技术复杂度高、实施难度大、需求不明确的，乙方应在延长资源交付时间前提供详细的延期理由和预计完成时间，并获得甲方的书面批准，可延长至5个工作日）

2.3 指标测量方法

表附2-3资源交付服务响应时间指标测量方法表

序号	指标名称	测量方法
1	资源交付服务响应时间	多云管理平台申请工单，从甲方（或甲方指定的管理部门）、监理方批准的资源申请时间算起，到乙方开通工单

		资源止。
--	--	------

2.4 考核标准

乙方的资源交付服务响应时间指标未达到要求，每超时1次扣1分。经甲方及第三方监理认定由非乙方引起的资源交付服务响应时间延迟不包含在内。

3 安全机制考核（10分）

3.1 指标定义

安全机制建设是指乙方政务云平台和多云管理平台达到网络和数据安全要求，协同甲方（或甲方指定的管理部门）共同编制《专项应急响应预案》，组建专门的政务云应急团队，组织开展专项应急演练。

3.2 指标要求

表附2-4安全机制指标要求表

序号	指标名称	服务应达到的指标
1	编制应急预案	乙方按照甲方（或甲方指定的管理部门）要求，科学合理编制《专项应急响应预案》。
2	开展应急演练	服务期内乙方按照甲方（或甲方指定的管理部门）开展应急演练1次。
3	信息系统等级保护	服务期内乙方云平台通过信息系统等级保护三级测评。
4	数据安全	服务期内乙方云平台通过商用密码安全性评估。
5	风险评估	通过中央网信办政务云服务安全评估(增强级)等各项相关安全审查。

3.3 考核标准

乙方未按甲方要求编制《专项应急响应预案》，扣2分；未组织开展专项应急演练扣2分；服务期内未通过信息系统等级保护三级测评扣2分；服务期内未通过商用密码安全性评估扣2分。未通过中央网信办政务云服务安全



评估（增强级）等各项相关安全审查扣2分。经甲方（或甲方指定的管理部门）认定非乙方责任不包含在内。

4 安全责任考核（20分）

4.1 指标定义

信息安全责任事故是指由乙方提供的机房、网络、安全、虚拟机、物理机、存储、运维等方面出现问题引起的信息安全责任事故。经甲方（或甲方指定的管理部门）认定由非乙方引起的信息安全责任事故不包含在内。

4.2 指标要求

安全责任事故定级参照《信息安全技术信息安全事件分类分级指南》（GB/Z20986—2007）执行。根据安全责任事故对政务应用系统造成后果的严重程度，安全责任事故可划分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ和Ⅳ4个等级。其中Ⅰ级危害程度最高，Ⅳ级危害程度最低。按照甲方（或甲方指定的管理部门）、乙方共同确认的《专项应急响应预案》确定的安全事件等级。

4.3 考核标准

发生Ⅰ级安全事故扣10万元；发生Ⅱ级安全事故扣5万元；发生Ⅲ级安全事故扣1万元。乙方在处理完事件后，应将事件相关情况报告甲方，事件响应报告至少应包括事件的类别、事件的级别、事件发现时间、事件的通报时间、事故解决时间、受影响的系统、残留影响等，乙方未向甲方如实全面报告的扣10分。

5 培训服务考核（5分）

5.1 指标定义

培训服务是指乙方在服务期内向甲方提供有关政务云知识技能等培训，帮助甲方提升业务管理能力。

5.2 指标要求

乙方向甲方（或甲方指定的管理部门）提交《培训计划》并按计划组织培训，培训对象为甲方及甲方指定的管理部门，必要时包含政务云用户，培训内容包括云技术、云安全、服务流程和服务资源使用方法等。服务期内，培训次数应不少于2次。

5.3 考核标准

乙方未向甲方（或甲方指定的管理部门）提交《培训计划》或《培训计划》甲方评审不通过扣3分，培训次数少1次扣1分。因甲方原因未达到上述要求，乙方不承担任何责任。

6 灾难备份考核（5分）

乙方负责政务云基础平台的灾难备份，确保包头市政务云平台的系统可用性。乙方为政务云平台配置足够的备份空间，制定相应的备份和恢复策略模板，满足业务系统虚拟主机镜像备份需求，并提供虚拟主机备份恢复能力支持基于磁盘的备份与恢复。若由于乙方未达到如上要求，在应用系统故障恢复中未起作用，导致应用系统中断时间超过2小时，在应用系统可用性要求之外，单次事故扣2.5分。并且甲方有权要求乙方支付每次违约金__万元经甲方（或甲方指定的管理部门）认定由非乙方引起的故障恢复未起作用不包含在内。

7 资源使用率考核（20分）

7.1 指标定义

资源使用率考核是指乙方应满足实现业务连续性的前提下，按照甲方要求对政务云虚拟主机资源实行动态调整，以达到合理的资源使用率。（除应急、安全类等政务信息系统外）

7.2 指标要求

表附2-5资源使用率指标要求表

指标名称	指标值	配置标准
CPU平均使用率	≥70%	CPU数量增加原来两倍
	50%（含）～70%	CPU数量增加原来一倍
	30%（含）～50%	保持
	15%～30%	CPU数量降至原来一半
	≤15%	CPU数量降至原来四分之一
内存平均使用率	≥70%	内存数量增加原来一倍
	40%（含）～70%	保持
	20%～40%	内存数量降至原来一半
	≤20%	内存数量降至原来四分之一
磁盘空间平均使用率	以保持磁盘空间使用率＞85%为基准进行配置	
注：1.现有政务云资源如已达到政务云平台最高配置或最低配置两种情况不适用于本规则。 2.因出现紧急状况、重大事件等确需资源保障情况不适用本规则。		

7.3 考核标准

乙方于每月前5个工作日内向甲方（或甲方指定的管理部门）提交资源调整建议，当月未按时提交或存在计算错误的扣2分，扣完为止。按照经三方确认无误的多云管理平台数据对乙方政务云资源的整体平均使用率进行考核，CPU平均使用率或内存平均使用率小于30%的，扣除年度服务费用的20%。

8 用户满意度考核（5分）

8.1 指标定义

项目考核前，甲方、审计方组织开展政务云用户满意度问卷调查并完成用户满意度统计。

8.2 指标要求

调查对象应不小于平台用户的95%。根据用户满意度调查文件《包头市政务云用户满意度调查表》中“用户满意度评分总分”，乙方满意度统计总分 = (用户1满意度评分总分 + 用户2 满意度评分总分 + ... + 用户n 满意度评分总分) / n) (n为有效调查问卷数)。

8.3 考核标准

表附3-6用户满意度考核办法表

序号	满意度统计分数	扣款额
1	满意度总分 ≥ 85	不扣分
2	满意度总分介于75到85之间（不含）	扣3分
3	满意度总分 ≤ 75	扣5分

9 服务改进考核（10分）

9.1 指标定义

服务改进是指乙方按照监理方、审计方在服务期内发现的问题，经甲方（或甲方指定的管理部门）确认后整改。

9.2 考核标准

服务期满后，乙方应在接到甲方确认的监理方、审计方提出的问题整改通知后的10个工作日内完成整改，并提交整改报告。每有1条问题未整改扣2分，扣满10分为止。整改报告需经甲方、监理方和审计方共同确认。

10. 交付成果考核（10分）

10.1 指标定义

交付成果是指乙方按照合同交付成果要求，按时提交符合甲方认可且符合以下质量标准的各类服务、方案、报告等交付物：

- （1）所有文档应遵循甲方指定的格式和模板；
- （2）技术规范应符合国家和行业标准；
- （3）所有交付成果应通过甲方指定的技术审查和质量检验。

10.2 考核标准

未提供符合要求的或符合质量标准的服务成果，脱离工作实际、或存在严重错误等情况，每项每次扣1分；未按照规定期限提供符合要求的服务成

果，每项每次扣1分。因甲方原因导致交付成果延期的，乙方不承担任何责任。

11.考核结果与扣款规则

85分（含）以上为优秀，70分（含）—85分为良好，60（含）—70分为及格，59分（含）以下不及格。优秀对应最高付款比例为100%，良好对应最高扣款比例为5%，及格对应最高扣款比例为10%，不及格需按要求进行整改，整改完成后再进行评分。年度总评<59分，甲方有权终止合同，乙方按合同总价10%支付违约金。



附件3

项目管理制度

包头市行政审批政务服务与数据管理局（甲方）为政务云服务主管部门，负责政务云统筹规划、制度标准规范的审核发布，监督指导政务云项目的建设和管理工作；包头市大数据中心（甲方指定的管理部门）为政务云运行管理部门，负责市级政务云的综合运行管理、推广應用和日常管理工作，并协调运维团队提供上云、进网部署、设备托管等方面的运行保障；第三方监理单位，对政务云服务项目和甲方需求进行管理，负责协助甲方和甲方指定的管理部门做好政务云制度标准规范建设、服务质量、服务验收、资料归档和资源核算结算等全过程监理服务；第三方审计机构，对政务云服务项目费用及历史遗留问题进行跟踪和结算审计服务，协助甲方开展项目质量评估，并出具第三方审计报告，保障项目顺利实施；中国电信股份有限公司包头分公司为政务云服务单位，负责提供云平台安全管理，云资源开通、变更和释放等服务保障工作，接受甲方、甲方指定的管理机构、监理和审计监督与管理。

一、会议管理

严格执行中央八项规定精神，会议要精简、务实、高效，原则上仅召开推动项目落地落实的专题会，要建立工作台账，具有明确的工作任务和工作时限，会议时间应控制在1小时以内，会议的召开应有明确的目的，会议前由监理单位负责发会议通知，说明会议的时间、内容、地点、主要议题、主持人及出席者。

会议由监理单位负责会议签到，会议后一日内由监理单位整理、编制并发出《会议纪要》。在征求参加方意见（一个工作日内）后，由各方签收，并按照会议结果执行。

监理单位负责监督会议决议事项执行情况。

监理单位发出会议纪要征求各方意见时，发出后一日内未予以答复的视为同意，如有异议应在会议纪要发出后一日内提出异议并提交监理单位，监理单位应在收到异议后一日内处理完毕，并重新发出意见，必要时可组织各方发起临时会议。如因提出异议方的无效异议导致决议事项执行延期的，由提出异议方承担全部责任及后果。

（一）专题会议

- 1.目的：解决临时出现重大需协调事宜或者专题工作；
- 2.时间：临时通知；
- 3.参加人：需协调事宜涉及单位负责人或有关人员；
- 4.会议主持：监理方；
- 5.会议内容：讨论需协调事宜和专题工作。

（二）考核会议

- 1.目的：对项目进行考核；
- 2.时间：甲方和监理方协商后确定；
- 3.参加人：项目各方负责人、评委及其他需参加人员；
- 4.会议主持：监理方；
- 5.内容：
 - （1）乙方准备考核资料，汇报服务情况；
 - （2）监理方准备监理资料，汇报监理服务情况；



(3) 评审专家听取各方汇报，查看验收文档资料，按照附件2《服务水平协议》进行打分；

(5) 评审专家给出服务考核评审分数。

二、资源管理

(一) 资源交付

1. 乙方在收到资源申请或者资源变更申请并经过审核后，2个工作日内完成资源交付，对于技术复杂度高、实施难度大、需求不明确的经甲方审批后，可延长至5个工作日；

2. 乙方应配合甲方、监理方对新增系统的资源申请的种类和数量严格审查，并按照《资源申请单》分配资源及交付，若未按照资源申请单进行分配，甲方有权不确认该资源申请单所确定的服务资源，不支付相应的服务费用；

3. 若由于乙方原因导致甲方不能完成资源的核查和确认，甲方有权不确认该资源申请单所确定的服务资源，不支付相应的服务费用。

(二) 月度资源统计

每月前5个工作日内提交上一月度资源统计，资源统计必须准确无误。

(1) 月度资源统计提交超时，按照交付物超时处理。

(2) 月度资源统计内容存在错误，按照交付物不合格处理。

(三) 月度资源调整

每月前5个工作日内对政务云各应用系统资源使用情况进行统计，根据资源调整规定，制定资源调整实施建议，内容应包含调整方案、实施计划和上月资源调整工作总结，甲方（或甲方指定的管理部门）、监理方确认后方可实施；

(1) 方案、计划、资源调整总结未按时提及，按照交付物超时处理。



(2) 方案、计划、资源调整总结提交内容错误，按照交付物不合格处理。

三、交付物管理

各方严格按照主合同第6条交付成果各项要求对各阶段文档、方案、报告等交付物进行提交并存档管理，对不符合要求的按《政务云服务水平协议》进行服务考核。

四、公平竞争管理

为保障政务云基础平台多服务商的良性、有序竞争，制定本条管理措施：

(一) 有以下行为的，为不正当竞争：

1. 乙方对其云平台的性能、功能、质量、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导使用单位选择其作为服务商；

2. 编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害竞争对手的声誉；

3. 传播明确要求不宜对外传播的消息、事件；

4. 向甲方及其用户传播相关信息，造成甲方或甲方指定的管理部门推动工作受阻。

(二) 存在不正当竞争情况时，将根据事件影响情况进行处罚，处罚条款为：

1. 事件对相关单位影响一般，事件影响范围在5个单位以内，扣除服务费1万；

2. 事件对相关单位影响较为严重，事件影响范围在6-10个单位以内，通过澄清等措施可挽回损失的，扣除服务费5万；

3. 事件对相关单位影响非常严重，事件影响范围在11-20个单位以内，通过澄清等措施可挽回损失的，扣除服务费10万；

4.事件对相关单位影响非常严重，无法挽回相关损失，扣除服务费20万，并视情况追究相关法律责任。

五、违反处罚

（一）处罚不代表乙方免除责任，乙方仍需按照整改要求进行整改，整改完毕后并报监理方、甲方检查；

（二）对于本办法中所有违反处罚相互之间、以及与有关合同违约处罚之间有冲突的，原则上按照处罚金额最高者执行，所有扣款及处罚金额原则上不超过年度服务费；

（三）上述管理制度适用于《2025-2026年包头市本级政务云服务项目服务（含多云管理服务）》所有建设和服务内容，所有罚款记录由监理方负责记录，被处罚方签字确认后，甲方从年度服务费中直接扣除；

（四）上述管理制度最终解释权归甲方。



附件4

服务退出方案总体要求

云服务商必须无条件满足用户提出的数据迁移退出要求，建立退出机制。在退出云计算服务时，要求云服务商履行相关责任和义务，确保退出服务阶段数据和应用安全，如安全返还数据、彻底清除政务云平台上的数据等。如有变更云服务商情况，需重点关注云计算服务迁移过程的数据和应用安全，同时也应要求原云服务商履行相关责任和义务，主要达到以下要求：

- （1）协商数据和应用系统迁移出政务云平台的接口和方案；
- （2）在退出服务过程中，应要求原云服务商完整返还数据；
- （3）在将数据和应用系统迁移至其他政务云平台的过程中，应满足应用可用性和持续性要求，如采取原应用系统与新部署应用系统并行运行一段时间等措施；
- （4）及时取消原云服务商对资源的电子访问权限；
- （5）原云服务商在退出云计算服务后仍应承担的责任和义务，如保密要求等；
- （6）退出云计算服务后需要确保原云服务商按要求保留数据或彻底清除数据。

1 确定数据移交范围

从政务云平台迁移出的数据，不仅包括移交给云服务商的数据和资料，还应包括应用系统在政务云平台上运行期间产生、收集的数据以及相关文档资料，如数据文件、程序代码、说明书、技术资料、运行日志等。

2 验证数据的完整性

用户单位应对云服务商返还数据完整性进行验证，为完整获得数据，可采取以下措施：



(1) 要求云服务商根据移交数据清单完整返还数据，特别注意历史数据和归档数据；

(2) 监督云服务商返还数据的过程，并验证返还数据的有效性。对加密数据进行解密并验证；利用工具恢复专有格式数据并验证；

(3) 可通过将数据和应用系统部署到新平台上运行以验证数据的有效性和完整性。

3 安全删除数据

(1) 退出云计算服务后，要求云服务商安全处理数据，承担相关的责任和义务。

(2) 退出服务后，要求云服务商按合同要求安全存储数据一段时间；

(3) 通过书面授权，要求云服务商删除数据及所有备份；

(4) 要求云服务商安全处置存放数据的存储介质，涉及以下方面：

重用前应进行介质清理（指删除介质上数据的过程，该过程不会破坏介质）不可清理的介质应物理销毁；要求云服务商记录介质清理过程，并提请管理方、监理方对过程进行监督；要求存放敏感信息的介质清理后不能用于存放公开信息。



安全保密协议

甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

法定代表人：郝杰

地址：包头市九原区稠阳道56号

乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

法定代表人：刘建军

地址：包头市稀土高新区沼潭东路11-1号

双方经平等协商同意，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列条款。

1. 保密的内容和范围

(1)涉及甲方具体的信息，包括但不限于甲方提供给乙方的数据、信息、技术等资料和有形载体及招标文件中所有内容以及本项目的各种数据。

(2)凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

2. 双方的权利与义务

(1)乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守甲方的保密规定。

(2)乙方不得向任何单位和个人泄露所掌握的商业秘密事项，并确保其内部人员严格遵守保密义务。如乙方内部人员违反保密义务，乙方应承担相应的法律责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(3)乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利。

(4)乙方同意并承诺，对所有保密信息予以严格保密，在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他人士或机构。



(5)乙方不得将工作中获取或研制开发中的商业秘密据为己有，有关数据、信息资料、图纸、样品，不得私自留存，无论任何原因，服务终止后，乙方不可恢复地删除服务器上的任何保密信息，并不留存任何副本。同时，如甲方需要，乙方保证退回甲方保存在乙方服务器上的任何含有保密信息的文件或资料(如有)。

(6)乙方应向甲方提供接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的《接触甲方信息人员名单》，包括但不限于乙方技术运维人员、供应链人员。乙方接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的人员需要与乙方签订《人员信息保密协议》，并在甲方备案。

3. 保密期限

(1)本协议在政务云服务合同约定的服务期内有效，合同终止后五年内持续有效；

(2)除非甲方通过书面通知明确说明本协议所涉及的某项专有信息可以不用保密，乙方必须按照本协议所承担的保密义务对在结束协议前收到的信息进行保密，保密期限不受本协议有效期限的限制。

4. 适用法律

本协议受中华人民共和国法律管辖，并在所有方面依其进行解释。

5. 争议的解决

由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决，相关争议形成的诉讼应由甲方所在地法院管辖。

6. 其他事项

(1)本协议一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。

(2)任何于协议签订前经双方协商但未记载于本协议之事项，对双方皆无约束力。



(以下无协议正文，为签字盖章页)

甲方：包头市行政审批政务服务与数据管理局

法定代表人或授权代表

(签章)：

日期：



乙方：中国电信股份有限公司包头分公司

法定代表人或授权代表

(签章)：

日期：

