

合同登记编号： □□ □□□□ □□ □□□□□□

技术服务合同

(2003 版)

(含技术培训、技术中介)

项目名称：通辽市政务服务中心

信息系统运行维护费项目（3 包）

委托人：通辽市政务服务中心

(甲方)

受托人：上海卓繁信息技术股份有限公司

(乙方)

签订地点：内蒙古自治区通辽市

签订日期： 年 月 日

有效期限：合同签订之日起一年

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的规定，合同双方就通辽市政务服务中心信息系统运行维护费项目（3包）的技术服务经协商一致，签订本合同。

一、服务内容、方式和要求：

乙方为甲方提供以下服务内容：

（一）运维服务范围

本项目覆盖以下六个系统平台的全部软件及相关组件：

- 1、通辽市一体化在线政务服务平台；
- 2、通辽市数智大厅系统；
- 3、通辽市取号叫号系统；
- 4、通辽市特色应用门户网站；
- 5、勘验专家服务系统；
- 6、一件事一次办系统；

（二）运维服务内容

1、软件系统运维

针对六个系统的应用软件、中间件、数据库及与第三方系统的接口，提供全面的运行维护服务。

（1）日常巡检与监控。每日对系统运行状态、服务可用性、资源占用率、关键进程、接口调用情况进行巡检和监控。

（2）故障排查与修复。及时发现并处理系统运行中出现的各类故障，包括应用报错、服务宕机、功能异常、响应缓慢、接口调用失败等。对一般故障应在 2 小时内修复，重大故障应在 24 小时内解决或提出明确的解决方案。

（3）性能优化。定期分析系统性能瓶颈，对数据库 SQL 语句、应用服务器配置、缓存策略等进行优化，确保系统在高并发场景下的响应速度和处理能力。特别是在取号叫号高峰期、业务办理高峰期，需保障系统稳定流畅。

（4）问题整改优化。需配合甲方计划基于原系统完成问题整改优化，完成后进行一定的基础测试，确保业务不受影响，系统功能正常。结合原系统的运行情况，

基于原系统进行参数调优，提升系统响应速度。漏洞修复与上线验证、系统培训、操作手册更新。

(5) 系统迁移与适配。配合云平台或基础设施的调整，完成系统的迁移、适配和部署工作。

(6) 用户支持与问题解答。为使用系统的窗口工作人员、审批人员、管理人员提供技术支持和操作问题解答。以及对系统安装、调试、使用、维护、升级和新技术推荐等方面的咨询服务，并对系统一些常见的问题整理成相应的问题文档。根据工作情况，提供系统账号增加、账号维护服务，对平台使用的初始用户角色和功能权限配置。

2、定制软件系统运维

(1) 针对六个系统已经建设完成的定制化功能模块，提供持续的适配性维护和必要的功能调整，确保其与业务发展和技术环境变化相适应。

(2) 保障已建设的市本级特色应用在网站上的稳定运行、链接有效、功能可用，负责对特色应用进行日常监测。

(3) 保障已建成的主要管理开发，场景开发，前端服务等功能运行稳定可靠。配合业务部门，对因政策调整或流程优化而需要对现有套餐进行微调的，提供技术支持。

3、信息安全保障

构建主动防御、动态监控的信息安全保障体系，确保各系统平台及数据的安全。

(1) 安全加固。定期对操作系统、数据库、中间件、应用系统进行安全漏洞扫描和基线核查，根据扫描结果进行安全加固，修补高危漏洞。

(2) 账户与权限管理。协助管理员定期审查系统用户账户和权限配置，确保权限最小化原则，防止越权访问。

(3) 日志审计。对所有系统日志、操作日志、安全日志进行集中收集和分析，发现异常行为及时告警。日志保存时间不少于 6 个月。

(4) 网络安全防护。配合网络安全设备，如防火墙、WAF 的策略配置和优化，防范网络攻击。对发现的异常流量、恶意请求进行阻断。

(5) 应用安全。针对 OWASPTop10 等常见 Web 应用安全风险进行定期检测和防护。

(6) 数据安全。对敏感数据进行加密存储和传输。严格控制数据访问权限，防止数据泄露、篡改和丢失。

4、数据备份

建立可靠的数据备份与恢复机制，确保系统数据万无一失。

(1) 备份策略。针对六个系统的核心业务数据库，如办件数据、用户数据、配置数据、音视频证据链数据等，制定科学的备份策略。周日到周五增量备份，周六全量备份、每天都异机备份。

(2) 备份介质。采用本地备份与异地备份相结合的“两地三中心”模式，确保本地数据灾难时，可通过异地备份进行恢复。备份数据与生产数据物理隔离。

(3) 备份有效性验证。每月至少进行一次备份数据的恢复性测试，确保备份数据的完整性和可用性，并形成测试报告。

(4) 备份保留周期。根据数据重要性，设定不同的备份保留周期。核心业务数据备份至少保留 3 个月，操作日志等备份至少保留 6 个月，以满足审计和追溯要求。

5、用户培训

在运维期间，按需对用户进行系统功能使用、系统运维管理方面的培训。提供操作手册、PPT、操作视频等材料，采用线下和线上相结合的方式提供培训服务。

6、保密工作

- (1) 保密协议签署。运维公司签署保密协议，一线运维团队签署保密承诺书。
- (2) 资产信息保密。未经采购人允许不准外借，运维人员（包括离岗离职人员）禁止向非本项目人员透露 IP、网络拓扑、用户名、密码、设备资产情况等本项目的信息。本项目各种图纸、资料、文件（含电子文档）。
- (3) 离职（离岗）安全管理。离职（离岗）人员不得将本项目涉及网络安全、应用系统安全、数据安全的资料信息带走或者透露给他人，包括但不限于：设备及系统的用户名密码、网络安全配置策略、系统数据等。

7、驻场运维服务

为保证运维服务的及时性和高效性，投标人需提供 4 人运维团队。

- (1) 人员配置：

驻场项目经理（1 名）。作为与采购人的统一接口人，负责整体运维工作的计

划、组织、协调、监督和汇报。需熟悉政务服务业务流程。

驻场实施工程师（2 名）。负责日常现场技术支持、系统巡检、故障处理、用户问题解答、数据备份操作、应急响应等具体工作。需熟悉 Java、数据库、中间件、Linux 操作系统等技术栈，了解政务服务系统业务流程。

软件工程师（1 名）。负责项目远程技术支持，通过电话服务、技术咨询、远程维护解答各级工作人员的业务疑问和提供维护服务。

- (2) 服务时间：运维人员工作时间与政务服务中心办公时间同步。非工作时间和节假日，需提供 7×24 小时远程应急响应，确保项目经理电话畅通。
- (3) 服务规范。运维人员需遵守政务服务中心的各项管理规定，包括考勤制度、保密制度、服务规范等。须统一着装，佩戴工牌，文明服务。
- (4) 服务记录与报告：

运维周报：每周提交《运维服务周报》，总结本周运维情况、系统运行状态、故障统计、处理进展及下周计划。

月报/季报。每月/每季度提交《运维服务分析报告》，对系统运行趋势、故障原因进行分析，提出优化建议。

年度总结报告。运维期满后，提交详细的《年度运维服务总结报告》。

8、专项运维服务要求

(1) 通辽市特色应用门户网站。保障已建设的 180 个市本级特色应用在网站上的稳定运行、链接有效、功能可用。负责对特色应用进行日常监测，确保其与内蒙古自治区统一门户的集成状态正常。

(2) “一件事一次办”系统。保障已建成的 902 个一件事套餐的线上申报、并联审批、流程流转、统一反馈等功能稳定可靠。配合业务部门，对因政策调整或流程优化而需要对现有套餐进行微调的，提供技术支持。

(3) 通辽市一体化在线政务服务平台。负责平台与内蒙古自治区一体化政务服务平台综窗系统的接口稳定，保障办件数据的实时、准确推送。维护平台内 2542 个部门、6930 名人员、13 万余条事项等基础配置信息的正确性。对行政权力办件、公共服务办件的流程流转提供技术保障。

(4) 通辽市取号叫号系统。维护与“蒙速办”APP、短信平台、信息引导屏等各类终端的对接，保障取号、叫号、消息推送、过号提醒等全流程功能稳定。支持对

二次呼叫、顺延跳号等业务规则的维护和调整。

(5) 通辽市数智大厅系统。维护“全域感知-智能研判-精准问责”体系的稳定运行。保障 AI 行为识别模型、智能考勤分析模块、区块链存证机制的正常工作。定期配合管理人员对“大模型+DeepSeek”分析的结果进行复核与模型优化训练，确保违规行为识别的准确性。

(6) 勘验专家服务系统。维护专家库信息的正确性，保障专家自动抽取功能的公平、公正与稳定。维护移动端上传评审结果的功能，确保文件材料传输的安全可靠。

二、工作条件和协作事项：

1、甲方负责完成本合同项目所涉及的各个部门、人员的协调工作，并提供项目实施所需要的软硬件环境。

2、甲方应按合同约定向乙方支付合同款项。

3、乙方必须按照招标文件和投标文件的技术要求向甲方提供运维服务工作。

三、履行的期限、地点和方式：

本合同自签订之日起一年，在内蒙古自治区通辽市科尔沁区，通辽市政务服务中心履行。

本合同的履行方式：技术服务。

四、验收标准和方式：

1、乙方应保证提供给甲方的运维服务符合国家及行业验收合格标准要求。

2、若检验时发现服务标准、功能、质量不符合本合同约定的，甲方不予验收；相关费用、责任由乙方承担。

五、报酬及其支付方式：

1、本项目报酬：含税人民币（小写）【722500.00】元，（大写：柒拾贰万贰仟伍佰元整）

2、支付方式：

合同签订并具备入场实施条件后 30 个工作日内支付合同总金额的 50%，即人民币（小写）【361250.00】元，（大写：叁拾陆万壹仟贰佰伍拾元整）。剩余合同总金额的 50%，验收完成后支付，即人民币（小写）【361250.00】元，（大写：叁拾陆万壹仟贰佰伍拾元整）。

3、乙方应向甲方提供相应金额的，增值税普通发票。

4、甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

六、违约金或者损失赔偿额的计算方法：

1、因乙方原因导致本合同约定的核心业务系统发生重大故障，且乙方未在约定时限内恢复解决的，每发生一次，乙方应向甲方支付合同总金额【千分之五】的违约金。违约金总额累计不超过合同总金额的【百分之十】，但因甲方原因、第三方原因或不可抗力导致的故障除外。

2、乙方未按照本合同第一条约定的服务响应时限提供服务的，每发生一次，应向甲方支付合同总金额【千分之五】的违约金，违约金总额累计不超过合同总金额的【百分之十】，同一故障经甲方两次催告后乙方仍不予响应的，甲方有权委托第三方进行处理，所产生费用经乙方确认后，甲方可直接从应付乙方款项中扣除。

3、如果甲方未能按合同约定向乙方支付款项，甲方需为此承担相应的赔偿责任。每迟延一周，甲方需向乙方支付合同总金额【千分之五】的违约金，违约金总额累计不超过合同总金额的【百分之十】。

4、甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

5、因乙方提供的服务或产品侵犯第三方知识产权而导致甲方被起诉或受到行政处罚的，乙方应承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方因此支付的赔偿款、罚款、诉讼费、律师费、公证费等。同时，乙方应自费为甲方取得合法使用权或提供不侵权的替代方案。

6、违约方应当赔偿守约方遭受的损失，包括但不限于守约方的直接经济损失、守约方为追究违约责任所发生的律师费、保全费、差旅费、交通费等。

7、违约金的支付不免除违约方继续履行合同的义务。

8、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。

七、知识产权与保密

1、保护知识产权原则：乙方保证本合同项下的产品（已标明第三方采购的产品除外），均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2、双方经协商同意，因本项目在服务过程中产生的产品知识产权（包括专利、著作权等）归乙方所有；因本项目服务过程中获得的各项荣誉、证书等归甲方所有。本合同签订前乙方拥有或已被授权使用产品所有的知识产权，不因本合同的履行而发生任何转移。

3、甲乙双方对因本合同而接触或知悉的对方有关信息负严格保密义务，任何一方未经对方同意，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。保密信息包括但不限于：与本合同有关的讨论、谈判、本合同内容、本合同项目的研究成果、技术文件、设计方案、市场营销信息以及其他任何标记或指明为“秘密”、“机密”、“保密”等字样的载体及其内含信息。

4、甲、乙双方的保密义务不因本合同的解除、终止而解除。

八、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。

九、合同生效

1. 本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

2. 本项目的招标文件与乙方的投标文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. 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份。

十、合同的修改

1. 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。

2. 补充合同与本合同具有同等法律效力。

十一、合同的终止

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。

十二、合同的转让

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。

十三、合同争议的解决方式

在履行本合同过程中发生争议的，甲、乙双方应友好协商解决。如协商不成的，则向原告方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十四、其它

上述条款未尽事宜，如中介方的权利、义务、服务费及其支付方式、定金、财产抵押、担保等未尽事宜，双方可签订补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

委托人(甲方)	名称(或姓名)	通辽市政务服务中心 (签章)			 技术合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	通辽市科尔沁区胜利路北段奥体中心北侧, 通辽市政务服务中心	邮政编码	028000	
受托人(乙方)	名称(或姓名)	上海卓繁信息技术股份有限公司 (签章)			 技术合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人	(签章)			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	丛日强 (签章)			
	住所 (通讯地址)	上海市徐汇区桂平路418号A区21楼	邮政编码	200235	
	电话	021-60748199			
	开户银行	中国银行股份有限公司上海市华漕支行			
	帐号	458542867888			

填表说明(可贴印花税)

一、“合同登记编号”的填写方法:

合同登记编号由各合同登记处填写。

二、技术服务合同是指当事人一方以技术知识为另一方解决特定技术问题所订立的合同。

技术服务合同中包括技术培训合同和技术中介合同。

技术培训合同是指当事人一方委托另一方对指定的专业技术人员进行特定项目的技术指导

和专业训练所订立的合同。

技术中介合同是指当事人一方以知识、技术、经验和信息为另一方与第三方订立技术合同进行联系、介绍、组织工业化开发并对履行合同提供服务所订立的合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列市、地、市(县)级计划,不属于上述计划的项目此栏划(/)表示。

四、服务内容、方式和要求:

包括技术服务的特征、标的范围及效益情况;特定技术问题的难度、主要技术经济指标;具体的做法、手段、程序以及交付成果的形式。

属技术培训合同的,此条款填写培训内容和要求,以及培训计划、进度。

属技术中介合同,此条款填写中介内容和要求。

五、工作条件和协作事项:

包括甲方为乙方提供的资料、文件及其它条件,双方协作的具体事项。

属技术培训合同,此条款填写培训所需必要场地、设施和试验条件,以及当事人各方应当约定提供和管理有关场地、设施和试验条件的责任。

六、合同争议的解决方式:

《中华人民共和国仲裁法》规定了或裁或审的制度,合同当事人一旦选择了仲裁,即放弃向法院起诉的权利;如果合同当事人选择了诉讼,即放弃仲裁,因此合同当事人应当对合同争议的解决方式进行约定。

七、其他:

合同如果是通过中介机构介绍签订的,应将中介合同作为本合同的附件。如果双方当事人约定定金、财产抵押担保的,应将给付定金、财产抵押及担保手续的复印件作为本合同的附件。

八、委托代理人签订本合同书的,应出具委托证书。

九、本合同书中,凡是当事人约定无需填写的条款,在该条款填写的空白处划(/)表示。

十、本合同正本一式肆份。

登记机关审查登记栏:

技术合同登记机关(专用章)

经办人: (签章)

年 月 日