

鄂尔多斯市公共信息平台及基础数据库租用和运维服务合同

甲方：鄂尔多斯市大数据中心

地址：鄂尔多斯市党政大楼 c 座（康巴什区）

乙方：深圳市广通软件有限公司

地址：深圳市福田区彩田南路海滨广场皇岗花园 A 座 3 层

合同号：鄂财购备字(电子)[2022]03323 号

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，甲、乙双方就 鄂尔多斯市公共信息平台及基础数据库租用和运维服务 项目编号：ESZC-G-F-220029（政府采购项目批准书编号：鄂财购备字(电子)[2022]03323 号），经平等自愿协商一致达成合同如下：

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- （一）合同格式以及合同条款
- （二）中标结果公告及中标通知书
- （三）招标文件
- （四）投标文件
- （五）变更合同
- （六）补充合同及标的物参数等其他附件。

二、服务内容

本合同所提供的服务项目、数量及规格等详见中标结果公告及合同后附服务内容清单。

三、合同金额

1. 合同金额为(小写) ¥2570000.00 元，(大写) 人民币贰佰伍拾柒万元整。此价款为含税价。

2. 本合同金额已包含服务费及售后服务所需费用等全部相关费用，除此之外甲方不再对乙方支付任何其他费用。

四、付款方式及时间

本项目服务期每满半年甲方支付年服务费用的 50%。（备注：以市政府财政预算实际拨付情况为准。）

乙方需在甲方每次付款前提供相应金额的增值税发票，否则甲方有权不予付款。

五、提供服务期限、地点

（一）服务期限：自合同签订之日起 1 年，即 2022 年 6 月 15 日至 2022 年 6 月 14 日

2、服务地点：内蒙古自治区鄂尔多斯市

六、知识产权

乙方保证其所提供的服务，不侵犯他人的著作权、商标、专利权和商业秘密等知识产权。如因乙方提供的服务导致侵犯第三人合法权益的，由此而产生的任何纠纷均由乙方负责解释、处理并承担一切相应责任，甲方不承担任何责任。如给甲方造成损失的（包括但不限于律师费、诉讼费），由乙方进行赔偿。

七、验收

（一）由甲乙双方及第三方（如有）按照招标文件、响应文件及合同要求，一同对服务内容验收并签字确认。

（二）验收不合格的甲方可以解除合同且不承担任何法律责任。

（三）在服务期间，甲方每年按照季度对乙方提供的服务组织年

度服务满意度考核评价，满意度不合格的，甲方可单方解除本合同。

八、质量标准及考核指标

乙方提供的标的物应符合国家相关质量验收标准，提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准，同时乙方提供的服务应符合以下指标要求：

（一）乙方应按招标文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

（二）质量保证：

1. 运维运维期内，系统运行过程中如果出现技术故障，乙方保证在 24 小时内解决问题，恢复正常运行，具体的保障措施按招标文件所规定的采购标准和乙方投标文件的承诺执行；

2. 运维期内，甲方在使用该系统过程中不再承担任何费用，乙方有义务对系统进行补丁升级以及支撑招标文件中提及的第三方软件使用。

3. 服务受益方评价标准及方法

（1）乙方提供7×24的免费售后服务热线和技术援助电话，对用户所反映的问题在1小时之内积极响应，及时提出解决问题的建议和操作方法；若在3小时之内未解决问题，乙方指派技术人员赶赴现场进行故障处理。建立用户系统和应用故障知识库，提高系统预警能力和运行状况的分析能力。

（2）乙方提供5人5*8小时驻场运维、培训和升级服务。系统版本升级时，及时提供升级服务，并提供完善的后续服务。负责平台运行状况评估、应用程序升级服务、数据采集、数据恢复、升级培训、业务系统接入以及现场升级服务指导，平台日常业务监控，及时处异常，并应如实、按周、月、年向甲方提供市公共信息平台接入单位数

据量清单和市公共信息平台运行情况、运维监控日志等报告。不按时报送相应报告或反馈相关工作结果，每次扣除服务费3千元。提供不少于2次/年的业务或技术培训服务，每少一次扣除服务费5千元。

(3) 双方确认并同意，因免责情形和不可抗力造成的服务故障不计入服务不可用时间。如对不同用户承诺不同等级的服务可用性，具体标准可由双方另行约定。

(4) 数据安全性：乙方应采取必要措施，确保市公共信息平台上各部门前置机数据安全。

(5) 业务系统接入：软件供应商在服务期内提供免费的业务系统接入规范，并做好相应的接口开发与接入服务配合工作。

(6) 软件升级：对于本项目中软件产品，如属软件本身的BUG，则乙方无偿进行软件升级，并帮助进行全系统的分发，升级。如属于对某一项业务流程因前期交流上的失误，甲方和乙方在理解上存在误差的，但如不修改将无法使整个软件运行的，乙方应无偿帮助解决。如不属前述两种情况，而是增加较大的新功能的，则另作为软件开发进行商量解决。

(7) 功能优化：

1) 搜索树单位要求按旗区模块分开显示。

2) 每条资源需要体现资源名称、资源摘要、资源类型、主题分类、共享指标数、资源负责方、资源负责方联系方式、数据接入量、数据更新时间。

3) 对标先进地区，优化升级人口库、法人库等基础数据库的建设，优化基础库可视化展示，推广基础库应用。

4) 数据统计视图增加周、月、年度的数据增量情况及基础数据库数据量统计。

- 5) 优化平台响应速度到 2s 以内。
- 6) 完善申请数据提交页面的弹出功能（告知审批）。
- 7) 2022 网站升级新版页面等内容。

（三）考核指标

乙方承接服务项目后，由甲方对项目实施情况进行全程跟踪和监督。项目完成后，乙方应按财政部门要求与甲方每半年对该项目的绩效、公众满意度等进行评价，并在服务期结束后进行汇总。考核指标见下表：

运维考核指标

减分项

评价类别	指标定义	评分标准		评价依据	减分
		指标值	减分		
故障处理	24 小时电话响应服务号码响应服务	拨打乙方 24 小时电话响应服务号码后工程师在 30 分钟内未回复相关用户。	0.5 分/次	以甲方和乙方 24 小时电话响应服务号码的电话记录为依据	
		在甲方将故障现象和资料传达给乙方 24 小时电话响应服务号码工程师后，24 小时电话响应服务号码工程师在 2 小时内未回复甲方。	1 分/次		
	修复服务	工作时间内（5*8 小时）乙方现场工程师 30 分钟内无法联系，或联系上工程师后 60 分钟内未到现场。	0.5 分/次	根据系统登陆信息，日志等综合确定	
		乙方电话响应服务号码、现场工程师误诊导致故障时间延长，或因故障定位不准，导致同类故障再次发生。或故障未在规定时间内修复的。	1-3 分/次		
		乙方电话响应服务号码、现场工程师登陆系统后未按用户方要求操作或出现误操作导致故障时间延长或出现新的故障或故障未在规定时间内修复的。	3 分/次		
		在较大影响的工作实施前未提供详细的实施方案。	1 分/次		

		重大故障发生日起,3个工作日内乙方未提交故障分析报告,或分析报告不满足甲方要求。	1分/次		
重大 勤务	按需保障	在重大勤务中乙方值守人员未在位在岗	1分/次		
		在重大勤务中乙方无故拒不执行、配合甲方的工作要求	2分/次		
巡检 服务	及时巡检	乙方未按照合同时间要求进行巡检	1分/次	合同和巡检记录	
		巡检后未提供记录或记录未签字	0.5分/次	巡检记录	
	巡检可靠性	在乙方巡检后的一定时间内如出现巡检中应发现的隐患而未发现的,导致故障的	2分/次	甲方和权威人员认定	
沟通 协作	乙方团队成员在与甲方各级管理、维护人员沟通方面存在障碍	在乙方与甲方相关人员就同一问题沟通3次以上仍不能明白的	0.5分/次	甲方认定	
		乙方与其他为甲方提供IT信息服务单位之间需协同合作时,明显出现推诿现象,使故障时间延长或者工程时间延长	1分/次	参考系统关联度,甲方团队主观判定	
		在与多个厂商协调处理复杂故障中,由于沟通和技术水平不到位,导致故障不能得到及时处理(事后分析故障是乙方责任)。	1分/次		
规范 纪律		甲方组织的正式或非正式的会议、讨论、集中办公、值班、现场支撑等活动,迟到30分钟以上或无故缺席的,或虽提前提出申请,但未获甲方同意。	1分/次		
		乙方现场服务人员未告知甲方同意的情况下,擅自离开现场。	0.5分/次		
		违反甲方相关安全原则和要求的,包括不可私自接入甲方网络;不可将病毒引入甲方网络、不可随意分配IP地址;不可利用甲方为维护服务开展而给予的权限进行不适当的操作(尤其是对甲方的运营及维护有所影响的操作);不可私自获取甲方的各种数据和资料等。	2分/次		
		发现有以下任一行为并造成后果的: 1、违反用户方规范化管理要求; 2、违反保密要求; 3、发生网络违规行为。	3分/次		
总减分:					

加分项

评价类别	指标定义	评分标准		评价依据	加分
		指标值	加分值		
协作	乙方在处理复杂故障过程中在完成本职工作之余，积极的协助甲方或其他厂商解决了相关重大问题，使故障或工程整体进度得到了推进，根据实际情况对乙方酌情加分	每出现一次因维保服务提供积极相互协作解决了项目重大问题，根据实际情况加分	1-3分/次	乙方相关人员需向甲方维护管理部门提供书面的情况说明报告，经用户方证实批准后执行。	
态度	乙方在故障处理过程中，特别是涉及第三方服务提供商的复杂故障，主动增派力量，态度端正、不推诿，确保质量，积极协调前后端资源解决，并最终及时处理故障的，可酌情加分		1-3分/次	乙方相关人员需向甲方维护管理部门提供书面的情况说明报告，经用户方证实批准后执行。	
质量	连续3次现场服务一次性问题解决率均为100%，甲方使用人感知较好的可酌情加分		1分/次	现场维护记录为准	
	连续5次电话服务一次性解决问题成功率100%，甲方使用人感知较好的可酌情加分		1/次	现场维护记录为准	
建议	乙方提出了有利于故障或工程、技术、管理等方面改进的建设性意见或建议，并得到了甲方的采纳，根据实际情况对乙方酌情加分	乙方每提出一个重大的建设性意见得到甲方采纳，加1分	1-3分/次	乙方相关人员需向甲方维护管理部门提供书面的情况说明报告，经用户方证实批准后执行。	
稳定性	乙方在季度日常支撑及维护中，未出现重大障碍或事故，酌情加分	季度稳定运行无障碍，根据系统重要程度加分	1-2分/系统	乙方相关人员需向甲方维护管理部门提供书面的情况说明报告，经用户方证实批准后执行。	
专项工作保障服务	根据上级部门下发的专项工作通知进行支撑保障，根据通报情况，酌情加分	上级部门通报排名	2分/次	上级部门签发的通报中，排名在前三名	
总加分：					

	加分分值：	
	减分分值：	
	总得分：	
签字		
日期		

注：本表为半年考核表，考核评价结果需达到良好以上（80分及以上）。如考核结果为合格（70-79分），乙方需提交改进方案，切实改善管理，提高服务质量，并扣减服务费 5 万元。如考核评价结果为基本合格（60-69分），乙方需提交改进方案，并扣减服务费 8 万元。

（四）应急响应

乙方制定详细的《应急预案》，内容包括但不限于市公共信息平台网络、存储、病毒等异常状况时的应急处置方法等，并应制订内容详实、针对性和可操作性强、对工作有实际促进效果的《应急演练方案》，按方案进行应急演练，服务期内不少于 2 次若缺失《应急预案》或《应急演练方案》，每缺少一项扣减服务费 1 万元。若未按要求演练则每次扣减服务费 2 万元。紧急事件处理后 10 日内，还应将事件相关情况报告甲方，事件响应报告至少应包括以下内容：事件的类别、事件的级别、事件发生时间、事件的通报时间、事件解决时间、事件经过及处理情况、受影响的系统或损失情况、报告时仍未解决的问题、今后预防类似事件发生的方案措施等，未按要求报送每次扣减服务费 1 万元。

九、如乙方发生兼并、重组，本合同项下乙方的义务由合并或重组后的公司承担。

十、双方权利和义务

（一）甲方的权利和义务：

1. 甲方对系统平台拥有使用权，乙方配合甲方对系统进行管理和维护，保证系统最佳运行状态；甲方负责对系统使用进行权限分配。
2. 甲方有权对乙方进行指导、监督，具体包括服务指导、服务监督及综合评估工作，乙方须配合甲方的工作。

3. 甲方应成立项目组或指定专门人员参与项目服务的全过程，并负责与项目相关的各部门协调，配合乙方开展工作。

4. 甲方应当按合同专用条款约定的时间就乙方书面提交并要求做出决定的一切事宜做出书面决定。

5. 甲方有与乙方订立补充合同的签订权。

6. 甲方有对项目规模、设计标准、规范和设计使用功能要求的认定权，以及对项目建设、设计变更的审批权。

7. 甲方有权要求乙方提交工作月度报告及专项报告等。

8. 在整个项目的服务期内，软件的所有权归乙方所有，数据的所有权归鄂尔多斯市人民政府所有。服务期满一年后软件的所有权归属于甲方。

(二) 乙方的权利和义务：

1. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，或将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 乙方不得参与可能与本合同约定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3. 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。本合同履行过程中，所发生的任何甲方、乙方、第三方的人身及财产损失的，由乙方承担全部责任并赔偿全部损失。

4. 乙方对所提供的产品、技术和服务等拥有合法的所有权或处分权，并对涉及项目的所有内容可能发生的侵权行为的指控负责，保证不伤害甲方的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，甲方概不负责，均由乙方承担全部责任并赔偿全部费用，由此给甲方造成损失的，乙方应承担全部后果，并负责赔偿全部损失。乙方为执行本项目合同而提供

的技术资料等归甲方所有。

5. 乙方应按照国家技术规范和质量标准实施项目。

6. 乙方对在项目实施期间所获得的甲方的资料负有保密义务，不得向任何第三方披露该信息，泄漏秘密应承担违约责任，并对甲方所遭受的所有损失承担赔偿责任，不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效。

7. 乙方项目实施人员须服从甲方管理人员管理，且必须遵守项目现场的各项规章制度。

8. 乙方承诺在项目中，乙方所使用的技术及系统具有合法的使用授权或自有知识产权，不存在任何权益问题，如果甲方在使用中，涉及第三方利益被追究，所产生的一切法律责任均由乙方完全承担。

9. 乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

十一、违约条款

(一) 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒绝接受，并且乙方须向甲方支付本合同总价 10% 的违约金。

(二) 甲方逾期付款的，应按项目价款总额每日的 5% 的标准向乙方支付逾期违约金，违约金总额不超过合同总额的 10%。

(三) 任何一方不履行本协议之义务或履约义务不符合约定的，在本协议终止前，应当承担继续履行，采取补救措施或者赔偿失等违约责任，守约方应获赔偿范围亦应当包括因追究违约方的违约责任而产生的诉讼费、保全费、律师费、出具保函的费用、差旅费及其他合理费用。

(四) 其他违约责任以相关法律法规规定为准, 无相关规定的, 双方协商解决。

十二、保密义务

(一) 乙方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间知悉的或收到的甲方各类信息、资料、文件、数据予以保密, 不得私自将信息提供给第三方使用, 因乙方原因导致信息泄露的, 按相关规定追究责任。

(二) 乙方负责市公共信息平台安全建设, 如发生信息安全事件造成数据泄露, 甲方有权索赔。

(三) 甲方有义务保护乙方的知识产权, 未经乙方同意, 甲方对工程咨询单位交付的成果文件、资料不得向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况, 乙方有权索赔, 并追究甲方法律责任。

本保密义务的保密期限为本合同签订、履行期间以及本合同履行完毕后 2 年。

十三、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在 3 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 双方协商解决。

十四、争议的解决方式

本合同执行过程中发生的任何争议, 如双方不能通过友好协商解决, 任何一方可向鄂尔多斯仲裁委员会申请仲裁。

十五、合同的终止

- (一) 合同期满, 双方未续签的;
- (二) 乙方服务能力丧失, 致使服务无法正常进行的;
- (三) 在履行合同过程中, 发现其他问题, 造成合同无法履行的。

十六、合同保存

合同文本一式六份，采购单位、政府采购监管部门、市政府采购中心、国库支付执行机构各一份，供应商两份，自双方签订之日起生效。

十七、其他

合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

甲方（盖章）：鄂尔多斯市大数据中心	乙方（盖章）：深圳市广通软件有限公司
法定代表人（签字）：	法定代表人（签字）：
委托代理人（签字）：	委托代理人（签字）：
开户银行：	开户银行：上海浦东发展银行深圳龙岗支行
账号：	
联系电话：0477-8588879	账号：7907015520000381
	联系电话：18147745999

签署地点：鄂尔多斯市

签署时间：2022年6月15日

附表：标的物清单服务内容

项目功能清单

序号	项目	子模块	功能概述	价格(元)
1	鄂尔多斯市公共信息平台及基础数据库租用	公共信息平台	提供公共信息平台租用服务，按照国家《政务信息资源目录子系统规范》、《政务信息资源交换子系统规范》体系架构要求并实现所有功能，各功能模块的设定完全遵照国标实现。	749000
2		综合集成门户	提供综合集成门户租用服务，提供统一访问入口、统一安全认证、统一待办待阅、统一应用系统集成、单点登录等功能。实现用户的统一管理和统一身份认证；实现各种异构系统的界面集成及单点登录；实现个人工作空间的个性化自定义。包括应用系统集成、单点登录、信息集成、门户定制、内容管理、办公空间、领导桌面等功能。	119500
3		运行管理平台	提供运行管理平台租用服务，对数据共享交换平台的运行环境监测、安全化以及智能化运维，为整个数据共享交换平台的稳定运行监管提供技术和服务支撑。包括智能运维、环境监控、用户监控等模块。	149000
4		信息安全与支撑平台	提供信息安全与支撑平台租用服务，支撑电子政务各系统进行信息安全存储、信息安全传输、安全认证、信息安全使用、信息系统安全运维等。要求信息安全与支撑平台包含用户中心、证书管理、安全认证、权限体系、通信服务、日志与审计跟踪、数据备份与灾难恢复等功能。	119000
5		人口基础库	提供人口基础库管理系统服务，包括人口数据归集、数据查询与服务、共享与使用、数据统计与决策、数据安全与管理等。	119000
6		法人基础库	提供法人基础库租用服务。按照国家相关标准规范，整合现有各部门法人相关数据和系统资源，实现法人信息的集中、统一与规范管理。	119000
7		空间地理库	提供空间地理库租用服务。按照国家相关标准规范，整合现有各部门空间地理相关数据和系统资源，实现空间地理信息的集中、统一与规范管理。	119500

8		城市部件库	提供城市部件库租用服务。整合和采集城市管理的各项设施，包括井盖部件、报刊亭、交通信号部件等数据，为鄂尔多斯市数字化城市管理的运行提供良好的数据保障和信息服务。	99000
9		房屋地址库	提供房屋地址库租用服务，按照国家《城镇地籍数据库标准》（TD/T 1015 服务，按照国）入库、整合和完善区城镇地籍数据。	99000
10		宏观经济库	提供宏观经济库租用服务，按照国家相关标准规范，整合和采集产业经济、地区经济的基本运行数据信息，实现宏观经济管理部门的互联互通和信息共享，为政府、企业和社会公众提供权威的、基础性的数据支持。	99000
11		互联网数据采集	提供互联网数据采集服务，实现互联网资源的采集、治理，并将成果数据有选择地归集到政务外网，供有需求的单位或部门使用。	10000
12		绩效评价	提供绩效评价服务，包括：共享资源使用情况统计以及考核服务、基础数据库使用情况统计服务、各单位或部门的需求统计服务。	20000
13		鄂尔多斯市公共(政务)信息服务网站	鄂尔多斯市公共信息服务网站，提供政务信息资源目录浏览、查询等服务	0
14		云主机运维服务	提供对政务云上部署的本系统产品及数据库服务器的运维服务。具体运维主机数量 152 台以上。	99500
15	技术运维服务清单	大数据中心定制化服务	<p>(1) 提供共享数据资源归集、梳理及推送服务。</p> <p>(2) 提供政务服务事项数据需求调研和对接服务。</p> <p>(3) 提供信息资源目录编制、更新及接口封装发布服务。</p> <p>(4) 提供可视化数据统计展示，包含交换平台统计数据及基础库相关数据动态展示。</p> <p>(5) 提供新增单位接入及前置机部署运维服务。</p> <p>(6) 提供新增业务系统数据接入，数据桥接及同步基础库、专题库的实施服务。</p> <p>(7) 提供维护各单位数据接口服务。</p> <p>(8) 提供自治区平台数据上报、下发服务对接及数据同步服务。</p> <p>(9) 提供维护国家、自治区、市直各部门以及旗区平台已形成的接口。</p>	100000

16	运维服务管理数据统计服务	提供运维服务管理数据统计服务，要求如下： (1) 提供接入单位变化情况统计服务。 (2) 提供共享目录和数据总量增长情况统计服务。 (3) 提供服务申请和交换量情况统计服务。 提供市公共信息平台数据更新及应用情况统计服务。	100000
17	鄂尔多斯市公共信息平台运维服务	日常运维、应急保障运维、重大时期保障运维、系统的实际与迭代服务、系统备份与恢复、操作系统与数据库等中间件运维、服务文档管理等。提供运维团队5人驻场服务。	349500
18	鄂尔多斯市公共信息平台数据库运维服务	提供鄂尔多斯市公共信息平台数据库运维服务，包括：人口库深化服务、法人库深化服务、空间地理库深化服务、宏观经济库深化服务、数据库备份与恢复、数据库日志分析与审查、数据库监控服务。	100000
合计			2570000