

合同编号：

## 内蒙古自治区大数据中心

# 运维服务采购合同

项目名称：内蒙古自治区人大、政协信息化系统运维采购项目

项目编号：

包段名称：\_\_

签订地点：内蒙古自治区大数据中心

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

甲方（采购人）： \_

法定代表人： \_

地址： \_

邮编： \_

联系电话： \_

乙方（供应商）： \_

法定代表人： \_

地址： \_

邮编： \_

联系电话： \_

甲方通过公开招标采购方式确定乙方为\_\_\_\_\_的服务  
供应商。为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国  
民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物和服务  
招标投标管理办法》等相关法律法规的规定，并严格遵循\_\_\_\_\_  
招标文件中的相关规定，由采购人（内蒙古自治区大数据中心）  
与供应商（ ）签订本合同，并共同遵守。

## 一、合同文件

本合同所附下列文件资料为本合同不可分割的部分：

（一）合同格式以及合同条款；

- (二) 成交结果及成交通知书；
- (三) 采购人的采购文件；
- (四) 供应商的响应文件（视为供应商的服务承诺）；
- (五) 采购人、供应商的更正、澄清、说明、补充事项及承诺等。

## 二、合同范围和条件

本合同的范围和条件与上述合同文件的规定相一致。

## 三、服务内容和技术标准

本合同所涉及的乙方应提供的服务如下：

（参照照采购文件、响应文件的要求）

1.乙方应严格按照采购文件、响应文件的要求及本合同的约定为甲方提供服务，保证甲方\_\_\_\_\_安全、可靠、正常运行。

2.建立技术支持与维护服务登记制度：乙方对故障申告进行登记，并将处理过程和结果进行记录。

3.乙方根据甲方的需求提供相应技术解决方案、问题排查。

## 四、服务期限

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，周期\_\_\_\_年。

## 五、甲方的权利义务

（一）为乙方开展工作提供便利，承担对甲方各部门的协调工作；向乙方提供与服务事项相关的资料，并保证其真实、有效。

（二）甲方原始系统设备发生升级更换等情况，应及时通知乙方。

（三）按照招标文件、响应文件的内容要求对乙方的服务质

量及行为进行监督和检查，提出意见建议。对乙方技术人员的工作态度、完成情况进行监督、签收，提出意见，以提高服务质量。

（四）甲方应按时支付合同款。

## 六、乙方的权利义务

（一）乙方应成立项目维护小组，根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目小组队伍稳定。变更项目小组成员需征得甲方书面同意。

（二）乙方应提供优质服务，保证服务质量，符合国家相关部门有关技术质量的规定标准、招标文件需求、响应文件承诺，且不能低于合同约定的范围和种类。

（三）乙方需及时向甲方通告服务范围内有关服务的重大事项，提供解决方案、建议，及时配合处理相关事宜。

（四）乙方应服从甲方发出的服务指令，并得到甲方的认可。

（五）未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的全部或部分工作转委托第三方承担。

（六）乙方项目小组成员信息：

组长：\_\_\_\_\_联系方式：\_\_\_\_\_。

成员：\_\_\_\_\_联系方式：\_\_\_\_\_。

成员：\_\_\_\_\_联系方式：\_\_\_\_\_。

## 七、服务承诺

（一）乙方服务承诺：

为保障内蒙古自治区政协履职信息化系统持续稳定、安全合规运行，切实响应甲方运维需求，乙方结合项目采购要求及自身

服务能力，作出如下售后服务承诺，全面保障平台运维服务质量与效果：

### 1.服务响应保障承诺

1.1 驻场服务保障：严格按照招标文件要求，提供 名专业驻场运维人员，执行 5×8 小时在岗值守制度。

1.2 远程支持服务：建立 7×24 小时全天候远程支持渠道，开通专属服务热线、企业微信工作群、邮件等多维度沟通方式。对用户提出的技术咨询、故障反馈等需求。

1.3 故障响应时效：实行故障分级处置机制，一般故障（如单一用户操作异常、非核心功能轻微卡顿）响应时效≤30 分钟，处置完成≤2 小时；重要故障（如核心子系统部分功能异常、数据同步延迟）响应时效≤15 分钟，处置完成≤4 小时；紧急故障（如平台大面积无法访问、数据泄露风险）响应时效≤5 分钟，启动应急方案≤30 分钟，核心功能恢复≤2 小时，全量恢复≤4 小时。

### 2.培训与咨询服务承诺

2.1 定制化培训服务：针对平台不同使用群体（管理员、普通用户、业务负责人），制定分层级培训方案。内容涵盖系统操作规范、常见问题排查、新功能使用等；针对新增用户或特殊需求，提供一对一上门培训服务，确保用户熟练掌握系统操作。

2.2 技术咨询长效服务：建立常态化技术咨询机制，驻场人员、远程支持团队全程提供专业咨询解答，对用户提出的系统使用、流程优化、权限配置等问题，给予清晰、易懂的指导，必要时提供操作手册、视频教程等辅助材料。

2.3 推广配合服务：积极配合甲方开展平台推广工作，协助完成新用户账号开通、权限配置，提供推广所需的技术支持，包括制作系统操作指南、常见问题 FAQ 等材料，助力平台全面落地使用。

### 3.版本升级保障

平台相关产品软件、定制软件出现版本更新或安全补丁时，及时告知甲方，在不影响业务运行的前提下，选择非高峰时段完成升级与部署，升级后提供全面测试，确保系统兼容性与稳定性。

### 4.数据安全与合规保障承诺

4.1 数据安全防护：严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等法律法规，建立数据安全防护机制，对平台数据传输、存储、使用全过程进行安全管控，定期开展数据安全审计，确保数据不泄露、不丢失、不篡改。

4.2 合规运行保障：持续跟踪国家及自治区机关事务信息化运维相关政策、行业规范，及时调整运维服务策略，确保平台运行符合政策要求；配合甲方完成等保测评、合规检查等工作，提供必要的技术支持与材料准备。

### 5.应急保障承诺

5.1 应急方案完善：制定覆盖硬件故障、软件崩溃、网络攻击、自然灾害等各类突发场景的应急处置预案，清晰界定应急响应流程、责任分工及具体处置措施，确保预案具备实操性与落地性，能够快速响应各类突发事件。

5.2 应急资源保障：统筹储备充足的应急运维资源，包含软件备份、专业技术团队等核心资源，突发情况发生时可即时调配

资源开展处置，最大限度压缩故障影响时长，保障平台核心业务持续稳定运行。

乙方将严格恪守以上承诺，以专业的技术、高效的响应、优质的服务履行运维职责，全力保障内蒙古自治区政协履职信息化系统运维服务达到采购要求，切实满足用户业务需求。若未达到承诺标准，愿意承担相应责任。

（二）双方指定的联络人和联络方式：

甲方联系人：\_\_\_\_\_联系方式：\_\_\_\_\_。

乙方联系人：\_\_\_\_\_联系方式：\_\_\_\_\_。

八、验收方法及标准

（一）综合评分指标：

一级指标	二级指标	三级指标	评价标准	分值	备注
组织管理	计划组织	方案设计	整体服务方案明确、可行，服务资源配置合理，服务流程明确。	2	
	制度建设与执行	管理制度的健全性	内部管理制度、服务业务管理制度全面、完整、合理，符合相关法律、法规规定。	2	
		制度执行的有效性	服务项目的实施管理是否严格执行相关管理制度（国家、单位、服务项目）。	2	
		档案管理的完整性	档案管理是否有效完整，相关记录文件、工作计划方案、项目进展和资金支付、工作汇报总结、重大活动和其它有关资料信息。	2	
服务过程	人员管理	出勤管理	严格执行请销假制度，不得擅自离岗。驻场技术人员1天以上假期需向运维负责人请假。	2	

	人员保证	一线运维团队离岗离职须通知甲方，并征得甲方取得同意，经同意后三日之内替换人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。	2	
		一线团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	2	
	人员素质	运维人员接听办公电话或值班电话、向相关领导汇报工作、其它做相关会议工作，应使用文明语言。	2	
		运维人员上班应穿着整洁大方，不得穿拖鞋等不合时宜衣着，必要时需统一服装（如：应急演练、其它单位参观、上级视察工作等）。	2	
		运维人员需不断提升业务能力和服务能力，不得产生服务厅局或服务对象对大数据中心或运维团队的投诉。明确运维团队所在公司高层投诉渠道、联系人及联系电话，因工作态度和业务能力产生的问题，大数据中心有权向所在公司进行投诉。	2	
	工作保密	保密协议签署	一线运维团队与大数据中心签署保密承诺书。	2
		运维公司与大数据中心签署保密协议。	2	
资产信息保密		未经甲方允许不准外借,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）。	2	
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、门禁密码、网络安全配置策略、系统数据等。	2	
分工及资质	团队职责	提供项目一线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	2	
	资质要求	提供运维团队所在公司投标时相关资质（提供复印件）。	2	
服务满意度	数据资源管理服务满意度	服务对象对服务企业支撑数据资源共享、开放管理等工作的满意程度。	2	
	标准、规范使用人员满意度	服务对象对服务项目的满意程度。	5	
	购买主体满意度	购买主体对服务项目的满意程度。	5	



应用系统运维	方案报告	定期报告	应用系统定期上报周报、月报，季报（提供纸质版和电子版）。（周报上报时间:每周五 10 点前，季报、月报上报时间:下月 3 日前） 定期编制运维工作报告，服务合同期满后编制至少 1 本正式盖章装订成册的运维服务报告。	2	
		事件报告	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	2	
	日常工作	日常巡检	检查应用系统、中间件、数据库、数据传输（同步）运行情况，确保应用系统稳定运行。	2	
		重保巡检	重要节假日检查应用系统、中间件、数据库、数据传输运行情况，确保应用系统稳定运行。	2	
		故障处理	对各种数据库、应用系统相关软件的问题及时进行处理，并详细记录形成文档，同时出具故障处理报告。	2	
		性能调优	根据应用系统特点和运行需求，分析运行情况，调整优化，以满足应用系统的运行需求。	2	
		其它工作	在项目保障期间，规定时限内完成项目内其他工作。	2	
	运维项目管理	需求分析	新增应用系统功能、功能提升，需要做好需求分析，并提交《需要表》取得业务部门签字。	2	
			新增与应用系统接入（对接）的申请，做好对接需求分析，需提交接入（对接）申请，并提交《对接表》或《对接方案》取得业务部门签字。	2	
		进度控制	对应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG 升级、漏洞补丁，需要在规定时间内完成，（简单功能最长时间不得超过一个月，复杂功能不超过三个月。）	2	
			新增与应用系统接入（对接）工作，需要在规定时间内完成本应用系统侧的相关工作，最长时间不得超过一个月。	2	
		功能测试	做好系统功能提升、新功能部署、BUG 升级、漏洞补丁上线、系统对接的测试工作，必要时开展业务人员、系统负责人等相关人员的测试。	2	
		项目质量	应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG 升级、漏洞补丁、系统对接等，要满足质量要求和预期，跟踪应用系统的可用性与稳定性。	2	

			做好数据质量保证工作，数据采集、存储、应用符合相关标准，并配合做好数据治理工作。	2	
		版本控制	做好信息系统版本控制工作，升级大版本需要出具相应方案。做好相关备份工作，并满足应用恢复要求。	2	
	应用系统安全	测评整改	配合做好等保测评、密评等评整改工作，，规定时间内完成。	2	
		漏洞整改	配合做好应用系统安全漏洞整改工作，需要在规定时间内完成漏洞整改工作，最长时间不得超过一个月。	2	
	数据安全	数据库口令	配置数据库口令强度高和更新频率每三个月一次。	2	
		安全保障	对数据库实现功能提升、新功能部署、BUG 升级、漏洞补丁、漏扫整改等数据安全保障工作，需要在规定时间内完成，最长时间不得超过一个月。	2	
		数据传输保护	采取技术措施对传输的重要数据进行加密和校验。	2	
		备份策略	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	2	
			对应用系统数据进行本地备份并按照备份策略执行，更新频率一天一次。	2	
		数据恢复演练	对备份数据做数据恢复演练，并保证数据恢复无误。	2	
	应急管理	应急预案	制定网络安全事件应急预案，并使相关人员熟悉应急预案，责任到人。	2	
		应急演练	开展应急演练，并留存演练计划、方案、记录、总结等文档。一年两次。	2	
		发生网络安全事件及响应	<p>因应用系统问题及运维过失问题发生网络安全事件。</p> <p>网络安全事件：核心信息系统应用时段停止工作 2 小时以内、一般信息系统应用时段停止工作 4 小时以内、丢失 500 条及以上个人信息及重要数据、丢失 1000 条以内其它关键数据丢失等网络安全事件。（如额外造成损失的按照损失价值进行赔偿）</p> <p>出现网络安全事件时,1小时内提供应急响应相关服务，规定时间内解决故障，及时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过 24 小时。</p>	2	

		发生影响广泛的网络安全事故及响应	<p>因应用系统问题及运维过失问题发生重大网络安全事件。重大网络安全事件：核心信息系统应用时段停止工作 2 小时及以上、一般信息系统应用时段停止工作 4 小时及以上、门户网站或对外应用系统发生恶意挂马事件、丢失 500 条及以上个人信息及重要数据、丢失 1000 条及以上其它关键数据丢失、被省级及以上网络安全主管部门通报等网络安全事故。（如额外造成损失的按照损失价值进行赔偿）</p> <p>发生影响广泛的网络安全事故时，30 分钟内提供应急响应相关服务，规定时间内解决故障，及时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过 24 小时。</p>	2	
	宣传培训	应用系统培训	每年至少举办一次应用系统培训工作。	2	

## （二）验收评价办法：

甲方组织人员成立考核组，在项目中期和运维期结束后，分别对乙方运维工作根据综合评分结果确定评价等次，评价的等次分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五个等次，其中 90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为合格，60-69 分为基本合格，60 分以下为不合格。对期间因人为因素或处置响应不及时等造成系统大面积瘫痪、核心部件（软硬件）严重损毁、重大信息安全事故，或造成巨大经济损失等重大责任事故，一概评定为不合格。

经验收，服务达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并解除合同且不承担任何法律责任。

## 九、合同金额及支付方式

### （一）合同金额：

本合同服务总费用为：人民币 ¥ \_\_\_\_\_元（大写：整）。

### （二）分期付款：

本合同款项共分 3 期支付。

第一期：合同签订生效后的 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 40%，即人民币        元（大写：        整）。

第二期：服务 6 个月并中期验收后 15 个工作日内，甲方按照验收评价结果向乙方支付中期款项。评价等次为优秀的，支付合同总金额的 30%，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为良好的，支付合同总金额的  $30\% \times 97\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为合格的，支付合同总金额的  $30\% \times 80\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为基本合格的，支付合同总金额的  $30\% \times 70\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为不合格的，甲方根据项目实际确定支付金额，支付金额不高于合同总金额的  $30\% \times 60\%$ ，即人民币        元（大写：        整）。

第三期：运维服务期结束，甲方按照验收评价结果向乙方支付项目尾款。评价等次为优秀的，支付合同总金额的 30%，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为良好的，支付合同总金额的  $30\% \times 97\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为合格的，支付合同总金额的  $30\% \times 80\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为基本合格的，支付合同总金额的  $30\% \times 70\%$ ，即人民币        元（大写：        整）；评价等次为不合格的，甲方根据项目实际确定支付金额，支付金额不高于合同总金额的  $30\% \times 60\%$ ，即人民币        元（大写：        整）。

### （三）乙方收款信息

户        名：

开户银行：

账 号：

（四）甲方开票信息

户 名：内蒙古自治区大数据中心

纳税人识别号：12150000MB0Q667322

开户银行：中国建设银行股份有限公司呼和浩特锡林南路  
电力支行

账 号：15050170667800000176

（五）甲方向乙方履行付款义务前，乙方应当向甲方开具相应金额的普通发票，发票信息应与合同约定的账户信息一致，甲方凭票付款。若因乙方开票原因导致迟延付款，甲方对此不负责任。

（六）甲方向合同约定的账户汇入资金即为甲方履行了本合同约定的付款义务。乙方账户信息发生变更的，应在甲方付款前至少 5 日内以书面方式（签章）通知甲方，并说明更改收款账户信息的合理原因。乙方书面通知到达甲方前，甲方已向上述账户付款的，视为甲方已履行本合同约定的付款义务，由此造成的损失由乙方承担。

## 十、保密责任

（一）乙方对在合作过程中知悉的甲方的业务数据、业务实务及相关信息及文档等具有商业价值的一切内容负有保密义务，应尽合理的注意义务为甲方的前述秘密信息采取保密措施，仅可在乙方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉，不得以任何方式向任何第三方泄露，并不得自行使用在与本合同项目无关的

地方。

（二）本合同履行期间或终止后，乙方应按照甲方的要求，将从甲方收到的含有上述项目信息的所有文件或资料归还给甲方，或者以甲方认可的方式予以销毁，不得私自留存。

（三）保密期限：在本合同有效期内以及履行完毕后，甲乙双方均不得将合同及项目相关的所有技术资料、技术秘密、业务数据等资料在成为公共信息之前披露给任何第三方。

## **十一、知识产权归属、处理方式**

（一）乙方（中标人）在本项目使用任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

（二）采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权，并依据实际情况对采购标的涉及的知识产权的进行处理。

（三）乙方（中标人）如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需提供相关技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

（四）如采用乙方（中标人）所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

## **十二、违约责任**

（一）甲乙双方应正当行使权利、合理履行义务，保证本合同的正确履行。双方无法定或约定理由单方解除本合同的，需向

对方支付合同金额 10 %的违约金。造成对方损失且违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应进行相应赔偿。

（二）甲方认为乙方服务能力不能满足要求或未及时排除故障的，应向乙方出具书面整改通知，明确整改要求和期限，乙方在整改期限内完成整改并达到要求的，不视为违约；若乙方未整改或整改后仍未达到要求的，或因乙方原因导致故障且不能及时排除、出现重大安全事故、被检查出严重的安全问题，从而严重影响甲方正常工作的，属于乙方单方违约，甲方可以单方解除本合同。由此造成甲方损失的，由乙方按照损失情况承担赔偿责任。

（三）乙方未按照合同约定提供本合同约定的服务，未完成或延迟超过10日完成一次（项）的且系乙方主观原因导致的，应按照合同总项目款项 1 %向甲方支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到三次（项），甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任。

（四）乙方如将甲方商业秘密泄露给任何第三人或使用商业秘密使甲方遭受损失的，乙方应对甲方进行赔偿，其赔偿数额不少于由于其违反义务所给甲方带来的损失。

### **十三、通知与送达**

（一）与本合同有关的一切通知、函件，都必须以甲乙双方于本合同约定确认的联系人及联系方式为准。

（二）双方约定在合作过程中重要的来往文件包括：双方盖章的书面文件、双方以电子邮件形式确认的文件均可作为合作执行的依据。以电子邮件形式发送的，自电子邮件进入收件方指定之电子邮件系统的时间即视为已送达；以快递形式发送的，以对

方签收之日视为对方收到该通知。

（三）如任一方所列的联系人或联系方式发生变更的，变更方应当在发生变更前 15 个工作日向另一方发出书面通知。否则，其送达地址仍以先前的通讯地址或邮箱地址为准。

（四）双方可通过以下任一方式变更己方联系人或联系方式：

1.变更方以书面通知（签章）的方式告知对方的；

2.变更方以指定之电子邮箱发出变更联系人或联系方式的电子邮件进入对方指定之电子邮件系统告知的。

#### **十四、争议解决**

合同双方在履行合同过程中，产生异议和纠纷，应友好协商解决。协商不能解决时，可选择第 （二） 种方式解决。

（一）提交呼和浩特仲裁委员会仲裁。

（二）向 甲方 所在地的人民法院提起诉讼。

#### **十五、其他条款**

（一）本合同生效后，未经各方协商一致并达成书面协议，任何一方不得擅自变更履行本合同。如需变更本合同条款或就未尽事项签署补充合同，应经双方共同协商达成一致，并签署书面文件。补充合同与本合同具有同等效力，二者有冲突的，以补充合同为准。

（二）因不可抗力事件致本合同无法履行，或者自不可抗力事件发生之日起 1 个月内无法恢复履行的，甲乙双方均有权解除本合同。

（三）因国家政策发生变化，致使本合同违反相关规定的，



甲乙双方均有权解除本合同。

**十六、合同生效**

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。经甲乙双方  
法定代表人或授权代理人签字并盖章后生效。

-----（以下无正文）-----

甲方：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人或授权代表：

经办人：

签订日期：        年        月        日

乙方：

法定代表人或授权代表：

签订日期：        年        月        日

