

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：_____

项目编号：_____

包段名称：_____

签订地点：_____

签订日期：_____年_____月_____日

甲方（甲方）：_____

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_____采购方式确定乙方为_____项目的服务供应商。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_____XXXX（名称及编号）_____招标文件中的相关规定，由甲方（内蒙古自治区大数据中心）与供应商（XXX）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）甲方的采购文件；

- (四) 供应商的响应文件（视为供应商的服务承诺）；
- (五) 甲方、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：

(一) 服务范围

1. 硬件范围包含硬件服务器有 15 台、存储设备 1 台、光交换机 2 台、负载均衡 1 台、接入交换机 2 台部署在内蒙古自治区交通运输厅机房专网信创区域，为办公自动化系统做硬件支撑。

序号	设备名称	厂家	单位	数量
1	硬件服务器	长城	台	15
2	存储设备	浪潮	台	1
3	光交换机	惠普	台	2
4	负载均衡	太一星辰	台	1
5	交换机	华为	台	2

2. 软件范围包含服务器操作系统 15 套、数据库 6 套、中间件 6 套、版式软件 176 套、流式软件 176 套、防病毒系统 1 套、版式软件转换工具 1 套、电子签章系统 1 套（46 个用户单位）、运维管理软件 1 套，为办公自动化系统做基础环境支撑。

序号	软件名称	厂家	单位	数量
1	服务器操作系统	麒麟	套	15
2	中间件软件	金蝶	套	6
3	数据库软件	达梦	套	6
4	电子签章系统	金格	套	1

序号	软件名称	厂家	单位	数量
5	电子签字 key	金格	套	46
6	流式软件	金山	套	176
7	版式软件	数科	套	176
8	版式转换工具	数科	套	1
9	防病毒系统系统	奇安信	套	1
10	运维管理软件	汉邦	套	1

（二）服务内容及要求

2.1 硬件设备运维服务

（1）日常巡检：硬件设备每周巡检 1 次，巡检内容包括但不限于：设备运行状态、硬件参数、连接情况、散热情况、电源状态；巡检后输出《巡检记录表》，每月汇总提交甲方；

（2）故障维修：接到硬件故障报修后，按故障等级及时响应、现场处置，进行故障排查、维修、配件更换（配件费用若有约定，按约定执行），确保设备尽快恢复正常运行；

（3）保养与升级：定期对硬件设备进行清洁、保养，延长设备使用寿命；根据甲方需求及设备运行情况，协助完成硬件设备升级、扩容，提供升级方案并配合实施；

（4）资产台账：建立完整的硬件设备资产台账，详细记录设备名称、型号、规格、采购时间、安装位置、运行状态、维修记录等信息，实时更新，每季度提交《硬件资产台账更新报告》，配合甲方完成资产盘点。

2.2 软件系统运维服务

（1）日常巡检：软件系统每周巡检 1 次，巡检内容包括但不限于：软件运行状态、版本更新情况、补丁安装情况、日志记

录、资源占用情况；巡检后输出《软件巡检记录表》，每月汇总提交甲方；

（2）补丁升级：及时关注软件厂商发布的补丁、更新包，评估补丁兼容性后，为软件系统安装安全补丁、功能更新包，避免因未安装补丁导致安全漏洞或功能异常；补丁安装前进行数据备份，安装后进行测试，确保不影响系统正常运行；

（3）故障修复：接到软件故障报修后，按故障等级及时响应，远程或现场处置，进行故障排查、修复，解决软件运行异常、功能故障、接口故障等问题，确保软件系统正常运行；

2.3 数据运维服务

（1）数据备份：数据每日进行全量备份；备份数据保存期限 ≥ 3 个月，备份存储设备安全可靠，定期对备份设备进行巡检；

（2）数据优化：定期对数据库进行优化，包括索引优化、SQL 语句优化、数据清理，提升数据库运行效率；对冗余数据、无效数据进行清理，确保数据准确性、完整性；

（3）数据安全：严格保护甲方数据，不得泄露、篡改、删除甲方数据，不得向第三方提供任何甲方数据，若发生数据安全事件，承担全部责任及损失。

（4）数据恢复：配合应用厂商或系统使用方做数据恢复，确保数据恢复成功率 100%。

2.4 安全运维服务

漏洞整改：配合安全厂商对系统进行漏洞扫描，高危漏洞整改率需达到 100%；中低危漏洞按照甲方要求整改；整改完成后提交《漏洞扫描及整改报告》。

等保支撑：协助甲方完成信息系统等级保护复测的资料准备、系统整改、测评配合工作。

2.5 日常技术支撑

（1）服务方式：提供 7×24 小时技术咨询、问题解答、操作指导服务，支持电话、远程、现场三种服务方式；

（2）咨询响应：对甲方用户提出的技术咨询、操作疑问，及时响应，远程指导解决，确保用户能正常使用系统及设备；

（3）问题处置：处理用户日常操作类问题（如软件操作错误、账号密码重置、设备使用异常等），响应及解决时间符合故障等级约定；

（4）投诉处理：建立投诉处理机制，对甲方提出的服务投诉，2 小时内响应，24 小时内给出处理方案，72 小时内处理完毕，输出《投诉处理报告》。

2.6 运维文档与汇报服务

（1）运维台账：建立完整的运维台账，包括但不限于：故障台账、巡检台账、备份台账、维修台账、资产台账、漏洞整改台账，实时更新，确保记录完整、可追溯；

（2）汇报报告：每月提交《月度运维服务报告》，每季度提交《季度运维服务报告》，每年提交《年度运维服务报告》，详细汇报运维工作开展情况、系统运行状态、故障处理情况、优化措施、存在问题及解决方案，经甲方确认；

2.7 附加服务

（1）重大活动保障：节假日、政务服务高峰期、重大会议期间，提供 7×24 小时驻场运维服务，安排不少于 1 名专业工程

师驻场，保障系统零故障运行，输出《重大活动保障报告》；

（2）资产盘点：配合甲方完成不少于 1 次信息系统硬件、软件资产盘点，输出《资产盘点报告》，确保资产账实相符；

（3）人员支撑：供应商需安排符合资质的驻场工程师，驻场人员稳定率 $\geq 90\%$ ，未经甲方书面同意，不得擅自更换驻场人员；驻场工程师需遵守甲方规章制度，配合甲方开展相关工作。

（三）服务绩效及考核

本项目按照以下内容及流程进行考核评价：

1. 评价工作流程

（1）评价指标由共性指标和个性指标组成，原则上均从大数据中心评价指标库中选取，评价指标库每年度更新一次。其中，共性指标为必选指标，主要从组织管理、服务过程等方面进行评价；个性指标为可选指标，主要包括基础环境、数据库，根据项目特性，从个性指标库中选取。

（2）评价完成后形成服务质量评价结果。

2. 评价结果

（1）甲方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。

（2）甲方根据评价结果对服务过程中存在的问题提出整改

意见，并将评价结果作为项目款支付的重要依据。评价等次为优秀的，项目款支付金额为 100%；评价等次为良好的，支付金额不高于项目款的 97%；评价等次为合格的，支付金额不高于项目款的 90%；评价等次为基本合格的，支付金额不高于项目款的 85%；评价等次为不合格的，支付金额不高于项目款的 80%。

(3) 甲方按照如下运维绩效评价指标进行验收。

运维绩效评价指标考核					
一级指标	二级指标	三级指标	评价标准	评价周期	分值
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。	一次评价	
		组织机构	具有独立承担民事责任的能力、健全的法人治理结构、开展工作所必需的条件和固定的办公场所，有必要的专职工作人员。	一次评价	
	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。	一次评价	
		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）。	一次评价	
		档案管理的完	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	一次评价	

		整性	动和其它有关资料信息。		
	合同管理	财务管理制度健全性	建立健全财务管理制度和财务报告制度。	一次评价	
		财务管理的规范性	严格遵守相关财政规定，对服务的项目资金进行规范管理。	一次评价	
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。驻场项目经理 1 天及以上假期需向运维负责人请假，驻场技术人员 3 天以上假期需向运维负责人请假。	多次评价	
			按时上下班，工作时间不得迟到早退。	多次评价	
		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。	多次评价	
			一线团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	一次评价	
		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。	多次评价	
			上班时间不得使用终端电脑和手机玩游戏、上网浏览与工作无关的	多次评价	

			内容。		
			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）。	多次评价	
		岗位要求	运维人员具备独立运维本项目的岗位能力，掌握运维本项目的专业技能。	多次评价	
			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。	多次评价	
		办公环境	运维人员保持办公场所保持整洁。不得在办公室、楼道、卫生间、机房等公共场所吸烟、吐痰、大声喧哗。	多次评价	
			原则上不得采用远程在线方式运维，确需采用时，须向负责人报告，并做好相关审批登记、访问控制、在线监测、日志审计等安全工作。经负责人同意后，可通过 VPN 方式开展运维工作。	多次评价	
	工作	保密协议	一线运维团队与大数据中心签署保密承诺书。	一次评价	

	保 密	签署	运维公司与大数据中心签署保密协议。	一次评价	
		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）。	多次评价	
		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、数据安全的信息资料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。	多次评价	
	办 公 安 全	禁止 网络 混连	互联网笔记本电脑、互联网台式电脑、互联网平板电脑等终端设备必须独立使用在互联网上，（非运维需要或经甲方同意）禁止专网和互联网共用一个终端设备、禁止使用双网卡终端或安装外置网卡，或其他违规外联的情况。	多次评价	
		禁止 存储 无关 数据	运维人员自有电脑离开办公环境禁止存储涉及厅局的业务数据。给运维人员配备的电脑和运维的自有电脑禁止存储和自身运维无关的业务数据。	多次评价	
		禁止 关键 信息	运维人员 U 盘、硬盘、云端、网盘等存储端，禁止存储相关红头文件、涉及厅局的业务数据、配置数	多次评价	

		存入 外设	据、程序代码等关键信息，上述信息禁止带出办公场所以外的场所。		
	分 工 及 资 质	团队	提供项目一线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	一次评价	
		职责	提供项目二线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	一次评价	
		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）。	一次评价	
	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。	一次评价	
		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。	一次评价	
		购买 主体 满意 度	购买主体对服务项目的满意程度。	一次评价	
应 用 系	方 案 报	定期 报告	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	一次评价	

统 运 维	告		报时间:下月3日前)		
		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。	多次评价	
	日 常 工 作	日常 巡检	检查中间件、数据库、数据传输(同步)运行情况,确保稳定运行。	多次评价	
		重保 巡检	重要节假日检查中间件、数据库、数据传输运行情况,确保稳定运行。	多次评价	
		故障 处理	对各种数据库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。	多次评价	
		性能 调优	根据需求,分析运行情况,调整优化,以满足系统的运行需求。	多次评价	
		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。	多次评价	
		版本 控制	做好版本控制工作,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。	多次评价	
	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。	一次评价	
		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。	多次评价	

		备份策略	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	一次评价	
		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。	多次评价	
	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。	多次评价	
		发生网络安全事件及响应	因应用系统问题及运维过失问题发生网络安全事件。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、本级专网（互联网）工作时间停网 2 小时以内、重要网络安全设备停止工作 2 小时以内、丢失 500 条以内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）	一次评价	
			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。	一次评价	
		发生影响广泛的网	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	多次评价	

		络安 全事 故及 响应	系统应用时段停止工作 4 小时及以上、本级专网（互联网）工作时间停网 2 小时及以上、重要网络安全设备停止工作 2 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）		
			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。	多次评价	
数 据 库 运 维 服 务	方 案 报 告	运维 方案	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执行性。	一次评价	
		定期 汇报	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）	多次评价	
		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。	多次评价	
	巡 检 工 作	日常 巡检	检查数据库运行情况，确保稳定运行。	多次评价	
		巡检 方案	在巡检前需提供巡检方案和计划，巡检后出具巡检报告，巡检报告内容需全面细致。	一次评价	

		故障处理	对数据库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。	多次评价	
		性能调优	根据应用系统特点和运行需求，分析运行情况，调整不合理的初始容量配置、参数配置等，以满足应用系统的运行需求。	多次评价	
		其他工作	在项目保障期间，规定时限内完成项目内其他工作。	多次评价	
	数据安全	安全制度	协助客户完善制数据库运维安全管理制度，以及配合做好数据安全检查工作。	一次评价	
		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。	多次评价	
		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。	一次评价	
		备份管理	制订服务单位应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	一次评价	
			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。	多次评价	
	应急管理	应急预案	制定数据库备份恢复、一体机、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。	一次评价	

评价方式

评价方式分一次评价、多次评价。

1、一次评价：在项目服务期即将结束验收前完成相关评价工作，评价结果扣分项为一次性扣分。

2、多次评价：在项目服务合同期内，进行多次评价，或周期性评价，评价结果扣分项按多次评价平均分计算评价结果。

在项目评价过程中，从以下方法选取：

（1）调查问卷：调查问卷根据信息安全管理标准（ISO27001）、IT 服务标准（ISO20000）或客户自己的规范标准而设计，包括但不限于纸质文档形式。问卷的常规内容包括：服务响应时间、故障排除、技术能力、服务态度、服务质量等。

（2）人员访谈：与服务厅局人员进行访谈，可以了解服务企业在服务过程中是否符合相关管理制度要求，是否按照合同要求提供服务等有用信息。

（3）现场审核：评价组人员到现场审核，审查服务人员数量、出勤情况等信息。

（4）查阅文件：检查服务企业提供服务的书面计划、提供服务流程、服务质量标准等文件并评估其质量，查阅服务企业保存的书面记录数据、运维工作记录及档案等资料，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。

3、评价方式分为一次性评价、多次评价。一次评价：在项目服务合同期即将结束验收前完成相关评价工作，评价结果扣分项为一次性扣分。多次评价：在项目服务合同期内，进行多次评价，或周期性评价，评价结果扣分项按多次评价平均分计算评价结果。

评价结果：

1. 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、核心不见（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。

2. 评价结果作为项目支付的重要依据。评价等次为优秀的，项目款支付金额为 100%；评价等次为良好的，支付金额为项目款的 97%；评价等次为合格的，支付

金额为项目款的 90%；评价等次为基本合格的，支付金额为项目款的 85%；评价等次为不合格的，支付金额为项目款的 80%。

（四）其他

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_____（XX 项目或 XX 系统）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：

（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）验收条件：

1. 中标人符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；

2. 符合采购人招标文件对服务的质量要求；

3. 符合中标人在投标（响应）文件中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。

（二）验收标准：

1. 日常运维服务标准

巡检标准：按照约定的巡检频次、巡检内容开展巡检工作，巡检记录完整、规范，及时发现并处理巡检中发现的问题，无漏检、漏记情况；

软件运维：软件系统运行正常，补丁更新、漏洞修复及时，无未修复的高危漏洞，软件系统可用率达到合同约定标准；

数据运维：数据备份、恢复流程规范，备份频率、备份方式符合合同约定，数据备份成功率 100%，数据无丢失、泄露情况，数据准确性、完整性满足政务工作需求。

2. 故障处置与应急响应标准

响应时限：按照合同约定的故障分级（一般故障、较大故障、重大故障），确保故障响应时限达标，无拖延、推诿情况；

处置效率：一般故障在约定时限内解决，较大故障、重大故障在约定时限内控制故障范围、降低故障影响，并尽快完成处置，故障解决率、处置达标率达到合同约定标准；

应急预案：应急预案完整、可操作性强，定期开展应急演练（如有），应急处置流程规范，能够有效应对各类突发故障及安全事件。

3. 技术支持与咨询服务标准

技术支持：提供 7×24 小时或合同约定时段的技术支持服务，响应及时、解答专业，能够有效解决用户提出的技术问题；

咨询服务：按照合同约定提供运维相关咨询服务，及时反馈系统运行情况、运维工作进展，为采购人提供合理的优化建议；

4. 资料与成果标准

资料完整性：验收资料齐全、规范，涵盖合同约定的全部运维服务记录、成果证明、技术文档等，无缺失、遗漏情况；

资料真实性：所有验收资料真实、有效，无虚假记录、伪造材料等情况；

成果达标性：运维服务成果（如优化后的系统、运维报告、故障分析报告等）符合合同约定及技术标准，能够满足政务工作实际需求。

经验收，服务达不到质量或规格要求的，采购人可以拒收，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：_____）。

（二）分期付款：

本合同款项共分 2 期支付。

第一期：合同签订生效后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 40 %，即人民币 _____元，大写_____。

第二期：支付比例 60 %，项目验收合格后支付合同总价款的 60 %款项。

付款说明：项目履约验收后，按照绩效考核结果支付剩余尾款。 第二期剩余尾款按（服务绩效及考核）结果支付，支付依据如下： （1）评价结果为优秀：甲方对中标人运维绩效评价结

果为优秀，甲方按合同总价款金额的 100%支付于中标人。(2) 评价结果为良好：甲方对中标人运维绩效评价结果为良好，甲方按合同总价款金额的 97%支付于中标人。(3) 评价结果为合格：甲方对中标人运维绩效评价结果为合格，甲方按合同总价款金额的 90%支付于中标人。(4) 评价结果为基本合格：甲方对中标人运维绩效评价结果为基本合格，甲方按合同总价款金额的 85%支付于中标人。(5) 评价结果为不合格：甲方对中标人运维绩效评价结果为不合格，甲方按合同总价款金额的 80%支付于中标人。

(三) 乙方收款信息

户 名：_____

开户银行：_____

账 号：_____

(四) 甲方开票信息

户 名：_____

开户银行：_____

账 号：_____

(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，甲方对此不負責任。

(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、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20%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）由于乙方服务能力(技术水平、服务态度等)不能满足甲方要求，或不能及时到达现场进行维护，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，未按合同要求或未在故障处置时限内完成一次（项）服务事项的，应按照合同总项目款项10%向甲方支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到两次（项），甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任。

（四）乙方以任何形式擅自将项目部分或全部转包给第三方实施的，乙方构成单方违约，应向甲方承担合同金额20%的违约金。造成甲方损失且违约金不足以弥补损失的，还应进行相应赔偿。

（五）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。

十二、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 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。

十三、争议解决

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列第（二）种方式解决：

（一）提交项目所在地仲裁委员会仲裁。

（二）向项目所在地人民法院起诉。

十四、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____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。

十五、合同生效

本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____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：

法定代表人或授权代表：

经办人：

签订日期：

乙方：

法定代表人或授权代表：

签订日期：