

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: 交通厅、能源局、商务厅部分运维项目采购项目

项目编号: \_\_\_\_\_

包段名称：采购包 2：2026 年内蒙古自治区交通运输厅  
档案信息化系统运维

签订地点:

签订日期： 年 月 日



- (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

### (一) 服务范围

档案信息化系统服务范围包含功能、数据、接口以及基础环境等，其中：

功能包含个人事务、档案收集、档案管理、档案移交、档案利用、档案借阅、档案统计、档案鉴定、系统配置、流程管理等模块。

数据包含结构化数据及非结构化数据。

接口包含与第三方系统的归档接口、登录互信接口以及接口管理等。

基础环境包含 2 台服务器、1 套中间件、1 套数据库等。

### (二) 服务内容及要求

#### 1. 软件运维服务

日常巡检：每月巡检 1 次，巡检内容包括但不限于：系统运行状态、版本更新情况、功能可用性、日志记录、资源占用情况。巡检后输出《软件系统巡检记录表》，于次月 5 个工作日内汇总提交采购人。

补丁升级：及时跟踪档案系统支撑环境及档案系统本身的安

全补丁和更新包，评估兼容性后，在不影响业务的前提下安装必要补丁。安装前必须进行数据全量备份，安装后进行功能验证，确保系统正常运行。

故障修复：接到故障报修后，按故障等级及时响应，对故障进行排查、修复，解决功能、数据以及接口等故障问题，确保系统正常运行。

版本适配与微调：根据采购人业务需求及硬件环境变化，完成版本适配、功能微调，不涉及新增功能开发（新增功能可另行约定），定期对系统进行优化，提升运行效率。

系统升级（新增功能）：对业主提出的新增功能，在 2 个小时进行响应，3 个工作日提出升级方案。

## 2. 数据运维服务

数据备份：每月进行全量备份；备份数据保存期限 $\geq 6$ 个月，并在巡检时检查备份数据的完整性，并在《月度运维服务报告》中说明。

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。

数据安全：严格保护采购人数据，不得泄露、篡改、删除采购人数据，不得向第三方提供任何采购人数据，若发生数据安全事件，承担全部责任及损失。

## 3. 接口运维服务

日常巡检：每月巡检 1 次，巡检内容包括但不限于：系统运行状态、版本更新情况、接口可用性、日志记录、资源占用情况。

巡检后输出《软件系统巡检记录表》，于次月 5 个工作日内汇总提交采购人。

故障修复：接到故障报修后，按故障等级及时响应，对故障进行排查、修复，解决功能、数据以及接口等故障问题，确保系统正常运行。

版本适配与微调：根据采购人业务需求及硬件环境变化，完成版本适配、功能微调，不涉及新增功能开发（新增功能可另行约定），定期对系统进行优化，提升运行效率。

系统升级（新增功能）：对业主提出的新增功能，在 2 个小时进行响应，3 个工作日提出升级方案。

#### 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%；中低危漏洞按采购人要求整改；整改完成后提交《漏洞扫描及整改报告》。

等保支撑：协助采购人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。

#### 5. 日常技术支撑服务

技术咨询：提供 7×24 小时技术咨询、问题解答、操作指导服务，远程指导解决，确保用户能正常使用档案系统。

服务方式：支持电话、远程、微信等远程方式，必要时根据采购人要求抵达现场。

问题处置：处理用户日常操作类问题，响应及解决时间符合故障等级约定；

投诉处理：建立投诉处理机制，对采购人提出的服务投诉，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》。

6. 运维文档与汇报

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；

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，经采购人确认。

7. 资产盘点服务

运维期内配合采购人完成不少于 1 次的资产盘点，包括但不限于信息系统硬件、软件资产盘点，输出《资产盘点报告》，确保资产账实相符。

（三）运维服务标准

采购人将对运维服务进行定期考核，考核结果作为服务费支付的依据。若供应商的服务质量、响应能力等未达到招标文件约定的标准，采购人将按合同约定的比例扣减相应服务费用，每超过 10 分扣除合同额 2%。

1. 档案系统稳定运行天数 $\geq 99\%$ ，若低于 99%，每降低 0.1 个百分点，记 1 分。

2. 软件故障划分及响应标准

|             |                 |              |             |
|-------------|-----------------|--------------|-------------|
| I 级<br>(重大) | 系统崩溃、核心业务完全中断；数 | $\leq 15$ 分钟 | $\leq 4$ 小时 |
|-------------|-----------------|--------------|-------------|

|                 |                                     |        |        |
|-----------------|-------------------------------------|--------|--------|
| 故障)             | 据丢失或严重损坏；服务器宕机。                     |        |        |
| II 级<br>(严重故障)  | 系统部分功能瘫痪，严重影响核心业务；数据库死锁；关键接口中断。     | ≤30 分钟 | ≤8 小时  |
| III 级<br>(一般故障) | 系统功能异常但能运行，非核心业务受影响；单用户报错；扫描仪等设备故障。 | ≤1 小时  | ≤24 小时 |
| IV 级<br>(轻微故障)  | 系统操作咨询、配置修改咨询；界面显示问题；咨询类问题。         | ≤2 小时  | ≤48 小时 |

注：

当出现 I 级与 II 级的级别故障时，需立即启动应急预案，必要时要求技术人员赶赴现场。

超过时限且未提前与采购人沟通协商每次记 1 分。

### 3. 数据运维标准

备份成功率：100%，无遗漏备份。若因供应商原因遗漏备份，每次记 1 分。

### 4. 巡检与预防性维护标准

巡检覆盖率：100%，无遗漏巡检对象，每遗漏一次记 1 分。

问题整改率：巡检和预防性维护中发现的问题，100%记录并制定整改计划，按时整改率 100%。逾期未整改的，按对应故障等级处罚。

（四）人员要求

1. 供应商需提供不少于 2 人的服务团队，对档案系统提供 7\*24 小时的远程支持，对于重大紧急故障，若远程未能得到解决，服务团队则需 4 个小时以内抵达现场进行现场支持，直到问题解决。

2. 供应商与本项目的所有工作人员必须通过采购人的审核并签订保密协议。

3. 供应商须书面承诺，如在项目实际执行过程中发生项目负责人不能按采购文件要求胜任相关工作的，采购人有权要求更换项目负责人，中标人需在 5 日内调整为符合采购文件要求且能胜任相关工作的项目负责人并到位开展工作，否则采购人有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

4. 供应商承诺的项目负责人和运维服务的主要人员未经采购人同意不得调整；中标人如中途更换项目负责人和主要服务人员，调入人员的资历和从业经验不低于调出人员，否则视为违约行为，采购人有权终止服务合同应征得采购人同意，否则采购人有权终止合同。

5. 人员岗位配置

| 角色   | 工作内容 | 人员要求      | 工作岗位数 | 参与服务人数 |
|------|------|-----------|-------|--------|
| 项目经理 | 项目管理 | 负责运维服务统筹、 | 1 人   | 1 人    |

|      |              |                                      |    |    |
|------|--------------|--------------------------------------|----|----|
|      |              | 协调和管理等全面工作。                          |    |    |
| 场外人员 | 远程协助及必要的驻场保障 | 场外人员需提供每周7×24小时远程技术支持服务，根据采购人需要随时到场。 | 1人 | 1人 |

#### （六）安全保密要求

1. 供应商须和采购人签订保密协议（或在合同中明确保密条款）。

2. 供应商应有完善的保密制度和安全措施，参与本项目的人员应自觉学习保密知识，严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国数据安全法》、采购人单位保密要求及其他有关法律法规，严防失泄密情况发生。如若供应商及其工作人员泄露采购人工作秘密，采购人有权依法依规追究供应商及相关人员的责任。

3. 供应商应严格遵守采购人及需求单位各项相关管理制度，未经采购人批准，不得以任何形式复制或迁移文档数据。

4. 供应商若泄露工作中的国家秘密，按国家有关法律法规规定处理，应承担相应的法律责任。

#### （七）知识产权归属

1. 供应商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。

2. 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。

3. 供应商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。

4. 如采用供应商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。

#### （八）其他

1. 本项目所涉及的所有标准，如有最新的国家标准、行业标准，应以最新、最严格的标准为准。

2. 供应商的投标报价应包含为完成本项目全部服务内容所需的一切费用，采购人不再另行支付。

3. 运维服务期间，需建立运维服务评价机制。

4. 运维服务期间，需建立应急预案及恢复机制，其中包含：

A、处置原则和时间要求

B、应急预案的响应流程

C、信息突发事件类型

D、应急预案策略

（九）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 2026 年内蒙古自治区交通运输厅档案信息化系统运维 安全、可靠、正常运行。

（十）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。

（十一）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365天。

#### 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. 符合甲方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，为甲方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。

（三）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：\_\_\_\_\_）。

### （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金额的40%，即人民币\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_。

第二期：乙方服务完成并经甲方验收合格后，甲方向乙方支付合同总金额的60%，即人民币\_\_\_\_\_元，大写\_\_\_\_\_。

### （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、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30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3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，甲方执叁份，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：