

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：包3 能源局数字档案管理系统运维

签订地点: _____

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能源局数字档案管理系统运维项目的服务供应商。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，由采购人（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) 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) 服务内容

1、档案系统维护

(1) 要求对能源局数字档案管理系统提供每周 1 次定期巡检服务，对各应用模块定期进行健康安全检查。

(2) 对数字档案管理系统提供 BUG 修复和故障处理，对于应用故障，提供 7*24 小时技术支持服务，出现严重影响业务的问题如：系统宕机、数据块损坏等影响业务的问题时，技术支持工程师应在接到通知后 1 小时内到达现场，并提出问题解决方案，按故障等级划分在规定时间内使应用恢复正常。

(3) 根据实际工作需要，对能源局数字档案管理系统相关功能模块提供功能优化和功能升级。

(4) 根据实际工作需要，完成数字档案管理系统与有关系统的接口开发对接工作。

2、数据库、中间件、服务器操作系统运维服务

(1) 数据库、中间件、操作系统等相关内容的巡检和安全健康检查，排除潜在安全隐患。

(2) 运行状况监控及诊断：根据要求，提供数据库、中间

件、操作系统运行状况监控服务及故障诊断服务，并保证用户的数据保密。

(3) 故障诊断及响应：提供 7*24 小时技术支持服务，出现严重影响业务的问题如：数据库宕机、数据块损坏等影响业务的问题时，技术支持工程师应在接到通知后 1 小时内到达现场，并提出问题解决方案，按故障等级划分在规定时间内使应用恢复正常。

3、技术支持

(1) 对数字档案管理系统各功能模块使用进行操作指导和技术支持。

(2) 对数字加工后的电子档案归档提供技术支撑。

(3) 等保、密评支持：根据实际工作需要协助采购人完成信息系统等级保护测评和商用密码测评的资料准备、系统整改、测评配合工作。

4、运维文档与汇报

建立完整的运维台账（故障台账、巡检台账、备份台账），定期（月度/季度/年度）向采购方提交《运维服务报告》，汇报运维工作情况、系统运行状态、问题及整改措施。

(二) 技术标准

1、故障等级划分及响应/解决时间

故障等级	定义（举例）	响应时间	解决时间	服务方式
一级（重大故障）	系统全面瘫痪、业务完全中断、数据丢失 / 泄露、核心硬件故障	≤15 分钟 (7×24)	≤4 小时	远程+现场(30 分钟内到场)

二级（严重故障）	系统部分功能瘫痪、核心业务受影响、网络大面积中断	≤30 分钟 (7×24)	≤8 小时	远程+现场（1小时内到场）
三级（一般故障）	系统部分功能异常、非核心业务受影响、单台设备故障	≤1 小时(5 ×8/7× 24)	≤24 小时	远程优先，必要时现场
四级（轻微故障）	系统操作小问题、咨询类问题、单用户终端问题	≤2 小时(5 ×8)	≤48 小时	远程解决

2、运维服务标准

系统可用性：档案系统全年可用率≥99.5%（可用率=（总时间-故障停机时间）/总时间×100%）；

故障处理：故障及时响应率 100%，一级/二级故障解决率 100%，三级/四级故障解决率≥99%；故障闭环率 100%（所有故障均有记录、处理、反馈）；

巡检标准：档案系统和配套商品软件每周进行 1 次常规巡检；巡检覆盖率 100%，发现问题整改率 100%，并输出《巡检报告》；

文档与台账：运维台账实时更新，记录完整、可追溯；月度、季度、年度运维报告按约定时间提交，通过率 100%；

（三） 人员要求

（1） 供应商需提供不少于 3 人的服务团队,对档案系统提供 7*24 小时的远程+现场技术支持。

（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） 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。

（4）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。

（5）供应商工作人员安全由供应商和工作人员本人负责，采购人不承担相应的安全责任。

（6）因用工引起的劳动纠纷等问题由中标供应商自行解决。

（四）安全保密要求

（1）供应商须和采购人签订保密协议。

（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。

（五）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) 供应商如预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。

(六) 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。

四、服务期限

2026 年 5 月 26 日至 2027 年 5 月 25 日，周期 1 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：（不可笼统约定。）

（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，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：（按照实际情况确定分期次数，最后一期应在完成履约验收后支付。合规合理确定分期比例，原则上，首期比例不得超过 40%。提交审核时删除此括号及其内容。）

本合同款项共分 _____ 期支付。

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

第二期：……

第 X 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 _____%，即人民币 _____ 元，大写 _____。

（若合同涉及多个时间段的服务，请明确约定是哪一阶段的履约验收。提交审核时删除此括号及其内容。）

（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____个工作日内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：