

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（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_____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

本合同所涉及的乙方应提供的服务如下：

1. 服务范围：

（1）内蒙古招商引资项目管理系统、中间件、数据库。其中内蒙古招商引资项目管理系统包含：用户管理门户、外出带队招商管理子系统、招商引资活动管理子系统、新签约项目管理子系统、开工项目管理子系统、招商引资报表、数据填报管理。以及 1 套数据库、2 套中间件。

（2）质量要求：保障内蒙古招商引资项目管理系统现有设计功能正常运行，满足商务厅部门的业务要求；维护内蒙古招商引资项目管理系统稳定安全运行，为我区优化招商引资项目管理提供平台支撑。

2. 服务要求：提供 7X24 小时电话、微信在线响应服务，技术支持 30 分钟内响应，现场服务 2 小时内到现场，4 小时内完成紧急故障处置和备用方案落实，48 小时内解决一般故障，保障系统稳定运行。

3. 日常管理：

（1）日常管理规章制度：乙方须制定良好的日常管理规章制度，保障系统正常运行。

(2) 日常工作岗位分工：乙方须制定良好的工作岗位分工，保障 7X24 小时电话、微信在线响应服务。

4. 日常技术支撑服务：

(1) 咨询响应：提供 7×24 小时电话、微信在线响应服务，对甲方与用户提出的技术咨询、操作疑问、提供远程操作指导服务，确保用户能正常使用系统。

(2) 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、数据误删恢复等）。

5. 系统监控运维服务：

(1) 实时监控：实时监测内蒙古招商引资项目管理系统、数据库、中间件运行状态，确保系统正常稳定运行。

(2) 系统巡检：软件系统每日巡检 1 次，巡检内容包括但不限于：软件运行状态、日志记录、资源占用情况等，及时发现异常，并根据异常原因及时解决问题。

6. 系统功能流程维护：

(1) 组织架构调整：根据用户需求调整系统组织架构，确保系统中单位组织架构与实际情况一致，保障系统业务正常开展；

(2) 用户及权限调整：处理用户账号角色及权限的变更，包括用户新增、注销、锁定与解锁、角色变更以及权限分配调整等。严格按照用户权限管理规范进行操作，确保用户权限与岗位职责相匹配。

(3) 流程修改：节点操作者变更、节点变更等，当系统业务流程存在增、删、改情况时，需对应进行系统指标调整，调整过程中必须保留历史数据指标，确保数据的连续性与可追溯。

(4) 字段修改：表单字段变更、表单样式修改、列表标题修改等，当系统业务字段存在增、删、改情况时，根据报表格式和内容变化调整对应的表内和表间运算、审核公式。

(5) 枚举调整：根据表单内容的改变，及时调整枚举字典，保证枚举数据与业务需求的一致性。

7. 商用密码应用安全性整改：

(1) Ukey 认证集成：管理员登录系统时进行 Ukey 认证；Ukey 代码集成；登录代码改造，基于 Ukey 强认证。保障系统安全性。

(2) 完整性认证：国密接口对接集成；新增、编辑权限时调用接口进行哈希值生成；登录时验证当前权限和哈希值；存储日志时对当前日志信息生成哈希值；查询日志时对日志数据做完整性验证；对人员权限做完整性改造。

(3) 机密性认证：表单中的一个金额字段和项目名称字段做机密性验证；对人员中的手机号、身份证做完整性、机密性认证改造。

(4) 测试联调：根据工作实际需要，按甲方要求配合密评公司进行验证、三方系统接口联调测试。

(5) 实施服务：https 改造运维部署配合；针对密评改造点的测试验证；系统回归性测试验证。

8. 故障修复服务：

(1) 一般故障修复服务：通过实时监控或用户反馈，4 小时内提交故障处理方案，远程或现场解决系统运行异常，确保软件系统正常运行。

(2) 紧急故障修复服务：接到紧急故障报修后，30 分钟内提交故障处理方案，远程或现场解决系统运行异常，确保软件系统正常运行。

具体故障级别分类、响应时间及故障解决时间如下：

故障级别	响应时间	故障解决时间
I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	30分钟内提交故障处理方案	2小时以内
II级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	1小时内提交故障处理方案	4小时以内
III级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	2小时内提交故障处理方案	24小时以内
IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	4小时内提交故障处理方案	48小时以内

9. 升级优化服务：

(1) 补丁升级：定期对 1 套数据库存储空间及表空间使用情况进行分析和优化，对 2 套中间件负载情况、关键配置进行优化。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、数据库及中间件安装安全补丁、功能更新包，避免因未安装补丁导致安全漏洞或功能异常。

(2) 系统优化：对软件系统功能迭代、界面优化、清理缓存。

(3) 使用体验提升：根据甲方与用户业务需求进行平台配置，针对业务需求进行功能微调，增强使用体验。

10. 数据运维服务：

(1) 数据备份：数据每日进行 1 次增量备份，每周进行 1 次全量备份，所有备份数据进行恢复测试。备份存储设备安全可靠。

(2) 数据恢复：接到数据恢复需求后，及时开展数据恢复工作，确保数据恢复成功率 100%。

(3) 数据安全：严格保护甲方数据，不得泄露、篡改、删除数据，不得向第三方提供任何数据。

(4) 接口开发运维：与其他相关系统对接涉及的接口开发运维工作。包括系统功能优化，接口开发和数据归集共享等工作，确保数据的完整性、安全性和可用性，防止数据丢失和泄露。

11. 安全运维服务：

(1) 系统安全自查与修复：每月对系统进行 1 次全面安全巡检，检查系统是否存在安全漏洞，相关日志是否存在异常情况。若在安全巡检中检测出系统存在安全问题，及时调整安全项配置，对软件应用安全漏洞进行修复并配合复查。

(2) 数据库安全自查与修复：每月对数据库进行 1 次全面安全巡检和安全管理，检查数据库状态、运行状况、相关日志是否存在异常情况。若在安全巡检中检测出数据库存在安全问题，对数据库进行修复处理故障并配合复查。

(3) 中间件安全自查与修复：每月对中间件进行 1 次全面安全巡检和安全管理，检查中间件的基本信息、核心参数配置、

系统日志是否存在异常情况。若在安全巡检中检测出中间件存在安全问题，配合软件人员进行故障现象分析定位、提出解决方案、排除故障。

（4）系统安全联查与修复：配合渗透测试人员开展软件系统渗透测试工作，对发现的安全漏洞和弱点进行修复，提升系统的防御能力；配合漏洞扫描人员开展漏洞扫描工作，对检测到的软件系统漏洞和弱点进行修复，确保软件系统能够及时应对安全威胁。

（5）配合等保测评：根据实际工作需要配合等保测评人员开展软件系统等保测评工作，对测评结果中存在的安全隐患和不符合项进行修复。

12. 人员配置要求：

（1）乙方需提供不少于 3 人的服务团队，对招商引资项目管理系统提供 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，服务团队则需抵达现场进行现场支持，直到问题解决。若甲方有现场会议需求，乙方需安排人员到场，配合甲方开展相关工作。

（2）乙方须书面承诺，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，甲方有权要求更换项目负责人，乙方需在 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，否则甲方有权终止合同并报相关管理部门进行处理。

（3）乙方承诺的项目负责人和运维服务的主要人员未经甲方同意不得调整；乙方如中途更换项目负责人和主要服务人员，

应征得甲方同意，否则甲方有权终止合同。

（4）乙方指派固定的团队为本项目提供专业服务，如须调整服务团队成员，须书面向甲方提出申请，说明申请理由，经甲方书面同意方可调整团队人员，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，甲方有权终止服务合同。

13. 安全保密要求：

（1）乙方与本项目的所有工作人员必须通过甲方的审核并签订保密协议。

（2）乙方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》、甲方单位保密要求及其他有关法律法规，严防失泄密情况发生。如若乙方及其工作人员泄露甲方工作秘密，甲方有权依法依规追究乙方及相关人员的责任。

（3）乙方应严格遵守甲方及需求单位各项相关管理制度，未经甲方批准，不得以任何形式复制或迁移文档数据。

（4）乙方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。

14. 其他要求：

（1）月度运维服务报告：按月度反馈运维服务报告，包括但不限于基础运维保障、用户管理服务、业务模块保障、服务响应与问题处理、安全防护等工作。

（2）年度运维服务报告：按运维周期反馈年度运维服务报告，综合汇总运维过程中生成的各类运维记录资料规范装订成册，

形成整体服务报告。

15. 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。

16. 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。

17. 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：（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. 乙方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. 符合乙方在投标（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20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：