

合同编号: HTDZ20231287

平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台功能模块建设项目运维服务项目

采购编号: 2023-11-20

合 同 书

甲方: 平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局

乙方: 河南海泰天成电子有限公司

合同书

甲方：平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局

乙方：河南海泰天成电子有限公司

根据平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台功能模块建设项目运维服务项目（采购编号：2022-04-37），双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

一、服务范围

1、运营环境服务内容

运营环境服务内容包括：政务专有云平台软件系统、计算功能要求、存储虚拟化功能、openstack 功能、系统安全功能要求、扩展与兼容性要求、政务专有云平台规格要求、安全资源池-防火墙、安全资源池-日志审计、安全资源池-数据库审计、安全资源池-防病毒、“互联网+政务服务”业务系统软件等级保护测评服务（三级）。（详细清单详见附件 1）

所需资源满足软件维护、硬件维护、数据运营、营商环境、政策协助、政务发展、数据库及数据共享交换平台、安全测评服务等内容运行使用。

2、软件运维服务内容

软件运维服务主要包括：运维交换监管系统、安全运维、一窗受理系统开发服务（详细清单详见附件 2）

1)、运维服务

为保障平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台软件及运营环境正常运行，乙方组建专业的运维服务团队为甲方提供专业服务并遵守甲方相关制度。

为保障平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台软件及运营环境正常运行并持续改进，乙方将建立一个流程化、标准化、规范化、专业化的运维服务体系，对日常咨询、日常工作、平台优化、系统推广提供体系化的服务。

为解决工作人员和社会公众在参与平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台业务流转过程中面临的各种问题；协助相关部门对政务服务平台中的权力事项和服务事项进行优化、调整；保障政务服务业务工作的稳定运行和有序开展；为政务服务业务流程优化、材料精简和效率提升提供技术支持。

2)、运维服务内容

对于《平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台功能模块建设项目运维服务项目》中涉及的应用软件及运营环境提供以下运维服务：

咨询服务

乙方提供坐席支持，为平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台、政务服务网提供 5×8 小时电话支持服务，确保工作时间沟通渠道的绝对畅通，并设定专业人员，及时解答业务工作人员和办事群众咨询的问题。

现场服务

乙方主动上门和按需上门服务相结合，了解业务运行情况、探讨优化方案、现场排查并解决包括与平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台相关的应用软件和运营环境在内的使用和系统运行等方面的问题。

按需向平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务部门提供现场服务。

响应时间及解决问题时间

运维服务乙方需提供实时相应及快速现场服务，保障解决问题时间及时，保障平台系统顺利运行。

培训服务需求

(1) 乙方按需对平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平

台操作人员集中进行免费培训，并提供系统操作所需要的培训资料。

(2) 根据甲方的要求，组织甲方与软件开发人员之间的技术交流活动。

数据服务

(1) 乙方定期进行系统检查、数据备份。

(2) 乙方对日常运行数据进行核查，接受平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台使用用户对数据的维护申请，在平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台主管部门的授权下及时进行数据维护处理。

(3) 在平顶山市卫东区政务服务和大数据管理局一体化线上政务服务平台运行管理主管部门的统一安排下，乙方需按相关政策要求进行数据批量处理工作，整个过程需建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制。

应急响应

乙方需建立平台应急预警和预防机制、应急处理方案，通过驻场人员对平台出现的各类突发事件进行及时响应和处理。

技术培训

乙方对甲方技术管理和操作使用人员进行技术培训，培训时间、地点、人员、授课内容等有甲、乙双方协商决定，乙方提供技术培训教材。

二、运维服务基本要求

(1) 组织结构

乙方成立项目小组，设立项目经理责任制，制定标准化实施组织架构，以确保项目运维服务的顺利开展。

(2) 人员要求

乙方在项目所在地区设立有售后维护机构，提供运维工作人员，提供售后服务支撑，售后服务人员拥有此类系统设备的运维服务经验，在运维服务过程中涉及到甲方机密的数据或者文件，乙方运维服务工程师需严格按照职业操守为甲方保密。

合同编号: HTDZ20231287

(3) 时间要求

乙方提供 7 天×24 小时在线服务, 随时接听报修电话、随时对系统进行抢修, 遇各类活动, 应根据甲方要求按其规定上下班, 国家法定节假日放假期间, 需根据甲方要求, 指派运维人员进行驻岗值守工作, 保证假期之间紧急事情的处理工作。

(4) 安全要求

乙方应自行建立安全体系, 并承担因乙方原因造成的安全事故一切责任。

三、运维服务目标

(1) 组织措施有力

乙方应建立高效的组织架构, 有清晰的工作任务分工、管理职能分工, 合理的工作流程, 建立运维工作进度、成本、质量、安全、档案管理体系。

(2) 系统运行稳定

各系统运行稳定, 各项性能及使用达到甲方的服务要求。

(3) 系统应用高效

各系统软件安全、稳定、可靠运行, 各项性能及使用达到甲方的服务要求。

(4) 服务响应及时

对维护保养、设备抢修、系统保障、应急处置等工作能做到及时响应, 各项性能及使用达到甲方的服务要求。

四、服务费用

本合同总金额为人民币 1332000.00 元 (人民币大写: 壹佰叁拾叁万贰仟元整)。

五、服务期限

本合同服务期限为两年。自 2023 年 12 月 4 日至 2025 年 12 月 4 日。

六、付款方式

1、甲方以转账方式支付本合同价款，甲乙双方对于有关商业发票、结算票据事宜一致认同：甲方取得发票不代表甲方价款已付清，价款已付清是以甲方货款全部到乙方开户行账户为标准。

2、遵照《保障中小企业款项支付条例》（国务院第 728 号令）及《河南省财政厅关于优化政府采购营商环境有关问题的通知》（豫财购〔2019〕4 号）的有关精神。结合本项目的情况，本项目分两次支付合同款项，具体支付方式如下：

（1）第一年服务到期后，10 个工作日内甲方向乙方支付第一年度服务费即总金额的 50%，即本次支付：人民币陆拾陆万陆仟元整（666000.00 元）。

（2）第二年服务到期后，10 个工作日内甲方向乙方支付第二年度服务费即总金额的 50%，即本次支付：人民币陆拾陆万陆仟元整（666000.00 元）。

3、如果平台因政策原因停止运行，服务费按本次招标金额核算出单日价格，最终按实际服务天数结算支付。

七、甲、乙双方的权利和义务

甲方：

- 1、负责在合同生效后向乙方提供甲方拥有的关于本项目的相关技术资料。
- 2、负责提供现场必要的工作条件、工具和设备。
- 3、负责做好乙方来现场服务的配合工作，甲方对服务检查中所发现损坏的备品备件负责。

4、负责按本合同的规定支付乙方的现场技术服务费用。

5、甲方指派一名技术人员负责联络和现场协调的工作。

乙方：

1、负责组织乙方技术精湛的现场服务工程师到现场进行服务。

2、乙方来现场技术服务必须遵守与甲方有关的合法规章制度。

3、乙方来现场服务的交通、食宿费用自理。

4、乙方必须对整个运维服务的内容保密，不得将招标文件及合同中关于系统现状

合同编号：HTDZ20231287

及建设情况提供给任何第三方，否则追究法律责任。

八、违约责任

1、甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，均视为违约。守约方可向违约方发出要求其履行合同义务的书面通知，违约方应在通知发出之日起5个工作日内采取补救措施，逾期仍未采取措施的，则守约方有权要求违约方继续履行合同义务并赔偿因此造成的损失。

2、因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

3、乙方未按照本合同履行保密责任，乙方按照合同总金额的万分之三支付违约金。

4、甲方未按照本合同付款方式进行付款，甲方按照合同约定时间需支付金额的万分之三支付违约金。

九、不可抗力

1、本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2、如发生不可抗力因素，以至于任何一方因此无法履行或无法完全履行其义务，另一方无权追究其责任。

3、遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后15日内向对方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行、不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

十、其它

1、本合同未尽事宜，甲乙双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

2、招标文件、投标文件、在本合同实施过程中双方共同签署的补充协议与修正文件（若有）均为本合同的组成部分。

3、转让与分包：本项目禁止转让分包。

4、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由甲乙

合同编号：HTDZ20231287

双方直接协商解决，如协商不成可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

5、合同生效及其他：本合同经双方法人代表或委托代理人签字并盖章后生效。本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法人代表或委托代理人：

法人代表或委托代理人：

日期：2023年12月4日

日期： 年 月 日