

# 第一章 投标函

## 投标函

致：深圳公共资源交易中心

1. 根据已收到贵单位的项目编号为 FTZXCG-2025-00024 的 2025 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”信息系统运维服务项目（项目名称）项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，愿意按照招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2. 投标价格见投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标总价。

3. 如果我单位中标，我单位将按照招标文件的要求足额提交履约担保。

4. 我单位同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中明确的投标有效期内有效，在此期间内我单位的投标有可能中标，我方将受此约束。

5. 除非另外达成协议并生效，贵单位的中标通知书和本投标文件将构成合同的重要内容。

6. 我单位理解贵单位将不受必须接受所收到的最低报价或其它任何投标文件的约束。

7. 如我单位提交样品，且未在规定时间内取回样品的，视同放弃取回，同意深圳公共资源交易中心对我单位提交的样品进行清理。

投标人：浪潮软件股份有限公司； 单位地址：山东省泰安市岱岳区东岳大街 527 号（注册地址）济南市高新区浪潮路 1036 号浪潮科技园（经营地址）；

法定代表人（负责人）或其授权委托代理人：王红丹；

电话：18678835856；

日期：2025 年 4 月 1 日

## 第二章 政府采购投标及履约承诺函

### 政府采购投标及履约承诺函

致：深圳公共资源交易中心

我单位承诺：

1. 我单位参与本项目所投标（响应）的货物、工程或服务，不存在侵犯知识产权的情况。

2. 我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

3. 我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

4. 我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

5. 我单位不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为。

6. 我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

7. 我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。

8. 我单位已认真核对了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

9. 我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

10. 我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。

11. 我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。若所投产品包括数据中心相关设备的，应满足《财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发〈绿色数据中心政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财库〔2023〕7号）要求。若所投产品涉及国家强制性标准的，所投产品应符合国家强制性标准相关要求。

12. 我单位已知悉并同意中标（成交）结果信息公示（公开）的内容。

13. 我单位保证，符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；不存在为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形。若存在“不同供应商的董事、股东或其他高级管理人员为同一人的”情形的，我单位保证不存在串通投标、恶意串通或者视为串通投标的情形。

14. 我单位保证，若所投产品列入强制性产品认证目录的，则所投该产品须获得强制性产品认证证书（即 CCC 认证）；其中适用自我声明评价方式的产品，则所投该产品须具有“强制性认证产品符合性自我声明”；若所投产品列入工业产品生产许可证管理的产品目录的，则所投该产品生产者（制造商）须获得《全国工业产品生产许可证》。

15. 我单位清楚，如存在违反投标承诺行为情节严重的，将根据《深圳市财

政局关于印发《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》的通知》，依法被列入失信信息。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人： 浪潮软件股份有限公司

日期： 2025 年 4 月 1 日



## 第三章 投标人情况及资格证明文件

### 3.1 投标人资格证明文件

（特别提示：投标人须按本招标文件第一册第一章招标公告“申请人的资格要求”（即投标人资格要求）提供相关的资格证明资料，未提供或提供不完整、不符合要求的，将作投标无效处理。其中要求提供《政府采购投标及履约承诺函》《供应商基本情况表》且已在规定章节中提供的，此处不重复提供。）

#### 3.1.1 具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证书等证明资料扫描件）



### 3.1.2 本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标

我公司承诺：

本项目我公司独立投标，非联合体投标。

本项目为运维服务，所投产品无进口产品。

### 3.1.3 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）

我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，详见第二章 政府采购投标及履约承诺函。

### 3.1.4 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）

我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，详见第二章 政府采购投标及履约承诺函。

### 3.1.5 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）

我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，详见第二章 政府采购投标及履约承诺函。

### 3.1.6 不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）

我单位不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为。在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，详见第二章 政府采购投标及履约承诺函。

### **3.1.7 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）**

我单位不存在为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形。在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明，详见第二章 政府采购投标及履约承诺函。

### **3.1.8 不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同投标供应商的投标文件不得由同一单位或者同一人编制；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息）**

我单位不存在以上情形，填写《供应商基本情况表》，详见第八章 供应商基本情况表。

### **3.1.9 本项目不是专门面向中小企业采购**

我单位完全响应本条款。

本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

## **3.2 中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函**

### **3.2.1 中小企业声明函（服务）**

无，我公司非中小企业。

### **3.2.2 残疾人福利性单位声明函（服务类）**

无，我公司非残疾人福利性单位。

### **3.2.3 监狱企业声明函【服务类，监狱企业如需享受优惠政策，还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件】**

无，我公司非监狱企业。

## 第四章 项目详细报价

### 4.1 分项报价表

分项报价表

序号	需求名称		金额 (元)	说明
一	详见如下具体费用		/	/
二	运维 服务 费用	深圳市权责清单系统（福田区）运维服务	43000	不含税
		广东政务服务网（福田区）运维服务	36000	
		深圳市一窗综合服务受理平台（福田区） 运维服务	80000	
		深圳市公共审批平台（福田区）运维服务	59000	
		福田区政务服务中心排队叫号系统运维服 务	50000	
		深圳市好差评管理系统（福田区）运维服 务	45000	
		“福田政务”公众号运维服务	40000	
		“福田政务”视频号运维服务	35000	
		运维支撑服务	31700	
		系统安全运维	20000	
运维服务费用小计			439700	不含税
三	其他 费用	无	0	无其他费 用
		无	0	无其他费 用
	其他费用小计		0	/
四	税金	26382	无	
/	.....	/	/	
合计(元)			466082	以上各项 之和

## 4.2 投标人认为需要涉及的其他内容报价清单

### 4.2.1 开标一览表

序号	需求名称	金额（元）	说明
一	2025 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”信息系统运维服务项目	小写：466082 元 大写：肆拾陆万陆仟零捌拾贰元整	无

## 第五章 同类项目业绩

同类项目业绩

序号	采购人	项目名称	合同签订时间	完成时间	服务情况	联系人	联系电话
1	内蒙古自治区大数据中心	自治区一体化在线政务服务平台运维项目	2024-12-20	2025-12-31	服务中	张树礼	0471-4827177
2	太原市行政审批服务管理局	太原市一体化政务服务平台、局办公自动化平台、数据开放平台运维服务	2023-11-01	2024-11-30	已验收	郑文明	0351-2377111
3	深圳市政务服务数据管理局	广东省网上办事大厅深圳分厅及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目	2023-04-16	2024-04-16	已验收	王耀文	0755-88127601
4	深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心	2024年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目	2024-5-22	2025-5-22	服务中	陈凯仁	0755-82979739



5	深圳市 宝安区 政务服务 数据 管理局	深圳市统一申 办受理系统推 广应用项目系 统维护合同 (2023-2024)	2023- 08-30	2024- 08-30	已 验 收	刘萃	0755- 27660150
6	深圳市 坪山区 政务服 务数据 管理局	2023 年度深圳 市坪山区公共 服务综合信息 系统运维服务 项目	2023- 07-24	2024- 05-24	已 验 收	邓丽 萍	0755- 28318384

(特别提示：以上表格仅供参考。投标人须按本招标文件评标信息中“同类项目业绩”这一评分因素要求，提供证明资料)

## 5.1 自治区一体化在线政务服务平台运维项目

合同编号：x2024-400

内蒙古自治区大数据中心

# 运维服务采购合同

项目名称：自治区一体化在线政务服务平台运维项目

项目编号：NMGZC-G-F-240565

包段名称：合同包1(自治区一体化在线政务服务平台运维)

签订地点：呼和浩特市

签订日期：2024 年 12 月

甲方（采购人）： 内蒙古自治区大数据中心

法人代表人： 张树礼

地址： 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区敕勒川大街6号

邮编： 010000

联系电话： 0471- 4827177

乙方（供应商）： 浪潮软件股份有限公司

法人代表人： 赵绍祥

地址： 山东省泰安市岱岳区东岳大街527号

邮编： 271000

联系电话： 0538-6718888

甲方通过公开招标采购方式确定乙方为自治区一体化在线政务服务平台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，并严格遵循自治区一体化在线政务服务平台运维项目公开招标文件（NMGZC-G-F-240565）招标文件中的相关规定，由采购人（甲方）与供应商（乙方）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：

编号	服务名称	服务内容	数量	单价	总价
1	自治区 一体化 在线政 务平台 运维	<p>全面保障一体化政务服务平台中基础应用支撑平台、统一身份认证系统、电子证照系统、运维监控系统、中介服务超市系统、电子监察系统、全区政务服务“好差评”系统、排队取号系统等8个业务应用系统平稳运行及有效应用，具体要求如下：</p> <p>(一) 建立系统运维机制：建立完善的运维机制，包括运维团队、运维方案、运维制度、应急预案等，运维人员严格遵守有关信息安全与保密管理规定。按天形成运行维护巡检报告并提交，按月提交当月运行维护报告，要求阐明当月问题对应用系统出现的故障；对存在的技术问题提出可行的解决方案。同时建立与其他运维团队联动排查处理问题的机制。服务期内需提交月度和季度运维报告，以及半年度运维服务总结报告和全年度运维方位总结报告。</p> <p>(二) 1.人员要求：配置不少于18名驻场人员，包含不少于2名的本地研发人员，要求驻场人员提供5*8小时现场办公服务，7*24小时电话响应服务。驻场人员做好和系统实施单位的沟通和问题联系支持解决。维护团队拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系，定期对运行情况进行分析，并提出优化方案。项目团队所有人员均须遵守甲方关于保密的相关规定。项目团队人员更换需征得甲方同意后方可更换。</p> <p>2.保密要求 乙方必须承诺严格保守项目秘密并提供保密承诺书，承诺对本次项目所涉及的政府工作秘密、业务需求、协议、系统设计、技术成果等内容和相关事项严格保密，必须对包括但不限于甲方网络环境、后台数据、VPN地址及账号等内容严格保密，保证不向其他单位和个人泄露。不得以任何方式向任何第三方包括但不限于泄露、出售、出租、转让、许可使用或共享甲方的秘密，或提供可接触对方秘密的手段，保密承诺必须加盖乙方公章。</p>	1	2928000元	2928000元

	<p>(三) 运维服务期内, 运维服务商必须保障 8 个业务应用系统按照国家、自治区相关要求以及用户需求对相关的业务系统进行系统需求变更的, 对系统界面、应用接口和数据库等进行调整、优化, 以及系统大改或者新建, 都需以工单形式申报、审核、实施。运维期结束按照工单内容评估工作量和费用。</p> <p>(四) 乙方驻场运维团队使用甲方提供的办公家具的需要履行借用手续, 如有损坏须照价赔偿。</p> <p>(五) 运维周期: 基础应用支撑平台、统一身份认证系统、电子监察系统、中介服务超市系统、运维监控系统、好差评系统、排队取号系统的运维周期为合同签订之日起一年。电子证照系统的运维周期为 2025 年 7 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。</p> <p>(六) 具体运维工作内容如下:</p> <p>1、总体运维服务内容</p> <p>1.1 系统监控管理与巡检 实时监控系统运行状态, 针对服务器的运行状态和资源占用情况对中间件、数据库的运行情况(如 CPU 使用率、内存占用率、磁盘空间使用率等), 进行集中监测和报警(可通过短信或邮件形式进行通知)。发生报警后运维负责人及时组织团队处理报警问题, 保障系统服务器的稳定运行。持续监控系统日志, 及时发现并处理异常情况, 减少系统停机时间。设置合理的告警阈值, 确保及时发现并响应异常情况。定期审查监控数据, 分析系统运行趋势, 预防潜在问题。运维服务人员定期对运维对象(各业务系统应用软件、配套终端设备)的运行状态进行检查和分析, 发现并排除故障隐患, 以保障运维对象稳定运行。</p> <p>1.2 数据管理与备份 执行定期数据备份, 确保数据的完整性和可恢复性。管理数据访问权限, 实施严格的数据安全策略。监督数据迁移和更新流程, 确保数据一致性。数据和系统的定期容灾备份。为确保关键业务数据在各类灾害情况下的安全性、完整性和可用性, 在发生数据丢失或系统故障时, 能够迅速恢复业务、减少损失, 同时确保符合国家相关法律法规和行业标准。采取全量备份、增量备份、差异备份、日志备份等多种备份方式组合数据备份的策略, 有序对系统和业务数据进行长期安全保障。</p> <p>1.3 安全防护与审计 配合云中心实施防火墙、入侵检测系统等安全措施, 防范外部威胁。定期进行安全漏洞扫描和修复, 增强系统防御能力。配合开展定期的安全审计, 确保系统符合法规和政策要求。</p> <p>综合性保障系统安全, 从网络安全、系统安全、应用安全、数据安全、访问控制等方面综合性提升系统安全能力, 保障系统长期有效和安全可靠运行。</p> <p>1.4 系统性能优化 定期评估系统性能, 根据业务需求进行调优。规划并执行系统优化, 包括软件版本优化、优化数据库查询、提升数据处理速度。</p>		
--	--	--	--



	<p>分析系统运行效率，识别性能瓶颈所在，提出针对性的优化建议，改善用户体验，实施优化措施后持续跟踪效果。</p> <p>1.5 系统故障排除 提供 7*24 小时技术支持，确保及时响应用户和技术问题。快速定位并解决系统故障，降低平均修复时间。提供用户培训和支持，确保用户能够有效使用系统。</p> <p>1.6 系统更新报备 涉及系统功能的新增、修改、更新等，需在报备用户方同意及签字后，按时执行更新内容，并进行相关测试，确保更新安全可用，并形成工作记录单。</p> <p>1.7 安全灾备演练 依据重大节日及其他应急要求，执行安全演练。依据灾备中心灾备演练计划，定期与灾备小组执行数据恢复演练，记录数据恢复演练的过程和结果，形成工作记录单。</p> <p>1.8 漏洞扫描修复 配合国家、自治区、政务云及安全工作组开展漏洞扫描和系统修复，并形成工作记录单。根据公安、网信办等相关部门不定期发布的操作系统、中间件、数据库等补丁或漏洞的相关文件，按要求进行修复处理。</p> <p>1.9 配置和管理服务器 根据业务需求和预期负载，选择合适的服务器硬件和规格。配置防火墙、启用系统日志记录、设置访问控制和用户权限。安装和配置必要的服务，如数据库、中间件等。调整服务参数，如内存分配、缓存设置，以优化性能。配置网络防火墙，限制不必要的端口和服务暴露。根据存储需求和备份策略，合理规划磁盘空间。部署监控工具，实时监控服务器状态。定期检查并应用系统和应用软件的更新，保持系统安全和兼容性。</p> <p>1.10 提供线上用户培训 确定培训的目标群体，进行需求分析，设计培训课程大纲，确保覆盖所有关键知识点。通过线上视频会议形式进行远程屏幕共享形式的培训，并加入互动环节，如问答、讨论、实操练习，提高培训人员参与度。使用实际案例或模拟场景，帮助用户将理论知识应用于实践。提供详细的讲义和操作手册，便于培训人员复习，并录制操作演示视频，方便学员反复观看。培训结束后，收集培训人员的反馈，了解满意度和改进建议。</p> <p>1.11 提供线上线下技术支持 组建专业化的技术支持团队，建立线下、线上多渠道服务支持。线下服务提供驻自治区政务服务与数据管理局驻场服务；线上使用即时通讯工具、电子邮件等，及时接收和回复用户的技术问题。建立快速响应机制，根据问题的严重程度和客户的重要性，将请求分为不同优先级，确保紧急问题得到优先处理。同时定期收集客户反馈，评估服务质量，识别需要改进的地方，作为系统下一步优化思路。包括各系统个性化服务内容：（1）基础应用支撑平台：处理自治区各部门的组织机构新增、变更、删除需求，并邮件记录结果，形成日常运维记录；保障自治区本级各部门、全区各盟市、旗县使用过程中咨询问题及时处理，系统运行过程中模块异常问题的日常故障处理；向国家政务服务组织机构管理系统中同步创建、变更、删除组织机构数据等。（2）统一身份认证</p>	
--	--	--

	<p>系统：对统一身份认证系统进行定期巡检，保障自治区本级各部门、全区各盟市、旗县使用过程中问题及时处理，系统运行过程中模块异常问题的日常故障处理，及时了解各已对接系统使用统一身份认证情况；定期统计自治区本级、盟市部门应用系统接入统一身份认证的数量，形成表格，按自治区、盟市分别统计接入量；建立承诺函、等级保护证明时间管理台账，动态更新台账内容，对等保证明已过期或承诺函到期证明进行记录；协助 12345 企业专席人员处理用户统一身份认证登录过程中存在疑难问题。及时处置 12345 工单、12345 转办电话咨询等互动问题，保障用户满意度；针对用户在统一身份认证登录过程中或系统使用过程中遇到问题，及时更新至 12345 知识库，用于客服专席人员解答用户相关问题，及时进行知识库的查漏补缺；面向全区范围的政务服务管理和实施单位人员提供系统使用指导、技术答疑、资源协调等服务。（3）电子证照系统：完成电子证照数据、接口、共享交换等建设标准规范运维，完成电子证照目录服务运维，完成电子证照生成、采集、签发服务维护，提供电子证照模版定制、配置管理、数据采集、证照生成、证照管理、证照共享、证照申诉、审计管理、证照查询、证照验证等服务。（4）电子监察系统：面向电子监察全体用户提供异议协助核查处理，提供对系统基本使用操作的指导。（5）运维监控系统 保障运维监控的主机监控、接口监控数据上报等功能模块服务正常；系统运行过程中日常故障处理，确保系统的稳定性。</p> <p>1.12 数据处理。配合用户对错误及不准确的数据进行调整、维护、处理，包括对软件使用不当产生的错误数据的修正服务；对外在因素（如服务器宕机等）造成数据不准确的修正服务；对上下级数据上报、数据下发数据不正确的排查、修正服务。</p> <p>2、定制软件系统运维</p> <p>2.1 基础应用支撑平台 对基础应用支撑平台进行密评适配，在自治区政务云提供基础环境、加密环境的基础上，进行计算、应用和数据几个层面的密码适配，符合密评要求。（1）应用和数据加密重点实现应用数据安全密密化，采用密码技术保证重要数据在存储、传输过程中的机密性、完整性。（2）系统功能适配对用户登录、用户新增、用户修改、用户信息查询、用户管理、重置密码功能、应用接入、组织机构管理等功能依据密码标准要求进行功能适配。（3）对外服务适配 对登录接口服务和用户信息查询服务进行国密适配。（4）历史数据处理 需要将用户的密码以及相关敏感信息（身份证信息、手机号信息、邮箱信息）进行加密转换。</p> <p>2.2 电子证照系统</p> <p>2.2.1 系统融合对接：（1）对接商务部系统，实现通过电子证照系统接受制证数据，并将制证结果返回至商务部，并可下载证照附件。（2）对接农业农村部系统，通过电子证照系统调用国办接口获取证照数据，结合电子印章生成完整的执业兽医</p>		
--	---	--	--



	<p>资格证书电子证照文件。(3)对接水利部系统,电子证照系统通过与审批系统对接,获取证照照面数据,并调用下载接口获取水利部电子证照文件。(4)对接住建厅《建设工程质量检测机构资质证书》,电子证照系统按照住建部《一体化政务服务平台 电子证照 建设工程质量检测机构资质证书》C 0394—2024 标准文件,制作该证个性化模板,通过电子证照系统与住建厅审批系统对接最终生成电子证照文件。</p> <p>2.2.2 平台支撑能力优化:(1)电子证照文件合成优化,优化电子证照文件生成方法,解决依赖现有插件产生的不兼容部分国产化系统、加载速度慢、文件易丢失等问题。(2)电子签章模式优化 基于系统目前提供的电子签章服务,进行电子签章模式优化,主要包括新增年检签章和联合签章。(3)数据安全优化 提供数据安全、安全防护、安全服务和安全审计等功能。安全管理主要包括证照调用用途说明、证照服务异常调用研判、证照文件地址时效控制、证照越权访问等安全验证、证照系统白名单访问控制、用证系统接入安全检查等服务,确保电子证照系统与国家政务服务平台的安全对接。安全防护提供计算环境安全、数据安全防护、接口安全防护等服务,保障系统安全稳定运行。安全服务包括安全预警、系统运行情况检测等服务,确保系统稳定,提供全方位的安全保障。安全审计包括接口安全风险审计、证照数据安全审计等服务,对电子证照系统的各类操作行为进行完整的分类统计汇总。</p> <p>(4)推动行业标准化,包括行业主管权限控制、精细化权限控制 (5)证照授权优化 在办事过程中,自然人和法人可授权代理人查看、使用其持有的电子证照,满足电子证照授权需要代理人认证的需求,并在电子证照系统展示统计授权情况,实现“授权减流程”的电子证照共享服务,提高办事效率。(6)政务服务网新增证照申诉功能,满足电子证照异议处理、申诉过程查看、申诉结果查询和催办。(7)证照统计分析 优化统计分析,新增目录领取及制证统计、证照来源统计、部门数据一览、上报办数据统计、数据治理率统计、区划部门签章统计、区划证照总体统计、按时间统计证照变化情况和证照类型统计,以图表形式展示,直观展示系统运行情况的数据概览。</p> <p>(8)电子签署中心、电子证照文件库建设 证照文件库包含证照原件和证照加注件,存储各环节流程生成的电子证照文件,支撑电子证照共享应用。对于已失效(含过期、变更、吊销、注销、已过加注件有效期等情形)的证照文件可进行存储转移,减小存储压力。</p> <p>2.2.3 数据检测治理 包括电子证照数据检测系统、电子证照数据检测实施服务和电子证照数据治理服务。</p> <p>1、电子证照数据检测系统</p> <p>(1)证照检测总览 展示检测系统汇聚各部门、各地区证照检测概况,提供分类展示各部门、各地区证照检测汇总情况。(2)检测规则管理 维护检测系统中各类证照内容、证照索引的检</p>	
--	---	--

	<p>测规则, 主要包含基础规则管理、索引规则管理和内容规则管理。(3)检测样本管理 用来管理电子证照检测系统样本数据, 具体功能模块包含索引样本管理和证照样本管理。(4)证照索引检测 主要对区域内电子证照索引数据进行质量检测, 主要包括证照索引检测和证照索引检测任务管理等功能。(5)证照内容检测 支持按证照类型, 对各地区、各部门证照数据(含证照元数据、证照文件)进行检测, 主要包括证照检测、证照检测任务管理和证照检测报告等功能。(6)证照通道检测 主要对区域内电子证照服务通道进行质量检测, 主要包括服务通道检测、通道任务检测管理和通道检测报告等功能。(7)统计分析 用于对证照索引、内容、通道的检测结果进行统计分析, 提供了按证照类型、地区、部门等进行证照检测结果多维度统计分析。(8)证照检测报告 对证照内容、证照索引、证照服务通道的检测结果形成多维度证照检测评估报告, 主要提供检测报告总览和检测报告管理等功能。(9)系统管理 提供满足检测系统运行所必须的配置功能, 是检测系统对外提供服务的基础支撑。主要提供用户管理、菜单管理、权限管理、字典管理、接口管理、定时任务管理等功能。</p> <p>2、电子证照数据检测实施服务 提供证照索引检测服务、证照内容检测服务、证照通道检测实施服务。</p> <p>3、电子证照数据治理服务 证照数据治理主要针对证照索引数据和证照物理数据, 按照各类证照的国标工程规范及共享服务要求可对数据的完整性、规范性、唯一性、标准性、关联性、时效性进行治理。另外, 针对身份证号、统一社会信用代码等公有规则提供统一校验规则定义; 针对证照特有规则提供证照检测私有规则, 私有规则仅面向特定证照。包含数据治理规则管理和证照数据治理功能。</p> <p>2.3 电子监察系统</p> <p>2.3.1 扩展监察范围 在现有事项监察的基础上, 对接自治区好差评系统、自治区电子证照等系统, 从申请人申请办理开始, 到事项办理, 再到办件过程, 以及最终的证照生成领取、事项评价, 形成全生命周期监察闭环。</p> <p>2.3.2 扩大监察覆盖维度 对接自治区一件事系统、区住建局工程建设项目审批系统, 将一件事办件、工改办件纳入电子监察系统进行统一监察。</p> <p>2.3.3 纵向加深监察层级 为了实现更全面、更精细的监察覆盖, 后续需进行覆盖范围的扩展优化, 面向符合条件的自治区本级、盟市、旗县、街道(乡镇)、社区(村)拓展监察服务, 全力推行五级电子监察。</p> <p>2.3.4 丰富现有系统功能 (1)新增数据质检模块 以综合一窗受理平台接口规范和其他对接中确定的数据交换标准为基准, 进行数据质检, 包括数据汇聚与预处理、数据时效性监察、数</p>		
--	---	--	--

	<p>据完整性监察等。(2)新增监察异议申诉模块 针对电子监察系统根据监察规则发放的红黄牌数据,涉及部门可能存在有异议的情况新增监察申诉功能,包括申诉发起、申诉提交与追踪、申诉受理与分配、申诉复合与研判、申诉结果反馈与执行、申诉统计与分析等功能。(3)优化首页、综合统计菜单 对首页统计页面重新设计、优化综合统计菜单和对数据时效性和异常特别程序进行统计。(4)新增监察结果自动生成台账、导出功能 在现有数据统计分析的基础上,汇总各区划、部门监察结果,自动生成台账,展示不同部门、区划的整体监察情况、排名、办件、数据来源情况等。(5)完善监察反馈渠道形成监察闭环 建设监察结果确认功能,用于监察系统用户在收到监察结果且确认监察结果准确的情况下,对监察结果进行系统内操作确认的业务情形,(6)建设部门效能考核功能 根据事项办结时限、服务评价、投诉处理、预警纠错等业务数据,对部门的行政效能进行排名、考核,形成考核结果,作为部门绩效考核依据,将电子监察纳入绩效考核范围。(7)新增“体外循环”监察 区分事项办件的受理端来源,明确来自于线下大厅或线上渠道来源,确定是在政务服务中心受理还是在部门受理。并比对受理数、电子证照的出证数,对“体外循环”、“多头受理”等情况进行监察。(8)完善监察反馈消息提醒完善系统提醒功能,逐步扩大提醒的范围与人员。对监察结果进行分析研判,通过系统页面弹窗、短信等渠道反馈大厅管理部门、业务审批等相关部门,告知业务部门对问题及时跟进处理。(9)建设效能监督驾驶舱 通过各系统数据归集,实时展示大厅进驻事项实际运行情况、事项办理超时情况、电子证照数据情况、好差评情况等专项分析数据,生成对应的可视化分析页面,为监察管理工作提供可视化数据支撑。(10)系统架构优化 为保证电子监察系统7X24小时有效提供系统服务,优化系统架构,由目前的单机提供服务优化至负载均衡和容灾架构。(11)对外数据共享 为确保监察数据传输中的安全性,电子监察情况结果接口挂接到自治区受理平台,可以通过自治区受理平台进行接口申请,实现数据的传输。</p> <p>2.3.5 完善电子监察判断规则 参考先进省份标准规范,完善系统规则判断逻辑,进行事项标准化异常判断、办件异常判断、证照入库异常判断。</p> <p>2.3.6 深化与综窗系统的业务对接 在现有与综窗系统的对接基础上,持续深化系统对接、业务关联。完善系统功能,对材料补正、退件等特别程序办件,优化挂起逻辑、优化计时逻辑。配合综窗、各部门解决部门在数据推送、环节设置等方面存在的问题,缩短数据同步时间。配合综窗逐步扩展事项监察覆盖范围,逐步将所有政务服务事项纳入监察范围,实现事项全覆盖、全流程监察。</p> <p>2.4 中介服务超市系统</p> <p>2.4.1 丰富现有系统功能 (1)开发机关事业单位入驻内蒙古</p>	
--	---	--

	<p>自治区网上中介服务超市上传承诺书功能 (2) 开发机关事业单位性质的业主, 平台可提供使用全部选择方式功能 (3) 开发企业性质的中介服务机构增加代理人签章功能 (4) 开发不允许失信的中介服务机构参与报名采购公告功能 (5) 优化选取方式规则 (6) 开发发布采购公告时系统判断报名开始时间和报名截止时间功能 (7) 开发网站首页飘窗 (8) 开发中介服务机构用户中心消息提醒功能 (9) 提供中介基本信息页面的必填字段调整 (10) 开发业主可查看中选中介服务机构信息功能 (11) 开发业主对中介服务机构的的评价规则 (12) 开发中介事项接口, 用于中介服务事项清单数据的推送 (13) 开发区外的资质和部门强关联 (14) 增加提交资质申请后短信提醒 (15) 增加资质审核完成后短信提醒 (16) 开发企业性质的中介服务机构入驻需在线签署承诺书, 增加验章环节 (17) 中介服务机构保存基本信息时校验是否为失信企业 (18) 开发系统管理员可审核全部资质功能, 在审核时新加筛选选项 (19) 开发中介不良行为记录审核功能 (20) 增加报名截止后的短信提醒</p> <p>2.4.2 调整中介超市页面。(1) 首页头部展示参考先进省份重新设计 (2) 中介服务分类: 按照小图标和文字的展示方式, 依据申请数量倒序展示。(3) 服务指南: 提供超市简介、入驻指南、选取方式、服务咨询等内容。(4) 公告展示: 分为采购公告、中选公告、取消采购公告, 数据展示有滚动效果。(5) 运行情况: 展示入驻中介服务机构数、入驻业主数、服务类型数、发布公告、当前竞选公告、中选公告和取消公告数。(6) 其他页面: 网站统计页面设计、服务指南页面设计、其他页面的头部对应内容修改。</p> <p>2.5.好差评系统</p> <p>2.5.1 丰富评价内容</p> <p>丰富评价内容, 扩展对线上应用等内容进行评价, 增强群众的互动, 使好差评更具本地特色。</p> <p>2.5.2 开发灵活可嵌套的评价页面</p> <p>优化原有评价页面, 增加灵活可嵌套的H5页面。增加通用对接接口, 与不同系统分别进行对接, 不同系统可通过嵌入好差评页面实现评价。</p> <p>2.5.3 系统对接 (1) 与政务 12345 热线对接, 实现对已完成的评价结果数据人工抽查机制, 根据 12345 制定的数据需求, 将评价结果数据定时推送, 之后由话务员对相关数据进行电话回访, 确保评价真实性。(2) 与电子监察系统对接 根据电子监察系统制定的指标, 实现对群众差评数、差评整改情况进行全面监察, 确保及时发现问题, 整改问题, 提高办事群众的整体满意度。(3) 修改与综窗对接接口, 仅支持通过综窗进行办件评价, 原有与业务系统单独对接评价渠道关闭。(4) 与共享交换平台对接实现数据共享 将好差评系统统计接口、好差评详情数据在共享交换平台上进行挂载, 供各盟市申请使用。</p>			
--	---	--	--	--



	<p>2.6. 排队取号系统</p> <p>2.6.1 优化排队管理子系统 (1) 优化接入管理模块 新增数据来源管理、新增字典管理、新增配置管理、新增数据归档管理、新增 APK 管理等。(2) 数据统计 包括排队数据查询、部门排队数据统计、业务排队数据统计等。(3) 对基础功能进行优化, 包括优化取号方式、优化取号配置、优化显示设置、优化排队统计分析、优化限流设置、优化盟市个性化配置 (3) 数据监控 好差评唤起失败监控、窗口监控、其他数据需求 (包括支持分类汇总和筛选、按照事项部门和业务类型分类、数据本地存储及上传自治区)。(4) 终端配置 包括基础配置库、配置组管理、终端管理。</p> <p>2.6.2 大厅取号绿色通道 开发安卓系统绿色通道 apk, 实现由导办人员或服务台相关人员为特殊人群取号, 且绿色通道号码优先于其它种类号码办理。</p> <p>2.6.3 平板评价器界面 UI 优化 针对现有评价器页面进行优化, 实现不同大厅显示不同大厅名称, 显示窗口人员照片、部门、姓名、工号、窗口电话, 大厅管理员可在后台随时维护以上信息, 右侧区域为办事指南和评价页面。</p> <p>2.6.4 系统对接 (1) 与电子监察系统对接 根据电子监察系统制定的指标, 实现对排队取号相关内容监察。(2) 与“蒙速办”APP 对接, 实现办事群众能够在 APP 上取号, 并可查看当前大厅的业务等待人数、个人历史取号等。(3) 与综合一窗系统对接, 同时使用自治区排队取号系统和自治区综合一窗系统的地区, 窗口人员可在呼叫群众办事后, 实现综合一窗办件登记用户信息自动获取, 不必再二次录入。(4) 与蒙速办支付宝小程序对接 群众在使用自治区排队取号系统的大厅办理业务, 可以通过支付宝进行取号, 并且在取号之后、窗口叫号时, 支付宝会收到相关消息提醒。(5) 与 TDI-BAS 系统对接 实现取号机展示取号二维码后, 可以通过蒙速办扫身份证模块扫码取号。(6) 与身份证对接 实现办事群众通过“蒙速办”APP 展示身份证, 通过取号机的扫码模块识别身份证后取号。(7) 与共享交换平台对接实现数据共享 将排队取号统计接口、排队取号详情数据在共享交换平台上进行挂载, 供各盟市申请使用。</p> <p>2.6.5 大厅硬件适配 完成自治区本级大厅硬件, 包括现有读卡器、电视、LED 屏等排队取号系统软硬件适配工作</p> <p>2.6.6 建设预约模块 (1) 预约管理 包括预约事项管理、优先办事方案设置、延时服务方案设置管理, (2) 可预约信息管理 可预约数据可以理解“号源”, 主要由日期、时间段、最大可预约数组成 可以根据事项中的“优先办事方案”“延时服务方案”生成的有规律的号源。(3) 订单管理 管理员对大厅总体的预约信息进行查询 各分厅只能查分厅的预约记录。(4) 调度管理 调度管理的主要任务是统一对系统中定时触发的操作任务进行管理 (5) 应用集成 优化应用集成子系统负</p>	
--	--	--

	责统一预约系统接入应用的管理和授权。(6)通知管理 包括消息模板管理、消息包管理、消息记录查询等功能。(7)分级授权 在现有授权体系上,新增分析授权功能,实现不同级别管理员行使不同的权限,满足多区划、多大厅、多部门情况下,各类管理员账号的快速开通和权限的有序管理。(8)预约服务 对外提供预约服务接口,供第三方进行调用,由第三方实现用户在电脑端、手机端通过预约系统查看政务服务大厅信息、部门信息、事项信息,进行事项预约、取消预约等操作。			
--	--	--	--	--

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,保证甲方一体化政务服务平台中基础应用支撑平台、统一身份认证系统、电子证照系统、运维监控系统、中介服务超市系统、电子监察系统、全区政务服务“好差评”系统、排队取号系统等8个业务应用系统安全、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

基础应用支撑平台、统一身份认证系统、电子监察系统、中介服务超市系统、运维监控系统、好差评系统、排队取号系统的运维周期为一年,2025年1月1日至2025年12月31日。

电子证照系统的运维周期为2025年7月1日至2025年12月31日,周期半年。

#### 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：

驻场服务人员共 18 人（其中 2 名研发人员）、非驻场人员共 13 人。

## 七、服务承诺

(一) 乙方服务承诺：

乙方严格按照采购文件、响应文件的要求及本合同的约定为甲方提供服务，保证甲方一体化政务服务平台中基础应用支撑平台、统一身份认证系统、电子证照系统、运维监控系统、中介服务超市系统、电子监察系统、全区政务服务“好差评”系统、排队取号系统等 8 个业务应用系统安全、可靠、正常运行。

(二) 双方指定的联络人和联络方式：



甲方联系人： 王绥 联系方式： 0471-4827851。

乙方联系人： 邱一桓 联系方式： 18247168987。

**八、验收方法及标准**

(一) 综合评分指标：

一级指标	二级指标	三级指标	评价标准	分值	评价周期
应用系统运维	方案报告	定期报告	应用系统定期上报周报、月报，季报（提供纸质版和电子版）。（周报上报时间：下周一12点前，季报、月报上报时间：下月3日前）	3	一次评价
		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。	3	多次评价
	日常工作	日常巡检	检查应用系统、中间件、数据库、数据传输（同步）运行情况，确保应用系统稳定运行。	3	多次评价
		重保巡检	重要节假日检查应用系统、中间件、数据库、数据传输运行情况，确保应用系统稳定运行。	3	多次评价
		故障处理	对各种数据库、应用系统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。	3	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，调整优化，以满足应用系统的运行需求。	3	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。	1	多次评价
	运维项目管理	需求分析	新增应用系统功能、功能提升，需要做好需求分析，并提交《需要表》取得业务部门签字。	3	多次评价
			新增与应用系统接入（对接）的申请，做好对接需求分析，需提交接入（对接）申请，并提交《对接表》或《对接方案》取得业务部门签字。	2	多次评价
		进度控制	对应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁，需要在规定时间内完成，（简单功能最长不得超过一个月，复杂功能不得超过三个月。）	3	多次评价
			新增与应用系统接入（对接）工作，需要在规定时间内完成本应用系统侧的相关工作，最长不得超过一个月。	3	多次评价
		功能测试	做好系统功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁上线、系统对接的测试工作，必要时开展业务人员、系统负责人等相关人员的	3	多次评价

		测试。			
项目质量		应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁、系统对接等，要满足质量要求和预期，跟踪应用系统的可用性与稳定性。	3	多次评价	
		做好数据质量保证工作，数据采集、存储、应用符合相关标准，并配合做好数据治理工作。	3	多次评价	
		在本项目运维过程中，因运维公司过失，造成项目质量受损并带来相关损失，（必要时运维公司按照实际损失进行赔偿）。	3	多次评价	
数据工作		做好信息数据应用相关工作，包含：数据统计、数据分析、数据梳理、数据挖掘等数据应用工作。	3	多次评价	
		数据质量定期提醒服务，定期统计增量数据，主动发出数据质量报告。	3	多次评价	
版本控制		做好信息系统版本控制工作，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。	3	多次评价	
应用系统安全	等保测评整改	配合做好等保测评整改工作，最长整改时间不能超过一个月。	4	一次评价	
	漏洞整改	配合做好应用系统安全漏洞整改工作，需要在规定时间内完成漏洞整改工作，最长不得超过一个月。	4	一次评价	
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。	3	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，最长不得超过一个月。	3	多次评价	
	数据传输保护	采取技术措施对传输的重要数据进行加密和校验。	3	一次评价	
	备份策略		制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	3	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。	3	一次评价
	异地容灾备份	配合做好异地容灾备份工作。	3	多次评价	
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。	2	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。	3	多次评价	
	应急演练	开展应急演练，并留存演练计划、方案、记	3	一次评	

	练	录、总结等文档。一年两次。		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）	3	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。最长不超过24小时。	3	一次评价
	发生影响广泛的网络安全事故及响应	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）	3	多次评价
		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。最长不超过24小时。	3	多次评价
宣传培训	应用系统培训	每年至少举办一次应用系统培训工作。	3	一次评价

说明：评价方式分为一次评价、多次评价。一次评价：在项目服务阶段即将结束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。

（二）验收评价办法：

甲方组织人员成立考核组，在项目运维期过半后进行中期评估，

并且在服务期满前2个月内进行终期考核，分别对乙方运维工作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。对期间因乙方造成重大事故或造成巨大经济损失，一概评定为不合格。服务达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并要求乙方整改，直至符合质量或规格要求。

### 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¥2,928,000元（大写：贰佰玖拾贰万捌仟元整）。

#### (二) 分期付款：

本合同款项共分3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1,171,200元，大写壹佰壹拾柒万壹仟贰佰元整。

第二期：运维服务期过半，甲方对服务情况进行中期评估，按照中期评估结果向乙方支付项目服务款。评价等次为优秀的，支付合同总金额的40%，即人民币1,171,200元（大写：壹佰壹拾柒万壹仟贰佰元整）；评价等次为良好的，支付合同总金额的40%×97%，即人民币1,136,064元（大写：壹佰壹拾叁万陆仟零陆拾肆元整）；评价等次为合格的，支付合同总金额的40%×90%，即人民币1,054,080元（大写：壹佰零伍万肆仟零捌拾元整）；评价等次为基本合格的，支付合同总金额的40%×85%，即人民币995,520元（大写：玖拾玖万伍仟伍佰贰拾元整）；评价等次为不合格的，甲方根据项目实际确定支付金



额,支付金额不高于合同总金额的  $40\% \times 80\%$ ,即人民币 936,960 元(大写:玖拾叁万陆仟玖佰陆拾元整)。

第三期:运维服务期结束,甲方按照验收评价结果向乙方支付项目尾款。评价等次为优秀的,支付合同总金额的  $20\%$ ,即人民币 585,600 元(大写:伍拾捌万伍仟陆佰元整);评价等次为良好的,支付合同总金额的  $20\% \times 97\%$ ,即人民币 568,032 元(大写:伍拾陆万捌仟零叁拾贰元整);评价等次为合格的,支付合同总金额的  $20\% \times 90\%$ ,即人民币 527,040 元(大写:伍拾贰万柒仟零肆拾元整);评价等次为基本合格的,支付合同总金额的  $20\% \times 85\%$ ,即人民币 497,760 元(大写:肆拾玖万柒仟柒佰陆拾元整);评价等次为不合格的,甲方根据项目实际确定支付金额,支付金额不高于合同总金额的  $20\% \times 80\%$ ,即人民币 468,480 元(大写:肆拾陆万捌仟肆佰捌拾元整)。

#### (三) 乙方收款信息

户 名: 浪潮软件股份有限公司

开户银行: 中国建设银行股份有限公司济南济东支行

账 号: 3705 0161 5552 0000 0281

#### (四) 甲方开票信息

户名: 内蒙古自治区大数据中心

纳税人识别号: 12150000MBOQ667322

开户银行: 中国建设银行股份有限公司呼和浩特锡林南路电力支行

账号: 15050170667800000176

(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) 甲方按照合同约定将全部款项汇入合同约定的账户后, 视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。

#### 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 1% 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, 因此造成甲方损失的, 由乙方按照损失情况承担责任, 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

一  
份  
章  
15

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，未完成或延迟超过 10 日完成一次（项）的，应按照合同总项目款项 1%向甲方支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到三次（项），甲方有权要求乙方承担违约责任。

（四）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，其赔偿数额相当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 7 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

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。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）-----

25

甲方：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人或授权代表：

 哈斯达来

经办人：

王媛

签订日期：2020.12.20

乙方：浪潮软件股份有限公司

法定代表人或授权代表：

 邱一植

签订日期：2020.12.20

附件：中标通知书

## 中标通知书



项目编号：NMGZC-G-F-210565

浪潮软件股份有限公司：

内蒙古自治区大数据中心于2024年12月11日就内蒙古自治区一体化在线政务服务平台运维项目（项目编号：NMGZC-G-F-210565）进行公开招标采购，现通知贵公司中标，请按规定时限和程序与采购人签订采购合同。

中标合同包号	合同包1
中标合同包名称	自治区一体化在线政务服务平台运维
中标金额(元)	5,928,000.00
合计金额(大写)	伍仟玖佰贰拾捌仟元整



内蒙古自治区公共资源交易中心  
2024年12月11日

## 保 密 协 议

甲方：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人：张树礼

住所地：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区敕勒川大街6号

乙方：浪潮软件股份有限公司

法定代表人：赵绍祥

住所地：山东省泰安市岱岳区东岳大街527号

甲方与乙方因自治区一体化在线政务服务平台运维项目建立合作关系，于2024年12月签订了《自治区一体化在线政务服务平台运维项目》。为履行合同义务，一方需向另一方披露本协议定义的保密信息，为保证保密信息不被未经授权地披露、使用，经友好协商，双方约定如下条款：

### 第一条：词汇定义

(一) **保密信息**：本协议所指保密信息是指为本协议一方已合法拥有的或在合作过程中产生的，未在公共范围内知悉的所有项目相关信息，包括但不限于文件、资料、数据、技术需求、改善需求或技术信息、商业信息等。

1. 系统 IPV4、IPV6 地址；
2. 系统部署环境及部署虚拟机 IP 地址；
3. 系统虚拟机已配置的网络访问策略及开通接口策略；



4. 系统采取的安全防护策略及防护措施；
5. 系统各层级用户基本情况；
6. 系统后台用户基本信息；
7. 系统调用所有关于公民个人的基本信息包括但不限于姓名、身份证号、联系方式、住址等。

但以下信息不属于保密信息：

1. 披露方已经合法向公众公开的信息；
2. 已由披露方事先未附加任何条件书面同意公开的信息；
3. 在未使用本协议约定的保密信息的全部或任何部分的情形下，接受方单独所掌握的信息；
4. 接受方从第三方合法、正当地取得，且该第三方就该等保密信息对该披露方不承担保密义务的信息；
5. 非因违反本协议约定的行为导致已经公开的保密信息，但因第三方违反对该披露方的相关保密义务导致公开的除外。

**(二) 知识产权：**指对发明专利、实用新型、外观设计、著作、商标及集成电路布图、软件、核心技术、资料、数据及其他受法律保护的所有知识创造物所拥有的权利。

**(三) 披露方：**本协议的“披露方”是指披露、透漏保密信息的一方，本协议中的任何一方都可能是披露方。

**(四) 接受方：**本协议的“接受方”是指接收保密信息的一方。本协议中的任何一方都可能是接受方。

## **第二条：知识产权**

(一) 披露方向接受方披露本协议所列信息不构成披露方授予接受方享有披露方对其商标、专利或保密信息拥有的权益，也不构成向接受方转



让或授予第三方许可给披露方的商标、专利或保密信息等有关权益。接受方获悉披露方保密信息时，不得被认为或被解释为取得披露方对保密信息所享有的权利。

(二) 双方各自持有的知识产权由各方所有，不因本协议的签订而以任何形态(包括明示，暗示或自然形态)导致知识产权的转让或使用许可。双方在欲对知识产权的所有权或使用权进行转让或许可时，需另行签订协议来约定相关知识产权事项。

(三) 接受方不得以披露方提供的产品、服务、商业方法等相关信息或保密信息及其变型为基础申请或登记有关知识产权。违反本条规定的，接受方应立即、无条件地将申请或登记的有关知识产权归还给披露方；披露方自该权利产生或登记之日起具有独自使用权以及独立向第三方授予使用许可的权利。本条款在本协议的效力中止或终止后仍有效。

(四) 如果本协议所述合作项目是关于接受方基于披露方所提出的技术需求完成相应技术成果，则无论所述技术成果是由接受方单独做出的或者由披露方与接受方双方共同做出的，技术成果及其相应知识产权均归披露方所有；接受方不得独自申请或登记有关知识产权；违反本条规定的，接受方应立即、无条件地将申请或登记的有关知识产权归还给披露方；披露方自该权利产生或登记之日起具有独自使用权以及独立向第三方授予使用许可的权利；本条款在本协议的效力中止或终止后仍有效，接受方无权就此向披露方主张任何权利。

(五) 除前述所约定的各种情形外，对于披露方与接受方共同作出的技术成果，双方需另行协商知识产权归属，任何一方不得在双方达成一致意见之前独自申请或登记有关知识产权；如一方违反本条款规定，则上述所申请或登记的有关知识产权的所有权由另一方单独拥有，另一方自该权

利产生或登记之日起具有独自使用权以及独立向第三方授予使用许可的权利；本条款在本协议的效力中止或终止后仍有效。

### **第三条：保密义务**

（一）保密信息归披露方所有。接受方对保密信息只有为实现合作项目的目的而进行使用的权利，绝不与该项目无关的目的使用保密信息，且没有所有权、知识产权和其他权益。不得通过任何途径获取与本职工作或本项目无关的任何信息。

（二）接受方应严格保管保密信息。接受方承诺采取与接受方对自己的保密信息所采取的措施相当的措施以保证保密信息不被泄露，此种措施至少应该是合乎常理的。项目实施及服务过程中所涉及的载体不得私自转让，须确保所存储信息的安全。

（三）未经披露方的事先书面批准，接受方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息和/或其中的任何部分，披露、透露给任何第三方或者公开。接受方亦不得依据披露方提供的任何保密信息，就任何问题，向任何第三方作出任何建议。

（四）接受方仅能向有知悉必要的接受方人员（包括但不限于雇员或顾问）披露保密信息。一经发现对保密信息的任何未经授权的披露或接受方及其人员违反本协议时，接受方应立即书面通知披露方，并采取措施防止进一步未经授权而使用保密信息或进一步泄露保密信息。

（五）接受方应与其根据合作项目需要而接触、知悉或了解保密信息的人员签订相应的书面保密协议，保证其遵守本协议的规定，接受方人员向第三方披露保密信息，或依据该等保密信息向第三方作出任何建议，都被视为接受方违反本协议。该等人员无论因何种原因离职，离职后仍对其在任职期间接触、知悉的属于披露方且承诺有保密义务的技术秘密和其它

商业秘密信息，承担如同任职期间同样的保密义务，不得以任何形式使用或向任何其他方传播、泄露甲方单位的有关秘密信息。

(六) 接受方应促使接触到保密信息的关联公司履行本协议约定义务，接受方关联公司违反本协议的行为，均视为接受方的违约行为。

(七) 如接受方因实现合作项目的目的需要而将保密信息披露给其合作公司时，接受方应事先获得披露方的书面批准；接受方应促使接触到保密信息的合作公司履行本协议约定义务，接受方的合作公司违反本协议的行为，均视为接受方的违约行为。

(八) 接受方不得对任何由披露方根据本协议提供的任何软件或硬件进行反编译、反汇编及逆向工程，但法律另有规定的除外。

(九) 接受方应确保其制作的保密信息的全部副本或摘录，应载有表示披露方所有权和/或保密性的指示。

(十) 如果接受方得知第三方获得任何保密信息，则应及时书面通知披露方，并向披露方提供掌握的所有相关情况。

(十一) 接受方在本协议签订及履行过程中、项目的商谈及合作过程中所接触到的披露方关联公司的保密信息，接受方应依据本协议约定履行保密义务、承担责任。

(十二) 如果接受方应法律、行政法规要求披露信息（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序披露保密信息），应至少于实际披露行为前5日书面通知披露方，说明其拟根据规定披露有关的保密信息，并就披露对象和披露范围、方式等作出说明。

#### **第四条：保密信息的归还**

在披露方要求时，接受方应在5日内返还保密信息的所有原件、复印件、复制品、摘录及所有其他载有保密信息的载体，或依披露方的要求，

销毁上述保密资料，并提供相关有效证明。

#### **第五条：保密期限**

自披露方第一次向接受方披露任何保密信息之日起直至该保密信息合法公开时止接受方不得向任何第三方披露该保密信息。

#### **第六条：违约责任**

(一) 接受方未履行或未完全履行本协议项下的条款均构成违约，接受方应赔偿因此给披露方造成的一切损失；披露方的损失难以计算的，赔偿额为接受方因违约行为所获得的利润；并应当承担披露方因调查接受方的违约行为而支付的合理费用。

(二) 如果披露方确认，对接受方违反本协议的行为仅采取赔偿的补救措施是不够的，则披露方还有权根据国家有关法律、法规采取其他合理的救济措施。

#### **第七条：陈述和保证**

双方陈述和保证，本协议的执行及其履行本协议项下的义务将不会：

- (1) 违反营业执照、章程或类似组织文件的任何规定；
- (2) 违反其在任何合同或协议项下所承担的责任和义务；
- (3) 违反法律、行政法规的相关规定。

#### **第八条：管辖法律和争议解决**

1、本协议适用中华人民共和国法律并依其解释。

2、本协议执行过程中产生的或与本合同本身有关的任何争议，包括任何与违约、协议终止、协议无效等有关的争议、纠纷及索赔等，双方应通过友好协商进行解决。协商无法解决的，则任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

#### **第九条：其他**

(一) 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。在本协议签署前，披露方已经向接受方提供或披露的本协议范围内的保密信息也受本协议约束，此时本协议于该等保密信息提供或披露时发生效力。

(二) 本协议一式陆份，双方各执叁份，具有同等法律效力。

(三) 本协议未尽事宜，双方另行协商解决。

----- (以下无正文) -----

甲方：内蒙古自治区大数据中心

[盖章]

签署：哈斯达来

乙方：浪潮软件股份有限公司

[盖章] 合同专用章

签署：邵一松

签订日期：2024年12月20日

签订地：内蒙古自治区呼和浩特市





## 5.2 太原市一体化政务服务平台、局办公自动化平台、数据开放平台运维服务

合同编号:11NMB155179520231802

### 太原市行政审批服务管理局 市一体化政务服务平台、局办公自 动化平台、数据开放平台 运维服务合同

甲 方：太原市行政审批服务管理局  
乙 方：浪潮软件股份有限公司

签署日期：2023 年 11 月

签署地点：太原市为民服务中心



## 运维服务合同

根据《中华人民共和国民法典》及国家相关法律法规的规定，甲、乙双方本着平等互惠的原则，通过友好协商，就乙方为甲方提供市一体化政务服务平台、局办公自动化平台、数据开放平台（以下简称“三平台”）运维服务事宜签订本合同，以资共同遵守。

### 一、运维服务内容

#### （一）运维服务内容

##### 1、软件服务运维

##### 1.1 在线服务

为三平台业务运行系统（面向工作人员）提供 5×8 小时电话和实时在线咨询支持服务，确保工作时间双向沟通渠道的绝对畅通，并保证 7×24 小时专人值班，及时解答审批服务业务工作人员和办事群众咨询的问题。

##### 1.2 响应支持服务

现场报障处理：用户申报的故障（影响业务正常办理）提供现场技术支持，修复故障，服务故障处理报告。

业务咨询处理：对用户目前所使用系统的业务及问题的咨询。

操作指导：指导用户顺利使用三平台功能，包括但不限于：业务申报、业务办理、证照上传等。用户包括：外网用户、办公人员、部门领导等。

数据修正：为客户查找并修正错误的业务数据等，保障客户的数据安全。包括：数据缺失补漏、错误数据修改等。

应急响应：涉及到重大安全事件、对业务产生重大影响或其他客户提出的请求，而进行的一系列运行维护活动（重大事件、重大自然灾害）。

### 1.3 例行操作服务

监控服务：通过监控工具对应用软件运行状态进行实时检查和分析，及时发现故障，完成监控日志。监控对象包括各应用软件系统、各服务接口。

巡检服务：按约定周期定期对应用软件运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。巡检对象包括各应用软件系统、各服务接口。

软件备份：定期对应用系统软件进行备份。

### 1.4 应用系统变更服务

标准变更：在控制范围内对应用系统的配置参数、部署环境、业务功能的变更。

紧急变更：由于突发事件引起的需要快速处理的特殊变更。

### 1.5 辅助业务处理服务

了解业务运行情况、探讨优化、完善方案、现场解决系统运行中存在的问题。

- 1) 事项、流程、表单配置调整优化。
- 2) 数据处理。
- 3) 在规定的服务时间内，开展服务对象直接承办或所需帮

助的工作。

#### 1.6 功能优化服务

按照三平台运行管理主管部门要求，起草有关技术规范、系统优化方案，统筹协调有关服务体系资源。督促并协助相关资源进行功能优化。

#### 1.7 接口优化

对市一体化平台内部各系统之间、与山西省一体化平台对接、与太原市数据共享交换平台对接的已有业务、数据接口进行使用检测，并根据使用需求口进行服务优化。

#### 1.8 性能调优服务

针对一体化平台性能方面的优化处理：

##### 1) 部署架构优化升级

通过数据库读写分离技术、分布式缓存技术等提升证照汇聚、证照共享的性能；系统支撑层通过负载均衡技术，减少并发压力，提升应用体验。

##### 2) 数据存储结构优化

建立索引库，优化查询、共享、下载等服务的响应速度，优化应用体验。

#### 1.9 基础软件运维服务

为保障用户能正常使用政务服务相关业务系统而提供的基础运维服务，包括：中间件、操作系统及数据库的日常管理、故障排查及性能调优。

2、管理服务运维

2.1 政务服务系统事项（套餐事项、秒批事项）梳理及信息化平台配置服务。

2.2 太原市 12 个县（市、区、开发区）一体化平台操作指导、系统使用支持及平台操作培训。

（二）运维服务范围

本项目运维软件系统运维范围包括：太原市一体化在线政务服务平台（含管理控制平台、中介服务和专家管理平台、社会事务业务办理平台、投资项目业务办理平台、商事登记业务办理平台、应用支撑平台、数据分析平台）、太原市行政审批服务管理局办公自动化系统、太原市数据开放平台。

平台（系统）名称	系统名称	模块名称
太原市一体化在线政务服务平台	太原市一体化在线政务服务管理控制平台	1. 系统国产化替代；2. 审管互动；3. “好差评”对接；4. 信用平台的对接；
	太原市一体化在线政务服务中介服务和专家管理平台	1、中介管理；2、专家管理
	太原市一体化在线政务服务社会事务业务办理平台	1. 统建业务办理系统；2. 国家卫生健康委员会电子化注册系统市级部署及完善改造；3. 山西省交通厅运政客运综合管理系统本地化部署及完善改造；4. 事项信息化、套餐和秒批梳理服务；5. 县（市、区）部署；

股份  
同专  
(1)  
200019



	太原市一体化在线政务服务投资项目业务办理平台	1. 用户空间；2. 市公积金系统对接及改造；3. 太原市工程建设项目审批管理系统“七统一”对接；
	太原市一体化在线政务服务商事登记业务办理系统	企业开办及个体工商户登记
	太原市一体化在线政务服务应用支撑平台	1. 统一身份认证和用户管理；2. 电子印章应用；3. 电子档案；4. 统一 OFD 版式文件支撑；5. 统一 WPS 流式文件支撑；6. 统一 OCR 支撑
	太原市一体化在线政务服务数据分析平台	1. 基础库（电子证照库）；2. 主题库（政务服务主题库）；3. 大数据分析、报表和展现；4. 部门业务办理系统对接；
太原市行政审批服务管理局办公自动化系统	太原市行政审批服务管理局办公自动化系统	市审批局 OA
太原市数据开放平台	太原市数据开放平台	数据开放平台

### （三）运维服务人员要求

项目需配备现场驻场运维人员不少于 20 人，运维人员需具有相关岗位 2 年以上工作经验。

### 二、服务期限

维护服务期，自 2023 年 12 月 1 日起至 2024 年 11 月 30 日

止，为期一年。

### 三、服务价格

服务费用：1727000 元。

支付方式：分期支付。签订合同后付合同总价款的60%运维服务费，签订合同半年后预付合同总价款的30%，运维期结束后一个月内付合同总价款的10%。

本合同在实施过程中，若甲方需求发生重大变更和服务发生重大调整变化，相应费用由双方另行协商解决。

### 付款信息

单位名称：浪潮软件股份有限公司

税号：913700004941904564

注册地址：山东省泰安市岱岳区东岳大街527号

联系电话：15935105824

开户行：中国建设银行股份有限公司济南济东支行

账号：37050161555200000281

### 四、双方的权利与义务

#### （一）甲方权利、义务

1. 向乙方提出系统维护及技术服务合理要求。
2. 对乙方履行本合同约定的工作任务的具体实施情况进行监督，检查，对乙方提供的服务进行验收。

3. 向乙方提供系统维护及技术服务工作所需要的资料、设备等。

4. 甲方指定专人负责相关协调工作，为乙方工作提供必备的条件；甲方负责协调软件系统所需网络及硬件使用环境的工作，为软件系统实施提供保障。

5. 在满足付款条件的前提下，按期向乙方支付服务费用。

#### (二) 乙方权利、义务

1. 根据本合同内容向甲方提供一体化政务服务平台、局办公自动化平台、数据开放平台的运维和技术支持服务。

2. 乙方人员在甲方现场提供服务时，应严格遵守甲方的工作纪律及安全管理规定。乙方对其委派现场服务人员的行为负全责。

3. 乙方保证其履行本合同项下的服务所使用的信息、技术、资料、文档、软件、设备设施、工具及其向甲方交付的服务报告均未侵犯任何第三方的知识产权或违反其与第三方签订的合同、协议等。如涉及第三方知识产权，乙方应依法获得必要的许可，并向甲方提供许可证明，确保甲方不会因使用乙方提供之服务而承担侵权风险。如果出现涉及第三方知识产品的问题，乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜，造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

4. 乙方使用甲方提供的设备、设施和物品，产权属于甲方。在服务工作完成或中止时，应将此类设备设施和物品交还给甲方。若在使用过程中造成此类设备、设施和物品的损坏，乙方应承担赔偿责任。

5. 乙方按约定收取服务费用。

### 五、保密义务

1. 甲乙双方对系统运维的软件技术文档和软件以及与运维有关的技术和资料、信息等应恪守保密义务，不得以任何方式将相关资料泄露给第三方。

2. 经双方认可，本条款不受本合同效力的影响，无论本合同出现任何中止、终止、违约或者不可抗力情形，本条款均持续有效。

### 六、终止和赔偿

1. 因甲方不履行或不履行合同义务给乙方造成损失的，甲方承担相应赔偿责任。

2. 因乙方不履行或不履行合同义务，视为乙方违约，甲方有权要求乙方及时予以整改，如乙方在规定期限内未按甲方要求进行整改，甲方有权提出解除合同。

3. 因甲方违约导致乙方目标无法实现，给乙方造成损失，后果由甲方自行承担。

4. 因乙方不履行或不完全履行合同义务或未按甲方要求及时做出问题整改给甲方造成损失的，乙方承担相应赔偿责任。

### 七、不可抗力

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

### 八、争议解决

因执行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议将由甲乙双方通过友好协商解决。如果不能协商一致，双方同意任何一方可将争议提交所在地人民法院诉讼解决。

### 九、生效及其它

1. 自合同签订盖章之日起生效。

2. 合同执行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议作为主合同不可分割的一部分，并报太原市行政审批服务管理局核准后方可执行。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关



条文执行。

4. 合同文件由本合同、网络安全保密协议组成。

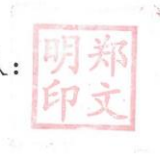
5. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律效力。

甲方：太原市行政审批服务管理局  
乙方：浪潮软件股份有限公司



地址：山西省太原市万柏林区南屯路1号市为民服务中心  
地址：山东省泰安市岱岳区东岳大街527号

法定代表人：



法定代表人：



授权委托代理人：

授权委托代理人：



## 5.3 广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目

甲方合同编号：ZSOAB202303715

乙方合同编号：

### 广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目 合同

项目名称：广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目

项目编号：SZCG2023000130

委托方（甲方）：深圳市政务服务数据管理局

地址：深圳市福田区市民中心 C 区

联系电话：0755-88127601

受托方（乙方）：浪潮软件股份有限公司

地址：山东省济南市历下区浪潮路 1036 号

联系电话：0531-85105702

签订日期：2023 年 4 月

签订地点：广东省深圳市



根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规，经友好协商，甲乙双方就广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目（以下简称“本项目”）技术服务一事达成以下协议。

## 第一条 服务内容及要求

### （一）服务范围

包括广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升项目-软件部分合同内容、公共服务综合平台信息系统优化提升项目-硬件部分合同内容的运行维护工作，以及应用系统的信息安全服务工作。

### （二）服务内容

本项目内容包括网上办事大厅、权责清单系统、基层公共服务平台、排队叫号系统升级、统一身份认证系统、智能咨询机器人系统、全市统一预约系统、深圳市社区党群服务中心信息系统、政务服务应用云平台、“一件事”链条式审批系统、网上政务服务评估系统、智能机器人系统、事项数据日常监控系统、用户体验监测系统共十四项系统改造建设内容的日常运行维护，以及政务自助服务终端设备升级、政务服务大厅配套设备、猎户星空 AI 智能服务机器人、BJCA CERT-I 个人数字证书、BJCA UKEY-RS 智能密码钥匙等设备的日常运行维护工作，应用系统安全漏洞扫描及应用系统渗透测试。

### 1 广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目服务技术要求

#### 1.1 软件部分运维管理

包括网上办事大厅、权责清单系统、基层公共服务平台、排队叫号系统升级、统一身份认证系统、智能咨询机器人系统、全市统一预约系统、深圳市社区党群服务中心信息系统、政务服务应用云平台、“一件事”链条式审批系统、网上政务服务评估系统、智能机器人系统、事项数据日常监控系统、用户体验监测系统共十四项系统日常运维管理。

1)运行管理：负责应用系统巡检、系统问题的分析及解决、故障申报和恢复、系统性能的监控及调试等。

2)日常管理：负责系统已有的进驻单位、工作人员和办理事项基础信息和审批

流程等信息的配置，应用系统参数配置，对接单位接口配置，协助和指导市直各部门、各区进行系统对接，协助用户进行政务服务数据的查询和统计。

3) 负责应用系统的备份和恢复。乙方应为用户做好备份和恢复方案，并提供每年定期的备份恢复测试服务。实施维护前应提供恢复的详细操作流程，待甲方认可后实施。

1.2 硬件部分运维管理

政务自助服务终端设备升级、行政服务大厅配套设备、猎户星空 AI 智能服务机器人、BJCA CERT-I 个人数字证书、BJCA UKEY-RS 智能密码钥匙设备日常运维管理。（具体设备清单见下表）

表格：公共服务综合平台信息系统优化提升项目-硬件部分货物清单

序号	设备名称	品牌型号	数量	单位
1	<b>(一) 政务自助服务终端设备升级</b>			
2	工控主机	品牌型号：研华 AIMB-501 原产地：昆山市 制造商名称：研华科技股份有限公司	30	台
3	触摸显示屏	品牌型号：吉锐 OTL22W 原产地：成都市 制造商名称：成都吉锐时代触摸技术有限公司	30	台
4	副显示器	品牌型号：长城 22CL73 原产地：武汉市 制造商名称：武汉艾德蒙科技股份有限公司	30	台
5	二维码阅读器	品牌型号：新大陆 NLS-FM25 原产地：福州市 制造商名称：福建新大陆自动识别技术有限公司	30	个
6	金属加密键盘	品牌型号：旭子 SNK088A 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市旭子科技有限公司	30	个
7	银联卡读卡器	品牌型号：创自 CRT-310 原产地：深圳市	30	个

		制造商名称: 深圳市创自技术有限公司		
8	电子签名板	品牌型号: 汉王 ESP400M 原产地: 北京市 制造商名称: 汉王科技股份有限公司	30	个
9	彩色激光打印机	品牌型号: 佳能 LBP663Cdw 原产地: 北京市 制造商名称: 佳能(中国)有限公司	30	台
10	指纹识别仪	品牌型号: 华视 CV-300E 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳华视电子读写设备有限公司	30	个
11	双目摄像头	品牌型号: 眼神科技 TCF261 原产地: 北京市 制造商名称: 北京眼神科技有限公司	30	个
12	热敏打印机	品牌型号: 美松 MS-D347 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市美松科技有限公司	30	台
13	二代身份证阅读器	品牌型号: 华视 CVR-100D 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳华视电子读写设备有限公司	30	个
14	U 盘隔离器	品牌型号: 浪潮 RE-730FB 原产地: 济南市 制造商名称: 浪潮软件集团有限公司	30	个
15	高拍仪	品牌型号: 良田 SZ1920A3 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市新良田科技股份有限公司	30	台
16	监控摄像头	品牌型号: 亚索尔 YSR-498T 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市亚索尔科技有限公司	30	个



17	硬盘录像机	品牌型号：海康威视 DS-7104HGH 原产地：杭州市 制造商名称：杭州海康威视数字技术股份有限公司	30	个
18	智能灯控系统	品牌型号：浪潮 ARM_DK 原产地：济南市 制造商名称：浪潮软件集团有限公司	30	套
19	智能监控系统	品牌型号：浪潮 ARM_JK 原产地：济南市 制造商名称：浪潮软件集团有限公司	30	套
20	机柜	品牌型号：浪潮 ARM-II-600 原产地：济南市 制造商名称：浪潮软件集团有限公司	30	个
21	电源系统	品牌型号：浪潮 ARM_DY 原产地：济南市 制造商名称：浪潮软件集团有限公司	30	套
22	<b>(二) 改造行政服务大厅新增配套设备</b>			
23	<b>1、显示屏（P2.5 全彩）</b>			
24	室内显示屏	品牌型号：蓝普 P2.5 原产地：深圳市 制造商名称：深圳蓝普科技有限公司	34	平方
25	屏控制系统—发送卡	品牌型号：灵星雨 TS921 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市灵星雨科技开发有限公司	8	张
26	屏控制系统—接收卡	品牌型号：灵星雨 RV908 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市灵星雨科技开发有限公司	168	张
27	系统发送盒	品牌型号：灵星雨 WZH03 原产地：深圳市	3	个

		制造商名称：深圳市灵星雨科技开发有限公司		
28	控制软件	品牌型号：灵星雨 标配 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市灵星雨科技开发有限公司	1	套
29	视频拼接器	品牌型号：灵星雨 X8212 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市灵星雨科技开发有限公司	1	台
30	控制服务器	品牌型号：国产定制 原产地：深圳 制造商名称：/	1	台
31	配电箱	品牌型号：国产 40KW 原产地：深圳 制造商名称：/	1	个
32	吊装结构	品牌型号：国产 根据现场情况定制 原产地：深圳 制造商名称：/	102	米
33	网线	品牌型号：百通 7814A 原产地：上海市 制造商名称：百通赫思曼网络系统国际贸易（上海）有限公司	1	项
34	屏体供电电源线	品牌型号：成天泰 RVV3*2.5 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市成天泰电缆实业发展有限公司	1	项
35	辅材	品牌型号：国产 根据现场情况定制 原产地：深圳 制造商名称：/	1	项
36	配电箱接入主干电力电缆	品牌型号：成天泰 YJV 4*16+1*10 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市成天泰电缆实业发展有限公司	50	米

37	光纤	品牌型号: 汉信 4芯 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市汉信通信光缆有限公司	6	条
38	光纤收发器	品牌型号: 灵星雨 单模 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市灵星雨科技开发有限公司	6	对
39	光纤熔纤	品牌型号: 汉信 24芯 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市汉信通信光缆有限公司	1	个
40	光纤熔纤盘	品牌型号: 汉信 6芯 原产地: 深圳市 制造商名称: 深圳市汉信通信光缆有限公司	6	个
41	<b>2、液晶显示屏</b>			
42	液晶显示屏	品牌型号: 凯歌 KG-CM55HT 原产地: 广州市 制造商名称: 广州三田电子科技有限公司	4	台
43	网络化音视频传输系统软件	品牌型号: 凯歌 标配 原产地: 广州市 制造商名称: 广州三田电子科技有限公司	4	套
44	工作站	品牌型号: 国产 定制 原产地: 深圳市 制造商名称: /	1	台
45	显示器	品牌型号: 飞利浦 241S8Q 原产地: 上海市 制造商名称: 飞生(上海)电子科技有限公司	1	台
46	千兆网络交换机	品牌型号: 华为 24口 原产地: 深圳市 制造商名称: 华为技术有限公司	1	台
47	网线	品牌型号: 百通 7814A 原产地: 上海市	1	项

		制造商名称：百通赫思曼网络系统国际贸易（上海）有限公司		
48	电源线	品牌型号：成天泰 RVV3*2.5mm 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市成天泰电缆实业发展有限公司	1	项
49	控制电源开关	品牌型号：正泰 25A 2P 原产地：浙江省 制造商名称：浙江正泰电气股份有限公司	1	项
50	切割柱子安装槽等	品牌型号：国产 根据现场情况定制 原产地：深圳市 制造商名称：/	1	项
51	PVC 塑料管及辅材	品牌型号：联塑 根据现场情况定制 原产地：广东省 制造商名称：广东联塑科技实业有限公司	1	项
52	<b>3、一体机、手写板</b>			
53	“一窗政务”智能一体机	品牌型号：良田 LC908ZW 原产地：深圳市 制造商名称：深圳市新良田科技股份有限公司	50	台
54	评价仪	品牌型号：汉王 ESP1020A 原产地：北京市 制造商名称：北京汉王智学科技有限公司	50	套
55	二维条码扫描枪	品牌型号：斑马迅宝 DS4308SR 原产地：上海市 制造商名称：真珍斑马技术贸易（上海）有限公司	50	支
56	<b>(三) 机器人硬件</b>			
57	机器人本体	品牌型号：猎户星空 AI 智能服务机器人豹小秘，型号：CMGB01N 原产地：深圳市	4	个

		制造商名称：北京猎户星空科技有限公司		
58	<b>(四) 公务人员数字证书采购</b>			
59	个人数字证书	品牌型号：BJCA CERT-I 个人数字证书 原产地：北京市 制造商名称：北京数字认证股份有限公司	7400	张/3年
60	智能密码钥匙	品牌型号：BJCA UKEY-RS 智能密码钥匙 原产地：北京市 制造商名称：北京数字认证股份有限公司	7400	套

1.3 信息安全服务

对应用系统安全漏洞扫描及应用系统渗透测试，提供整改建议或方案，并对整改后的漏洞进行复查，直到漏洞整改完成。

1.4 现场技术支持

在维护期间提供业务变化的分析支持、有关实施工作及软件系统的现场技术支持等运维服务。

1.5 电话技术支持服务

在维护期间提供 7\*24 电话支持服务，快速、有效地及时响应各子系统电话咨询和解决用户使用系统遇到的问题。

1.6 配合做好甲方技术支持日常咨询。

**2 项目团队服务人员要求**

2.1 人员数量要求

自合同签订之日起，乙方派选人员组建项目团队（详见附件 2），提供为期一年的运行维护服务，项目团队中应配备包含熟悉业务和技术的项目负责人 1 人，（除项目负责人外）软件工程师 2 人，解决系统运行维护过程中发现的问题。

2.2 人员基本素质要求

项目团队人员要求具有一年信息系统相关工作经验，服从甲方负责人的统一安排，严格遵守甲方单位的规章制度和保密制度，能熟练掌握综合平台同类系统运行



维护日常服务等工作技能。

### 2.3 人员更换要求

如果其工作能力、工作方法和工作态度等方面不能满足提出的服务需求，甲方可以要求进行更换，乙方应在一周内进行更换，安排其他符合客户要求的服务人员进行服务。乙方如需更换人员，应提前一周书面向甲方提出申请，并获得甲方书面同意后方可进行。乙方不得擅自进行更换服务人员，如未经甲方同意更换，甲方有权单方面解除合同。

### 2.4 人员工作电脑及其他费用要求

项目团队成员所需工作用电脑设备由乙方提供，服务中发生的交通费、加班费、午餐费等服务成本由乙方自己承担。

### 2.5 人员信息安全保密要求

乙方应仅将深圳市政务服务数据管理局披露的保密信息只用于对深圳市政务服务数据管理局的服务工作中。

乙方对从深圳市政务服务数据管理局获得的涉及服务工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经深圳市政务服务数据管理局同意不得提供给任何第三方，包括乙方的分支机构，子公司或委托顾问方，接受咨询方。

乙方为履行保密义务，乙方应对有关人员进行有效管理，妥善保管有关的文件和资料，未经深圳市政务服务数据管理局事先的书面许可，不对其复制，仿造等。乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知深圳市政务服务数据管理局，并采取积极的措施避免损失的扩大。

乙方在实施服务工作过程中，需要向服务工作的有关方面（包括：其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得深圳市政务服务数据管理局的书面许可，或者由深圳市政务服务数据管理局负责提供。

乙方承诺承担保密义务的期限为自乙方取得有关文件、资料之日起，至本项服务工作全部完成之日后仍有效。如在服务工作实施过程中，乙方提前退出本项目，乙方承诺应在终止服务工作后仍需继续履行有关保密责任。

如乙方违反保密要求，由乙方及驻场人员承担由此引起的一切法律责任，赔偿政务服务数据管理局损失。

## 3 项目事故应急预案

### 3.1 编制目的

建立健全项目事故应急机制，提高运维人员应对系统运行过程中突发事故的能力，保持系统稳健运行，保障需求单位权益和满意度，促进业务健康、可持续发展。

### 3.2 编制依据

依据《项目质量事故预防与处理制度》，制定本预案。

### 3.3 事故分级

按照突发事故严重性和紧急程度，突发事故分为特别重大质量事故、严重质量事故、一般质量事故和轻微质量事故。

a) 重大：由于乙方的不规范操作、不规范管理，对系统运行环境造成数据丢失、系统崩溃、宕机，以及造成重大经济损失，账号泄露导致数据外流，造成恶劣的社会反应，严重影响客户满意度的质量事故。

b) 严重：由于乙方不规范的情况下对系统运行环境所做操作，而造成对系统的数据库丢失、数据混乱、造成一定程度的经济损失，但能通过应急措施补救、挽回部分损失的事故，定义为严重事故。

c) 一般：由于乙方在未得到深圳市政务服务数据管理局授权的情况下对系统运行环境所做操作，而造成系统数据损坏或混乱，但未造成较大的经济损失，通过应急措施可有效保证数据完备的事故，定义为一般质量事故。

d) 轻微：未对系统运行环境造成数据影响，但不符合规范操作或管理要求。对系统整体运行造成较大的风险，且造成系统运行出现故障，造成轻微经济损失的（如未对数据做及时备份，导致数据丢失），定义为轻微质量事故。

### 3.4 组织与职责

#### 3.4.1 应急责任人

乙方项目经理为应急责任人。

#### 3.4.2 应急协调人

乙方在事故发生后 1 小时内，向深圳市政务服务数据管理局相关负责人反馈问题，由项目经理初步判定事故等级。

级别在一般（包含）以下的事故，由乙方项目经理作为应急处理协调人，负责总体监督、协调。

级别在严重（包含）以上的事故，由乙方分管领导作为应急处理协调人，负责

总体监督、协调。

#### 3.4.3 涉及人员

涉及服务人员事故，该人员必须直接参与应急处理，事故应急处理完毕后再根据事故情况对乙方或个人执行惩罚。

#### 3.4.4 事故处理程序

##### a) 事故响应

事故发生后，成立事故应急处理小组，由责任人、协调人以及成员组成，第一时间响应应急事故。

##### b) 事故报告

根据事故级别，及时向深圳市政务服务数据管理局报告。

##### c) 事故分析

事故发生1个工作日内，乙方责任人必须到达现场，安排技术人员开始事故分析，寻找事故发生的原因，进行事故损失评估，制定修复方案。

##### d) 修复

根据事故原因，修复系统问题，降低事故损失及影响，杜绝后续问题复现。

##### e) 善后

乙方出具事故报告，并由深圳市政务服务数据管理局确认签字，标志事故处理结束。

### 4 项目其他要求

#### 4.1 项目成果及验收要求

- 1) 签订项目维护服务合同；
- 2) 维护服务承诺函；
- 3) 项目阶段性维护服务总结；
- 4) 技术支持维护记录；
- 5) 应用系统巡检记录；
- 6) 项目总结报告（服务到期时提供）。

#### 4.2 技术支持要求

1) 建立有效培训机制，对所有运维人员进行业务系统、规章制度、操作规范等技能培训，培训活动经费由乙方承担。

2) 建立安全管理机制, 服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求, 对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故, 乙方必须承担相应责任, 接受惩处。

3) 对甲方提出的改进系统管理的要求, 乙方应该积极配合, 并提供改进方案。

#### 4.3 项目交付清单

交付物名称	介质形式	期限	数量
现场维护过程文档	电子和纸质	不定期	若干
项目阶段性维护服务总结	电子和纸质	不定期	若干
技术支持维护记录	电子和纸质	维护期间	若干
应用系统巡检记录	电子和纸质	月度	12
项目总结报告	电子	维护期满	1

## 第二条 合同期限

1 自签订合同之日起一年, 完成广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服务综合平台信息系统优化提升运维项目运行维护的全部工作。

2 本项目为长期服务项目, 合同期满可以续签, 但合同履行期限最长不得超过三十六个月。如甲方对履约情况不满意, 甲方不再续约。

## 第三条 合同金额与付款方式

1 本合同费用为人民币壹佰玖拾万零叁仟元整, (小写: ¥1903000.00)。本合同费用包括专业服务费、乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出(包括但不限于差旅费、住宿费、餐费、交通费、资料费、调研费、通信费、税费等相关费用)及后期费用, 为固定不变价格, 且不随通货膨胀的影响而波动。如发生本合同规定的不可抗力, 合同总价可经双方友好协商予以调整。

2 合同价款由甲方分3期付至乙方指定银行账户:

2.1 **第1期:** 自本合同签订之日起20个工作日内, 乙方应提出付款申请并提交载明相应金额的合格发票, 在甲方收到合格发票后15个工作日内, 甲方向乙方支付人民币壹佰壹拾肆万壹仟捌佰元整, 小写: ¥1141800.00 (占合同总价款的60%)。

2.2 乙方完成以下工作:

2.2.1 提交并经甲方审核通过的广东省网上办事大厅深圳分行及市基层公共服

务综合平台信息系统优化提升运维项目运维实施计划；

2.2.2 按月提交技术支持维护记录；

2.2.3 按月提交应用系统巡检记录；

2.2.4 按需提交项目阶段性维护服务总结。

2.2.5 **第2期**：合同签订满半年后，甲方对乙方的服务内容进行阶段验收，如验收不合格，甲方限定期限内乙方仍不能完成或无完成可能，甲方可不支付剩余40%的服务款项；验收合格，乙方签订后续服务承诺函且得到甲方认可后。乙方向甲方提出付款申请及提交载明相应金额的合格发票，在甲方收到合格发票后15个工作日内，甲方向乙方支付人民币陆拾陆万陆仟零伍拾元整，小写：¥666050.00（占合同总价款的35%）。

2.2.6 **第3期**：合同到期并最终验收合格后，乙方向甲方提交等额有效发票，甲方支付项目尾款人民币玖万伍仟壹佰伍拾元整，小写：¥95150.00（占合同总价款的5%）；如验收不合格，甲方限定期限内乙方仍不能完成或无完成可能，甲方可不支付剩余5%的服务款项。

2.3 如甲方未及时收到乙方开具的合格发票，甲方付款时间相应顺延，并不承担逾期付款的违约责任；若因乙方未及时提供发票或因甲方行政审批、财政拨款的原因，致使付款逾期，甲方不承担逾期付款的责任，乙方不得以此为由拒绝履行合同义务。

2.4 甲方将合同款项转账支付至以下乙方账户：

开户行：中国建设银行股份有限公司济南济东支行

户名：浪潮软件股份有限公司

账号：3705 0161 5552 0000 0281

2.5 乙方承诺上述账号信息准确无误，甲方将款项汇入上述账号后视为完成付款义务；若上述账户信息有任何变动，乙方应当提前10个工作日书面通知甲方；若乙方未按本条约定将账户信息变动情况书面通知甲方，由此导致甲方付款时间延迟或出现其他无法付款的情形，甲方不承担逾期付款的违约责任。

#### 第四条 双方权利与义务

##### 1 甲方权利与义务：



- 1.1 甲方应为乙方提供驻场运维所需的办公场所。
- 1.2 甲方应为乙方派驻现场承担运维工作的人员，提供必要的协助。
- 1.3 甲方应按合同约定及时支付乙方相关费用。
- 1.4 甲方有权要求乙方按合同约定提供符合有关标准与要求的服务。
- 1.5 甲方有权要求乙方限期更换人员，如乙方拒不更换的、甲方有权终止合同，并追回已经支付给乙方的费用。
- 1.6 如因乙方人员过失给甲方带来损失的，甲方有权要求乙方赔偿；甲方先行垫付的，可事后向乙方追偿。

## 2 乙方权利与义务：

- 2.1 乙方应按合同约定的服务内容和要求提供并安排服务人员提供相关技术服务。
- 2.2 乙方安排 3 名运维人员应服从甲方的管理、监督，负责做好系统运维工作，遵守信息安全等规范。
- 2.3 在系统运维的过程中，乙方人员的操作如有可能对系统或业务造成任何不良影响的，则该操作需经甲方有关人员事先同意。
- 2.4 乙方服务人员应当严格遵守甲方的劳动纪律，如有服务人员被甲方认定为缺勤或不胜任，乙方应于甲方提出更换的一周内，指派其他合格的服务人员进行服务，务必保证不影响甲方的正常工作。
- 2.5 本合同期满或提前解除、终止后，乙方应将甲方的档案资料、信息数据等交还甲方，并应销毁或删除所有备份。
- 2.6 乙方在完成本项目过程中，不得损害其他任何第三方的知识产权等合法权益，否则由此造成的相关责任应当由乙方自行承担。
- 2.7 乙方对其服务人员在合同履行期间的一切行为负责，若因乙方服务人员的行为导致甲方支付赔偿或其他费用，甲方有权要求乙方全部偿还。
- 2.8 若甲方合同期内提前付款，乙方应秉持诚实信用的原则，如实履行合同至全部义务终结，否则应返还甲方所支付的全部款项。

## 第五条 服务考核

- 1 乙方按月出具书面的技术支持维护记录和应用系统巡检记录，按需出具项目

阶段性维护服务总结，作为服务成果交付及验收依据。

2 甲方负责对乙方提交的项目总结报告组织审查，乙方应予积极协助。

3 乙方应按本合同第一条之要求，向甲方提供运维服务，乙方服务响应时间不符合要求累计发生 2 次后，甲方有权要求乙方整改，乙方拒不整改或整改 2 次后仍不符合合同约定或甲方要求，甲方有权终止合同，不再支付项目尾款，追偿已经支付款项，并要求乙方承担违约责任。

4 考核机制要求

4.1 甲方将对乙方的运维过程每月进行考核评分，评分总分为 100 分。考核分低于 85 分为不合格，不合格时将扣除当月维护款。

4.2 一票否决制：当出现由于乙方原因造成甲方经济损失、信誉受损的情况时，甲方有权扣除剩余维护款、解除合同。情节严重时甲方保留追诉乙方由此给甲方造成的名誉、经济损失的权利。

4.3 考核评分表

序号	分类	分类合计	指标名称	指标定义及标准
第一大类：KPI 指标考核				
1	运维人员要求	30	电话接通率	用户投诉一次，扣 1 分
2			技术水平	用户投诉一次，扣 2 分
3	故障处理	40	应用系统故障 1 小时内处理	超过 1 小时，每小时扣 5 分
4			线路故障 2 小时内反馈处理	超过 2 小时，每小时扣 5 分
5			发生重大安全事件时，现有安防系统不起作用	每出现一次，扣 15 分
6	主动巡检	20	相关巡查报告	每发现一次不按时巡查，扣 2 分
7	客户满意度	10	电话回访用户不满意	每次扣 2 分
第二大类：加分				
8	客户表扬		收到客户表扬或电话回访非常满意	每次加 1 到 2 分

9	提供额外服务		承担工作以外的服务	每次加 2 到 5 分
---	--------	--	-----------	-------------

## 第六条 知识产权和保密条款

### 1 知识产权

1.1 因本合同产生的所有成果的所有权和知识产权归属甲方所有；乙方为甲方提供服务所依据的相关文件材料及载体，其知识产权、商业秘密及非公开信息等合法权益归乙方和相关知识产权人所有。

2.1 乙方为提供本合同项下的服务所购置并用于上述服务的设备、器材、资料等，归甲方所有，双方另有约定的除外。

3.1 乙方应保证本项目在履行合同过程中所用到的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

### 2 保密条款

2.1 乙方须以保密方式处理在编制本项目成果文件过程中自甲方、甲方工作人员或甲方关联机构获得的相关信息、资料、图纸、数据等，或由甲方在履行本协议过程中明确指明为秘密的任何信息，以及乙方因本项目工作内容所直接或间接取得、处理或接触的任何其他资料。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围，且这些人员应接受至少与本条款同等严格的保密条款的约束。未经甲方书面在先同意，乙方不得向任何第三方透露与本项目有关的内容，或公开本项目任何中间成果或最终成果。乙方签订保密承诺函以保障上述保密条款所规定义务的有效履行。

2.2 不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2.3 乙方需签订保密承诺函（详见附件 1）。

## 第七条 违约责任

本合同生效后，甲乙双方均应当全面履行合同义务。在合同履行过程中，除不可抗力因素外，任何一方不履行或未按本合同约定适格履行的均构成违约，违约方

应当赔偿因此给守约方造成的经济损失，并按本条约定承担违约责任。

#### 1 甲方的违约责任

1.1 甲方应当按照合同约定及时履行付款义务，如乙方在开票后 30 个工作日内未收到甲方款项，乙方下达书面催款通知给甲方；如在书面通知后 5 个工作日内乙方仍未收到甲方款项的，乙方有权停止服务。若因乙方原因或甲方行政审批、财政拨款的原因，致使付款逾期，甲方不承担逾期付款的违约责任，乙方不得以此为由拒绝或怠于履行合同义务。

1.2 甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于提出该赔偿或其他要求所导致的乙方各种费用的支出，包括但不限于诉讼费、律师费，交通费、食宿费等。

#### 2 乙方的违约责任

2.1 由于乙方原因造成项目质量低劣，不能满足甲方要求时，应根据甲方要求继续完善，其费用由乙方承担，且乙方工期不顺延，由此导致乙方未按约定时间完成任务的，按本条 2.2 款处理。

2.2 如因乙方的原因未按本合同约定时间完成甲方任务，每延期 1 个工作日，由乙方按本合同总额的 1%向甲方支付违约金，甲方在支付相关阶段款项时扣除。延期 20 个工作日后，甲方有权终止并解除合同，不再支付乙方剩余款项，并要求乙方承担合同总价款 20%的违约金。

2.3 发生以下情形之一，均视为乙方严重违约，乙方应按照本合同总金额 20%向甲方偿付违约金；除追究违约金外，甲方有权单方面解除合同，已支付的费用有权要求乙方退还，未支付的款项，甲方有权不予支付；给甲方造成损失的，由乙方赔偿全部损失：

2.3.1 乙方擅自将本合同部分或全部义务转包或分包给第三方的；

2.3.2 乙方提供的产品或服务存在侵犯第三方知识产权或其他权益的，并被相关权利人追责的；

2.3.3 因乙方原因，导致保密信息泄露，引起社会舆论，给甲方造成重大影响的；

2.3.4 因乙方或乙方工作人员原因，发生本合同约定的重大事故情形的；

2.3.5 乙方存在其他严重违约情形的。

2.4 乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于提出该赔偿或其他要求所导致的甲方各种费用的支出，包括但不限于诉讼费、律师费，交通费、食宿费等。

#### 第八条 争议解决方式

因本合同的履行发生的或与本合同有关的争议或纠纷，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

#### 第九条 不可抗力

1 如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2 声称受到不可抗力事件影响的一方应尽可能在最短的时间内通过书面形式将不可抗力事件的发生通知另一方，并在该不可抗力事件发生后七日内向另一方提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4 本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争（不论曾否宣战）、动乱、疫情、罢工，政府行为或法律规定等。

#### 第十条 其他

1 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字、盖章之日起生效，至甲乙双



方合同义务履行完毕时自动失效，保密的时效不受本合同有效时间的限制。

2 本合同未尽事宜，由双方协商签订补充协议。补充协议应以书面形式书就，经双方法定代表人或授权代表签字盖章后与本合同具有同等法律效力。

3 本合同正本一式叁份，甲方执肆份。乙方执叁份，均具有同等法律效力。

(以下无正文，为本合同签署页)

甲方名称：深圳市政务服务数据管理局（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

日期：2023.4.16



王耀

乙方名称：浪潮软件股份有限公司（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

日期：2023.4.16



李美扬



## 附件 1

## 保密承诺函

致：深圳市政务服务数据管理局

为保护合作方甲方的合法利益，保证合作双方实现顺利合作，避免因信息泄露而给甲方造成损失，本项目的服务方 浪潮软件股份有限公司 以及参与本项目的全体员工承诺遵守本保密承诺函内容。

### 一、保密信息定义

本协议所称的“保密信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、用户名、口令、产品、文件、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其它信息及文档等，上述信息在本项目以如下形式确定：

- 1.甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；
- 2.在对甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；
- 3.服务过程中产生的所有成果为保密的内容；
- 4.本项目开展过程中形成的一切会议文件、纪要、协议、工作方案等信息，以及一切与双方有关的未公开信息；
- 5.其他甲方合理认为并申明属于保密信息的内容。

### 二、保密要求

我公司在国家相关法律法规、规章政策所规定的前提下，全力限制“保密信息”的使用范围以利保密防范，并仅用于为甲方提供服务。在未经甲方书面形式授权下，我公司不会直接或间接使用“项目资料”的利益或目的性的任何专有信息，亦不会把任何专用信息披露给他人，我公司的所有员工均有义务受约束，并负有保密的义务。

- 1.始终对保密资料保密，不在项目之外使用甲方提供的保密信息及因履行本项

目而掌握的保密信息。

2.未经甲方书面同意，不向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等。

3.只向项目相关人员（包括各自的领导、同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息；并保证上述各相关人员的行为将会符合本守则的规定。

4.在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露对方的保密信息，应取得甲方书面许可，并与第三方签订保密协议要求该第三方不得向任何其它人士泄露保密信息。

5.有关保密的内容和义务，未经甲方解封则长期有效。

### 三、保密责任

若乙方（含乙方技术服务人员）违反协议，按照项目合同中违约责任约定承担相应责任，并赔偿由此产生的一切损失。

（以下无正文）

承诺人：李美柳

（法定代表人或授权代表签字/章并盖单位公章）

日期：2023.4.16

## 附件 2

## 运维团队人员清单

序号	姓名	项目中职务	专业	联系方式
1	王伟	项目负责人	信息系统项目管理师	13864123637
2	范利红	项目经理	信息系统项目管理师	18668928050
3	孙守伟	项目主要成员	软件设计师	18660196235
4	刘太全	项目主要成员	系统集成项目管理师	13505312765
5	谭凯文	项目主要成员	信息系统项目管理师	15106916464
6	孙维泉	项目主要成员	软件设计师	18663735526

## 5.4 2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目

合同编号：（2024）LC150

### 2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统 运维服务项目

项 目 名 称：2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目

委托方（甲方）：深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心

受托方（乙方）：浪潮软件股份有限公司



## 目 录

第一条 服务范围和合同金额.....	1
第二条 权利和义务.....	3
第三条 所有权、知识产权和使用权.....	4
第四条 保密.....	4
第五条 争议解决与违约责任.....	5
第六条 其他.....	7
第七条 合同的生效、解除及有效期.....	8
附件.....	11

依据《中华人民共和国民法典》《深圳经济特区政府采购条例》及其他相关法律、法规和规章的规定，在平等、自愿、公平、诚信的基础上，甲乙双方经协商，就乙方承担 2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务” 等信息系统运维服务项目，达成以下合同条款：

## 第一条 服务范围和合同金额

### （一） 服务范围

本合同的服务范围由《2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书》及双方约定的内容组成，包括：

- 1、深圳市权责清单系统（福田区）驻场运行维护服务；
- 2、广东省政务服务网（福田区）驻场运行维护服务；
- 3、深圳市一窗综合服务受理平台（福田区）驻场运行维护服务；
- 4、深圳市公共审批平台（福田区）驻场运行维护服务；
- 5、福田区政务服务中心排队叫号系统驻场运行维护服务；
- 6、福田区政务服务“好差评”系统驻场运行维护服务；
- 7、福田区福田政务微信公众平台服务人员驻场运行维护服务。
- 8、系统安全运维服务。

### （二） 实施地点和相关人员

本项目实施地点为：深圳市福田区各政务服务中心及便民服务中心等。

本项目乙方选派三名专职工程师驻场负责系统的运行维



护服务工作。派驻人员驻场时间须与甲方工作时间保持一致。在本项目实施过程中,如合同双方任何一方的项目成员发生变更,应提前7日以书面形式将变更情况告知另一方及其他相关方;乙方若要变更项目实施人员,须得到甲方同意,未经同意擅自变更造成的损失由乙方负责;对不能完成工作任务或存在重大工作过失的项目实施人员,甲方有权更换,乙方需10日内进行人员补充。

### (三) 合同金额

本合同总金额为人民币伍拾捌万伍仟圆整(¥585,000.00元)。乙方开具6%技术开发增值税发票,合同总金额包括所有所需缴付的国家及地方一切税项,合同金额明细详见附件。

### (四) 服务期

自签订合同之日起,提供为期一年的专人驻场运维服务。

### (五) 付款方式

1. 自签订合同后30日内,收到乙方开具的正规合格发票的二十个工作日内,甲方支付给乙方合同总金额的60%首付款,即人民币叁拾伍万壹仟圆整(¥351,000.00元)。

2. 乙方完成全部工作,甲方收到乙方出具的全部验收报告且经甲方验收通过后,甲方在收到乙方开具正规合格发票的二十个工作日内向乙方支付合同价款的40%的款项,即人民币贰拾叁万肆仟圆整(¥234,000.00元)。

3. 甲方付款前,乙方应首先向甲方开具相应金额的增值税发票。

**第二条 权利和义务**

**(一) 甲方权利和义务**

1. 根据《2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书》，与乙方商定工作内容，签署项目合同。
2. 若乙方未履行合同相应义务，则甲方有权拒付相应阶段货款。
3. 负责项目的协调和监督。
4. 负责按合同要求支付项目款。
5. 组织项目验收，验收合格则向乙方出具验收报告。若验收不合格，有权要求乙方整改/修改至合格为止。
6. 保守商业秘密。

**(二) 乙方权利和义务**

1. 根据《2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书》，与甲方商定工作内容，签署项目合同。
2. 乙方需提供能完成本项目工作的人员，保证本合同目的的实现。
3. 乙方及其工作人员需对本合同履行过程中获知的有关甲方的信息和资料文件保密，不得向任何第三方泄露。
4. 乙方在本合同履行过程中不得有任何侵害第三方合法权益的情形，否则乙方应自行负责并承担所有不利后果，赔偿因其侵权行为给甲方带来的所有损失，并按照合同约定承担违约责任。



5. 向甲方提出验收和付款申请。

### 第三条 所有权、知识产权和使用权

(一) 乙方交付件（包括并不限于硬件、软件、软硬件配件和备件、介质、源代码、文档等有形物品）的所有权归甲方享有。

(二) 经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权及其归属如下：

1. 设计成果使用方为（甲方 乙方）。

2. 本项目产生的设计成果、技术秘密（包括并不限于设计与概算方案、带有受控标记的文件等）使用方为（甲方 乙方）。

(三) 未经甲方同意，乙方不能以甲方的名义或易引起他人误以为是甲方的方式从事与本项目无关的活动。

(四) 非本合同约定或未经对方书面同意，非知识产权所有方不得以任何方式向第三方披露、转让或许可使用本项目有关的软件成果、专利技术、技术秘密等。

### 第四条 保密

(一) 甲乙双方应保守的秘密是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息，或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息，以及乙方在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方内部数据资料。

(二) 获取对方秘密的一方仅可以将该秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的人员使用。

(三) 获取对方秘密的一方应当采取有效的保护方式防止秘密未经授权而被使用、传播或公开。

(四) 上述保密义务不适用以下情况：

1. 获取的信息已被合法公开；
2. 获得信息拥有方书面许可；
3. 国家法律、法规规定的情形。

(五) 乙方实施项目的程序应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

(六) 双方同意 (制订保密制度 签订保密协议) 以保障上述保密条款所规定义务的有效履行。

(七) 保密的时效不受本合同有效时间的限制。

## 第五条 争议解决与违约责任

### (一) 不可抗力。

1. 发生诸如自然灾害、战争、地震突发事件等人力不可抗拒的情况时，乙方应积极采取措施，减少损失，并及时报告受害情况，甲乙双方承担各自的损失。由于其中一方延迟履行合同义务后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 由于不可抗力，造成本合同不能正常履行，则由合同双方协商决定是否继续履行合同。

### (二) 争议解决。

1. 甲乙双方就合同条款的解释或履行以及与项目密切相关的事项发生争议，应在 7 个工作日内友好协商解决，协商不成，任何一方可起诉甲方所在地人民法院解决。

2. 因质量问题发生的争议，由甲乙双方共同指定的国家

权威技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受。

### (三) 甲方的违约责任。

1. 如因甲方的原因未按本合同约定的项目进度要求完成工作并延迟付款，每延期1个工作日，允许乙方对等延期1个工作日。

2. 若甲方无正当理由单方面终止合同，乙方有权要求甲方支付合同总额20%的违约金或赔偿乙方的直接经济损失。

3. 因政府有关部门超期审批、财政等原因造成甲方付款迟延的，不视为甲方违约。

### (四) 乙方的违约责任。

1. 如因乙方的原因未按本合同约定及附件《2024年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书》要求完成工作，每次延期1个工作日，由乙方按本合同总额的1%向甲方支付违约金，甲方在支付相关阶段款项时扣除。所有服务累计延期20个工作日后，甲方有权中止和解除合同。甲方解除合同后，乙方应立即全额退还甲方所付款项，并支付合同总额10%的违约金；给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方的损失。

2. 若乙方侵害了甲方知识产权，乙方应支付合同总额10%的违约金，且应负责赔偿由此而给甲方造成的经济损失，并对连带的其他法律后果承担责任。

3. 因乙方未能履行合同中规定的保密条款，造成甲方损失或负面影响的，乙方应支付合同总额10%的违约金，甲方可



根据所造成的损失大小或影响程度向乙方要求赔偿，甲方保留向乙方提出法律诉讼的权利。

4. 乙方在履行售后服务过程中，因整改造成甲方损失的，应承担修复和赔偿责任。

5. 乙方未能履行合同第二条第二款之乙方义务，甲方有权拒绝支付尾款或延长服务期，乙方应根据所造成的损失大小向甲方赔偿，赔偿金额由甲方聘请第三方评测评估确定。造成重大损失和严重后果的，甲方有权追究乙方的法律责任。

6. 在乙方未达到《2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书》中所确定的技术要求，并超过甲方书面整改通知约定时间 20 个工作日不能完成整改的情况下，甲方有权要求乙方中止项目工作，并可以拒付中止日以后的全部费用，乙方应支付合同总额 10% 的违约金或赔偿甲方的损失。

7. 如果甲方因按照合同及附件的约定使用乙方提供的设备和/或软件而被第三方提出侵权指控，乙方须承担由此而引起的相关责任和费用，并赔偿甲方由此引起的一切损失。

8. 乙方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定时，甲方有权中止并解除合同，乙方应立即全额退还甲方所付款项，并支付合同总额 10% 的违约金；给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方的损失，乙方应承担有关法律责任。除法律规定外，乙方无权单方中止或解除合同。

## 第六条 其他

(一) 本合同不允许转让转包。非经甲方书面同意乙方

不得分包本项目；如果甲方同意分包，乙方仍应履行合同规定的义务，并承担所负的责任。

(二) 本合同未尽事宜，由双方协商解决，形成书面约定作为本合同组成部分。

(三) 本合同所有附件为本合同的不可分割部分，所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

(四) 当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时，以签署日期最近的文件为准。

(五) 本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

(六) 本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

(七) 若因乙方原因导致诉讼的，则乙方应承担甲方由此而支出的所有费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、调查费用、执行费用等）。

## 第七条 合同的生效、解除及有效期

(一) 合同生效。

本合同经甲乙双方法定代表人(负责人)或授权代表签字、盖章后立即生效。本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执

叁份，均具有同等法律效力。

(二) 合同解除。

如果一方发生以下任一情形，另一方有权解除合同。当事人有义务在事由发生后 15 个工作日内以书面方式通知对方。

1. 破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段；
2. 出现了合同约定的或法定解除事由。

(三) 合同有效期。

合同的有效期限直至甲乙双方完成本合同全部条款要求为止。

甲方（盖章）：

负责人或授权代表签字：

签字日期：2024年5月22日

乙方（盖章）：

地 址：济南市高新区浪潮路1036号浪潮科技园

法定代表人或授权代表签字：

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南济东支行

开户名称：浪潮软件股份有限公司

账 号：37050161555200000281

签字日期：2024年5月22日

附件：

## 2024 年度“市一窗综合服务受理平台”“市公共审批平台”“福田政务”等信息系统运维服务项目工作说明书

### 一、建设目标

为贯彻落实全省战略部署和省、市领导指示精神，并根据深圳电子政务自身发展的需要，结合实际情况，按照“机构人员统一、场所标识统一、流程内容统一、信息系统统一、经费保障统一”的要求，通过深圳市公共服务综合信息系统广东省政务服务网（福田区）系统、深圳市权责清单系统、深圳市一窗综合服务受理平台、深圳市公共审批平台的现场人员运维服务，加强服务内容、服务质量、服务渠道和传播能力建设，保证深圳市福田区“一门式一网式”政务服务模式改革在区、街道和社区三个层级的推广和深化应用。

### 二、具体要求

#### （一）深圳市权责清单系统人员驻场运行维护服务

##### 1. 日常维护基本要求

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求，乙方提供的深圳市权责清单系统的日常维护服务，要求如下：

- (1) 对于服务请求，在工作时间内半个小时之内响应，半个工作日内解决。
- (2) 服务范围 of 福田区 4 个市驻区单位（深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市交通运输局福田管理局、深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局），27 个区直单位。
- (3) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，需现场解决。





(4) 定期提交各种报告，其中问题处理记录须每周提交。

## 2. 日常运维内容

乙方应提供包括以下内容的运维服务：

### (1) 用户信息管理

工作内容要求：负责福田区 4 个市驻区单位（深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市交通运输局福田管理局、深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局），27 个区直单位账户的协助新增、变更、停用、权限设置以及密码重置。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (2) 福田区 D 类事项表单维护

工作内容要求：协助指导福田区 4 个市驻区单位（深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市交通运输局福田管理局、深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局），27 个区直单位在深圳市权责清单系统上协助本部门 D 类事项的表单进行设计、关联和维护；

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (3) 大厅事项配置管理

工作内容要求：协助福田区政务服务中心在深圳市权责清单系统上对本区级大厅进驻的事项进行事项关联、配置。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (4) 街道、社区事项配置管理

工作内容要求：协助福田区政务服务中心在深圳市权责清单系统上对 10 个街道、92 个社区大厅进驻的事项进行配置、管理。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (5) 通用需求反馈、测试和更新

工作内容要求：对于福田区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### (6) 事项上报广东省政务服务网（福田区）

工作内容要求：根据福田区政务服务中心反馈的事项信息，实时上报部门变更以及作废的事项信息到广东省政务服务网（福田区），保证公示到互联网的事项信息的准确性和有效

性。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (7) 图片和页面设计

工作内容要求：应根据福田区4个市驻区单位（深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市交通运输局福田管理局、深圳市市场和质量管理委员会福田市场监督管理局），27个区直单位上传的图片进行处理，保证图片文件格式、大小、清晰度等符合网站信息发布规则，并确保图片和文字一一对应。

### (8) 信息统计

工作内容要求：

- (1) 福田区政务服务事项即来即办率统计（C2-1）；
- (2) 福田区政务服务事项现场办结率统计（C2-2）；
- (3) 福田区政务服务事项在线办理程度情况统计（D1）；
- (4) 福田区政务服务事项网上办理率（D2-1）和网上办结率（D2-2）统计；
- (5) 福田区政务服务事项实现结果速递的事项数量（D4-1）统计；
- (6) 福田区政务服务事项实现申办材料快递上门收件的事项数量（D4-2）统计；
- (7) 福田区政务服务事项使用深圳市公共申办平台的事项数量（E2-1）统计；
- (8) 福田区政务服务事项适合网上办理事项比例（E7-1）统计；
- (9) 对福田区在深圳市权责清单系统上已有数据的其它统计。

运维周期要求：每两周对以上信息做一次统计，第二周周六前以文档方式提交给福田区政务服务中心。

## (二) 广东省政务服务网（福田区）人员驻场运行维护服务

### 1. 日常维护基本要求

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求，乙方提供的广东省政务服务网（福田区）的日常维护服务，要求如下：

- (1) 对于服务请求，在工作时间内半个小时之内响应，半个工作日内解决。
- (2) 服务范围为福田区4个市驻区单位（深圳市交通运输局福田管理局、深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市市场和质量管理委员会福田市场监督管理局），27个区直单位使用广东省政务服务网咨询及问题协助处理。
- (3) 非工作时间或节假日提供7×24小时电话支持服务，如有需要，需现场解决。

- (4) 定期提交各种报告，其中问题处理记录须每周提交。

## 2. 日常运维内容

乙方应提供包括以下内容的运维服务：

### (1) 事项办事指南信息更新

工作内容要求：负责福田区 B、C、D 类事项的申办问题协助解答、处理。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (2) 事项网上申办权限维护

工作内容要求：根据福田区权责清单梳理情况，开通福田区 B、C、D 类事项在区级、街道级和社区级的网上申报权限。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (3) 通用需求反馈、测试和更新

工作内容要求：对于福田区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### (4) 图片和页面设计

工作内容要求：乙方应根据使用广东省政务服务网（福田区）办事的用户所上传的图片进行处理，保证图片文件格式、大小、清晰度等符合网站信息发布规则，并确保图片和文字一一对应。

### (5) 信息统计

工作内容要求：

- (1) 统计广东省政务服务网（福田区）事项链接情况（E1-2）；
- (2) 统计福田区政务服务事项已进驻广东省政务服务网（福田区）的事项比例（E1-3）；
- (3) 统计福田区政务服务事项在街道的开通率（G2-1）；
- (4) 统计福田区政务服务事项在社区的开通率（G2-2）；
- (5) 对福田区在广东省政务服务网（福田区）上已有数据的其它统计。

运维周期要求：每两周对以上信息做一次统计，第二周周六前以文档方式提交给福田区政务服务中心。

### (三) 深圳市一窗综合服务受理平台（福田区）人员驻场运行维护服务

#### 1. 日常维护基本要求

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求,乙方提供的深圳市一窗综合服务受理平台(福田区)的日常维护服务,要求如下:

- (1) 对于服务请求,在工作时间内半个小时之内响应,半个工作日内解决。
- (2) 服务范围为福田区5个市驻区单位(深圳市交通运输局福田管理局、深圳市公安局、深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局),27个区直单位预审人员、行政服务大厅(深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅)窗口人员。
- (3) 非工作时间或节假日提供7×24小时电话支持服务,如有需要,需现场解决。
- (4) 定期提交各种报告,其中问题处理记录须每周提交。

#### 2. 日常运维内容

乙方应提供包括以下内容的运维服务:

##### (1) 用户信息管理

工作内容要求:负责福田区5个驻区单位(深圳市交通运输局福田管理局、深圳市公安局、深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局、深圳市市场和质量监督管理委员会福田市场监督管理局)预审人员、27个区直单位预审人员、行政服务大厅(深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅)窗口人员账号的新增、变更、停用、权限设置以及密码重置。

运维周期要求:服务期内的法定工作日,根据需求随时提供。

##### (2) 窗口管理

工作内容要求:

- (1) 对区级行政服务大厅的受理窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联;
- (2) 对街道级行政服务大厅的综合窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联;

- (3) 对社区级行政服务大厅的综合窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (3) 事项属性配置维护

工作内容要求：根据福田区区直部门权责清单事项梳理情况，对福田区所有 B、C、D 类事项进行属性配置。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (4) 通用打印模板配置维护

工作内容要求：分别对福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分行、10 个街道级大厅和 92 个社区级大厅的通用回执模板进行配置维护。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (5) 表单维护

工作内容要求：根据福田区提供的表单样式及内容，协助部门对后期出现的表单问题进行维护，问题解答。

### (6) 通用需求反馈、测试和更新

工作内容要求：对于福田区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### (7) 图片和页面设计

工作内容要求：乙方应根据福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分行、10 个街道级大厅和 92 个社区级大厅的综合窗口人员上传的图片进行处理，保证图片文件格式、大小、清晰度等符合网站信息发布规则，并确保图片和文字一一对应。

### (8) 信息统计

工作内容要求：

- (1) 福田区政务服务事项业务退件率统计 (C1-2)；
- (2) 福田区政务服务事项即办件授权率统计 (C2-3)；
- (3) 福田区政务服务事项采用物流速递实际办理的业务比率统计 (D4-3)；
- (4) 福田区政务服务事项在深圳市一窗综合服务受理平台事项配置数量统计 (E3-1)；
- (5) 福田区政务服务事项在深圳市一窗综合服务受理平台发生的业务量 (E3-2) 统计。
- (6) 对福田区在深圳市一窗综合服务受理平台上已有数据的其它统计。

运维周期要求：每两周对以上信息做一次统计，第二周周六前以文档方式提交给福田区政务服务中心。



## (四) 深圳市公共审批平台(福田区)人员驻场运行维护服务

### 1. 日常维护基本要求

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求,乙方提供的深圳市公共审批平台(福田区)的日常维护服务,要求如下:

- (1) 对于服务请求,在工作时间内半个小时之内响应,半个工作日内解决。
- (2) 服务范围为福田区2个市驻区单位(深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局),27个区直单位、10个街道及92个社区的审批人员。
- (3) 非工作时间或节假日提供7×24小时电话支持服务,如有需要,需现场解决。
- (4) 定期提交各种报告,其中问题处理记录须每周提交。

### 2. 日常运维内容

乙方应提供包括以下内容的运维服务:

#### (1) 用户信息管理

工作内容要求:负责福田区2个市驻区单位(深圳市生态环境局福田管理局、深圳市规划和自然资源局福田管理局),27个区直单位、10个街道及92个社区的审批人员账号的新增、变更、停用、权限设置以及密码重置。

运维周期要求:服务期内的法定工作日,根据需求随时提供。

#### (2) 事项审批流程定制维护

工作内容要求:负责福田区D类事项及部分B、C类事项审批流程的定制及维护。

运维周期要求:服务期内的法定工作日,根据需求随时提供。

#### (3) 事项网办过程数据配置及维护

工作内容要求:负责福田区D类事项及部分B、C类事项的网办过程数据配置和维护。

运维周期要求:服务期内的法定工作日,根据需求随时提供。

#### (4) 电子证照联调测试

工作内容要求:负责福田区D类事项调用深圳市电子证照系统证照信息的联调测试工作。

运维周期要求:服务期内的法定工作日,根据需求随时提供。

#### (5) 打印模板配置维护



工作内容要求：分别对福田区驻区单位、区直单位的通用回执模板进行配置维护。  
运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### **(6) 表单维护**

工作内容要求：根据福田区提供的表单样式及内容，协助部门对后期出现的表单问题进行维护，问题解答。

#### **(7) 通用需求反馈、测试和更新**

工作内容要求：对于福田区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试。

#### **(8) 信息统计**

工作内容要求：

- (1) 福田区政务服务事项使用深圳市公共审批平台的比例统计（E4-1）；
- (2) 使用深圳市公共审批平台但是连续3个月零审批业务的事项清单（E4-1）；
- (3) 对福田区在深圳市公共审批平台上已有数据的其它统计。

运维周期要求：每两周对以上信息做一次统计，第二周周六前以文档方式提交给福田区政务服务中心。

### **(五) 福田区政务服务中心排队叫号系统人员驻场运行维护服务**

#### **1. 日常维护基本要求**

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求，乙方提供的福区政务服务中心评价系统的日常维护服务，要求如下：

- (1) 对于服务请求，在工作时间内半个小时之内响应，半个工作日内解决。
- (2) 服务范围为福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅。
- (3) 非工作时间或节假日提供7×24小时电话支持服务，如有需要，需现场解决。
- (4) 定期提交各种报告，其中问题处理记录须每周提交。

#### **2. 日常运维内容**

乙方应提供包括以下内容的运维服务：

### (1) 用户信息管理

工作内容要求：负责福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅窗口人员账号的新增、变更、停用、权限设置以及密码重置。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (2) 窗口管理

工作内容要求：

- (1) 对区级行政服务大厅使用福田区政务服务中心评价系统的窗口分别进行人员、事项关联；
- (2) 对街道级行政服务大厅使用福田区政务服务中心评价系统的窗口分别进行人员、事项关联；
- (3) 对社区级行政服务大厅使用福田区政务服务中心评价系统的窗口分别进行人员、事项关联。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (3) 业务属性配置维护

工作内容要求：根据福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅实际业务情况进行办理事项配置。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (4) 软件日常故障排查维护

工作内容要求：分别对福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅评价系统进行日常故障排查维护。

运维周期要求：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

### (5) 信息统计

工作内容要求：根据实际需求对福田区深圳市福田区行政服务大厅、福田区行政服务大厅河套分厅、10个街道级大厅及92个社区大厅评价系统业务量等信息进行统计报告。

运维周期要求：根据政务服务中心需求以文档方式或文字方式提交。

## (六) 福田区政务服务“好差评”系统人员驻场运行维护服务

### 1. 日常维护基本要求

根据深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心实际要求，提供的福田区政务服务“好差评”系统的日常维护服务，要求如下：

- (1) 对于服务请求，在工作时间内半个小时之内响应，半个工作日内解决。
- (2) 服务范围 of 福田区 1 个区级大厅、10 个街道级大厅及 92 个社区大厅。
- (3) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，需现场解决。
- (4) 定期提交各种报告，其中问题处理记录须每周提交。

### 2. 日常运维内容

提供包括以下内容的运维服务：

#### (1) 基础信息维护

##### 1) 运维工作内容

主要包括各大厅的“好差评”系统管理维护、窗口管理维护、用户管理维护、事项管理维护等，如各类基础信息的添加、删除或停用、修改、查询等。

##### 2) 运维周期

服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### (2) 权限管理维护

##### 1) 运维工作内容

主要包括用户菜单、角色维护；用户系统登录权限维护；窗口与大厅、用户与窗口、事项与窗口等关联维护。

##### 2) 运维周期

服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### (3) 软件日常故障排查运行维护

##### 1) 运维工作内容

主要包括软件日常运行故障排查维护、软件重装维护等。

##### 2) 运维周期

服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### (4) 操作技术指导

1) 运维工作内容

主要包括用户操作技术指导、培训等。

2) 运维周期

服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### (5) 数据协助统计

1) 运维工作内容

主要包括协助统计系统后台数据。

2) 运维周期

每两周对以上信息做一次统计，第二周周六前以文档方式提交给福田区政务服务中心。

### (七) 福田区福田政务微信公众服务平台人员驻场日常性运行维护服务

福田区福田政务微信公众服务平台是福田区政务服务中心贯彻落实“互联网+政务服务”，推进数字政府信息化建设的工作部署，是创新信息化应用，提升服务水平的一项重要举措。群众可通过该平台进行政务服务事项查询、预约、取号、申办等，并可进行大厅信息查询、导航，政策资讯订阅、互动等。具体包括以下内容：

- (1) 系统日常运行维护
- (2) 信息安全漏洞处理
- (3) 系统加固
- (4) 日志审查
- (5) 安全审查
- (6) 数据备份
- (7) 数据报告
- (8) “福田政务”视频号日常运行维护
- (9) “福田政务”视频号运营支持维护

## （八）系统安全运维

### 1. 日常运维内容

#### （1）系统上线管理

协助甲方按福田区信息安全部要求，到指定管理系统登记系统基本信息，含系统名称、域名、部署地址等基础信息，并及时维护系统信息。

#### （2）信息系统安全等级保护备案

对信息系统（福田政务事项个性化信息展示、福田区电子政务大厅管理系统、福田政务预约排队叫号支撑系统）协助开展一级等保备案，并提供必要的辅助工作。

#### （3）系统维护

a. 与信息安全部建立对接沟通机制，安排系统安全对接员（每个系统对应一位系统安全对接员），负责服务器资源申请、堡垒机申请，及接收安全扫描报告等对接沟通工作。

b. 系统安全对接员应每月月初登录福田区信息安全部信息安全扫描网站，对本人负责的信息化系统进行一次漏洞扫描。

c. 对信息系统（福田政务事项个性化信息展示、福田区电子政务大厅管理系统、福田政务预约排队叫号支撑系统）进行排查确保达到相应的安全防护要求。检查项包含帐号和口令管理、授权策略、网络与服务、进程和启动、文件系统权限、访问控制等配置情况。

d. 对管理的服务器的防火墙进行管理维护，关闭系统用不上的端口，对需要开放的端口，设置为仅允许安全客户端连接。

#### （4）应急备案

a. 协助梳理甲方内部组织架构及应急处置流程，制定应急预案。

b. 在安全事件发生后，提供详细的信息系统网络安全事件分析报告，即《应急响应处置报告》。报告包含事件说明、溯源取证、处置措施等内容。

#### （5）网络安全

a. 每月至少开展 1 次网络安全检查。

b. 开展网络安全值守，安排 1 名工作人员提供 7\*24 小时值守及应急服务，一旦发生网络安全事故，能第一时间（30 分钟内）开展应急服务。

c. 全年不少于 1 次对网络安全进行攻防演练，并提供分析报告，协助完善网络安全制度等。

## （九）驻场运行维护服务人员要求

### 1. 服务人员要求

自合同签订之日起，乙方应安排 3 名服务人员提供为期一年的专人驻场运维服务，解决系统运行过程中发现的问题，保证系统有序、健康、稳定运行。对于服务人员，如果其工作能力和工作方法、工作态度等方面不能满足提出的服务要求，乙方应在 1 周内进行更换，安排其他符合客户要求的服务人员进行服务。

驻场服务人员除了负责深圳市公共服务综合信息系统的日常运维外，还应为福田区政务服务中心提供“互联网+政务服务”改革考核工作中所负责的系统数据支撑核查服务。

未经深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心同意，乙方不得擅自进行更换服务人员。服务人员需严格遵守深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心的各项规章制度和工作规范。乙方提供的服务人员应具有良好的职业道德和工作责任心，能熟练掌握深圳市公共服务综合信息系统日常服务等工作技能。





## 5.5 深圳市统一申办受理系统推广应用项目系统维护合同 (2023-2024)

合同编号：

### 市统一申办受理系统推广应用项目 系统维护合同

项目编号：BADL2022000288

项目名称：市统一申办受理系统推广应用项目系统维护

委托方（甲方）：深圳市宝安区政务服务数据管理局

受托方（乙方）：浪潮软件股份有限公司

2023年8月印制



## 目 录

第一条 服务范围和合同金额 .....	1
第二条 权利和义务 .....	4
第三条 知识产权及其他权利条款 .....	6
第四条 保密 .....	6
第五条 不可抗力 .....	7
第六条 争议解决 .....	8
第七条 违约责任 .....	8
第八条 其他 .....	9
第九条 合同的生效、解除及有效期 .....	11
附件一 市统一申办受理系统推广应用项目系统维护工作说明书...	
附件二 市统一申办受理系统推广应用项目系统维护人员信息表...	

甲方：深圳市宝安区政务服务数据管理局  
统一社会信用代码：11440306MB2D076974  
法定代表人：张宇  
地址：深圳市宝安区新安街道宝安区政务服务中心（宝安大道与罗田路交汇处体育中心综合训练馆一楼）

乙方：浪潮软件股份有限公司  
统一社会信用代码：913700004941904564  
法定代表人：赵绍祥  
地址：山东省泰安市岱岳区东岳大街 527 号  
联系人及联系方式：陈广镇 13602451665

依据《中华人民共和国民法典》《深圳经济特区政府采购条例》及其他相关法律、法规和规章的规定，在平等、自愿、公平、诚信的基础上，甲乙双方经协商一致，就乙方承担市统一申办受理系统推广应用项目系统维护事宜，达成以下合同条款：

**第一条 服务范围和合同金额**

**（一）服务范围**

本合同的服务范围由《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-招标文件》（招标编号 BADL2022000288）、《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-投标文件》及双方约定的内容组成，服务内容包括：

1. 深圳市权责清单事项管理系统技术支持服务；

2. 深圳市一窗综合服务受理平台(宝安区)技术支持服务;
3. 深圳市公共审批平台(宝安区)技术支持服务;
4. 深圳市统一申办平台(宝安区)技术支持服务。

具体服务内容详见合同附件《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护项目工作说明书》。

## (二) 实施地点和相关人员

### 1、项目实施地点

深圳市宝安区政务服务中心、深圳市宝安区新安街道便民服务中心、深圳市宝安区西乡街道便民服务中心、深圳市宝安区航城街道便民服务中心、深圳市宝安区福永街道便民服务中心、深圳市宝安区福海街道便民服务中心、深圳市宝安区沙井街道便民服务中心、深圳市宝安区新桥街道便民服务中心、深圳市宝安区松岗街道便民服务中心、深圳市宝安区燕罗街道便民服务中心、深圳市宝安区石岩街道便民服务中心。

### 2、乙方技术人员

1.本项目乙方选派 1 名项目负责人和 4 名专职工程师，负责本条第一款所列各系统平台的技术支持服务工作，其中项目负责人为陈广镇（电话 13602451665）。在本项目实施过程中，如合同双方任何一方的项目成员发生变更，应提前 7 日以书面形式将变更情况告知另一方及其他相关方。乙方若要变更项目实施人员，须得到甲方书面同意；乙方未通知甲方变更情况、或未经甲方书面同意擅自变更项目实施人员，所造成的损失由乙方负责。

2.乙方选派人员工作时间须与甲方工作时间保持一致。

### （三）合同金额

本合同总金额为：¥1,180,000.00（大写：人民币壹佰壹拾捌万元整），其中合同价款为：¥1,113,207.55（大写：人民币壹佰壹拾壹万叁仟贰佰零柒元伍角伍分），乙方开具含税率为6%的增值税发票，即税金为：¥66,792.45（大写：人民币陆万陆仟柒佰玖拾贰元肆角伍分）。合同总金额包括税费、人工费、工具与耗材费、培训费等乙方为履行本合同产生的一切相关费用，服务期内不作调整。

### （四）服务期

自签订合同之日起1年，合同期满后可根据乙方履约情况按规定续签合同，续签最多不超过2次。

### （五）付款方式

1、【合同首付款】本合同签订生效且乙方提供等额合法有效的增值税发票后20个工作日内，甲方向乙方支付合同首付款¥350,000.00（大写：人民币叁拾伍万元整）；

2、【第二笔款】本合同签订满两个月后，乙方提供等额合法有效的增值税发票，甲方在收到发票后20个工作日内向乙方支付合同阶段款¥350,000.00（大写：人民币叁拾伍万元整）；

3、【第三笔款】本合同签订第六个月且乙方向甲方提交半年服务工作总结报告等阶段成果文件，并经甲方签章确认后，乙方提供等额合法有效的增值税发票，甲方在收到发票后20个工作日内向乙方支付合同阶段款¥350,000.00（大写：人民币叁拾伍万元整）；



4、【合同尾款】本合同服务期满，且乙方向甲方提交年度服务工作总结报告，以及项目服务文档等成果文件，经甲方履约验收后，乙方提供等额合法有效的增值税发票，甲方在收到发票后 20 个工作日内，向乙方一次性支付合同尾款¥130,000.00（大写：人民币壹拾叁万元整）。

上述付款期限均自乙方提供等额合法有效的发票之日起计算，乙方未提供发票的，甲方有权拒绝付款。因财政拨款问题或乙方原因导致的迟延不支付不视为甲方违约，乙方仍应继续履行合同义务。

4、上述款项支付至乙方指定银行账户：

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南济东支行

开户名称：浪潮软件股份有限公司

账 号：3705 0161 5552 0000 0281

若乙方上述指定账户在合同签订前后存在账户错误、变更、被冻结等原因，乙方应提前书面通知甲方，否则甲方已经支付的视为甲方已按约履行支付义务，乙方无权向甲方主张付款；未支付的，甲方有权顺延至乙方准确告知相应账户后再履行付款义务。

## 第二条 权利和义务

### （一）甲方权利和义务

1、甲方的权利和义务以《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-招标文件》（招标编号 BADL2022000288）和《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-投标文件》之承诺



为准。

2、若乙方未履行合同相应义务，则甲方有权拒付相应阶段服务款。

3、负责项目的协调和监督。

4、负责按合同要求支付项目款。

5、保守乙方的商业秘密。

## (二) 乙方权利和义务

1、乙方的权利和义务以《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-招标文件》(招标编号 BADL2022000288)和《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-投标文件》之承诺为准。

2、乙方应提供能完成本项目工作的专业人员，保证本合同目的的实现。

3、乙方及其工作人员应对本合同履行过程中获知的有关甲方的信息和资料文件保密，不得向任何第三方泄露。若因乙方原因发生泄密，乙方须承担由此引起的一切法律责任，赔偿因其侵权行为给甲方带来的所有损失，并向甲方支付合同总额20%的违约金。此保密义务不因合同解除或终止而免除。

4、乙方在本合同履行过程中不得有任何侵害第三方合法权益的情形，否则乙方应自行负责并承担所有不利后果，赔偿因其侵权行为给甲方带来的所有损失，并向甲方支付合同总额20%的违约金。

5、向甲方提出付款申请。

### 第三条 知识产权及其他权利条款

(一) 乙方保证对其交付件（包括并不限于硬件、软件、软硬件配件和备件、介质、源代码、文档等有形物品）拥有完全的知识产权或已经权利人许可使用，甲方依据本合同使用乙方交付件不会侵犯任何第三方的知识产权或其他权利，且甲方有权持续并不受干扰地使用该交付件，由于该交付件侵权而引起的一切法律责任均由乙方承担，乙方应当对由此给甲方造成的损失承担赔偿责任。交付件存在上述权利瑕疵的，甲方有权要求乙方在限期内更换或采取合法手段直至权利瑕疵消除，并向乙方要求支付合同总额 20% 作为违约金。

(二) 乙方交付件（包括并不限于硬件、软件、软硬件配件和备件、介质、源代码、文档等有形物品）的使用权由甲乙双方在本合同有效期内共同享有，合同期限届满后，交付件所有权仍归属于乙方，但双方另有约定除外。

(三) 乙方在完成本合同约定的工作后，利用该项目研究开发成果进行后续改进，由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由乙方享有。

(四) 未经甲方同意，乙方不能以甲方的名义或易引起他人误以为是甲方的方式从事与本项目无关的活动。

(五) 非本合同约定或未经对方书面同意，非知识产权所有方不得以任何方式向第三方披露、转让或许可使用本项目有关的软件成果、专利技术、技术秘密等。

### 第四条 保密

(一) 甲乙双方应保守的秘密是指不为公众所知悉、能

为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息,或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息,以及乙方在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方内部数据资料。

(二) 获取对方秘密的一方仅可以将该秘密用于履行其在本合同项下的义务,且只能由相关的人员使用。

(三) 获取对方秘密的一方应当采取有效的保护方式防止秘密未经授权而被使用、传播或公开。

(四) 上述保密义务不适用以下情况:

- 1、获取的信息已被合法公开;
- 2、获得信息拥有方书面许可;
- 3、国家法律、法规规定的情形。

(五) 乙方实施项目的程序应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

(六) 双方同意 (制订保密制度 签订保密协议) 以保障上述保密条款所约定义务的有效履行。

(七) 保密的时效不受本合同有效时间的限制,除本条第(四)款约定的情形外,保密期限为永久。

#### 第五条 不可抗力

1、发生诸如自然灾害、战争、地震、突发事件等人力不可抗拒的情况时,乙方应积极采取措施,减少损失,并及时报告受害情况,甲乙双方承担各自的损失。其中一方延迟履行合同义务后发生不可抗力的,不能免除违约责任。

2、由于不可抗力，造成本合同不能正常履行，则由合同双方协商决定是否继续履行合同。

#### 第六条 争议解决

1、甲乙双方就合同条款的解释或履行以及与项目密切相关的事项发生争议，应在 7 个工作日内友好协商解决，协商不成，任何一方可起诉至甲方所在地有管辖权的人民法院解决。

2、因质量问题发生的争议，由甲乙双方在争议发生之日起 30 日内共同指定的国家权威技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受，鉴定费用由与鉴定结论不一致的一方承担。

#### 第七条 违约责任

##### （一） 甲方的违约责任

若甲方无正当理由不符合法律规定及合同约定，单方面擅自终止合同，乙方有权要求甲方支付合同总额 20% 的违约金或赔偿乙方损失。

##### （二） 乙方的违约责任

1、若乙方侵害了甲方知识产权，乙方应支付合同总额 20% 的违约金，且应负责赔偿由此而给甲方造成的经济损失，并对连带的其他法律后果承担责任。

2、因乙方未能履行合同中约定的保密条款，给甲方造成损失或负面影响的，乙方应支付合同总额 20% 的违约金，甲方可根据所造成的损失大小或影响程度向乙方要求额外赔偿，甲方保留向乙方提出法律诉讼的权利。

3、乙方未能履行合同第二条第二款之乙方义务，甲方有



权拒绝支付尾款或延长维护期，乙方应根据所造成的损失大小向甲方赔偿，赔偿金额由甲方聘请第三方评测评估确定。造成重大损失和严重后果的，甲方有权追究乙方的法律责任。

4、在乙方未达到《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-招标文件》（招标编号 BADL2022000288）和《市统一申办受理系统推广应用项目系统维护-投标文件》中所确定的技术要求，并超过甲方书面整改通知约定时间 20 个工作日不能完成整改的情况下，甲方有权要求乙方中止项目工作，并可以拒付中止日以后的全部费用，乙方应支付合同总额 20% 的违约金或赔偿甲方的损失。

5、如果甲方因按照合同及附件的约定使用乙方提供的设备和/或软件而被第三方提出侵权指控，乙方须承担由此而引起的相关责任和费用，赔偿由此给甲方造成的一切损失，并向甲方支付合同总额 20% 的违约金。

6、乙方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定时，经甲方催告后仍未改正或改正不符合甲方要求的，视为乙方根本违约，甲方有权解除合同，乙方应立即全额退还甲方所付全部款项，并支付合同总额 20% 的违约金；给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方的损失，并承担有关法律责任。除法律规定外，乙方无权单方中止或解除合同。

#### 第八条 其他

（一）有关本项目的中标文件、招标文件、投标书等共同构成本合同的组成部分，上述文件可相互说明。如果上述文件发生矛盾或产生不一致时，按以下顺序进行解释，同一顺序

的文件发生矛盾或存在不一致时，应以签订日期在后的为准：

(1) 合同书及补充协议；

(2) 招标文件（编号：BADL2022000288）及其澄清、补正公告；

(3) 投标书。

(二) 本合同关键技术部分乙方不得转包或分包，非关键技术部分转包或分包须经甲方书面同意；如甲方书面同意的，乙方仍应履行合同规定的义务，并承担由此产生的法律责任。

(三) 本合同未尽事宜，由双方协商解决，形成书面补充协议作为本合同组成部分。

(四) 本合同所有附件为本合同的不可分割部分，所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

(五) 当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时，以签署日期在后的文件为准。

(六) 本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

(七) 本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互



不承担责任。

(八) 若因乙方原因导致诉讼的,则乙方应承担甲方由此而支出的所有费用(包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、调查费用、执行费用等)。

#### 第九条 合同的生效、解除及有效期

##### (一) 合同生效

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字或盖章,并加盖公司印章后立即生效。本合同一式捌份,甲方执伍份,乙方执叁份,均具有同等法律效力。

##### (二) 合同解除

如果一方发生以下任一情形,该方有义务在事由发生后15个工作日内以书面方式通知对方,另一方有权解除合同:

- 1、一方破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段;
- 2、出现了合同约定的或法定的合同解除事由。

##### (三) 合同有效期

本合同的有效期直至甲乙双方完成本合同全部条款要求为止。

附件一 市统一申办受理系统推广应用项目系统维护工作说明书

附件二 市统一申办受理系统推广应用项目系统维护人员信息表

(以下无正文)

(本页为合同签署页)

甲方(盖章):

法定代表人或授权代表签名:

签名日期: 2023年8月30日

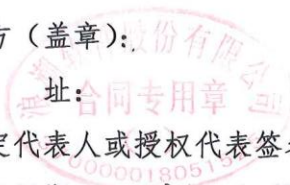


乙方(盖章):

地址: 合同专用章

法定代表人或授权代表签名:

签名日期: 2023年8月30日



# 附件一：市统一申办受理系统推广应用项目 系统维护工作说明书

## 1 深圳市权责清单系统人员技术支持服务

### 1.1 日常服务

根据宝安区政务服务数据管理局实际要求，提供的深圳市权责清单系统的日常技术支持服务，如下：

- 1) 对于简单服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，1 个工作日内解决。
- 2) 对于复杂服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，3 个工作日内解决。
- 3) 服务范围为宝安区 30 个单位。
- 4) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，现场解决。

### 1.2 日常服务内容

提供包括以下内容的支撑服务：

#### 1.2.1 用户信息管理

工作内容：负责宝安区 30 个单位账户的新增、变更、注销、权限设置以及密码重置。

#### 1.2.2 宝安区 D 类事项表单设计维护

工作内容：协助指导宝安区 30 个单位在深圳市权责清单系统上对本部门 D 类事项的表单进行设计、关联和维护；

#### 1.2.3 事项配置管理

工作内容：协助宝安区政务服务数据管理局在深圳市权责清单系统上对本区级政务服务中心进驻的事项进行事项关联。

### 1.2.4 街道、社区事项配置管理

工作内容：协助宝安区政务服务数据管理局在深圳市权责清单系统上对 10 个街道便民服务中心、124 个社区便民服务站进驻的事项进行配置、管理。

### 1.2.5 报表配置

工作内容：根据宝安区提供的报表样式及内容在深圳市权责清单系统上进行报表配置。

### 1.2.6 通用需求反馈、测试和更新

工作内容：对于宝安区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### 1.2.7 信息统计

工作内容：

- 1) 统计宝安区政务服务事项使用统一申办平台的情况；
- 2) 统计宝安区政务服务事项网上办理深度情况；
- 3) 统计宝安区政务服务事项到现场跑动次数情况；
- 4) 统计宝安区政务服务事项“一件事一次办”主题数；
- 5) 统计宝安区政务服务事项适合网上办理事项比例；
- 6) 统计宝安区政务服务事项秒批事项数；
- 7) 宝安区政务服务数据管理局要求的，对宝安区在深圳市权责清单系统上已有数据的其它统计。

### 1.2.8 日常问题跟踪及处理

工作内容：对日常问题进行跟踪及处理，并保留问题处理记录。

### 1.2.9 沟通协调工作

工作内容：

沟通、协调解决系统的相关问题；

协调、沟通解决市直单位的业务系统与本系统数据对接的工作。

工作时间：服务期内按需提供。

## 2 深圳市统一申办平台（宝安区）技术支持服务

### 2.1 日常服务

根据宝安区政务服务数据管理局实际要求，提供的深圳市统一申办平台（宝安区）的日常技术支持服务，如下：

- 1) 对于简单服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，1 个工作日内解决。
- 2) 对于复杂服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，3 个工作日内解决。
- 3) 服务范围 of 宝安区 30 个单位以及使用深圳市统一申办平台（宝安区）办事的互联网用户。
- 4) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，现场解决。

### 2.2 日常服务内容

提供包括以下内容的支撑服务：

#### 2.2.1 事项网上申办权限维护

工作内容：根据宝安区权责清单梳理情况，开通宝安区 ABCD 类事项在区级、街道级和社区级的网上申报权限。

#### 2.2.2 通用需求反馈、测试和更新

工作内容：对于宝安区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### 2.2.3 信息统计

工作内容：

- 1) 统计宝安区政务服务事项业务流水号废置比例；
- 2) 统计宝安区政务服务事项业务主动评价差评率；
- 3) 统计宝安区政务服务事项业务主动评价比例；
- 4) 统计宝安区一件事一次办业务办理情况；
- 5) 宝安区政务服务数据管理局要求的，对宝安区在深圳市统一申办平台（宝安区）上已有数据的其它统计。

### 2.2.4 日常问题跟踪及处理

工作内容：对日常问题进行跟踪及处理，并保留问题处理记录。

### 2.2.5 沟通协调工作

工作内容：

沟通、协调解决系统的相关问题；

协调、沟通解决市直单位的业务系统与本系统数据对接的工作。

## 3 深圳市一窗综合服务受理平台（宝安区）技术支持服务

### 3.1 日常服务

根据宝安区政务服务数据管理局实际要求，提供的深圳市一窗综合服务受理平台（宝安区）的日常技术支持服务，如下：

- 1) 对于简单服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，1 个工作日内解决。
- 2) 对于复杂服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，3 个工作日内解决。



- 3) 服务范围为宝安区 30 个单位预审人员、1 个区级政务服务中心、10 个街道级便民服务中心及 124 个社区便民服务站窗口人员。
- 4) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，现场解决。

## 3.2 日常服务内容

提供包括以下内容的支撑服务：

### 3.2.1 用户信息管理

工作内容：负责宝安区 30 个单位预审人员、1 个区级政务服务中心、10 个街道级便民服务中心及 124 个社区便民服务站窗口人员账号的新增、变更、注销、权限设置以及密码重置。

### 3.2.2 窗口管理

工作内容：

1. 对区级政务服务中心的综合窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联；
2. 对街道级便民服务中心的综合窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联；
3. 对社区级便民服务站的综合窗口、咨询窗口、预审窗口和出件窗口分别进行人员、事项关联。

### 3.2.3 事项属性配置维护

工作内容：根据宝安区区直部门权责清单事项梳理情况，对所有 BCD 类事项进行属性配置。

### 3.2.4 打印模板配置维护

工作内容：分别对宝安区区级政务服务中心、街道级便民服务中心和社区级便民服务站的回执模板进行配置维护。

### 3.2.5 报表配置

工作内容：根据宝安区提供的报表样式及内容在深圳市一窗综合服务受理平台（宝安区）上进行报表配置。

### 3.2.6 短信模版配置

工作内容：根据宝安区各单位提供的短信样式及内容在深圳市一窗综合服务受理平台（宝安区）上进行各类短信配置。

### 3.2.7 通用需求反馈、测试和更新

工作内容：对于宝安区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

### 3.2.8 信息统计

工作内容：

- 1) 统计宝安区政务服务事项在一窗综合服务受理平台配置情况；
- 2) 统计宝安区政务服务事项在一窗综合服务受理平台发生的业务量；
- 3) 统计宝安区政务服务事项在一窗综合服务受理平台发生的超时业务情况；
- 4) 统计宝安区政务服务事项免证办推广情况；
- 5) 统计宝安区政务服务事项业务网上办理情况；
- 6) 宝安区政务服务数据管理局要求的，对宝安区在深圳市一窗综合服务受理平台（宝安区）上已有数据的其它统计。

### 3.2.9 日常问题跟踪及处理

工作内容：对日常问题进行跟踪及处理，并保留问题处理记录。

### 3.2.10 沟通协调工作

工作内容：

沟通、协调解决系统的相关问题；

协调、沟通解决市直单位的业务系统与本系统数据对接的工作。

## 4 深圳市公共审批平台（宝安区）技术支持服务

### 4.1 日常服务

根据宝安区政务服务数据管理局实际要求，提供的深圳市公共审批平台（宝安区）的日常服务服务，如下：

- 1) 对于简单服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，1 个工作日内解决。
- 2) 对于复杂服务请求，在工作时间内 1 个小时之内响应，3 个工作日内解决。
- 3) 服务范围 of 宝安区 30 个单位和 10 个街道科室。
- 4) 非工作时间或节假日提供 7×24 小时电话支持服务，如有需要，现场解决。

### 4.2 日常服务内容

提供包括以下内容的支撑服务：

#### 4.2.1 用户信息管理

工作内容：负责宝安区 30 个单位和 10 个街道科室审批人员账号的新增、变更、注销、权限设置以及密码重置。

周期：服务期内的法定工作日，根据需求随时提供。

#### 4.2.2 事项审批流程定制维护

工作内容：负责宝安区部分 BCD 类事项审批流程的定制及维护。

#### 4.2.3 事项网办过程数据配置及维护

工作内容：负责宝安区部分 BCD 类事项的网办过程数据配置和维护。

#### 4.2.4 电子证照联调测试

工作内容：负责宝安区部分 D 类事项调用深圳市电子证照系统证照信息的联调测试工作。

#### 4.2.5 打印模板配置维护

工作内容：分别对宝安区驻区单位、区直单位的回执模板进行配置维护。

#### 4.2.6 报表配置

工作内容：根据宝安区提供的报表样式及内容在深圳市公共审批平台（宝安区）上进行报表配置。

#### 4.2.7 通用需求反馈、测试和更新

工作内容：对于宝安区提出的经市政务服务数据管理局评估为合理的共性需求进行反馈、测试和更新。

#### 4.2.8 日常问题跟踪及处理

工作内容：对日常问题进行跟踪及处理，并保留问题处理记录。

#### 4.2.9 沟通协调工作

工作内容：

沟通、协调解决系统的相关问题；

协调、沟通解决深圳市电子证照系统与本系统数据对接的工作。

## 5 提交的表单材料

### 5.1 日常问题处理记录表

记录每日问题处理记录。

序号	系统名称	问题类型	流水号	事项名称	问题描述	对接系统	问题提出单位	问题提出者	问题提出者联系方式	问题提出时间	问题处理情况	问题处理时间	备注

## 6 项目团队服务人员

### 6.1 人员数量

自合同签订之日起，我公司将按要求选派 4 名具有大专及以上学历、二年信息系统相关工作经验的技术人员及 1 名项目经理组成项目团队，解决系统运行过程中发现的问题，支持宝安区政务服务数据管理工作。

### 6.2 人员基本素质

项目团队人员具有大专及以上学历，二年信息系统相关工作经验，具备较好的政治素质，我公司提供的服务人员严格遵守宝安区政务服务数据管理局的各项规章制度和工作规范，具有良好的职业道德和工作责任心，能熟练掌握深圳市公共服务综合信息系统日常服务等工作技能。

### 6.3 人员更换

如果其工作能力、工作方法和工作态度等方面不能满足提出的服务需求，政务服务数据管理局可以要求进行更换，我公司在1周内进行更换，安排其他符合客户要求的服务人员进行服务。我公司如更换人员，提前一周书面向宝安区政务服务数据管理局提出申请，并获得宝安区政务服务数据管理局书面同意后方可进行。我公司不得擅自进行更换服务人员，如未经宝安区政务服务数据管理局同意更换，则宝安区政务服务数据管理局有权解除合同。

### 6.4 人员工作电脑及其他费用

项目团队成员所需工作用电脑设备由我公司提供，服务中发生的交通费、加班费、误餐费等服务成本由我公司自己承担。

### 6.5 人员信息安全保密

我公司仅将宝安区政务服务数据管理局披露的保密信息只用于对宝安区政务服务数据管理局的服务工作中。

我公司对从宝安区政务服务数据管理局获得的涉及服务工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经宝安区政务服务数据管理局同意不得提供给任何第三方，包括服务公司的分支机构，子公司或委托顾问方，接受咨询方。

我公司为承担保密责任，我对有关人员进行有效管理，妥善保管有关的文件和资料，未经宝安区政务服务数据管理局事先的书面许可，不对其复制，仿造等。我公司如发现有关保密信息被泄露，及时通知宝安区政务服务数据管理局，并采取积极的措施避免损失的扩大。

我公司在实施服务工作过程中，向服务工作的有关方面（包括：其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，取得宝安区政务服务数据管理局的书面许可，或者由宝安区政务服务数据管理局负责提供。

我公司承诺承担保密义务的期限为自服务公司取得有关文件、资料之日起，至本项服务工作全部完成之日后仍有效。如在服务工作实施过程中，我公司提前退出本项目，我公司承诺在终止服务工作后仍继续履行有关保密责任。

如我公司违反保密要求，由我公司及驻场人员承担由此引起的一切法律责任，赔偿政务服务数据管理局损失。

### 6.6 工作时间

服务期间的工作时间：

- 1、周一至周五 09:00-18:00；
- 2、如政务服务中心办公、时间调整，具体工作以调整后时间为准，法定节假日根据实际工作要求安排值班。



## 附件二：市统一申办受理系统推广应用项目 系统维护人员信息表

### 1 项目人员表

项目人员表			
序号	单位名称	职务	通讯信息
1	浪潮软件股份有限公司	项目经理	陈广镇 手机：136 0245 1665
2		项目组成员	陈俊雄 手机：133 0244 8950
3		项目组成员	曾伟华 手机：159 9011 5325
4		项目组成员	高治海 手机：137 1168 0371
5		项目组成员	徐定 手机：183 8313 7906

## 5.6 2023 年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务项目

合同编号: SPZS - (11440310MB2D0660N - 2023 - 111)

### 2023 年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务合同

合同名称: 2023 年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务项目

甲 方: 深圳市坪山区政务服务数据管理局

乙 方: 浪潮软件股份有限公司

合同签订时间: 2023 年 7 月 24 日



甲方：深圳市坪山区政务服务数据管理局  
统一社会信用代码：11440310MB2D06600N  
地址：深圳市坪山区龙田街道金牛西路 12 号  
联系人：邓丽萍  
联系电话：

乙方：浪潮软件股份有限公司  
统一社会信用代码：913700004941904564  
地址：山东省济南市高新区浪潮路 1036 号  
联系人：赵铭望  
联系电话：15012737550

依据《中华人民共和国民法典》、《深圳经济特区政府采购条例》及其他相关法律、法规规章及其他规范性文件的规定，在平等、自愿、公平、诚信的基础上，甲乙双方经协商，就乙方向甲方提供 2023 年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务，达成以下合同条款：

### **第一条 服务范围**

本合同服务范围包括：《2023 年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务项目工作说明书》（详见附件 2）及双方约定的内容组成。

### **第二条 服务内容**

1. 深圳市权责清单事项管理系统驻场运行维护服务；
2. 深圳市一窗综合服务受理平台驻场运行维护服务；
3. 深圳市公共审批系统驻场运行维护服务；

4. 广东省政务服务网深圳市坪山分行驻场运行维护服务；
5. 深圳市投资项目在线监管平台驻场运行维护服务；
6. 深圳市统一政务服务预约平台（坪山区）人员驻场运行维护服务；
7. 深圳市政务服务好差评系统（坪山区）人员驻场运行维护服务；
8. 系统后台支持（现有功能优化、问题处理，不包括新功能开发）；
9. 协助甲方完成其它临时性相关工作。

### 第三条 服务方式和要求

#### （一）服务方式：

采取现场驻点方式，乙方应派驻 3 人常驻甲方指定办公地点提供现场服务。乙方需成立专职的工程师服务团队，负责专门完成本合同的服务内容。乙方需根据工作需要，为专职服务团队配备包括但不限于系统运维服务工作所需的全部工作用设备。

#### （二）人员要求：

1. 团队成员包括项目经理、现场常驻工程师。
2. 乙方派驻工作人员应服从甲方负责人的统一安排，严格遵守甲方的规章制度和保密制度，工作期间不得从事其它活动，乙方负责提供必要的办公用品和办公设备。
3. 乙方派驻的工作人员参照甲方聘用制人员的休假制度，需填写“休假单”并获得双方项目负责人批准后方可休假，休假期间乙方需补充经甲方认可的具有同等能力的人员。
4. 乙方应加强对其派驻的工作人员的业务技术知识培训，乙方应对其派驻人员进行考核，奖励优秀派驻人员，更换不符合标准的派驻人员。

5. 合同期内甲方将不定期对乙方专职服务团队人员进行技术、能力、品德、服务态度、出勤率、用户投诉率等方面的综合考核，对考核不合格者有权提出人员更换要求，乙方应当于 10 个工作日内无条件完成相应人员更换，对甲方造成不良影响的，甲方可对乙方进行扣款。扣款规则为：每造成 1 次不良影响，扣款 3000 元，扣款从合同总金额中核减。

6. 乙方工作人员与甲方不存在劳动关系；乙方服务期间，非因甲方原因造成派驻工作人员或其他工作人员损失的，乙方工作人员应向乙方或者侵权方主张权益；乙方工作人员造成他人损失的，由乙方负责处理相关纠纷并承担由此产生的一切法律责任。

#### **第四条 服务期限和地点**

（一）本合同服务期为自合同签订之日起十个月，合同服务期满后，甲方可依据对乙方的考核情况以及《深圳经济特区政府采购条例》（2019 年 4 月 24 日修订版）第三十八条的规定并结合乙方的服务质量决定是否续签合同。合同服务期满且乙方完成合同全部服务内容后，甲方组织验收，根据甲方标准对乙方进行履约评价与验收。全部服务内容均达到要求或整改后达到要求，方通过验收，履约评价作为本合同到期后是否续签的重要参考。

（二）服务地点：甲方指定地点。

#### **第五条 双方权利义务**

##### **（一）甲方权利和义务**

1. 甲方有权按照合同约定的服务范围、服务内容、服务标准等要求或根据实际情况变化，要求乙方按本合同约定或按甲方合理指示提

供相关服务。

2. 甲方有权对乙方提供的服务提出合理意见和整改建议，乙方应及时响应并按甲方意见和要求作相应调整。

3. 甲方应负责协调各相关内部及外部人员，确保服务工作顺利进行。

4. 在收到乙方的付款申请并审核通过后根据乙方开具的国家规定的发票 10 个工作日内向财政部门提出付款申请。

## (二) 乙方权利和义务

1. 乙方应在合同签订后 5 个工作日内组建专职服务团队供甲方确认，其专职服务人员要求应与本合同约定的要求一致，如 5 个工作日内未派驻符合合同约定的人员视为违约，甲方有权解除合同，乙方应退还甲方所付款项，并支付合同总额 1% 的违约金。

2. 乙方应根据国家相关法律规定及本合同约定的服务范围、服务内容等要求，为甲方提供 系统运维相关 服务。整合所有工作内容并根据甲方要求提交工作日报（工单）、工作周报、工作月报及年度工作报告。

3. 在履行合同期间，乙方如发现问题需及时与甲方进行沟通，并根据甲方的整改意见和要求按时响应并按要求履行整改义务。

4. 乙方的服务工作及工作报告须经过通过甲方的审核确认，乙方应按甲方要求组织、配合验收、审计工作。

5. 乙方不得将本合同服务内容转包或分包。

6. 乙方在本合同履行过程中不得有任何侵害甲方、第三方合法权益的情形，否则乙方应独自承担所有不利后果，并赔偿因此给甲方造成的全部损失（包括但不限于第三方索赔、诉讼费、律师费、财产保全费、调查费、鉴定费、执行费等，全文同）。



7. 非甲方要求的派驻人员变更,乙方须提前1个月向甲方书面提出,替换人员经甲方审核同意后驻场进行工作交接,交接完毕后原驻场人员方可离场。

## 第六条 服务质量考核

(一) 乙方同意甲方在合同服务期内,对乙方工作进行考核和评定。对于出现以下情况的视为服务质量没有达到要求,甲方有权对乙方进行扣款,扣款从合同总金额中核减。

1. 乙方确保所有系统故障/问题(除市直部门系统原因或需要市直部门协调解决的系统故障外)均能得到解决,在甲方规定期限内,未完成故障修复/解决相应的,每出现一次扣1000元。

2. 因乙方原因导致系统服务中断或信息错误(除市直部门系统原因或需要市直部门协调解决的系统故障外)被甲方领导点名批评的,每次扣除合同总额的2000元,若服务期内因系统服务中断或信息错误(除市直部门系统原因或需要市直部门协调解决的系统故障外)被甲方领导点名批评超过3次及以上,甲方有权要求单方解除合同,并按合同约定扣除乙方相应罚款。

3. 因乙方工作不力,导致系统服务中断或信息错误(除市直部门系统原因或需要市直部门协调解决的系统故障外)服务工作被区各单位投诉的,每次扣2000元,若十个月内因系统服务中断或信息错误(除市直部门系统原因或需要市直部门协调解决的系统故障外)被区各单位点名批评超过3次及以上,甲方有权要求单方解除合同,并按合同约定扣除乙方相应罚款责任。

4. 发现乙方运维小组成员工作期间从事与系统运维服务无关工作的,每次从合同总金额中扣除500元。

5. 乙方确保服务工作须在规定期限内响应, 否则每次逾期超过 24 小时, 扣款 1000 元, 逾期超过 5 次 (含第五次), 每次扣款 3000 元, 逾期超过 7 次以上 (含 7 次), 甲方有权单方解除合同, 并按本合同相关规定扣除款项。

#### (二) 服务人员稳定性要求

服务期内, 非甲方要求或未经甲方同意的乙方服务人员变更, 超过 1 人的, 视为人员稳定性没有达到要求, 甲方可对乙方进行扣款。扣款规则为: 从第 2 人起, 每变更 1 人, 扣 1000 元, 扣款从合同总金额中核减。

### 第七条 合同金额

(一) 本合同总金额为人民币: 伍拾玖万贰仟零玖拾元整 (¥ 592,090 元), 此金额包含乙方履行合同所需的一切税费、人工费、材料设备费、交通费、食宿费等所有费用。

#### (二) 付款方式:

##### 1. 首款支付条件和金额:

合同签订并收到乙方等额合法发票后十个工作日内, 甲方向财政部门申请付款金额为人民币肆拾壹万肆仟肆佰陆拾叁元整 (¥ 414,463 元);

##### 2. 第二笔款支付条件和金额:

服务期满后, 经甲方确认乙方已全面履行了本合同义务并经甲方验收合格后, 乙方向甲方提出付款申请并出具等额合法的发票, 甲方收到乙方发票后 10 个工作日内向财政部门申请支付合同剩余款项 (剩余款项 = 合同总金额 - 已付款项 - 按合同约定的已扣款金额)。

## 第八条 合同变更

(一) 本合同履行过程中的需求变更和进度调整，以甲乙双方达成一致书面文件为准。

(二) 乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、延误时间及解决方案报告甲方。甲方在收到乙方报告后，根据情况决定是否延长提供服务时间。如同意延长，则乙方合同责任期也相应延长，如不同意延长，乙方应按时提供服务。

(三) 如非乙方责任造成提供服务时间推迟或延误，无法按照合同约定的日期完成相应的服务，双方经过书面协商可以进一步约定完成的日期，乙方的责任期也随之顺延。

(四) 在本合同履行过程中，经双方同意的系统运维服务内容或设备的增减，双方可商定变更后的具体价格，并签订本合同的补充协议。

## 第九条 所有权、知识产权和使用权

(一) 如果乙方依据本合同的规定，需对第三方软件进行修改或升级，则乙方须保证其已经取得了第三方的合法授权。

(二) 乙方保证其按照合同及附件提供的设备和软件不会侵犯第三方的合法权益。

(三) 乙方交付件（包括硬件、软件、软硬件配件和备件、介质、文档等物品）的所有权归甲方拥有，并保证交付件不会侵犯第三方的合法权益。

(四) 未经甲方同意，乙方不能以甲方的名义或易引起他人误以为是甲方的方式从事与本项目无关的活动。

(五) 非本合同约定或未经对方书面同意，非知识产权所有方不

不得以任何方式向第三方披露、转让或许可使用本项目有关的软件成果、专利技术、技术秘密等。

(六) 对于乙方提供的属于第三方软件，乙方应将其与第三方对该软件使用约定的书面文件复印件提交给甲方，乙方须对该书面文件的真实性和有效性负责。甲方应当依照该复印件中的约定依法使用。

#### **第十条 保密及数据安全**

本合同所指秘密、需保密的信息及资料是指不为公众所知悉、能为权利人或其他相关方带来相关利益、具有实用性的技术信息和经营信息；或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息；或乙方及乙方工作人员在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方及其他行政机关的内部数据资料及信息（包括但不限于由甲方提供的或乙方及乙方工作人员在本项目实施过程中偶然知晓的有关合同或任何合同条文、计划、图纸、资料、会议文件、会议内容、会议纪要、决策信息、其他单位商业信息等）；或乙方提交给甲方的咨询服务文件及相关的资料；或乙方工作人员未经同意私自获取的甲方与其他行政机关的全部信息、资料；或乙方工作人员所签署的《保密承诺书》所载明的其他内容等。乙方及其工作人员应严格按照党和国家有关保密的法律、法规，采取有效的保护措施，以防止秘密未经授权而被使用、传播或公开。

任何一方在本合同项下之保密义务不适用于以下情形

1. 在接受一方提供之秘密前已拥有该等信息；
2. 一方提供之秘密已公开成为公众领域可以获取之信息；
3. 根据秘密提供方之书面授权由另一方向第三方披露；
4. 根据适用之法律、法规规定而披露保密信息。



(三) 获取对方或第三方秘密的一方仅可以将该秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关项目人员使用。未经对方许可，甲乙双方不得向第三方（有关法律、法规、政府部门要求和双方的法律、会计、商业及其他顾问、负责履行本项目的雇员等因履行本合同必须要接触秘密的人员除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的任何信息。乙方向其法律、会计、商业及其他顾问、负责履行本项目的雇员泄露后应确保前述人员不再对外泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订及履行情况，以及通过签订和履行本合同而获知的任何信息，否则视为乙方违反了保密义务。

(四) 乙方及乙方工作人员签订保密承诺函以保障上述保密条款所规定义务的有效履行（保密承诺函详见附件），保密期限为无限期。本合同保密条款及保密承诺函的效力及有效期不受本合同效力及有效期的限制。乙方未履行保密义务，应赔偿甲方因此产生的全部损失。

(五) 乙方应严格落实数据安全各项要求和操作规范，加强对政务信息系统及网络安全的防护，及时进行安全升级加固，修复安全漏洞，防范数据被窃取、泄露等。

(六) 乙方应配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计等监督管理工作，如实、完整提供政务信息系统运营、维护和政务数据安全相关管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

(七) 乙方应按照甲方要求共同做好安全评价机制的建立健全工作，通过安全检查、安全审查等多种手段加强安全管理。

## **第十一条 违约责任**

### **(一) 甲方的违约责任**

如因甲方的原因未按本合同约定的服务时间要求完成工作并延迟付款，每延期1个工作日，允许乙方对等延期1个工作日。双方确认本合同的具体付款方式按深圳市坪山区财政局有关规定执行，甲方向财政局申请付款即视为履行付款义务，因政策、财政审批程序或乙方原因导致付款延迟的，甲方不承担违约责任。

## （二）乙方的违约责任

1. 如乙方未按本合同及附件2约定的时间要求响应并完成工作，每延期1个工作日（不满24小时按1个工作日计算），由乙方按本合同总额的1%向甲方支付违约金，甲方在支付相关阶段款项时扣除。累计延期达到20个工作日的，甲方有权单方解除合同，乙方应立即全额退还甲方所付款项，并支付合同总额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应赔偿甲方的损失（甲方损失包括但不限于第三方索赔、诉讼费、律师费、财产保全费、调查费、鉴定费、执行费等，全文同）。

2. 乙方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定，经甲方要求改正后，未按甲方要求时间改正的，甲方有权单方解除合同，乙方应立即全额退还甲方所付款项，并支付合同总额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应赔偿甲方的损失。若乙方侵害了甲方知识产权，则应负责赔偿由此而给甲方造成的损失，并对其他法律后果承担责任。

3. 乙方在履行售后服务过程中，因整改造成甲方损失的，应承担修复和赔偿责任。

4. 如果甲方因按照合同的约定使用乙方提供的设备和软件而被第三方提出侵权指控，乙方须承担由此而引起的相关责任和费用，并赔偿甲方由此引起的一切损失。



5. 驻场人员未按要求到岗，或驻场人员请假后乙方未安排符合条件的人员定岗的，累计3次或5天未到岗的，甲方除有权按照服务质量要求条款的约定扣除相关费用外，有权单方解除合同并要求乙方退还合同未履行部分的全部款项。乙方应向甲方支付合同金额10%的违约金并赔偿因此造成的甲方损失。

6. 因乙方或乙方工作人员未能履行合同中约定的保密条款，或违反甲方及甲方相关办公场所的规章制度的要求且甲方认为情节严重的，应向甲方支付合同总额20%的违约金，造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方损失，且甲方有权解除本合同。

7. 乙方承诺具备履行本合同所需的相关有效资质且相关资质的有效期覆盖合同履行的全过程。若因乙方缺少资质、资质丧失或资质到期无法延续等与资质有关之一切问题所引发的任何瑕疵或损失均由乙方承担，并按合同金额20%向甲方支付违约金并赔偿甲方因此产生的全部损失（甲方损失包括但不限于第三方索赔、诉讼费、律师费、财产保全费、调查费、鉴定费、公证费、执行费等）。同时，甲方有权选择单方解除合同并要求乙方退还已支付款项。

8. 联合体其中一方未履行本合同及招标文件、投标文件等文件要求的义务的，联合体另一方负有履行义务。联合体一方违反本合同约定的，联合体各方共同就本项目对甲方承担连带责任。

## 第十二条 不可抗力

（一）发生诸如自然灾害、战争、地震、突发事件等人力不可抗拒的情况时，乙方应积极采取措施，减少损失，并及时报告受害情况，甲乙双方承担各自的损失。由于其中一方延迟履行合同义务后发生不

可抗力的，不能免除责任。

（二）由于不可抗力，造成本合同不能正常履行，则由合同双方协商决定是否继续履行合同。

（三）签约双方明确新型冠状病毒肺炎不属于本合同所指的不可抗力，因疫情造成合同义务延迟或不能履行的，不能当然免除相关法律责任。

（四）如乙方因本次疫情的影响造成合同义务不能及时适格履行的，需经甲方同意确认后，乙方所负义务履行期间才可延展。

### 第十三条 争议解决

（一）甲乙双方就合同条款的解释或履行以及与合同密切相关的事项发生争议，应在 7 个工作日内友好协商解决，协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（二）因质量问题发生的争议，由甲乙双方共同指定的国家权威技术单位进行质量鉴定，鉴定费用由乙方承担，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受。

### 第十四条 其他

（一）本合同不允许转让转包。非经甲方书面同意乙方不得分包本合同服务内容；如果甲方同意分包，乙方仍应履行合同规定的义务，并向甲方承担乙方及分包方应负的全部责任。

（二）甲方有权监督或委托第三方监理单位监督乙方的工作进度及服务质量，并提出合理建议。乙方有义务在 2 个工作日内响应和反馈监理方书面提出的要求和问题。

（三）本合同未尽事宜，由双方协商并形成书面补充协议，补充协议作为本合同组成部分。本合同补充协议及附件为本合同的不可分

割部分，所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

（四）当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时，以签署日期最近的文件为准。

（五）本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

（六）本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

（七）双方约定合同首部地址为送达地址，地址变更的一方应至少在变更前3日内以书面形式通知对方，地址或联系方式变更的以书面通知变更后的地址为准。双方的来往文件以及法院文书等一经寄往送达地址即发生送达效果。

（八）本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖有效章后立即生效，有效期至双方履行完毕全部合同义务。

（九）本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，均具有同等法律效力。

合同附件：1. 保密承诺函

2. 2023年度深圳市坪山区公共服务综合信息系统运维服务项目工作说明书

（以下无正文）

(以下无正文，本页为合同签章页)

甲方（盖章）：深圳市坪山区政务服务数据管理局

法定代表人或授权代表签字：

签字日期：2023年 7月 24日

乙方（盖章）：浪潮软件股份有限公司

法定代表人或授权代表签字：

乙方指定收款账户信息如下：00018051525

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南济东支行

开户名称：浪潮软件股份有限公司

账号：3705 0161 5552 0000 0281

签字日期：2023年 7月 24日

## 第六章 投标人其他服务能力

### 6.1 电子工单系统类相关软件的知识产权（专利或计算机软件著作权登记证书）


公司名称变更证明：

浪潮软件股份有限公司变更情况 页码, 1/

**企业变更情况**

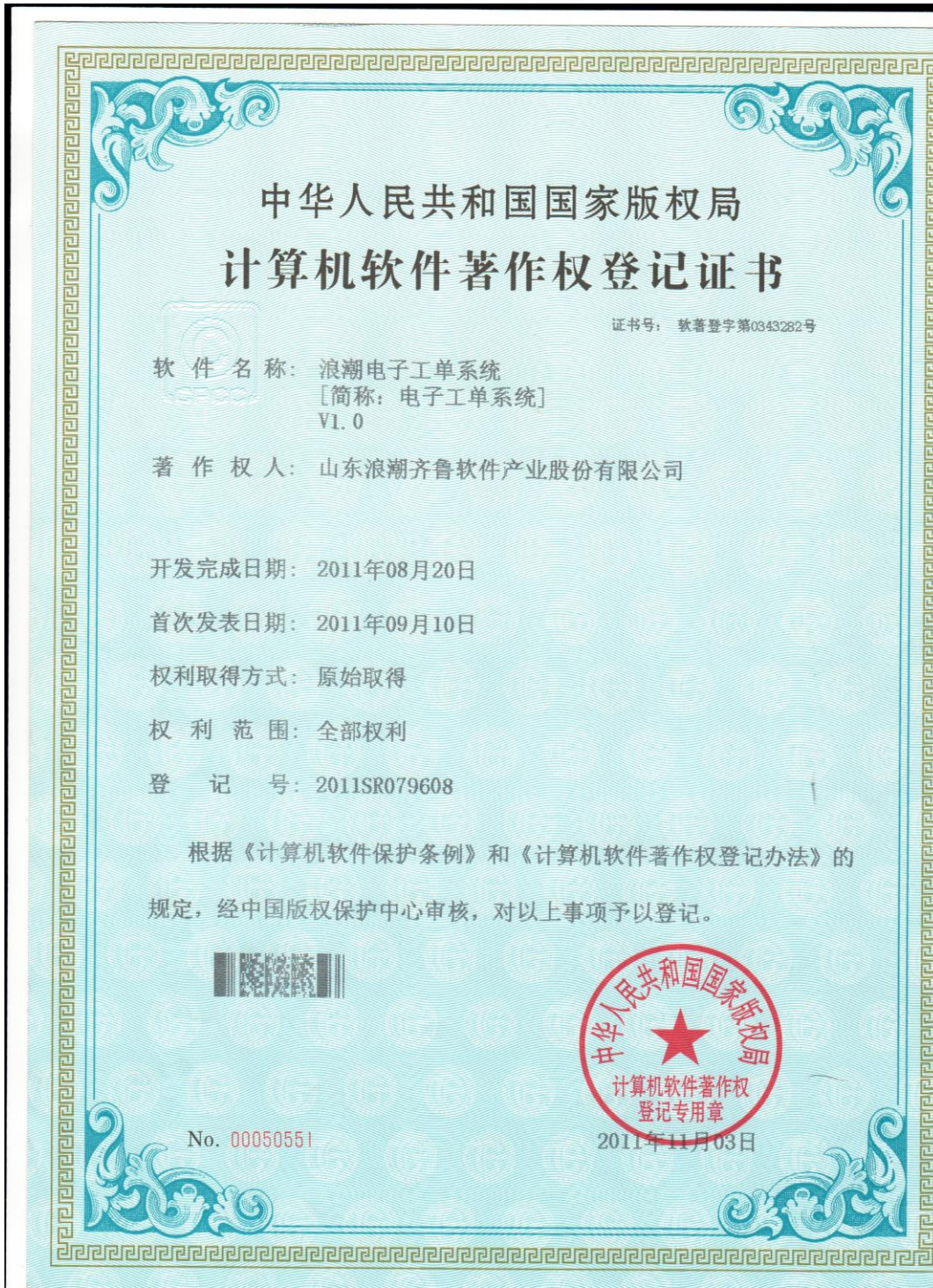
企业名称:浪潮软件股份有限公司  
注册号:370000018051525

变更次: 13 次	变更事项(编码): 名称
变更前内容: 山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司	
变更后内容: 浪潮软件股份有限公司	
核准日期: 2013年12月30日	



<http://10.48.43.65:8080/gs/pageBuilderAction.do> 2014-1-2







## 6.2 运维监控平台类相关软件的知识产权（专利或计算机软件著作权登记证书）



## 第七章 服务网点

### 承诺函

致：深圳公共资源交易中心、采购人

我单位承诺，中标后为本项目提供本地服务网点，如不遵守相应承诺，愿按违约处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：浪潮软件股份有限公司

日期：2025年4月1日

**特别提示：投标人需按以上模板要求提供承诺函，否则将按不得分处理。**

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中“服务网点”这一评审因素要求，提供以上承诺函）