项目编号：焦财招标采购-2026-60

焦作市政务服务系统运维项目
合 同

2026年11月12日

甲方：焦作市政务大数据中心

乙方：焦作国资数字产业投资发展有限公司

第一条 项目名称

焦作市政务服务系统运维项目

第二条 服务内容

本次运维覆盖焦作市电子政务服务平台、一窗受理云平台、政务业务中台、工程建设项目审批管理系统等业务系统，开展全方位安全运维保障。（具体服务内容见招标文件）

第三条 运维服务要求及期限

乙方遵循客观、科学、公平、公正原则，接受甲方所提出的符合国家、省、市有关规范、规定和专家对该类项目的技术、质量等运维服务要求。

1.乙方应派驻 2 名技术人员到甲方所指定地点办公。驻场人员资质条件应符合招标文件相关要求。

2.服务要求：乙方派驻人员应按照甲方要求进行日常维护。在维护过程中，及时发现问题，提出合理化建议。对维护内容和工作情况进行总结，并以书面形式汇报给甲方。

3.项目服务期限：自合同签订之日起三年。

第四条 合同金额及结算支付条款

1、本合同总价为 3870000元(大写:叁佰捌拾柒万元整)，其中不含税金额3650943.4元(大写:叁佰陆拾伍万零玖佰肆拾参元肆角)，税金金额为219056.6元(大写:贰拾壹万玖仟零伍拾陆元陆角)。

2、付款方式：

本项目分4次付款。

第一次付款：合同生效后，2026年底前，支付启动资金43万元；

第二次付款：运维服务满一年，考核结果为“优秀”，支付运维资金86万元；考核结果为“合格”的，支付运维资金73.1万元；考核结果为“不合格”的，不予支付，并退还已支付的启动资金43万元。

第三次付款：运维服务满二年，考核结果为“优秀”，支付运维资金129万元；考核结果为“合格”的，支付运维资金116.1万元；考核结果为“不合格”的，不予支付。

第四次付款：运维服务满三年，考核结果为“优秀”，支付运维资金129万元；考核结果为“合格”的，支付运维资金116.1万元；考核结果为“不合格”的，不予支付。

3、支付原则

乙方应提供足额合规的有效发票；若乙方未提供，甲方有权拒绝支付合同款，且不视为甲方违约。

（双方一致同意：具体付款时间以财政拨付到位时间为准，但达到付款节点时，甲方会积极申请财政拨款。）

第五条 甲方的权利和义务

1、负责协调本项目所有外部关系及内部各部门间的沟通协调，为乙方提供关于本项目的相关技术资料，并提供必要的工作条件。

2、对乙方委派的维护人员进行监督，若对项目服务实施不力或与甲方配合不好，甲方要求更换维护人员时，乙方应当及时更换称职的维护人员。

3、协助乙方组织开展技术培训。

4、按照本合同书规定的方式、时间支付合同款项。

5、负责对乙方服务情况的考核、评价及项目验收等工作。

第六条 乙方权利和义务

1.乙方负责落实甲方的整体运维需求，保障相关业务系统稳定运行，并提供7×24小时响应服务。

2.乙方在服务期内不得随意调换委派人员，因自身原因需要调换时，应提前30日向甲方提交书面申请，经甲方同意后方可更换；人员更换后乙方仍应继续履行合同义务；甲方对不称职的委派人员提出更换时，乙方及时更换符合条件人员。乙方承担其委派人员的用工主体责任，不得因与委派人员之间的用工关系影响对甲方的服务或损害甲方的利益。

3.乙方有权按合同规定取得合同款，并向甲方提供符合法律法规要求的发票。

4.乙方保证全部服务合法合规；乙方不得将本合同服务内容转包、分包给第三方履行。

5.乙方在服务过程中应严格按照规范要求，认真落实合同规定的条款，积极配合甲方对项目的监督。对甲方提出的整改意见要及时落实整改。

6.乙方应对甲方提供的内部资料予以保密，承诺不得向任何第三方泄露甲方机密。

7.乙方应积极配合甲方合理的服务内容变更需求。

8.负责制定数据安全、稳定运行的各项技术性规范，建立运维服务的应急保障机制，并严格按照信息安全事件上报流程，做好事件上报工作。

9.服务期间，乙方应每季度提交运维服务总结报告，每年度提交总报告，报告内容包含且不限于：部署手册、操作维护手册、系统运行状态报告、应急预案、巡检报告、故障处置报告、变更操作台账、业务统计报告等内容。

第七条 服务考核机制

为保障本项目运维服务质量，明确双方权利义务，甲方对乙方提供的服务实行考核制，考核结果作为合同款支付及项目验收的核心依据，具体约定如下：

1、考核周期

本项目共设置3次考核，考核由甲方组织实施，分别在运维服务期满一年、两年、三年时，对乙方的运维服务开展考核。考核结果作为支付运维资金依据。

2、考核依据

考核工作严格依据以下文件及资料开展：

1)本项目合同、采购文件、乙方响应文件等；

2)乙方提交的运维文档、运维服务总结报告等技术文档；

3)甲方日常监督检查记录、各使用部门反馈意见、网络信息安全事件处置记录；

4)其他相关履约证明材料。

3、考核等级与付款挂钩机制

考核采用百分制，甲方根据考核得分将结果划分为优秀、合格、不合格三个等级，不同等级对应不同的合同款支付比例：

1)优秀：考核得分≥90分，甲方全额支付当期年度运维款；

2)合格：80分≤考核得分＜90分，甲方按当期年度运维款的90%支付；

3)不合格：考核得分＜80分，甲方有权拒付当期对应年度的运维资金；连续两次考核不合格的，甲方有权解除合同，并拒付全部未支付款项。

4、考核流程

1)每个考核周期满后5个工作日内，乙方须向甲方提交当期服务工作报告及全部考核佐证资料；

2)甲方在收到乙方资料后10个工作日内完成现场核查及综合评分，出具书面的《焦作市政务服务系统运维考核评分表》（见附件）并送达乙方。

第八条 项目验收

1、三年服务期结束后5个工作日内，乙方提出书面验收申请，由甲方组织实施验收，验收期限为30个工作日，验收通过后甲方签发验收报告，因乙方资料不齐全、需整改导致验收延迟的，验收期限相应顺延。

2、验收依据：合同、采购文件、响应文件、运维考核评分表、运维相关文档等资料。

3、乙方应整理项目资料和技术文档两份,包括书面文档和电子文档。

4、项目验收通过后，甲、乙双方共同签发验收报告，并办理各种服务实施文档资料及移交手续。

第九条 服务承诺

1、故障处置。发生重大故障须第一时间向甲方汇报，启动应急预案；完成故障修复后开展问题复盘，出具正式故障处置报告。

1）重大故障：故障响应≤15分钟；业务恢复≤2小时；故障处置完成后48小时内完成复盘并提交书面复盘报告。

2）较大故障：故障响应≤30分钟；业务恢复≤4小时。

3）一般故障：工作时段故障响应≤1小时；业务恢复≤12小时。

2、在本合同履行期间，由于甲方服务需求的少量变化(累计不高于5个工作日)的工作，乙方应提供免费服务。如服务内容数量过大并超出运维服务内容，甲、乙双方商谈相应费用。

第十条 知识产权、安全保密义务

1.甲方原有系统、数据、文档等知识产权归甲方所有，乙方仅可用于本项目运维工作，不得挪作他用。

2.乙方履约过程中新产生的台账、脚本、文档、接口改造等全部工作成果，知识产权归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得对外使用，合同终止后不得留存复用。

3.乙方保证交付成果及使用素材不侵犯第三方知识产权，如引发侵权纠纷，由乙方承担全部责任并赔偿甲方全部损失。

4.甲方提供的保密资料，未经甲方特别书面授权，不代表授予乙方相关知识产权。

5.乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》，确保运维系统符合等保三级要求。因乙方原因造成数据泄露、系统中断或安全事件时，乙方需承担全部法律责任及经济损失。

6.乙方对知悉的甲方政务数据、敏感信息负有保密义务，保密义务不因合同终止、解除而失效；信息已经公开的除外，未经甲方书面许可不得向第三方泄露。

7.乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

8.任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后15日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存，但因法律法规、审计、税务等合规要求需留存的资料，乙方可依法留存，并承担相应保密义务。

第十一条 不可抗力

1.因不可抗力造成违约，遭受不可抗力一方应及时向对方书面通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的10日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担不可抗力期间违约责任。

2.本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；符合不可抗力的政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

第十二条 违约责任

1. 乙方违约责任

1）驻场人员违约：乙方未按约定派驻符合条件驻场人员，或派驻人员资质、经验不符合采购文件及响应文件要求，或未经甲方书面同意擅自调换驻场人员的，每出现 1 人(次)，甲方有权扣除当期合同款的 1‰；逾期超过 7 日未按要求整改的，甲方有权扣除当期合同款的 1%，同时乙方应在 3 日内补足符合要求的人员。

2）乙方驻场工作人员不服从甲方工作安排的，每出现 1 人(次)，甲方有权扣除当期合同款的 1‰；

3）保密与安全违约：乙方违反本合同约定的保密义务，或未落实网络信息安全防护措施导致甲方发生网络安全事件的，应赔偿甲方因此遭受的全部损失(包括但不限于直接经济损失、行政处罚、第三方索赔、名誉损失等)；情节严重的，甲方有权单方解除本合同。

4）其他违约情形：乙方未按本合同约定履行其他义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权扣除当期合同款的 1‰；累计出现 3 次及以上同类违约的，甲方有权扣除当期合同款的 3%。

2、甲方违约责任

逾期付款违约：甲方未按本合同第四条约定支付合同款项的，每逾期1天，应按逾期付款金额的1‰向乙方支付违约金，但违约金总额不超过逾期付款金额的1%。因财政资金拨付延迟导致的逾期付款，甲方不承担违约责任，但应及时向乙方说明情况。

3、合同解除的违约责任

因乙方违约导致甲方单方解除合同的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

第十三条 合同的修改和补充

凡对合同条款做出的任何修改和补充，但不能超越招标采购范围，任何一方必须向对方发出书面通知，并均须由双方代表或授权代理人签署补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 合同文件及解释顺序

下列文件与本合同具有同等法律效力，解释顺序如下：

1.补充合同协议书；

2.本合同条款及其附件；

3.中标通知书；

4.采购文件、响应文件及附件。

第十五条 争议

甲、乙双方对本合同书的条款在理解上发生争议时，应本着友好协商的态度修改、补充有关条款；双方在履行合同时如发生争议，亦应友好协商解决，如协商不成，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十六条 合同生效与终止

1、本合同自双方法定代表或授权代理人签字盖章之日起生效。

2、合同中的所有条款和附件为统一整体，在合同有效期内，对双方均有约束力。

3、本合同一式肆份，甲乙双方各贰份，具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，双方应本着友好协商的精神，根据本合同书确定的原则，从实际需要出发，达成协议，所作的补充协议书具有与本合同书相同的效力。

甲方： 焦作市政务大数据中心

法定代表人或授权代表签字：

（盖章）

2026年11月12日

乙方： 焦作国资数字产业投资发展有限公司

法定代表人或授权代表签字：

（盖章）

2026年11月12日