

# 2023 年度常州市城市综合管理服务平台（一期） 维护服务项目合同

甲方：常州市城市管理局  
法定代表人/负责人：吴建荣

乙方：中电鸿信信息科技有限公司  
法定代表人/负责人：刘永新

甲乙双方经过友好协商，甲方同意以本合同约定的价格和条款向乙方购买合同中约定的服务，乙方同意以本合同约定的条件向甲方提供服务，双方在协商一致的基础上，遵照《中华人民共和国合同法》等法律法规，签署如下合同：

## 第一条 合同标的

### 1.1 服务内容

本合同规定的项目内容即服务范围是指乙方根据本合同的约定在本合同有效期内对甲方[常州市城市综合管理服务平台（一期）]系统中所涉及的硬、软件的保修维护及系统运行中的日常维护、各种技术性问题的解决。

具体的服务内容见附件。

### 1.2 服务期限：200 天。

## 第二条 服务方式

2.1 乙方为甲方提供 7\*24 小时故障受理的电话响应，以及 7\*8 小时上门服务，乙方在接到甲方报障电话后，1 小时内响应，2 小时内到现场，6 小时内修复（设备损坏类的经甲方认可后可延长修复时间）。

2.2 乙方应按本合同约定的规范和标准向甲方客户提供维保服务。

2.3 乙方保证指派拥有丰富经验、熟悉网络系统及其设备和软硬件、具有独立处理相关技术问题能力的资深工程师为甲方提供本合同规定的服务。

## 第三条 合同金额与支付

3.1 本合同项下的服务价款总金额：小写金额[ 538700 ]元；大写金额人民币[ 伍拾叁万捌仟柒佰元整 ]，其中，维护服务费[ 538700 ]元，开具 6%的增值税专用发票；硬件维修费[ / ]元，开具 13%的增值税专用发票。

3.2 合同服务期内，乙方向甲方提供约定的服务，其费用均包含在合同金额中，甲方不需另行承担费用。

3.3 合同服务期内，若甲方需要乙方提供合同约定范围外的相关服务或变更服务时，由甲方承担费用，费用金额由甲乙双方根据增加或变更的服务内容协商约定，乙方给予适当的优惠。

3.4 甲方变更系统环境和现场时，至少应提前一个月通知乙方，因此给乙方增加的服务支出由甲方另行承担。因甲方变更系统环境或现场造成的产生的任何

故障或损失由甲方自行承担，不在本合同金额范围内。

3.5 甲方按下列支付方式和时间分期支付乙方：

预付款：本合同签订后一周内支付本合同总金额的 50%；

进度款：本年度末月的 10 日前支付本合同总金额的 50%。

3.6 本合同费用总额的所有支付由甲方以[银行转账]（银行转账、电汇、支票等方式）付至乙方。甲乙双方银行账户信息和纳税人信息如下：

甲方信息如下：

开户行：工行常州府琛花园分理处

户名：常州市城市管理局

账号：1105021929219501620

纳税人识别号/统一社会信用代码：11320400014109517E

乙方信息如下：

开户行：中国建设银行股份有限公司南京湖北路支行

户名：中电鸿信信息科技有限公司

账号：32001881436059000588

纳税人识别号/统一社会信用代码：91320000668382125D

3.7 最终费用支付参考维护服务考核办法（详见附件三）得分：若当年年度考核平均分大于或等于 95 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 95 分，则支付维保费用=年年度考核平均分/100\*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。

#### **第四条 双方权利义务**

4.1 甲方权利义务

(1) 甲方有权要求乙方为本合同和附件清单中所列出的运维系统中的软硬件提供约定的运维服务。

(2) 甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进。

(3) 甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足技术服务的需要时，经过与乙方核实确认后，有权要求乙方替换合格的服务人员。

(4) 在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等。

(5) 运维系统中的软硬件系统运行环境应当符合相关软硬件说明书及其他技术文件要求的机房环境，该环境要求包括但不限于供电、温度、湿度等多方面的要求，对于因甲方机房环境不符而造成的故障或损坏，不在乙方服务范围之内，由甲方对其损失承担责任。

(6) 甲方不能自行调整或拆卸服务系统内的硬件，不自行更改系统软件设置。若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。因甲方自行调整或拆卸服务系统内的硬件或自行更改系统软件而造成的系统、软硬件故障或

损坏的，由甲方自行承担费用及责任。如甲方需在系统中新装板卡、硬板等附属设备，则此附属物由甲方提供、安装，乙方对新增的设备系统故障无解决义务。

(7) 甲方应保证系统中的软硬件在服务期开始时健康状态是良好的，如存在故障甲方另行支付乙方单次运维服务费，单次运维服务按[ ]元标准计算费用。

(8) 经甲、乙双方检测确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于甲方工作人员未按照操作说明书要求引起，乙方可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由甲方另行承担。

(9) 对于设备系统厂商不公开的工具、代码（激活码）、程序，如在本合同约定的服务中需要使用，甲方应负责提供。

(10) 如在本合同约定的系统服务中，需使用产品参考手册，命令行手册，使用指南等厂商文件，乙方可配合提供电子文档。如需纸质文档，甲方负责提供。

(11) 甲方应当按照本合同的约定按时向乙方支付服务费。

(12) 本合同有效期及合同期限结束后一年内，甲方不得以自己的名义或借用其他任何第三方的名义，聘请、雇佣或以其他方式使用乙方在职员工，或聘请、雇佣或以其他方式使用从乙方离职期限不满1年的、与乙方签署过保密合同或竞业禁止承诺的离职人员。

#### 4.2 乙方权利义务

(1) 乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供合格的服务，保障甲方系统稳定运行。

(2) 乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。

(3) 乙方定期对甲方运维系统进行预防性检查，并向甲方提供检测报告。

(4) 乙方对服务过程中的技术文档应妥善保管，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

(5) 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，提高服务质量。

(6) 乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理。

(7) 乙方在服务期届满前[ 30 ]日提醒甲方及时续约，以使甲方获得连续的运维服务。

### 第五条 知识产权

5.1 乙方保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为，在涉及到第三方知识产权使用时，乙方通过转让获得了所有权或者获得了所有权人或其他权利人的合法授权。

甲方保证项目服务过程中提交乙方信息、资料的真实性、完整性。因甲方提供的信息资料有误或不完整造成的系统、软硬件故障，由甲方自行承担相关费用及责任。甲方保证项目服务过程中提交乙方信息、资料不侵犯任何人的任何权利。

因甲方提交乙方信息、资料违法、违规或构成侵犯他人权利而引起行政处罚、索赔或诉讼，则甲方应承担全部责任，并赔偿乙方由此遭受的一切损失；如发生乙方先行赔付之情形，甲方应在收到乙方书面通知后[十]日内，将乙方赔付的等额款项付至乙方，并承担因此造成的乙方的其他一切损失。

5.2 在服务过程中接受技术资料的一方承认提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权。

5.3 在服务过程中产生的新知识产权，归双方共有，任何一方均可依据本合同获得非独占的、永久的使用权，有权在此知识产权基础上进行二次开发。

## **第六条 保密条款**

6.1 甲方有义务对保密资料采取不低于对其自身商业秘密所采取的保护手段予以保护。甲方仅可为本合同及具体合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本合同约定的保密和不披露义务。

6.2 甲方应当建立保密机制、制定保密制度、采取保密措施，对保密资料予以严格保密。

6.3 甲方仅得为执行本合同下义务的目的对保密资料进行复制。甲方不得以任何方式（包括但不限于硬盘、图纸、采样、照片、菲林、光盘）留存保密资料（包括但不限于素材、半成品、成品）。甲方应当在本合同解除或终止后的[10]日内，将相应保密资料原件退还甲方，并销毁复印件。

6.4 如甲方违反本合同关于保密的约定，甲方应赔偿给乙方造成的一切损失。

6.5 出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

- (1) 并非接受方的过错而已经进入公有领域的。
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。
- (3) 由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。
- (4) 法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

6.6 本保密条款自保密资料提供或获悉之日起至本合同终止或解除后1年内持续有效。

## **第七条 违约责任**

7.1 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合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7.2 除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，每迟延一天乙方须向甲方支付迟延服务部分价款的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之五。一旦达到百分之五时，甲方有权解除合同。

7.3 除乙方原因或不可抗力影响外，甲方未能按照合同约定支付合同金额

的，每迟延一天，甲方须向乙方支付迟延付款部分金额的千分之一作为违约金，一旦达到合同金额的百分之五，乙方有权解除合同。除前述违约金外，按照迟延付款期限和金额，每天按照万分之五的利息在违约金外加收延期付款利息。前述违约金及利息不足以弥补乙方损失的，甲方应另行赔偿。

7.4 如乙方违反《技术服务规范书》的操作规定造成甲方系统信息数据问题，则乙方应承担甲方的直接经济损失。除此之外出现甲方数据问题，乙方不承担责任。

## **第八条 不可抗力**

8.1 任何一方面临不可抗力事件，包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害等不可预见、不可避免且无法控制的情况，致使合同履行迟延或履行不能，受不可抗力影响的一方应以电报或传真的方式在[3]日内将该情况及时通知另一方，本合同约定履约期限应自动顺延。并于发生不可抗力事件后的[15]个工作日内向对方提供有关部门出具的发生不可抗力及其持续期的证明。

8.2 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。因迟延履行合同而在延迟期发生的不可抗力，不能免除责任。

8.3 如前述不可抗力致使合同履行迟延或履行不能的情况持续达[90]日或以上，且双方未能就合同变更达成一致意见的，任何一方可单方终止合同。因不可抗力原因导致一方未能履约造成对方损失的，不承担违约及损害赔偿责任。

8.4 对于因不可抗力事件，包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害等不可预见、不可避免且无法控制的情况，致使本合同所约定的设备系统损害，乙方不承担运维责任。

## **第九条 争议解决**

9.1 本合同适用中华人民共和国法律。

9.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[ ]所在地有管辖权的人民法院起诉。

9.3 诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

## **第十条 合同生效、变更、转让及其他事项**

10.1 合同书一式[四]份，双方各执[两]份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方印章之日起生效。

10.2 本合同的任何变更、修改、增补，需经双方签署书面补充合同方为有效。根据变更要求的范围和复杂程度，甲、乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商。经双方授权代表对变更事项进行确认后，将签署相应的《补充合同》或《更改备忘录》。经双方授权代表签字并双方盖章后的《补充合同》或《更改备忘录》将作为本合同的有效附件和执行变更的依据。

10.3 合同任何一方未得到对方同意前，不得向第三方转让或转移本合同的权利、义务。

10.4 本合同的任何条款如经司法机关判定无效或不可执行，不应影响本合同其他条款或规定的效力或可执行性。

10.5 本合同有效期满前一个月内甲乙双方可以就续签合同进行磋商，续约时双方的权利义务以续签的合同约定为准。

10.6 未得到本合同它方的书面许可，各方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿它方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对它方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

10.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和合同。

10.8 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

10.9 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。如使用挂号信件或特快专递方式，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

双方联系信息：

甲方：常州市城市管理局

地 址：常州市龙城大道 1280 号 2-A-1、2 楼

联系人：朱晓霞

电 话：13921037109

电子邮件：273210974@qq.com

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

地 址：南京市玄武大道 699-1 号

联系人：何晓帆

电 话：18015027600

电子邮件：v\_hexiaofan.js@chinatelecom.cn 10.10 任何一方通讯地址、住址、电话或传真号发生变更，应在变更后 7 日内书面通知其他各方。

10.11 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，如本合同附件与本合同正文有不一致之处，以[合同正文]的规定为准。

本合同附件有：[ 附件一 报价清单

附件二 常州城市综合管理服务平台运维服务内容清单

附件三 维保服务考核办法]

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[                      ]

签章页（此页无正文）

甲方：常州市城市管理局

法定代表人/负责人

或授权代表：



日期：

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

法定代表人/负责人

或授权代表：



日期：

附件一 报价清单

序号	分项名称	服务内容	数量	单位	投标价格	
					单价	合价
1	驻场服务	派驻服务支持小组为采购单位提供现场服务，服务支持小组参与项目开发和建设的人员3人。驻场服务工程师同类工作经验在2年（含）以上，并保证维护服务人员的稳定性。	1	套	200000	200000
2	现场服务	提供服务支持小组7*24小时现场服务。服务工作包括软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等服务。	1	套	100000	100000
3	电话服务	提供7*24小时电话服务，对电话服务承诺如下：工作日内实时响应客户电话，非工作日1小时内回复客户电话。	1	套	20000	20000
4	故障响应服务	保证重大故障在2小时内解决，一般故障在8小时内解决。	1	套	100000	100000
5	现场安装及实施服务	软件系统的实施工作，按照项目实施计划的要求，负责软件的设计、开发、实施等人员在现场完成需求调研、软件安装、调试、培训、试运行、修改及确认等工作。同时，将根据运维服务承诺中的规定，在所承诺的维护工作响应时间之内，对业主建设软件的运行过程中出现的问题提供必要的现场服务。	1	套	50000	50000
6	远程诊断服务	对系统进行远程实时的维护工作，提供对系统的维护、诊断、性能优化等专业服务	1	套	20000	20000
7	定期回访服务	为业主安排定期维护服务：即每隔一段时间（可由双方届时协商确定）就派出相关技术人员到业主现场对系统软件作维护和调试，旨在保证业主的计算机管理信息系统用好，并不断提高其应用水平。同时配合以电话及传真采访、现场情况调查等手段进行。	1	套	20000	20000
8	随即事件（应急维修）的服务	一旦对于维护方所提供的系统软件、网络设备等提出了升级、更换、修改，或报告突发出现某种情况的问题，将由位于常州的项目经理全面负责，在第一时间获得消息后，将根据需求，及时协调并安排相关工程师处理问题，包括最快时间（2小时内）的现场服务。	1	套	28700	28700
.....						
总价			538700			



附件二 常州城市综合管理服务平台运维服务内容清单

城市综合管理服务平台运行维护服务清单				
序号	属性	业务类型	明细	备注
<b>一、常规运维</b>				
1	常规运维	业务系统例行检查	包含对业务系统功能清单范围内的需求实现和 BUG 优化,无更新内容时保证每月一次的业务系统运行情况检查	
2		业务系统服务器例行检查	每周一次检查服务器的负载和存储情况,及时删除不必要的日志记录	
3		业务系统例行升级	当交付客户的产品发生更新时,告知客户并对产品进行更新	
4		数据库定期巡检	每周一次检查数据库服务器表空间的使用情况,确保数据库正常	
5		业务系统问题排查及解决	当业务系统发生时及时响应,并对发生的问题进行问题的定位并排查,并公布调查结论及相应处置方案,如软件系统发生问题则对软件问题进行修复,如非软件问题协调外部力量解决	
6		其他服务定期巡检	第三方系统对接、微信、APP、网站、FTP、报表系统、支撑系统不定期巡检,数据上报情况核对	
<b>二、非常规运维</b>				
1	临时维护	重大活动例行检查	在重大活动前对整个系统的运行情况进行检查,评估系统状态并告知	
2		重要节假日例行检查	在重大节假日前对整个系统的运行情况进行检查,评估系统状态并告知	
<b>三、系统安全与加固</b>				
1	系统安全	系统安全维护	实时跟进系统安全情况,当业务系统采用的相关组件出现安全风险时对组件的安全风险进行评估,并对对系统的安全问题进行修复	
2	系统加固	服务器加固	当承载业务系统的服务器出现漏洞或其他问题时,告知服务器的管理部门对服务器进行加固	
3		业务软件加固	当业务软件对外公布的接口、业务流程、相关访问形式出现风险或漏洞时,对相关内容进行加固	
4		业务数据加固	根据网信安要求及客户要求对业务系统内数据进行加固,必要的情况采取加密、权鉴认证、时间戳、随机字符串的形式对业务数据进行加固	
<b>四、三方系统对接和数据对接升级维护</b>				
1	三方系统对接		根据运维过程中业务的发展对三方系统的对接进行优化,配合协调三方系统对接	
2	数据对接		根据运维过程中业务的发展对数据对接进行优化,配合协调数据对接	
<b>五、业务发展</b>				

1	功能修改	优化需求	根据运维过程实际情况对客户提出的涉及受理、管理、绩效考核等各类优化需求，根据实际工作进展及时优化升级	功能修改的工作在 30 个人日以下的（单次），不收取研发费用，在 30 个人日以上的，由双方协商决定
		业务调整	根据运维过程实际情况对客户提出的业务需求进行调整，适应客户业务发展需要	

附件三 维护服务考核办法

## 维护服务考核办法

### 一、考核周期

每月对平台稳定性、安全性、服务响应时间、工单及时流转、重大活动保障、服务沟通与协作等方面进行考核，由承建单位记录，形成文档，每月 10 号前提交乙方确认。

### 二、考核标准

考核指标	问题类型	考核标准
平台稳定性	系统崩溃	每月超时 3 次，每次扣 2 分
	非人为原因故障	每次扣 2 分
平台安全性	数据泄露	根据泄露内容和程度，扣 10-50 分
	数据丢失	根据丢失内容和程度，扣 10-50 分
服务响应时间	对系统及功能的故障、优化需求未及时响应或没有及时解决，标准详见运维服务总则。	未按时响应扣 2 分，未按时解决扣 5 分
工单及时流转	系统问题导致工单超时	造成区提前上报、市考评、区考评等涉及考核的工单超时，每单扣 5 分，造成丙方其他经济损失的，承担相应损失金额的 110%。
重大活动保障	未按要求提供重大活动保障，或在保障过程中造成丙方损失	未按要求提供保障扣 10 分；根据造成损失程度，扣 10-50 分，并承担相应经济损失。
服务沟通与协作	未按要求提供服务，未按时提供运维反馈情况，未及时提供运维文档的	每次扣 1 分
	与用户发生纠纷	每次扣 2 分，造成不良影响的酌情扣除 2-5 分并消除影响

### 三、考核运用

1、分数构成：考核采取百分制，满分为 100 分。低于 60 分为考核不合格。

2、考核周期：每季度对维保内容进行考核，季度检查时间为该维保季度内，由考核组不定期组织。

3、费用支付：若当年年度考核平均分大于或等于 95 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 95 分，则支付维保费用=当年年度考核平均分/100\*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。

4、退出机制：连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。