

合同编号: TQZX2022020

## 企业服务智能系统平台运维服务合同

甲方(购买主体):深圳市福田区投资推广和企业服务中心

地址:深圳市福田区华富街道国际创新中心F栋2楼

法定代表人:熊勇立

乙方(承接主体):深圳市信联征信有限公司

地址:深圳市南山区深圳湾科技生态园10栋B座19层

法定代表人:乔胜

根据《中华人民共和国民法典》等有关规定,为保证政府购买服务质量,明确双方的权利义务,经甲乙双方协商,本着平等互利和诚实信用的原则,双方一致同意,签订本合同。

### 第一条 服务项目名称

1、甲方通过询价方式确定由乙方提供企业服务智能系统平台运维服务。

2、服务内容及数量(可另附明细附件):

(一)网络、信息、安全系统运维服务

乙方配合区政数局维护福田区企业服务智能系统平台（以下简称“平台”）网络服务的平稳可靠，并且在重要时刻安排专人值守，包括甲方的重大会议期间、年终结算日、区政数局机房生产网重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响时刻。

如需专人值守，甲方需提前 2 周与乙方联系，乙方将按事先合同约定提供专人值守服务。如需超出合同约定范围的更多值守支持，甲方需额外支付相应人力和差旅费用。

#### （二）主机、存储系统运维服务

乙方配合区政数局完成主机、存储的监控服务，保证主机、存储运行在可靠的环境中。

#### （三）平台数据库系统运维服务

数据库运行维护服务包括主动数据库性能管理，乙方全力配合区政数局数据库运维相关工作，对数据库异常提出预警，预防可能发生的数据库问题。

乙方在发生数据库故障时积极配合区政数局完成故障的诊断、定位及数据修复工作，同时对系统的配置及运作框架提出建议，以帮助甲方得到一个更坚强可靠的运作环境，降低系统潜在的风险，发现并排除数据库系统错误隐患。

#### （四）平台运行维护服务

系统运维服务包括配置信息管理、故障监控、性能监控。具体服务内容为：

(1) 系统故障收集、修复及处理；

(2) 服务运行状态监测；

(3) 执行线程：监控服务器配置执行线程的空闲数量。

(4) JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收；

(5) JDBC 连接池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗；

(6) 检查日志文件是否有异常报错；

(7) 监控集群配置是否正常，集群服务是否正常。

#### (五) 运营人员驻场服务

乙方派出专业系统运营工作人员提供驻场的工作服务，提供包括以下的服务：

##### (1) 系统运营保障服务

资讯编辑、发布和修改；

项目的编辑、发布和修改；

系统管理后台数据导入和导出；

后台账号权限配置和修改。

##### (2) 为系统用户提供电话咨询服务

为系统用户提供客服电话咨询服务及技术支持服务。

##### (3) 项目申报与受理协助服务

协助甲方及相关政务部门完成项目申报受理、审批及资金拨付相关工作。

#### （六）系统故障处理及运行保障服务

乙方提供系统升级服务，如下：

- （1）系统故障的记录、排查、修复、上线及跟踪；
- （2）系统优化的收集、记录、开发、上线及跟踪；
- （3）此部分不包括新功能的开发，新功能的开发根据所需工时另行协商。

#### （七）平台与其他系统平台进行对接联调服务

乙方提供平台与其他系统的对接服务，包括：

- （1）新增数据接口的开发、实施及联合调试；
- （2）现有数据接口的修改、实施及联合调试；
- （3）新增服务接口的开发、实施及联合调试；
- （4）现有服务接口的修改、实施及联合调试；
- （5）其他新建平台的接入和联合调试；
- （6）编制平台信息资源目录，并且将按信息资源目录共享数据到区数据中心管理服务平台，同时应该建设数据共享接口，接入区基础技术平台。

对接平台包括目前已经接入智能系统或者存在数据和服务交换及共享的系统主要包括：1. 福田区经济一体化平台（区政务数据管理局建设）；2. 企业服务互动界面（区企业发展服务中心建设）；3. 产业项目数字化评价系统（区企业发展服务中

心建设)。乙方负责除此三系统平台的对接联调服务以外，在运维期间内还负责其他新建系统的对接联调服务。

3、服务期限：2022 年 04 月 24 日-2023 年 04 月 23 日。

## **第二条 服务项目质量标准和要求（可另附明细附件）**

1、建立专门运维团队，设立完善的运维机制，制定工作计划，为福田区企业服务智能系统平台提供专业化的运维技术支撑。

2、负责系统的数据和信息安全管理，保证数据鲜活可用，实现系统在政务外网环境下的安全运行及福田区各授权访问单位的信息畅通；负责系统维护，确保系统安全可控；熟练掌握服务器设备的使用和基本应急维护；为授权使用系统的单位提供技术咨询服务；负责软件、硬件系统对接其它系统接口的升级迭代；负责软件系统功能性优化；负责软件系统对接其它信息系统接口升级或新增对接其它信息系统；负责系统培训、推广和现场技术支持；系统出现的 bug 修改；系统操作手册更新；日常运行状态监测；负责硬件系统设备问题修复；负责系统漏洞修复；负责用户答疑。

3、服务期内提供月度、季度、半年、年度的项目运维报告，包括但不限于驻点人员管理、漏洞修复、软件和硬件系统运行情况、相关问题和建议的解决、培训推广情况、甲方交办事件落实情况、现场技术支持情况等。

4、乙方承诺提供 7\*24 小时在线或电话服务，根据实际需求随时提供现场技术支持。遇到软件或系统问题 30 分钟内响应，2 小时内修复完毕，如无法按时修复的提出解决方案；遇到硬件无法使用或损坏问题 30 分钟内报告，1 日内修复，无法按时修复的提出解决方案。

5、乙方日常保障服务不到位或响应不及时或不响应：

1) 如造成严重后果或不良影响的，每发生一起，直接扣除合同款项 1,000 元整；

2) 如发生信息安全事故被市级或以上单位通报的，每发生一起直接扣除合同总价的 1%；

3) 如发生安全生产事故（含项目驻场办公场所），被市级或以上单位通报的，每发生一起直接扣除合同总价的 1%。

6、其他合同未明示的相关工作。

### 第三条 合同金额及报价明细

1、本合同服务费用总金额为（大写）：陆拾玖万叁仟肆佰元人民币(693,400 元)。

2、报价明细（可另附明细附件）：

| 序号 | 服务项目           | 小计<br>(万元) | 备注                                 |
|----|----------------|------------|------------------------------------|
| 1  | 网络、信息、安全系统运维服务 | 1.44       | 配合区信息中心处理网络配置、防火墙等系统的运维，关键时刻派专人值守。 |
| 2  | 主机、存储系统运维服务    | 1.8        | 配合区信息中心处理用品、文件存储系统（nas）的运行维护。      |
| 3  | 数据库系统运维服务      | 7.2        | 配合区信息中心数据库的运维工作；                   |

|    |                    |       |                                                                                                 |
|----|--------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    |       | 协助企业中心进行数据工单的处理（数据的统计、导入、导出等）。                                                                  |
| 4  | 智能系统运行监控及维护服务      | 7.2   | 智能系统的运行监控、数据备份、日志检查，服务运行状态检查、群集服务状态检查等。                                                         |
| 5  | 运营人员驻场服务           | 17.6  | 主要工作：在项目集中发布和受理期间，驻场人员作为技术支持人员现场配合企业中心进行项目发布和受理、资讯的发布与管理、人工客服电话接听等工作。                           |
| 6  | 平台故障处理及设计优化的技术开发服务 | 17.6  | 系统 BUG 的修改、异常数据处理、系统功能优化等工作的记录、开发、测试、部署和跟踪。                                                     |
| 7  | 平台与其他系统平台进行对接联调服务  | 16.5  | 1. 区经济一体化平台 预计 2 人·月<br>2. 区企业服务互动界面 预计 2 人·月<br>3. 区产业项目数字化评价体系 预计 1 人·月<br>4. 待定系统 预计 2.5 人·月 |
| 总计 |                    | 69.34 |                                                                                                 |

3、乙方开户名称：深圳市信联征信有限公司

开户银行：招商银行深圳车公庙支行

银行帐号：755926088010902

#### 第四条 付款方式

甲方以 ☒ 国库直接支付 ☐ 国库授权支付 ☐ 单位资金转账支付方式付款（在 ☐ 内划“√”）。

甲方以下述第 2 项方式支付合同款项。

1、一次性付款：

乙方履约完毕后且甲方按照本合同第 5 条规定验收合格后    日内一次性支付全部服务费。

2、分期支付：



(1)按年/按季度/按月支付等额的服务费。

(2)本合同签订后 20 日内, 甲方向乙方支付 416, 040 元 (服务费总额的 60%); 在交付服务成果并经验收合格后, 支付服务费 277,360 元 (服务费总额的 40%)。

(3)按本合同项下的项目进度支付服务费 (应根据项目特点具体约定,以下阶段支付仅为参考):

1)乙方服务人员到达服务地点并提交服务实施方案后\_\_日内, 甲方将总服务费的 %支付给乙方;

2)第二次付款为总服务费的 %,甲方在乙方提交服务阶段报告及其它文件,且该报告及相关文件符合本合同要求并经甲方验收后日内付给乙方;

3)最后一次付款为总服务费的 %, 甲方应在乙方完全履行合同,递交服务总报告及相关文件资料并经甲方验收完毕\_\_日内付给乙方。

## **第五条 验收方及验收标准**

1、甲方或甲方委托的其他机构应及时对乙方提供的服务进行验收。验收时乙方应派员参加, 共同对验收结果进行确认, 并承担相关责任。

2、验收程序及标准 (可另附明细附件):

(一) 服务经过双方检验认可后, 签署验收报告;

(二) 验收项目包括但不限于: 功能项测试、业务流程测试、安全性测试、性能测试、易用性测试等。



### （三）验收标准

（1）不存在错误等级为不能执行正常功能或重要功能，不存在危及人身安全的错误；

（2）不存在错误等级为严重影响系统要求或基本功能实现，且没有办法解决的错误；

（3）所有提交的错误都已得到更正。

## 第六条 甲方的权利和义务

### （一）甲方的权利

- 1、甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。
- 2、甲方有权对项目资金使用情况进行监督、检查，并要求乙方提供相关资料。
- 3、甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。
- 4、甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。
- 5、甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。
- 6、甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规

定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

## **(二) 甲方的义务**

- 1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。
- 2、甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。
- 3、甲方应按照合同约定支付服务费用。
- 4、负责组织项目运维成果评估报告的评审。

## **第七条 乙方的权利和义务**

### **(一) 乙方的权利**

- 1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。
- 2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。
- 3、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。
- 4、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本运维服务业务有关的问题进行核对或查问。
- 5、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

### **(二) 乙方的义务**

- 1、乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

- 2、乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。
- 3、乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。
- 4、乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。
- 5、乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。
- 6、乙方应对项目资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。
- 7、乙方应建立健全财务管理与报告制度，按要求向甲方提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查或绩效评价。
- 8、乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。乙方应保存与本合同相关的记录和账目，保存期限为本合同履行完毕或终止后 15 年。经提前通知，甲方或甲方委托的会计师事务所所有权检查并复制上述记录和账目。

9、项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料并向甲方移交项目资料，同时乙方应当自留一份完整的项目档案并予以妥善保存。

## **第八条 违约责任**

在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

- 1、甲方无正当理由拒绝接收服务，到期拒付服务费的，甲方向乙方偿付本合同总服务费 10%的违约金。甲方逾期付款的，则每日按逾期金额的 0.05%向乙方偿付违约金。
- 2、由于乙方原因造成运维成果质量低劣，不能满足合同要求时，应继续完善运维工作，其费用由乙方承担。
- 3、乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总服务费 10%的违约金。
- 4、乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总服务费 0.05%的数额向甲方支付违约金；逾期 15 日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
- 5、未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。如擅自转包，则甲方有权终止合同，且乙方应支付给甲方本合同总服务费 10%的违约金。
- 6、其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## **第九条 知识产权归属**

1、在本合同项目制作过程中，乙方制作的未完成的作品及其他一切非最终完成作品的知识产权归乙方所有（甲方提交的参考资料的内容除外），在甲方付清全部合同款后，乙方制作的原始资料和最终产品的知识产权归甲方所有。乙方可将最终产品用于本企业的自我宣传，但不得以赢利为目的向第三方进行出售。

2、甲、乙双方均应保护对方的知识产权，未经对方同意，任何一方均不得对对方的资料擅自修改、复制、向第三方转让或用于本合同项目以外的项目。如发生以上情况，违约方须承担一切由此引起的后果并承担赔偿责任。

3、乙方应单独完成产品的制作，保证甲方在中国境内使用产品的全部或者任意一部分时，免受第三方提出的侵犯知识产权、肖像权和其他合法权益的索赔主张，否则应对由此导致的一切损失承担赔偿责任。

## **第十条 保密条款**

1、乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府公共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

2、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或

用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

### **第十一条 争议的解决**

本合同在履行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，通过甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼处理。

### **第十二条 不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并可具体情况部分或全部免于承担违约责任。

### **第十三条 合同的终止**

- 1、本合同期满，双方未续签合同的；
- 2、乙方服务能力丧失，致使本合同服务无法正常提供的；
- 3、在履行合同过程中，发现乙方已不符合承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的；
- 4、受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的。

### **第十四条 税费发生与履行**

本合同有关的一切税费均由乙方负担，乙方收款前应向甲方开具增值税发票种类的正式发票。

### **第十五条 其他**

- 1、本合同所有附件及相关购买文件均为本合同的有效组成部分，



与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。

2、在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、如一方地址、电话、传真号码及乙方银行账户信息有变更，应在变更当日书面通知对方，否则应承担相应责任。

## 第十六条 合同生效

1、本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签章之日起生效。

2、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份。

甲方（盖章）

单位名称：深圳市福田区  
投资推广和企业服务中心

法定代表人（盖章或签字）：

叶伟强

委托代理人（签字）：

地址：

电话：

传真：

日期：2022年4月23日

乙方（盖章）

单位名称：深圳市信联征信  
有限公司

法定代表人（盖章或签字）：

李胜

委托代理人（签字）：

地址：

电话：

传真：

日期：2022年4月23日