

合同编号:

TYTYT2501603EGN00



平顶山市“互联网+政务服务”平台运维项目合同

采购人: 平顶山市行政审批和政务信息管理局 (以下简称甲方)

供应商: 天翼云科技有限公司 (以下简称乙方)

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及现行有关法律法规的相关规定,甲乙双方经协商一致,达成以下合同条款:

一、合同文件:下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:

- 1、招标采购文件
- 2、投标文件
- 3、乙方在投标时的书面承诺
- 4、中标通知书
- 5、合同补充条款或说明
- 6、保密协议或条款
- 7、相关附件、图纸及电子版资料

二、项目名称:平顶山市行政审批和政务信息管理局平顶山市“互联网+政务服务”平台运维项目。

三、合同总价为人民币 2,530,000.00 元 (大写: 贰佰伍拾叁万元整)。

四、服务期限:自合同签订后且乙方技术人员入驻现场之日起计算一年。

五、付款方式:

1、在双方签订合同后一个月内,乙方提供正式发票(发票开具金额为本合同服务费用总额的百分之五十),在乙方技术人员入驻现场后,向签约乙方支付全部款项的百分之五十。

2、本合同技术服务期限结束后两个月内,乙方技术服务达到本合同规定要求验收通过的情况下,乙方提供正式发票后(发票开具金额为本合同剩余服务费用金额),甲方应在 15 个工作日内,向签约乙方支付剩余款项。



合同编号:

TYTY2501603EGN00



根据《互联网+政务服务项目运维服务质量考核办法》(附件 2),若乙方季度考核结果未达到相应得分标准,将在每次支付时,从合同总价中扣减相应金额款项。

3、收款方名称: 天翼云科技有限公司

开户银行: 交通银行股份有限公司北京市分行营业部

账号: 110060149013001879960

六、运维服务基本要求:

1、运维模式: 提供全年 365 天 7*24 小时电话值守,根据工作要求在甲方要求的时间内达到现场提供服务;提供工作日现场驻场服务,立即响应甲方需求并按要求参与考勤;在重大节假日及特殊时期按甲方要求提供 24 小时专项值守服务(包括现场值守、在线远程值守等)。

2、人员配备: 配备不少于 7 名运维人员(包括一名专职项目经理负责对运维工作进行统筹管理,当乙方项目经理依据附件 2 进行考核时,单次运维服务质量评价得分不足 80 分的,甲方可要求乙方变更项目经理),须具有 2 年以上政务服务相关工作经验,并按甲方要求签订保密协议完成备案、参与考勤,甲方可根据工作表现对驻场人员开展绩效考核。若发生人员变更,需提前至少 3 个工作日向甲方提出书面变更申请,说明变更原因,并征得其同意后方可进行变更。出现重点、突发紧急任务时,运维单位应根据实际情况增派人员满足甲方工作要求,及时完成相关工作内容。

(1) 专职项目经理: 王鹏, 联系电话: 19037550790

(2) 政务大厅承接处理具体运维任务人员 1: 刘宝军, 联系电话: 19903758033

(3) 数据共享交换系统、信息资源设计及数据库建设专职运维人员 1: 塞亚飞, 联系电话: 15290864931

(4) 数据共享交换系统、信息资源设计及数据库建设专职运维人员 2: 任德良, 联系电话: 17339072335

(5) 电子证照系统、政务服务管理平台等其他模块的运维保障人员 1: 赵



合同编号：



TYTTY2501603EGN00



亮，联系电话：17737872528

(6) 电子证照系统、政务服务管理平台等其他模块的运维保障人员 2：张志强，联系电话：18837599797

(7) 电子证照系统、政务服务管理平台等其他模块的运维保障人员 3：郭小红，联系电话：13323759322

3、培训服务需求

(1) 能够通过“现场实操”、“指标优化”、“事后核验”等方式，对平顶山市“互联网+政务服务”平台操作人员进行集中培训，并提供系统操作所需要的各类培训资料。

(2) 围绕政务服务考核评估指标体系，针对规范提升网上办事的准确度、成熟度、易用度、满意度等工作内容进行详细讲解与指导。

(3) 通过系统培训，帮助业务人员能熟练掌握“不见面审批”服务、“互联网+政务服务”、各类政务事项帮办代办等业务技能，精准高效开展相关指导及服务工作。

(4) 根据采购人的要求，组织用户与软件开发人员之间的技术交流活动。

(5) 每年组织常规培训不低于两次，并编写培训资料，免费发放，培训对象不限于业务使用单位。

4、数据服务需求

(1) 定期进行数据备份，并确保备份的完整性和数据的可恢复性。

(2) 对日常运行数据进行核查。在平顶山市“互联网+政务服务”项目主管部门的授权下及时对各级政务服务窗口数据维护申请进行处理。

(3) 在平顶山市“互联网+政务服务”项目管理部门的统一安排下，按相关政策要求进行数据批量处理工作，整个过程需要建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制。

(4) 提供政务服务事项模板使用率、办件量与事项关联率、好差评覆盖情况、电子证照责任清单等数据运营服务，完成各项政务服务考核指标。



合同编号：



TYTTY2501603EGN00



5、响应要求：在服务期内，乙方应提供相关服务支持。对甲方所反映的任何服务问题在10分钟之内做出及时响应，在1小时之内赶到现场实地解决问题。若问题在工作日8小时后仍无法解决，乙方应在72小时内免费提供服务的补偿、替换方案，直至服务恢复正常。

6、安全要求：乙方应自行建立安全体系，并承担安全事故造成的一切责任，甲方对此不承担连带责任。

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

8、保障平台正常运行并持续改进，根据招标文件中服务内容及要求，及时完成平台相关模块建设运维升级相关任务。

9、服务质量考核要求：见附件 2 和附件 3，甲方有权进行考核及发现乙方未达标时扣减合同价款。

七、运维服务目标：

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

2、各系统运行稳定，各项性能及使用达到甲方的服务要求。

3、各系统软件安全、稳定、可靠运行，各项性能及使用达到甲方的服务要求。

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

八、甲、乙双方的权利和义务：

1、甲方负责在合同生效后向乙方提供甲方拥有的关于本项目的相关技术资料。

2、甲方负责提供现场必要的办公场所。

3、甲方负责做好乙方来现场服务的配合工作，包括门禁开通、人员备案等。



合同编号：



TYTTY2501603EGN00



4、甲方负责按本合同的约定向乙方支付服务费用。

5、甲方指派一名技术人员负责联络和现场协调的工作。

6、乙方负责组织本公司技术精湛的现场服务工程师到现场进行服务。

7、乙方来现场技术服务必须遵守甲方的有关规章制度。

8、乙方来现场服务的交通、食宿费用自理。

9、乙方必须对整个运维服务的内容保密，不得将招标文件及合同中关于系统现状及关于该项目建设情况提供给任何第三方，否则追究法律责任。

九、知识产权：

1、如本合同以外的第三人指控乙方为甲方提供服务的过程中或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方将自费就上述指控自行辩护，并支付法院和行政执法机关最终裁定的或和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用。

2、乙方授予甲方对本合同取得的相关许可软件享有非专有的使用许可。甲方不得将许可软件转让、出租、出借或提供分许可、再许可、通过信息网络传播或以其他方式供他人利用。甲方不得限制、破坏或绕过许可软件附带的加密附件或乙方提供的其他确保许可软件正确使用的限制性措施。甲方不得将本合同取得的相关许可软件用于除甲方内部使用以外的其他目的。

3、乙方在运维期间产生的各类运维数据及甲方使用过程中产生的各项业务数据，产权归甲方所有；乙方不得私自泄露、复制和更改。

十、保密信息的保护：

1、保密信息是指甲、乙方各自专有的、且提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括但不限于本合同及其签订、许可软件、数据等。任何一方未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。无论本合同变更、解除或终止，本条款保持有效。

2、乙方应将保密资料作为商业秘密予以保护。除本合同授权实施的行为外，乙方不得将保密资料部分地或全部地对外披露。乙方仅可为本合同目的向其确有

合同编号:



TYTTY2501603EGN00



知悉必要的雇员或甲方披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员或合作方遵守本条规定的保密及不披露义务。

3、乙方应当在合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成损失的，乙方应负责赔偿，并承担法律责任。

十一、违约责任:

1、双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

2、若乙方未完成其在投标时的各项书面承诺，甲方在支付时，可按以下计算方式对支付金额予以扣减:

扣减金额=乙方未完成的承诺数量×合同总金额×3%。

3、因乙方工作疏忽或过失，导致甲方被上级单位通报批评或影响相关部门对甲方考核指标的，甲方在支付时，按发生次数每次扣除乙方支付金额 10000 元。

十二、风险和责任:

1、不可抗力:受不可抗力事件影响的一方应采取合理的措施，以减少因不可抗力事件给另一方或双方带来的损失，如因一方未能尽其努力采取合理的措施减少不可抗力事件的影响，则该方应承担由此而扩大的损失。

2、本合同列明了双方的责任、义务、补偿和补救条款，双方对间接性、关联性或继发性的损害均不承担合同责任，乙方承担的合同责任不超过合同总金额。

十三、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由供需双方友好协商解决，如协商不成的，任何一方均可向合同签订地人民法院提起诉讼。

合同编号:

TYTY2501603EGN00



十四、本合同未尽事宜, 双方执行招标文件及投标文件中的相关要求和承诺, 仍不足的, 双方可协商签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力, 但不能违反招标文件及投标文件所中的实质性条款。

十五、合同生效、备案及其它:

本合同一式 拾 份, 甲方 伍 份, 乙方 伍 份, 经双方代表签字并盖章后生效。

甲方(公章): 平顶山市行政审批和政务信息管理局

地址: 平顶山市新城区祥云路行政综合楼 5 楼

法定代表人(或负责人)或

委托代理人(签字): 韩永峰

电话:

开户银行:

账号:

合同签订地: 甲方所在地

乙方(公章): 开翼云科技有限公司

地址: 北京市东城区青龙胡同甲 1 号 3 号 2 幢 2 层 205-32 室

法定代表人(或负责人)或

委托代理人(签字): 李伟伟

电话:

开户银行: 交通银行股份有限公司
北京市分行营业部

账号: 110060149013001879960

签订时间: 2025 年 12 月 24 日

合同编号:

TYTY2501603EGN00



附件 1

1. 硬件设备运维清单

类别及名称		单位	数量
服务器	PC 服务器及相关设备	台	23
存储设备	集中式存储、分布式存储管理和备份一体机	台	7
网络设备	交换机、路由器	台	14
安全设备	网关、负载均衡、防火墙及其他设备等	台	23
音视频系统	音视频系统 (MCU、音视频会议终端及相关设备, 以及安防系统)	项	5
其他	其他	项	146

2. 基础软件运维清单

类别及名称		单位	数量
基础软件	操作系统	项	10
	数据库系统	项	1
	虚拟化软件	项	1
	其他	项	660

3. 定制开发软件运维清单

类别及名称		单位	数量
定制开发软件	信息资源设计和数据库建设 (包括电子证照库、事项清单库、办件信息库)	项	1

合同编号:



TYTY2501603EGN00



	数据共享交换系统	项	1
	统一认证体系系统	项	1
	电子证照系统	项	1
	政务服务管理系统	项	1
	统一受理平台	项	1
	好差评系统	项	1
	考勤系统	项	1
	高效办成一件事	项	1



4. 安全保障

要求	要求	数量	备注
等保测评	服务期内完成等保三级测评备案	1 次	

TYTY2501603EGN00



附件 2

平顶山市行政审批和政务信息管理局
平顶山市“互联网+政务服务”平台运维项目运维服务质量考核办法

为提高运维质量，量化服务指标，科学评价服务水平，制定《平顶山市“互联网+政务服务”平台运维项目运维服务质量考核办法》，具体内容如下：

一、考核原则及范围

坚持“提高效能、注重实效”原则，考核对象为平顶山市“互联网+政务服务”平台运维单位。

二、考核主体

考核工作由市行政审批和政务信息管理局组织实施，可由有关科室负责人、业务骨干等人员组成考核组对项目运维单位有关材料进行检查并打分。

三、考核时间

运维服务考核按周期进行，每 3 个月作为一个考核周期。每一个考核周期独立计分，满分为 100 分。上一考核周期结束后，考核基准分重置为 100 分，进入下一考核周期。考核分数将折算作为年度供应商评价结果。从合同签订日期起开始计算第一个考核周期。

四、考核内容**(一) 运维材料完整性 (25 分)**

1. 日常巡检报告。满分 5 分，按照巡检方案定期开展系统巡检，每周不少于 1 次，并出具报告，考核周期内每缺少一次，扣 1 分，扣完为止。
2. 特巡特维报告。满分 5 分，在重大活动、会议、工作检查等特殊时期，按照管理单位要求执行特别巡视和维护，并出具报告，考核周期内每缺少 1 次，扣 2 分，扣完为止。



合同编号：



TYTTY2501603EGN00



3. 缺陷分析报告。满分 5 分，定期开展系统缺陷（含安全隐. 分析，制定隐患处理措施，每考核周期不少于 1 次，并出具报告，考核周期内每缺少一次，扣 5 分。

4. 应急演练报告。满分 5 分，协助管理方开展应急演练，并出具报告，全部服务期内至少开展 2 次，每半年召开 1 次，每半年为一个考核周期，未进行演练的扣 5 分。

5. 培训记录材料。满分 5 分，对平台使用人员进行培训，编写培训资料，针对每次培训，将培训教材、培训签到表、培训照片进行归档保存，全部服务期内至少开展 2 次，每半年召开 1 次，每半年为一个考核周期，未进行培训的扣 5 分。

（二）系统运行稳定性（40 分）

1. 系统运行故障。满分 20 分，因运维服务单位原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，考核周期内每发生一次，根据安全运行事件类型扣减相应分数，扣分不设下限。

一级重大故障：

造成一种或几种业务全务全部中断，中断时间超过 5 小时，并造成严重影响。考核周期内每发生一次扣 20 分。

二级较大故障：

出现以下情形，考核周期内每发生一次扣 15 分。

- ①造成一种或几种业务全部中断时间超过 1 小时，并造成严重影响。
- ②造成一种或几种业务质量劣化，故障时间超过 2 小时，并造成严重影响。

三级一般故障：

出现以下情形，考核周期内每发生一次扣 10 分。

- ①造成一种或几种业务全部中断，中断时间超过 20 分钟，并造成严重影响。
- ②造成一种或几种业务质量劣化，故障时间超过 1 小时，并造成严重影响。

四级其它故障：除以上三类故障以外的其它故障。考核周期内每发生一次扣 5 分。

2. 安全运行事件。满分 20 分，因运维服务单位原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，考核周期内



合同编号:

TYTY2501603EGN00



每发生一次, 根据安全运行事件类型扣减相应分数, 扣分不设下限。

①发生重大安全运行事件, 导致网络中断、系统瘫痪、网络数据及用户个人信息泄露的, 每发生一次扣 20 分。

②在上级安全部门组织进行的各类安全检测活动中, 因本地安全问题被通报的, 每次扣 5 分, 进行安全提醒的, 每次扣 3 分。

③在日常安全检查中发现安全隐患的, 每次扣 2 分。

(三) 运维服务支撑响应度 (35 分)

1. 故障响应。满分 15 分, 按以下情况进行扣分, 扣完即止。

①发生系统运行故障时, 不能根据技术服务要求及承诺及时提供电话应急支持或现场技术支持, 每发生一次, 扣 1 分;

②发生系统运行故障时, 不能在规定时间内恢复正常运行, 每发生一次, 扣 1 分;

③须在故障排除后 3 天内提交《故障处理及分析报告》, 每逾期 1 天扣 1 分。

2. 现场驻点服务。满分 10 分, 按以下情况进行扣分, 扣完即止。

①现场驻点维护人员无故不在采购人指定驻点场所, 每缺席一次, 扣 1 分;

②现场驻点维护人员不按照采购人服务规范要求执行, 被采购人书面通报后仍拒绝改正, 每发生一次, 扣 1 分;

③非工作时间 (双休日、法定节假日、夜间等) 无法联系上运维服务单位值班工程师或未在规定时间内赶到现场的, 每累计发生三次, 扣 1 分, 情节严重者, 需承担所造成的影响。

3. 运维支持服务。满分 10 分, 按以下情况进行扣分, 扣完即止。

①未完成投标人在投标时的各项书面承诺, 每项承诺扣 2 分;

②未及时完成因国家政策、上级发文、实际业务调整等原因, 导致的流程调整、功能完善、系统对接、系统扩容等系统优化服务, 造成采购人没有在上上级部门、相关政策规定时限内完成工作任务或影响相关部门对采购人的考核指标, 每发生一次, 扣 3 分。

五、考核结果应用

每次考核完成后, 根据运维服务单位运维服务考核评价得分, 未达到得分标准的, 将从合同总价中扣减相应金额款项。每个考核周期扣减金额独立计算, 历

合同编号:



TYTY2501603EGN00



次累加，且均以合同总价作为扣减基准。

具体扣减标准为：单次运维服务质量评价得分高于（等于）95 分的，本次考核不予扣减；单次运维服务质量评价得分高于（等于）85 分且不足 95 分的，本次扣减合同总价的 5%；单次运维服务质量评价得分高于（等于）80 分不足 85 分的，本次扣减合同总价的 10%；单次运维服务质量评价得分不足 80 分的，本次扣减合同总价的 20%。

附件 3

平顶山市“互联网+政务服务”平台运维项目运维服务质量评价评

分表

一级指标	二级指标	分值	指标说明	得分	扣分说明
运维材料完整性	日常巡检报告	5	按照巡检方案定期开展系统巡检，每周不少于 1 次，并出具报告，考核周期内每缺少一次，扣 1 分，扣完为止。		
	特巡特维报告	5	在重大活动、会议、工作检查等特殊时期，按照管理单位要求执行特别巡视和维护，并出具报告，考核周期内每缺少 1 次，扣 2 分，扣完为止。		
	缺陷分析报告	5	定期开展系统缺陷（含安全隐患）分析，制定隐患处理措施，每考核周期不少于 1 次，并出具报告，考核周期内每缺少一次，扣 5 分。		
	应急演练报告	5	协助管理方开展应急演练，并出具报告，全部服务期内至少开展 2 次，每半年召开 1 次，每半年为一个考核周期，未进行演练的扣 5 分。		
	培训记录材料	5	对平台使用人员进行培训，编写培训资料，针对每次培训，将培训教材、培训签到表、培训照片进行归档保存，全部服务期内至少开展 2 次，每半年召开 1 次，每半年为一个考核周期，未进行培训的扣 5 分。		
系统运行稳定性	系统运行故障	20	因运维服务单位原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，考核周期内每发生一次，根据安全运行事件类型扣减相应分数，扣分不设		

合同编号:

TYTY2501603EGN00



			下限。 一级重大故障： 造成一种或几种业务全务全部中断，中断时间超过 5 小时，并造成严重影响。考核周期内每发生一次扣 20 分。 二级较大故障： 出现以下情形，考核周期内每发生一次扣 15 分。 ①造成一种或几种业务全部中断时间超过 1 小时，并造成严重影响。 ②造成一种或几种业务质量劣化，故障时间超过 2 小时，并造成严重影响。 三级一般故障： 出现以下情形，考核周期内每发生一次扣 10 分。 ①造成一种或几种业务全部中断，中断时间超过20分钟，并造成严重影响。 ②造成一种或几种业务质量劣化，故障时间超过 1 小时，并造成严重影响。 四级其它故障：除以上三类故障以外的其它故障。考核周期内每发生一次扣 5 分。		
	安全运行事件	20	因运维服务单位原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，考核周期内每发生一次，根据安全运行事件类型扣减相应分数，扣分不设下限。 ①发生重大安全运行事件，导致网络中断、系统瘫痪、网络数据及用户个人信息泄露的，每发生一次扣 20 分。 ②在上级安全部门组织进行的各类安全检测活动中，因本地安全问题被通报的，每次扣 5 分，进行安全提醒的，每次扣 3 分。 ③在日常安全检查中发现安全隐患的，每次扣 2 分。		
运维服务支持响应度	故障响应	15	1、按以下情况进行扣分，扣完即止。 2、扣分情况包括： ①发生系统运行故障时，不能根据技术服务要求及承诺及时提供电话应急支持或现场技术支持，每发生一次，扣 1 分；		

合同编号:

TYTY2501603EGN00



		②发生系统运行故障时，不能在规定时间内恢复正常运行，每发生一次，扣 1 分； ③须在故障排除后 3 天内提交《故障处理及分析报告》，每逾期 1 天扣 1 分。		
现场驻点服务	10	1、按以下情况进行扣分，扣完即止。 2、扣分情况包括： ①现场驻点维护人员无故不在采购人指定驻点场所，每缺席一次，扣 1 分； ②现场驻点维护人员不按照采购人服务规范要求执行，被采购人书面通报后仍拒绝改正，每发生一次，扣 2 分； ③非工作时间（双休日、法定节假日、夜间等）无法联系上投标人值班工程师或未在规定时间内赶到现场的，每累计发生三次，扣 1 分，情节严重者，需承担所造成的影响。		
运维支持服务	10	1、按以下情况进行扣分，扣完即止。 2、扣分情况包括： ①未完成投标人在投标时的各项书面承诺，每项承诺扣 2 分； ②未及时完成因国家政策、上级发文、实际业务调整等原因，导致的流程调整、功能完善、系统对接、系统扩容等系统优化服务，造成采购人没有在上上级部门、相关政策规定时限内完成工作任务或影响相关部门对采购人的考核指标，每发生一次，扣 3 分。		
合计	100			