

合同编号: WH-NMG-W-202510-010

技术服务合同

(含技术培训、技术中介)

项目名称: 鄂尔多斯市一体化政务服务平台运维(2025-2026)项目

委托人: 鄂尔多斯市政务服务中心(鄂尔多斯大数据中心)

(甲方)

受托人: 上海卓繁信息技术股份有限公司

(乙方)

签订地点: 内蒙古自治区鄂尔多斯市

签订日期: 2025年10月22日

有效期限: 2025年10月22日至2026年10月21日

上海市科学技术委员会
上海市工商行政管理局

	件系统升级开发:针对合同范围内合理需求提供系统二次开发。(9)硬件维保服务:针对个软件系统配套的硬件设施提供维保服务。
2	数据库维护:提供完整的数据库运维服务,包括检查数据库运行情况,处理数据库故障定期对数据库进行优化,提高数据库运行效率:进行数据维护处理,进行数据定期备份,保障核心数据库和业务数据库的数据库组件稳定运行,并提交相应的巡检报告
3	协助鄂尔多斯市行政市批政务服务与数据管理局完成国家和自治区各类涉及政务服务方面的绩效考核、测评和评估等相关工作。
4	协助鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局完成自治区一体化平台事项库、电子证照管理系统及配套系统、科技信息创新项目、政务服务数据共享受理服务系统等系统的业务培训、技术指导和对接工作。
5	业务功能开发: (1)业务功能开发响应时间:如有新业务功能需要开发,中标单位需在2个工作日内完成开发工作量评估,评估后开发工时 ≤ 30 小时的需求在10个工作日内完成,开发工时 ≤ 50 小时的需求在15个工作日内完成,开发工时 ≥ 50 小时的需求与中标单位另行协商。(2)功能优化响应时间:部分功能进行优化,针对需求进行优化评估,中标单位需在2个工作日内完成优化工作量评估,优化工时 ≤ 30 小时的需求在7个工作日内完成,优化工时 ≤ 50 小时的需求在12个工作日内完成。综合年度累计工时不超过200工时
6	建立一套适合鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局的完善合理规章制度,以制度管理团队。做到责任分工明确,赏罚分明。提高工作人员的责任感,奖优罚懒,以制度约束和激励政策调动全员工作积极性,以提高工作效率。
7	在合同期内,中标单位须按时向招标方相应的管理部门提交周报、月报、年报。报告内容需涵盖:软件更新、变更情况,日常工作安排情况等。中标单位须每月与招标方组织召开1次工作例会,汇报工作内容,共同讨论解决运维工作遇到的难问题,提高运维服务质量。
8	运维人员管理要求:人员服从招标方负责人的统一安排,严格遵守招标方的规章制度和保密制度,工作期间不得从事其他活动。招标方统一加班时,运维人员安排人员随同加班,做好运维保障工作,完成鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局部署的任务:人员发生变动更换时必须提交人员变更申请给招标方审批,经招标方批准同意后方可更换:合同期内将不定期对人员进行技术、能力、品德、服务态度、出勤率、用户投诉率进行综合考核,对考核不合格者有权做出相应处理,并追究投标方有关责任。

9		完成鄂尔多斯市行政审批政务服务与数据管理局交办的其他关于信息技术服务等工作。
---	--	--

二、工作条件和协作事项：

甲方责任与义务

- 1、甲方须指派代表作为项目负责人，与乙方进行及时的联络并监督、协调软件实施的执行。
- 2、甲方负责完成本合同项目建设所涉及的各个部门、人员的协调工作，否则由此造成的项目延期损失由甲方承担。
- 3、甲方应按合同约定向乙方支付款项。

乙方责任与义务

- 1、合同签订后乙方应根据甲方通知制定项目实施计划。
- 2、乙方根据甲乙双方确认过的项目实施计划，安排相应人员进行项目实施工作，乙方安排的人员在工作期间，必须服从甲方的工作规定和管理制度。乙方应保证其安排的的工作人员的人身安全和财产安全，如因其安排的人员原因造成案涉项目、甲方损失，乙方与其安排的人员应共同连带向甲方承担赔偿责任。
- 3、甲乙双方需诚信履行各方义务，甲方负责完成本合同项目建设所涉及的各个部门、人员的协调工作，乙方必须按照合同约定的时间保质保量完成交付工作。
- 4、项目运行中所有数据及新产生的数据归甲方所有，乙方及其指派的运维人员负有保密职责，未经甲方同意，乙方不得对数据进行传播、拷贝等或另做他用。

三、履行的期限、地点：

- 1、履行期限:2025 年 10 月 22 日至 2026 年 10 月 21 日。
- 2、履行地点:鄂尔多斯市政务服务中心（鄂尔多斯大数据中心）指定地点。

四、验收标准和方式：

1、由甲乙双方及第三方(如有)按照磋商文件、响应文件及合同要求，一同对服务内容验收并签字确认。

2. 技术服务和技术培训按照采购人标准，采取双方认可方式验收，由甲方出具服务项目验收证明，如有争议最终以甲方确认为准。

五、报酬及其支付方式

1、合同金额

本合同总金额为:人民币(小写)【¥796900.00】元(大写:柒拾玖万陆仟玖佰元整)含税价。

2、支付方式和履约条件

本项目的服务期限为1年，即2025年10月22日至2026年10月21日。

合同签订后60个工作日内，在收到乙方提供合规合法的税务发票前提下，甲方向乙方支付合同总金额的50%，即¥398450.00元(大写:人民币叁拾玖万捌仟肆佰伍拾元整)。

年度服务期结束前60个工作日内，由甲方针对运维服务组织考核评估，在考核评估结果出具后、甲方出具服务项目验收证明后，30个工作日内，甲方根据考核结果向乙方支付相应合同金额(见考核规则)款项，乙方应提供与请款等额正规税务发票。考核规则如下：

考核分数分为三个档次，80分（含80分）以上为良好，79-60（含60分）分为合格，60分（不含60分）以下为不合格。被考核单位年度考核总扣分不超过20分（含20分），视为良好，不扣减费用；被考核单位年度考核总扣分超过21分，每多扣1分，扣减合同金额的1%；年度考核总扣分超过40分，即视为运维单位不具备相应运维服务能力，要求乙方责令限期整改。

六、违约金或者损失赔偿额的计算方法：

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定，承担违约责任。

1、如果乙方未能按合同规定的时间交付(不包括因甲方及最终用户方导致的延误)，乙方需为此承担相应的违约责任。每迟延一周，乙方需向甲方支付合同总金额【千分之五】的违约金(不足一周按天折计)，违约金总额累计不超过合同总金额的【百分之五】。

2、如果甲方无故未按合同约定的时间向乙方支付合同所约定的款项甲方需为此承担相应的赔偿责任。每迟延一周，甲方需向乙方支付应付金额【万分之五】的违约金，违约金总额累计不超过合同总金额的【百分之五】。

3、违约金不足以补偿相应损失时，违约方还应补足守约方所遭受的实际损失和违约金之间的差额。

4、违约金的支付不免除违约方继续履行合同的义务，甲方还可重新委托第三方完成本协议内容。

5、违约方的违约行为累计超过八周，守约方有权单方面终止合同并且不承担任何违约责任，同时守约方有权提出索赔，违约方应向守约方赔偿因此遭受的损失。

6、因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 15 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

7、其它：守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、送达费、差旅费、保全费等全部费用，应当由违约方承担。

七、合同争议的解决方式：

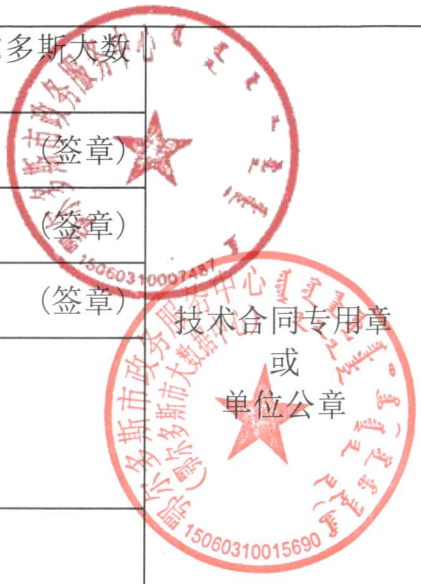
在履行本合同过程中发生的纠纷时，双方应协商解决，如协商不成

可以采用下列第2种方式解决。

- 1、提交鄂尔多斯仲裁委员会仲裁。
- 2、向甲方所在地有管辖权的基层人民法院起诉。

八、其它(上述条款未尽事宜，如中介方的权利、义务、服务费及其支付方式、定金、财产抵押、担保等)：

- 1、未尽事宜，双方可签订补充合同。补充合同与本合同具有同等法律效力)。
- 2、本合同双方签字盖章后生效。
- 3、本合同一式贰份，甲乙双方各持壹份。

名称(或姓名)	鄂尔多斯市政务服务中心(鄂尔多斯大数据中心)			(签章)	 2025 年 10 月 22 日
法定代表人				(签章)	
委托代理人	马千里			(签章)	
联系(经办)人				(签章)	
住所 (通讯地址)	伊金霍洛旗阿勒腾席热镇文明东街兴泰商务广场 T1-T2 裙楼四楼 D405 室	邮政 编码			
统一社会信用代码	12150600MB10989981				
电 话					
开户银行	鄂尔多斯银行股份有限公司东胜支行				
帐 号	867700101421006517				
名称(或姓名)	上海卓繁信息技术股份有限公司			(签章)	 2025 年 10 月 22 日
法定代表人	左骏			(签章)	
委托代理人				(签章)	
联系(经办)人				(签章)	
住所 (通讯地址)	上海市徐汇区番禺路 1028 号 202 室	邮政 编码	200235		
电 话	021-60748199				
开户银行	南京银行上海徐汇支行				
帐 号	03080120210003259				

填 表 明 说 (可贴印花税)

一、“合同登记编号”的填写方法:

合同登记编号由各合同登记处填写。

二、技术服务合同是指当事人一方以技术知识为另一方解决特定技术问题所订立的合同。

技术服务合同中包括技术培训合同和技术中介合同。

技术培训合同是指当事人一方委托另一方对指定的专业技术人员进行特定项目的技术指导和专业训练所订立的合同。

技术中介合同是指当事人一方以知识、技术、经验和信息为另一方与第三方订立技术合同进行联系、介绍、组织工业化开发并对履行合同提供服务所订立的合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列带、地、市(县)级计划,不属于上述计划的项目此栏划(/)表示。

四、服务内容、方式和要求:

包括技术服务的特征、标的范围及效益情况:特定技术问题的难度、主要技术经济指标:具体的做法、手段、程序以及交付成果的形式。

以及培训计划、进度。属技术培训合同的,此条款填写培训内容和要求,

属技术中介合同,此条款填写中介内容和要求。

五、工作条件和协作事项:

包括甲方为乙方提供的资料、文件及其它条件,双方协作的具体事项。

属技术培训合同,此条款填写培训所需必要场地、设施和试验条件,以及当事人各方应当约定提供和管理有关场地、设施和试验条件的责任。

六、合同争议的解决方式:

因履行合同发生争议,双方可以协商解决,协商不成可向合同履行地有管辖权的法院起诉。

七、其他:

合同如果是通过中介机构介绍签订的,应将中介合同作为本合同的附件。如果双方当事人约定定金、财产抵押担保的,应将给付定金、财产抵押及担保手续的复印件作为本合同的附件。

八、委托代理人签订本合同书的,应出具委托证书。

九、本合同书中,凡是当事人约定无需填写的条款,在该条款填写的空白处划(/)表示。

十、本合同正本一式贰份。

登记机关审查登记栏:

技术合同登记机关(专用章)

经办人:(签章)

年 月 日

鄂尔多斯市一体化政务服务平台运维（四期）项目绩效评价指标体系

序号	考核内容	考核项目	考核描述	分值	得分	备注
1	团队服务能力	组织机构完整性	组织架构完整，项目实施单位按合同要求组建政务服务运维专项小组，安排好项目管理团队参加本项目的服务，确保项目按时按质进行；做好人员配置及管理，项目实施配备人员齐全、数量充足，提供技术人员负责驻场运维服务，支持 7*24 小时电话响应服务。提供专家团队远程支撑服务，及时处理项目现场出现的各种问题；供应商成立合理的组织机构，在组织机构中明确各岗位的职责、任职资格，人员调动需提前一周报备人员调动情况。	5		
2		制度建设	工作制度完整，建立及完善内控制度，要符合运维服务相关规范、能提高服务效率和质量等。项目实施单位建立日常巡检、应急响应、保密管理、数据备份等制度。根据管理制度和实际执行情况评分。	5		
3		制度执行有效性	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和项目考核相关 管理制度的有效执行情况	5		
4	日常运维服务	平台完善、升级、改造、新增、变更现有功能需求	项目实施单位对系统进行完善、升级、改造、新增、变更等工作。以及根据市、旗区两级具体的“互联网+政务服务”实际情况进行系统升级、改造等。	10		
5		软件维护	项目实施单位对软件进行维护，维护内容包括软件系统故障处理、系统运行设置维护、软件系统定期巡检服务。运行维护是否能够保障系统按期安全、稳定运行，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	10		
6		应急响应	问题处理是否符合运维标准，故障响应与修复，项目实施单位实现 30 分钟内响应故障、一般故障 24 小时修复、严重故障 4 小时修复”，响应率、修复率 100%，并在运维服务过程中严格遵守承诺。	10		

7		信息安全管理有效性	信息安全管理是否符合相关法律法规，用以反映对运维服务过程的信息安全需求的实现程度。	10	
8		服务总结、报告及时性	项目实施单位每年度按时提交相应的巡检报告和数据库稳定性评估报告。按时向甲方相应的管理部门提交月报、季报及年报。	5	
9	服务响应	服务响应	及时响应用户服务请求，并分级分类记录，在规定时间内处理完成。及时与用户交流反馈服务请求处理进展。服务请求按时完成率达到100%以上。	5	
10		问题解决及时性	问题解决实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核运维问题解决时效目标的实现程度。	5	
11	故障处理	系统故障	未按约定时限及方式处理完成，根据实际情况进行评分。	5	
12		人为故障	考核评估时，如发现有人为故障时，根据实际情况进行评分。	5	
13	档案管理	档案规范性	纸质版档案，档案齐全分类清晰；签字、盖章、日期、页码要素齐全；电子版档案，档案内容与纸质版一致，扫描清晰，命名规范。	5	
14	满意度	服务对象满意度	使用方对服务质量、态度、驻场人员能力的满意程度测评。服务态度和蔼热情，沟通效率高；故障修复不影响业务应用；服务流程明确，操作规范安全，服务响应及时性等进行满意度测评。	10	
15	项目效益	社会效益	提高政务服务水平，创新政务服务服务模式，简化优化服务流程，提升政务服务体验。	5	
16	考核结果	合格□ 不合格□	总分	100	

备注：1. 考核评价结果作为乙方运维服务费用结算、合同续签的重要依据。2. 考核分数分为三个档次，80分（含80分）以上为良好，79-60（含60分）分为合格，60分（不含60分）以下为不合格。被考核单位年度考核总分不超过20分（含20分），视为良好，不扣减费用；被考核单位年度考核总分超过21分，每多扣1分，扣减合同金额的1%；年度考核总分超过40分，即视为运维单位不具备相应运维服务能力，要求乙方责令限期整改。