

合同登记编号:

技术服务合同

(2003 版)

(含技术培训、技术中介)

项目名称: 智慧政务平台建设及运维服务

委托人: 鄂托克前旗政务服务与数据管理局
(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: 鄂尔多斯市

有效期限: 2026 年 2 月 28 日至 2027 年 2 月 27 日

上海市科学技术委员会
上海市工商行政管理局

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就智慧政务平台建设及运维服务的技术服务（该项目属技术服务）经协商一致，签订本合同。

一、※服务内容、方式和要求：

序号	地点	服务内容	服务内容描述
1	鄂托克前旗政数局	软件系统运维	智慧政务云平台：协助政数局对“智慧政务云平台”进行整体对接，管理员对平台用户账号进行统一管理、新增账号、调整账号权限等。
2			综合一窗受理平台：按照自治区相关规定，对入驻综窗的部门进行受理流程、材料流转、统一出件流程进行培训和指导，处理自治区综窗系统的部分问题，包括无法出库、调用接口报错等内容，提供开通授权账户给相关综窗使用人员服务。
3			政务数据协同审批管理平台：保障“政务数据协同审批管理平台”功能模块（秒批秒办、好办快办、免申即享、材料预审、电子表单、接口管理等）功能正常，稳定使用，对平台用户账号进行统一管理、新增账号、调整账号权限等。
4			事项清单管理平台：配合相关部门及业务科室认领自治区行政权力事项目录清单，并协助政数局进行梳理行政权力事项目录清单，达到最小颗粒度要求的相关服务。
5			其他软件运维：针对目前政数局使用的政务服务软件，涉及自治区高效办成一件事、电子监察、好差评等系统，进行日常问题解答及使用培训，协调自治区研发人员进行故障处理和系统相关信息配置。
6			基于提供的系统服务，协助政数局实现政务服务向基层服务网点、园区的有效延伸提供技术支撑与服务保障。
7			日常运维工作：检查（政务服务网、综窗系统、智慧政务云平台等系统是否正常运行）。
8			政务服务信用审批 事项梳理：协助各部门工作人员梳理政务服务高频事项，纳入“政务服务信用审批事项”清单中。建立事项清单办理的信用评价指标体系和评价标准。 信用数据汇总：针对本地企业信用数据进行收集

	政务服务创新模式运维工作	<p>(例如:企业基础信息、经营信息、资质信息、知识产权信息、行政处罚信息),统一收集后进行整理和清洗,最终上报至市里。</p> <p>场景搭建:配合政数局完成信用+审批模式场景搭建,包括:秒批秒办、容缺受理、告知承诺等。</p>
9		<p>无证明城市</p> <p>无证明事项梳理:根据市一级关于“无证明城市”统一规划,配合政数局具体对接人,进行证明材料事项梳理工作。</p> <p>无证明系统配置工作:完成市、旗区两级无证明系统的数据对接、流程对接配置工作。</p>
10	政务服务数据可视化	<p>事项维度:按照事项维度实现数据可视化展示及分析,包括承诺件数量+比例、即办件数量+比例、公共服务事项数、行政许可事项数、时限压缩情况+比例、个人法人数量。网上办:网上可办率,全程网办率,网上办事项列表;掌上办:事项数,占比,接入应用数,蒙速办注册量,蒙速办访问量;免证办事项数、预约办事项数等。</p> <p>平台办件量:针对平台办件量以及办件状态进行监控,包括平台办件量(综窗办件、网办件、日+月+年分类统计、审批中办件数)电子监察(异常办件、办件红黄牌、平均审批时限)。</p> <p>电子证照统计:针对电子证照进行汇总展示,包括证照分类、各分类数量、证照签章率、免证办事项数量+占比等。</p> <p>办件评价:平台针对办件评价数据进行汇总展示,包含评价数,好评率差评数,差评整改率。</p> <p>综窗办件:针对综窗办件进行汇总展示,包含受理量,办结量,网办件,办件部门数量。</p> <p>综窗效能监察展示:实现对综窗业务效能分析及监察展示,根据收件量与叫号量排序并列出具收件能手与叫号达人,展示人员名称及业务量。</p>
11		<p>人员支撑:提供 2 名运维服务人员驻场(负责统筹整体运维工作、运维工作对接、沟通及协作等内容)。</p>
12		<p>协助完成国家和自治区、市各类涉及政务服务和优化营商环境方面的绩效考核、测评和评估等相关工作。按照要求,进行个性化的数据统计分析,并针对具体指标进行持续性的跟进。配合完成文字类材料整理,包含输出报告、出具截图等佐证材料的内容。协助局里进行相关政策宣传材料、画报、视频制作。</p>
13		<p>培训服务:针对不同角色,如管理人员、操作人员、运维人员提供不同培训课程,以集中授课培</p>

			训、远程培训、现场培训等方式，培训课程包括系统使用，常见问题答疑、政策解读等，并制作相应的课件，包括文字材料及视频。
14		服务能力保障	制定 7*24 小时服务电话机制方案，在日常运维中，以移动电话或现场处理的方式进行服务响应，以及组建线上微信服务群。
15	重大节假日提供值班服务。		
16	为应对出现的计划外事件，尽可能减少突发事件给项目实施带来的危害和损失，我们对突发事件进行排查并制定相应的处置预案。		
17	运维服务工作规范：遵守用户的各项规章制度，严格按照相应的规章制度办事与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。		
1	鄂托克前旗上海庙	软件系统运维	综合一窗受理平台：按照自治区相关规定，对入驻综窗的部门进行受理流程、材料流转、统一出件流程进行培训和指导，处理自治区综窗系统的部分问题，包括无法出库、调用接口报错等内容，提供开通授权账户给相关综窗使用人员服务。
2			事项清单管理平台：配合相关部门及业务科室认领自治区行政权力事项目录清单，并协助政数局进行梳理行政权利事项目录清单，达到最小颗粒度要求的相关服务。
3			上海庙经济开发区政务服务分中心对“智慧政务云平台”进行整体对接。
4			保障上海庙经济开发区政务服务分中心“政务数据协同审批管理平台”功能模块(秒批秒办、好办快办、免申即享、材料预审、电子表单、接口管理等)功能正常，稳定使用等。
5			其他软件运维：针对目前政数局使用的政务服务软件，涉及自治区高效办成一件事、电子监察、好差评等系统，进行日常问题解答及使用培训，协调自治区研发人员进行故障处理和系统相关信息配置。
6		政务服务信用审批 事项梳理：协助各部门工作人员梳理政务服务高频事项，纳入“政务服务信用审批事项”清单中。建立事项清单办理的信用评价指标体系和评价标准。 信用数据汇总：针对本地企业信用数据进行收集(例如：企业基础信息、经营信息、资质信息、知识产权信息、行政处罚信息)，统一收集后进行整理和清洗，最终上报至市里。	
		政务服务创新模式运维工作	

			场景搭建：配合政数局完成信用+审批模式场景搭建，包括：秒批秒办、容缺受理、告知承诺等。
7			无证明城市 无证明事项梳理：根据市一级关于“无证明城市”统一规划，配合政数局具体对接人，进行证明材料事项梳理工作。 无证明系统配置工作：完成市、旗区两级无证明系统的数据对接、流程对接配置工作。

上海

上海

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及乙方损失由甲方承担。
- 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。
- 3、在甲方履行甲方责任与义务 1、2、3 条款的前提下，乙方必须按照合同约定的时间完成交付工作，否则由此造成的项目延期及甲方损失由乙方承担。
- 4、项目数据归甲方所有，乙方负有保密义务，保密期限自本合同签订之日起至合同终止后 3 年内持续有效

三、履行的期限、地点和方式：

- 1、履行期限:2026年2月28日至2027年2月27日。
- 2、履行地点:鄂托克前旗政务服务与数据管理局指定地点。
- 3、履行方式:乙方派出2名运维服务人员驻场履行合同。

四、验收标准和方式：

- 1、双方按本合同第一条验收，签字确认后生效。
- 2、若有争议，双方应在5个工作日内协商；协商不成的，共同委托第三方机构评估，评估结果为最终依据。

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)【¥515136.00】元(大写:伍拾壹万伍仟壹佰叁拾陆元整)。

2. 支付方式

本合同的总金额为人民币(小写)【¥515136.00】元(大写:伍拾壹万伍仟壹佰叁拾陆元整)。分为四笔支付，第一笔支付200000.00元，剩余费用分三个季度支付(乙方提供合规合法的税务发票前提下)。尾款须在年度服务期验收后60个工作日内支付。

3. 考核

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60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。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。整改后仍不合格的，甲方有权直接解除合同，扣除剩余全部未付款项，并要求乙方支付合同总金额 10%的违约金。年度考核产生的扣减费用，均从当期应付未付款项中直接扣除，不足扣除的乙方需在 3 个工作日内补足。

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、如果乙方迟延交付的，每迟延一日支付合同总金额 0.05%（万分之五）的违约金，累计不超过合同总金额的 30%。

2、甲方逾期付款的，每日按合同金额的 0.05%（万分之五）支付违约金；无正当理由拒付的，偿付合同总价 10%的违约金。

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 60 日，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。违约金或者损失赔偿额的计算方法：违约方的违约行为持续超过 30 日的，守约方有权发出书面催告函，催告后 30 日内仍未纠正的，守约方可

单方面终止合同并索赔。

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。

8、乙方及驻场人员不得泄露、复制、传播平台涉及的企业、个人敏感政务数据，违者甲方有权立即解除合同，并要求乙方承担最高不超过合同总金额 20% 的违约金，涉嫌违法的移交司法机关。

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，如协商不成可以提交鄂尔多斯仲裁委员会仲裁。

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、本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份。

本合同标有※号的合同条款按填写说明填写。

名称(或姓名)	鄂托克前旗政务服务与数据管理局(签章)			  技术合同专用章 或 单位公章
法定代表人	 (签章)			
委托代理人	(签章)			
联系(经办)人	(签章)			
住所 (通讯地址)	鄂托克前旗敖勒召其镇鹰骏南路公园西街文化产业园内	邮政 编码	016200	
统一社会信用代码	11150623MB0885697D			
电 话	13904771751			
开户银行	内蒙古鄂托克前旗农村商业银行股份有限公司智慧支行			
账 号	8003401220000000021932			2026 年 月 日
名称(或姓名)	上海卓繁信息技术股份有限公司 (签章)			  技术合同专用章 或 单位公章
法定代表人	左骏  (签章)			
委托代理人	刘阳帅 (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			
账 号	03080120210003259			

鄂托克前旗政务服务与数据管理局

智慧政务平台建设及运维服务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		

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、本合同正本一式肆份。

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

7	信息安全管理工作有效性	信息安全管理工作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	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%。	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	未按约定时限及方式处理完成，根据实际执行情况评分。	5		
12	人为故障	考核评估时，如发现有人为故障时，根据实际情况执行情况进行评分。	5		
13	档案管理	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	使用方对服务质量、态度、驻场人员能力的满意程度测评。服务态度和服务热情，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	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 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>	100		
总分					

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分（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。

