



商丘市行政审批和政务信息管理局12345热线服务费、综合窗口服务项目运维服务合同

委托方（甲方）：商丘市行政审批和政务信息管理局

受托方（乙方）：中国联合网络通信有限公司商丘市分公司

合 同 签 订 地：河南省 商丘市



目 录

第一条	运维服务内容
第二条	合同价款及付款方式
第三条	项目实施管理
第四条	信息系统交付和验收
第五条	项目培训
第六条	项目质量保证
第七条	知识产权和保密义务
第八条	违约责任
第九条	合同的解除和终止
第十条	通知与送达
第十一条	不可抗力
第十二条	争议解决方式
第十三条	其他条款



根据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定,甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上,就甲方委托乙方综合运维服务的有关事宜协议如下:

第一条 运维服务内容

1. 甲方委托乙方提供综合运维服务(以下简称“本项目”),本项目的整体功能应当符合招标文件、投标文件、中标通知书及本合同中约定的各项技术指标和技术参数要求,前述文件对技术指标约定不一致的,以最有利于实现本项目政务服务功能的标准为准。

2. 乙方提供的综合运维服务包括如下内容:

【 】 软硬件采购; 【 】 软件服务采购; 【 】 集成服务采购; 【✓】 运营服务; 【✓】 运维服务。

3. 项目实施期限:自甲方具备施工进场条件开始 10个 工作日,完成系统联调、操作培训等相关内容。

4. 服务期:本项目服务期限为 3 年,进场确认之日起计算。

服务期内每年考核一次,乙方在运营服务期内未达到本合同约定的服务标准或考核指标的视为本次考核不合格,乙方应当向甲方支付当期服务费2%的违约金;累计达到三次考核不合格的,甲方有权解除合同,并要求乙方承担相应赔偿责任。

第二条 合同价款及付款方式

(一) 固定价款总额

每年服务费(含税价)人民币 11272000.00 元,(大写:壹仟壹佰贰拾柒万贰仟元整),三年服务费(含税价)合计人民币 33816000 元,(大写:叁仟叁佰捌拾壹万陆仟元整),适用税率 6 %;不含增值税的价款为人民币 31901886.79 元(大写:人民币叁仟壹佰玖拾万零壹仟捌佰捌拾陆元柒角玖分),增值税税款为人民币 1914113.21 元(大写:壹佰玖拾壹万肆仟壹佰壹拾叁元贰角壹分)。

(二) 付款方式

签订生效或提交电子预付款保函且具备实施条件后5个工作日内支付年度合同总价款40%的预付款,服务完成且验收合格后,7个工作日内一次性付清剩余年度合同价款。

(三) 支付方式

(1) 甲方与乙方之间通过 银行转账 方式进行结算。



(2) 银行信息:

合同甲方: 商丘市行政审批和政务信息管理局

开户名称: 商丘市行政审批和政务信息管理局

开 户 行: 中原银行商丘府前支行

账 号: 411440010150013901

合同乙方: 中国联合网络通信有限公司 商丘 市分公司

开户名称: 中国联合网络通信有限公司商丘市分公司

开 户 行: 中国银行股份有限公司商丘分行

账 号: 257202398535

(三) 发票种类

1. 乙方提供发票种类如下:

☐ 增值税专用发票; ☒ 增值税普通发票; ☐ 服务业发票;

☐ 税局代开发票 _____; ☐ 其他发票: _____。

2. 本项目提供的发票应按照本合同约定内容, 乙方根据服务的不同区别开具。

第三条 项目实施管理

(一) 项目团队组建

甲乙双方应当指定人员分别组成项目团队, 负责项目实施。

(二) 项目信息与资料提供

1. 乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解与本项目实施直接相关的必要信息和资料, 包括但不限于与项目有关的可研报告、非涉密背景资料等, 甲方仅在法律法规及政务数据管理规定允许的范围内予以配合; 乙方获取的前述资料仅限用于本项目实施使用, 不得用于其他用途, 且不得擅自复制、留存、泄露。

2. 乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的, 有权要求甲方补齐、补正, 乙方应当一次性明确告知需补正的资料清单及补正期限; 甲方因法律法规、政务数据管理规定无法提供或无法按时提供的, 不承担工期延误、质量问题相关责任, 乙方应当调整实施方案保障项目推进。

(三) 项目技术文件

1. 项目需求分析完成后, 乙方应当向甲方提交技术文件 (如有)。

2. 甲方应当对乙方提交的技术文件进行审核, 并在2个工作日内签字确认或提出



书面修改意见。根据甲方的书面修改意见,乙方应当及时予以修改并再次提交审核。甲方无正当理由逾期未审核且未提出书面修改意见的,视为对该版本技术文件无异议,但该确认不免除乙方对技术文件合理性、适用性及后续实施质量的责任;确因甲方逾期审核导致工期延误的,工期相应顺延,乙方不得主张除此以外的其他损失。

3. 技术文件经甲方签字确认后,作为本合同的附件。但甲方对技术文件的确认,并不代表免除乙方对技术问题所应承担的相应责任。

(四) 项目实施及变更

1. 因甲方未提供场地、资料等原因,导致乙方无法组织项目实施的,乙方有权要求顺延工期,并请求赔偿停工、窝工损失等。

2. 因乙方原因造成自身或任何第三人人身损害或财产损失的,乙方应该承担损害赔偿责任。

3. 因乙方原因致使项目质量不符合约定的,甲方有权请求在合理期限内修理或修复。对于不影响系统核心功能、不降低服务标准且不违反政务数据安全要求的轻微瑕疵,甲方可给予乙方合理整改期限;对于系统核心功能缺陷、数据安全隐患、服务不达标或其他严重质量问题,甲方有权要求乙方立即整改,并依法或依约追究乙方的违约责任,不受前述整改期限限制。

4. 甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议,包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

5. 本合同履行过程中的重大变更(包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等),甲乙双方应当以书面形式予以确定。

6. 项目实施过程中,如甲方需要对项目设计等内容进行变更,应该提前7日通知乙方,并签署《需求变更确认单》;如因甲方提出变更导致合同价款的增减,双方应另行签署补充协议,并顺延合理工期,给乙方带来其他损失的,应由甲方承担。

7. 如乙方基于甲方利益、社会公共利益或项目安全考虑,可以就变更技术方案、换用材料设备等提出合理化建议,并应同时提交变更的具体内容及其对项目功能、工期、价款的影响说明。甲方应于2个工作日内给出决策意见。仅在发生系统崩溃、数据泄露等严重影响政务服务正常开展的紧急情形下,乙方可在未经甲方批准的情



况下先行采取必要的临时保障措施,但不得借机调整核心功能、增加服务价款或延长工期,并应于实施后24小时内书面向甲方报备。

第四条 项目验收和交付

(一) 项目验收

1. 进场确认

(1) 乙方进场,本项目整体功能符合招标文件的技术部分以及本合同规定的各项技术指标和技术参数要求,具备进场确认条件时,乙方应当书面通知甲方组织进场确认。

(2) 甲方应当自收到进场确认通知后5个工作日内组织进场确认,并在确认后2个工作日内出具进场确认单或提出整改意见。甲方提出整改意见的,乙方应当及时整改并承担由自身原因造成整改的费用。

(3) 甲方应向乙方出具《进场确认单》,甲方无正当理由未在约定期限内组织进场确认或提出书面修改意见的,自期限届满之日起视为本项目进场确认通过。

2. 年度验收。进场验收后,每年服务期满后5个工作日内进行年度验收。年度验收条件成就时,乙方应当书面通知甲方进行年度验收。乙方提交的验收申请及全部验收材料应当完整并符合合同约定的验收标准。甲方应当在收到申请后5个工作日内提出书面验收意见,并签署《年度服务确认单》;甲方无正当理由逾期未验收的,视为验收合格。

3. 项目审计

(1) 审计内容包括项目的规格、型号、数量、服务内容达标情况等,审计结果可作为甲方支付款项的依据。

(2) 若本项目涉及审计,甲方应当按照财政审计相关规定推进,审计不影响符合验收标准的服务对应的价款支付。

(二) 项目交付

1. 乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付,交付内容涉及文档与文件的应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的,乙方应当同时交付该软件的源代码。

2. 乙方应当在每项交付2个工作日前以书面方式通知甲方,甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。



2. 在保密期限内,甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证,因履行本合同所获得的对方商业秘密,仅用于履行本合同项下的义务,并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的,由该人员所属一方承担全部法律责任;但法律另有规定的除外。

3. 本合同履行完毕后,甲乙双方均应当按照对方要求,处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

4. 乙方提供本项目服务过程中形成的所有运营数据、诉求处理数据、窗口服务数据、系统运行数据等全部资产权益归甲方所有,乙方不得利用该等数据进行模型训练、数据分析或其他商业使用。

第八条 违约责任

本合同生效后,甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约,均应当按照约定承担违约责任,并赔偿对方由此受到的损失。其中:

(一) 乙方逾期履约或不履约责任

1. 乙方无正当理由逾期交付,每逾期1日,应当向甲方支付逾期部分价款0.1%的违约金,违约金总额不超过应付未付金额的3%;逾期超过15日的,甲方有权单方解除合同,并要求乙方赔偿因此遭受的全部实际损失。

2. 乙方不履行合同以致无法实现合同目的的,甲方有权要求乙方继续履行或解除合同。

(二) 甲方逾期付款责任

1. 因乙方未履行合同约定义务或提交材料不符合要求导致甲方逾期付款的,甲方不承担任何违约责任;甲方无正当理由逾期付款的,每逾期1日应向乙方支付应付未付金额的0.1%违约金,违约金总额不超过应付未付金额的3%。

2. 逾期付款超过90日的,视为甲方不履行,乙方有权要求甲方继续履行或解除合同,并请求赔偿经济损失。

3. 合同签订后,如需解除合同,须经合同双方协商一致。单方面终止合同,终止方应支付合同总金额5%的违约金。

(三) 双方违反知识产权义务责任

任何一方违反本合同所约定的知识产权义务,未经对方书面同意,将对方享有知识产权的有关技术成果、计算机软件、源代码、数据信息、技术资料和文档擅自



向第三方披露、转让或许可使用的，违约方除应当立即停止违约行为外，还应当赔偿由此给对方所造成的损失，如损失无法准确计算的，违约方应当支付相应违约金。

(四) 双方违反保密义务责任

任何一方违反本合同所约定的保密义务，违约方应当支付合同总价款5%的违约金。

第九条 合同的解除和终止

1. 本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

第十条 通知与送达

1. 合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址和联系方式。

2. 合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

3. 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和联系方式。一方当事人变更名称、地址、联系人或联系方式的，应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

4. 合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件，应以挂号信或特快专递的方式邮寄，函件签收的，以函件签收为送达，函件未签收的，以邮件寄出（以邮戳为准）后的第二日视为送达；发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达；被系统退回且非发件方原因的，则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

5. 本合同约定的合同各方的联系地址、联系人、联系方式为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，人民法院/仲裁机



构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

6. 通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

7. 本合同中的通知送达、结算、违约责任等解决争议条款为独立条款，即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的，该条款约定依然有效。

甲方地址： 南京路与学院路西南 乙方地址： 南京路与南神火大道东南角

联系人： 王文成 项目经理： 任文博

联系电话： 15660912345 联系电话（项目经理）： 15637008701

邮 箱： sq12345zfrx@163.com 邮 箱： 15637008701@wo.cn

第十一条 不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件，但不包括乙方的违约或疏忽，这些事件主要包括重大自然灾害（洪水、台风、地震、泥石流等）、政府行为、重大社会非正常事件（比如疫情、战争等）。

2. 一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，但是法律另有规定的除外。但应当及时告知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

3. 当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

第十二条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方选择以下第 1 种方式解决：

1. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 其他条款

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。

2. 本合同一式 肆 份，其中甲方 贰 份，乙方 贰 份，具同等法律效力。

3. 本项目招标文件（如有招标，包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，



与本合同具有同等法律效力，解释的顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

4、如遇国家税收政策调整，则按照调整后内容执行。

5、本合同未尽事宜，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。

(以下无正文)

甲方：商丘市行政审批和政务
信息管理局



法定代表人/授权代表人:

日期: 2026年10月12日

乙方：中国联合网络通信有限公司
商丘市分公司



负责人/授权代表人:

日期: 2026年10月12日

