

河南省市场监督管理局
登记业务系统 2025 年度运维服务
采购项目服务合同

项目编号：豫财单一采购-2025-160

甲方：河南省市场监督管理局

乙方：河南拓普计算机网络工程有限公司

甲方：河南省市场监督管理局

地址：郑州市郑东新区熊儿河路 79 号

邮编：450018

联系人：张书峰

联系电话：13938596211

乙方：河南拓普计算机网络工程有限公司

统一社会信用代码：

地址：郑州市金水区杨金路 199 号新科技市场 7 号楼 3 楼

邮编：450000

联系人：刘筠

联系电话：18937113003

根据《中华人民共和国民法典》及本项目采购文件的规定，就甲方委托乙方提供河南省市场监督管理局登记业务系统 2025 年度运维服务采购项目的服务，经协商一致，签订本合同。

一、服务的主要内容及服务要求

1.1 系统调优服务

乙方需根据用户的实际业务需要、用户使用情况，对系统易用性、性能、安全性等方面进行调优。为应对运维过程中遇到的疑难问题、性能问题、业务发生变化等情况，乙方需针对不同的情况进行系统更新。响应国家总局及省政府下达的关于企业跨省迁移及个转企一件事文件要求，及时进行系统更新。由于系统各功能模块之间业务管理紧密、错综复杂，乙方需根据在用户的指导和同意下，进行系统更新。运维过程中涉及到需要更新的内容包括：

- (1) 针对解决系统故障、bug 以及为提升系统运行性能、稳定性、安全性等进行的调整、优化。
- (2) 根据技术的发展，对软件进行适应性和体验性优化。
- (3) 按照用户需求，对系统原有功能缺陷的优化和完善。
- (4) 安全稳定运行是系统运维服务的基本要求，因系统漏洞、程序缺陷、

数据加密等系统自身原因造成的安全问题，需无条件响应，并在用户要求时限内完成修复和整改。

(5) 乙方在每次完成系统优化后需针对各功能点进行系统配置和验证，保证达到预期目标和效果，并提交优化完善报告、安全自测报告等服务成果。

(6) 乙方在每次完成系统优化后向系统管理人员、业务人员提供针对性讲解和培训，并提交优化完善后的系统操作手册等服务成果。

1.2 系统运行维护服务

对登记业务系统提供 7*24 小时软件运行维护服务。服务内容包括以下内容：

(1) 系统故障处理。提供针对运维范围内的软件在使用过程中产生的操作、规范、业务知识、数据等各类问题的咨询解答、分析及处理。乙方在解决完成后形成知识库并提交运维周/月/季/年报等服务成果。

(2) 系统操作指导。乙方应针对平台不同业务用户分别制定详细的系统使用手册，为用户提供系统操作指导。工作期间，采取驻场、电话及在线形式为用户提供系统操作方法的咨询服务及问题解答、跟踪、汇总，运维服务总负责人需要到处室驻场进行服务。

(3) 系统日常维护。乙方需根据运维服务规范要求及用户的实际业务需要，遵循相关制度规范，在系统中进行用户及用户权限的调整、系统参数、要素关联关系、定制规则、审核规则校验规则等的维护工作，维护完成后形成知识库，并提交运维周/月/季/年报等服务成果。包括对河南省市场监督管理局应用系统运维支持系统的日常运行维护。

(4) 问题报告单处理。提供针对运维范围内的软件在使用过程中产生的操作、规范、业务知识、数据等各类问题的咨询解答及分析与处理。

(5) 12345、12315 投诉问题的分析处理。

(6) 运维技术支持电话、系统内部微信群发起的问题处理。

(7) 系统运行情况监控。乙方需及时对系统运行情况进行健康检查、监控，确保系统正常平稳运行，保障业务高峰期间的运行效率。系统监控项目包括：服务运行监控、接口状态监控、存储监控、缓存监控、sql 性能监控、数据库表结构检查、数据库索引检查、配置文件比对检查等。乙方需按时提交《系统运行状态跟踪周/月/季/年度报告》等服务成果。

(8) 突发事件响应及处理。乙方需针对系统运行情况制定针对性的《应急预案》，并配合用户进行应急演练，在出现需要启动应急预案进行处理解决的事项时，按照《应急预案》中制定好的方案和方法，进行应急解决。乙方在处置完成后形成知识库并提交并提交应急处置分析报告等服务成果。

1.3 数据维护服务

(1) 数据备份及恢复（云上未备份的数据库）。乙方需严格遵循数据备份规范，做好系统相关的数据备份及恢复，确保数据安全。

(2) 数据统计、质检及数据支持。由于系统优化、数据质量检查、数据标准变更及业务调整等原因引起的批量数据处理或数据交接程序的维护。服务内容包括以下内容：

1) 数据查询统计。根据要求出具各类数据查询统计结果。

2) 数据质量检查。根据总局数据质量检查要求，数据质量检查相关的查询、统计、批量处理修改。根据总局检查规则的变化，完善业务系统，调整数据逻辑规则及校验规则，定期对系统数据进行合法性检查、各种专项数据检查、形成数据质量分析报告、根据检查结果进行问题数据处理、对总局下发的检查结果进行分析并根据分析结果整改等。

3) 数据上报。根据总局数据上报标准和业务规则变化，按要求完成向省市场监管局大数据融合平台的数据上报。

4) 数据处理。提供数据处理服务，包括批量数据处理、手工数据导入导出、数据维护等。

(3) 数据交换共享服务。根据要求提供数据交换共享服务，服务内容包括以下内容：

1) 系统间共享。与全省市场监管局各系统间及总局数据中心的数据共享（含各地市的数据返还、企业列严列异数据等），需要在数据产生后及时推送到省市场监管局大数据融合管理平台，并由大数据融合管理平台通过现有数据交换方式推送到相关系统进行共享，至少包含综合业务系统、年报系统、公示系统、总局数据中心等。

2) 部门间共享。与省市场监管局以外税务、人社、公安、银行、公积金、海关、政务审管等部门的数据共享（高效办成一件事等），需要在数据产生后及

时推送到省局大数据融合管理平台,统一由大数据融合管理平台通过现有数据交换方式推送到其他部门相关的系统进行共享,并接收税务、人社、公安、银行、公积金、海关、政务审管等部门推送的数据。

3) 数据同步工具。实现国产化数据实时同步工具的协同部署。

1.4 培训服务

乙方需配备运维服务经验丰富、熟悉系统业务、熟练系统操作的培训讲师,为不同用户、不同需求场景提供灵活、专业的培训服务,乙方制定详细的培训手册,按照用户指定的培训地点和方式,对业务用户提供业务和系统操作培训。

1.5 安全服务

提供登记业务系统的安全服务保障,全方位保证系统安全平稳运行和数据保密完整,并承担系统安全责任。服务内容包括以下内容:

(1) 系统安全服务。提供身份与访问管理、系统加固、系统备份与恢复等系统安全服务,防止恶意软件入侵、防止未经授权的访问和恶意攻击,按有关要求留存系统日志。配合用户安全服务商对系统安全策略、防护及规范进行安全加固,对发现的系统安全漏洞及时进行修复和整改,保障系统安全平稳运行。

(2) 应用程序安全服务。配合用户安全服务商做好应用程序安全检测、风险评估、源代码审核等安全服务工作,按要求修复应用程序中的漏洞,防止恶意软件入侵和攻击,确保应用程序的安全性和稳定性。

(3) 数据安全服务。提供数据加密与解密、数据备份与恢复、数据完整性检查、数据访问控制等,确保数据在存储、传输和处理过程中的保密性和完整性,防止数据泄露和破坏。

(4) 安全测评。乙方需配合用户、用户安全服务商进行系统等保、密评等方面的测评工作,并根据测评结果进行调整优化,确保系统符合安全标准。

(5) 攻防演练。乙方需配合用户进行市场监管总局、省委网信办、省公安厅、省行政审批政务信息管理局等部门组织的系统攻防演练。

1.6 服务要求

乙方应建立专业的服务团队,负责为用户解决各类系统故障和问题,提供全方位的运维服务工作。其中需要配备软件工程师:负责系统软件的安装、升级、补丁管理以及应用程序的故障修复和性能优化。数据库管理员:管理数据库系统,

包括数据库的设计、创建、备份恢复、性能调优以及数据安全。安全管理员：制定和实施信息安全策略，防范网络攻击、病毒感染等安全威胁，进行安全漏洞扫描和修复。

(1) 乙方指定一名熟悉本省的登记注册系统及系统部署情况，具有现场经验的项目经理作为本项目的运维服务且征求甲方同意后为总负责人，进行驻场服务。确保整个系统高效、安全、稳定的运行，同时负责协调与用户单位的商务、技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜。

(2) 运维期内，乙方需派驻 6 名现场驻场服务人员（含总负责人）。驻场人员要求具备相应资历，具备基本登记注册业务常识，熟悉本省的登记注册系统及系统部署情况、具有独立工作能力和经验的工程师，确定其中一人作为现场服务负责人，负责牵头对接协调与用户单位的相关事宜，驻场人员中必须有一人熟悉登记注册系统整体架构情况，确保突发情况时能快速定位问题节点并推动解决。乙方不得随意调整驻场人员，必须经用户方同意后才能变动，驻场服务人员驻场一个月后，用户方将组织对现场驻场服务人员（含总负责人）进行与之服务工作相关内容的业务能力考核，用户方有权要求对不合格人员的进行调整。要求 6 名驻场人员全职负责登记业务系统的驻场运维服务工作，不得兼职承担其他单位、其他业务系统等与登记业务系统不相关的其他运维和开发工作。

(3) 乙方需提供现场驻场（服务时间按照用户上下班时间执行）和 7*24 小时电话支持服务。负责接听咨询电话，为业务人员提供技术和业务指导，及时解答用户在登记业务系统使用过程中遇到的技术问题。驻场人员必须严格遵守用户方的管理要求，严格遵守用户方工作作息時間，避免出现问题得不到及时解决。

(4) 问题处理响应时间。操作问题、历史数据问题、数据质量问题等具体问题，要求书面文件提交 2 个工作日内给以解决，个别由于程序（BUG）问题造成的经用户确认后报开发，原则上要求 3 个工作日内给以修改，最长不能超过 7 个工作日。

(5) 软件开发响应时间。系统优化引起的程序调整，乙方自接到需求确认后，2 个工作日内应书面回复计划和上线的具体时间。原则上程序（BUG）问题要求 3 个工作日内给以修改，最长不能超过 7 个工作日；程序优化需求、变更或增加的业务需求根据具体需求确认，原则 15 个工作日内给以修改，最长不能超

过 30 个工作日。

(6) 故障响应时间。乙方提供 7*24 小时故障响应服务，确保紧急情况和问题能够及时协调解决。故障响应时间根据故障级别而定。I 级:系统崩溃导致业务停止、数据丢失。要求 30 分钟内提交故障处理方案，2 小时内解决故障；II 级:出现系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。要求 2 小时内提交故障处理方案，24 小时以内解决故障；III 级:出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。要求 24 小时内提交故障处理方案，48 小时以内解决故障。技术人员在解决故障时，要最大限度保护好数据，做好故障恢复的备份及文档记录工作，力争恢复到故障点前的业务状态。故障解决后 24 小时内，提交故障处理报告，说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

(7) 乙方应按用户方安排对系统软件业务人员及系统管理员集中进行免费培训，并免费提交系统操作所需要的电子培训资料。

(8) 乙方信息安全管理需符合相关法律法规的规定，满足用户对运行维护服务过程的信息安全需求。因系统本身安全漏洞或缺陷造成的安全问题，须无条件予以整改，确保系统安全稳定运行。对由于系统漏洞或缺陷等自身安全问题造成的损失，用户有权依照合同和相关法律法规追究乙方的法律责任。

(9) 乙方在运行维护服务过程中，必须遵守用户的安全保密规定，保护用户的系统、数据、信息的安全，保守用户的系统、数据、信息的秘密，对由于乙方泄密造成的损失，用户有权依照合同和相关法律法规追究乙方的法律责任。为确保数据安全，未经用户方书面同意不得对接任何系统，不得将任何业务数据挪作他用或共享给第三方(含乙方自行使用)。

(10) 乙方应按照用户方要求的运维规范制度和流程开展运维工作。

二、合同组成

- 1、本合同及其附件；
- 2、采购文件；
- 3、响应文件；
- 4、成交通知书、保密协议、个人保密承诺书及其他补充协议。

三、服务期限

乙方为甲方提供运维服务期限为 1 年，自 2025 年 12 月 17 日起至 2026

年 12 月 16 日止。合同期满后至新合同签订前,乙方应持续免费为甲方提供运维服务,免费运维时间最长不超过 4 个月。

四、合同金额及付款方式

1、合同金额

本项目合同金额为人民币 1635000 元 (大写: 壹佰陆拾叁万伍仟元整), 合同金额为固定价,按乙方的成交价执行,乙方在合同有效期内不得以任何理由提出变动。

2、付款方式

合同签订后,乙方提供的服务达到驻场要求后,向监理提交支付申请,在监理审核通过和甲方履行完必要的审批手续后,向乙方支付项目合同金额的 50 %,即人民币 817500 元 (大写: 捌拾壹万柒仟伍佰元整);项目服务期满并提供合同期服务报告,经监理和甲方同意确认后,乙方向监理提交支付申请,在甲方履行完必要的审批手续后,支付项目合同金额的 50 %,即人民币 817500 元 (大写: 捌拾壹万柒仟伍佰元整)。

3、其他要求

本项目实行监理制,申请付款时,由乙方提交资金支付申请表,经监理审核后,出具《工程款支付证书》,连同本条款规定的其他资料,一并交由甲方采购部门按内部规定程序申请,财务部门具体审核办理。

乙方申请付款时必须提交以下文件和资料:

- (1) 资金支付申请表;
- (2) 合同;
- (3) 客户名称为河南省市场监督管理局的普通发票;
- (4) 成交通知书。

3、乙方开户银行名称、账号

乙方开户银行、账户名称和账号为:

开户银行: 中国银行河南省分行营业部

账户名称: 河南拓普计算机网络工程有限公司

账 号: 253300704346

五、甲、乙双方的权利和义务

双方有责任在合作过程中,自觉遵守国家的有关法律、法规。双方应共同遵

守合同中的各项条款。双方应精诚合作、共同配合完成合同各项内容。

(一) 甲方的权利和义务:

- 1、有权依据本合同对乙方和运维人员的运维工作进行检查, 有权要求乙方更换不称职的运维工程师和技术工程师。
- 2、有权根据实际情况, 对项目工作内容(限本项目范围内)及实施进度进行调整。
- 3、甲方应负责做好项目系统软件的部署环境的协调工作, 为系统软件的调试、运维工作提供必要的工作环境和外部条件。
- 4、甲方按照合同约定向乙方支付合同款项。

(二) 乙方的权利和义务:

- 1、乙方有权按约定获得服务费用;
- 2、乙方应严格遵守甲方的安全管理制度, 不得擅自泄露甲方的业务数据、技术秘密等保密信息;
- 3、乙方应建立服务台账, 记录运维内容、故障处理过程等, 接受甲方定期核查。
- 4、因乙方操作失误导致甲方系统损坏或数据丢失的, 承担相应赔偿责任。
- 5、乙方必须采取有效的手段, 保证所开发的系统软件性能的可靠性, 以保证系统数据处理与传送的及时性、连续性、完整性和准确性;
- 6、乙方需具备有实施项目经验的开发人员, 在项目运维中, 保证与甲方的及时沟通、理解与响应;
- 7、按照本合同规定的内容, 做好日常运行维护和系统运行维护优化工作;
- 8、配合做好应用系统的等级保护、商用密码安全性评估等安全检测及整改工作。

六、保密义务

乙方及乙方人员在合同履行中, 不经甲方书面允许, 不得将甲方及项目或用户的相关非公示信息和资料提供给任何第三方, 如乙方违反此约定, 需按甲方要求限期改正, 消除影响, 并赔偿甲方为此发生的损失和费用。具体按保密协议和个人保密承诺书执行。

七、所有权和知识产权

乙方同意, 自本合同生效之日起, 对与本运维项目相关的由甲方委托乙方运

维服务得到的一切相关著作权和知识产权归甲方所有，运维期满后应及时交回甲方，包括但不限于：运维乙方案，软件运行维护服务、数据维护服务和系统运行服务等过程中产生的成果，乙方为甲方实施本运维项目，不得侵犯第三方的相关权利，包括所有权、使用权等权利，如涉及到侵犯第三方有关权利的，乙方承担由此引发的一切法律和经济责任，甲方不负任何责任，如因此给甲方造成损失和费用的，由乙方方向甲方全额赔付。

八、违约责任

1、在合同履行过程中，如果双方中的任何一方因为不可抗力，如：战争、洪水、台风、地震，国家法律、法规、规章及政策发生变更，或其他双方共同认为属于不可抗力的原因，造成合同不能正常履行，经双方认可后，双方均不承担违约责任。如果造成损失由甲乙双方共同承担。

2、合同生效后，乙方因自身原因单方解除本合同的，需全部退还甲方已支付的费用，并承担甲方因此发生的所有费用及损失。

3、乙方因技术人员调整或流动，或因注销、吊销、经营困难等原因，无法完成本合同项目时，乙方未在履约期限内通知甲方或在约定时间届满时通知甲方的，乙方需双倍退还甲方已支付的服务费用，并承担甲方因此发生的所有费用及损失。如乙方按约定通知甲方的，则退还甲方已支付的全部费用，并赔偿甲方为此发生的所有损失及费用。

4、乙方违反本合同约定，项目成果质量未能达到要求的，支付合同总额 10% 的违约金，并按甲方要求的限期达到质量要求，如仍无法达到项目要求的，甲方有权解除本合同，乙方需退还甲方已支付的全部款项并承担甲方的所有损失。

5、乙方未按合同规定时限提供服务，甲方有权在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。供方每延误一周的赔偿费按迟交货物交货价或未提供服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)计收，直至提供服务为止，误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五 (5%)。一旦达到误期赔偿最高限额甲方有权单方终止合同，乙方应返还甲方已付的全部款项并支付误期赔偿费的同时，还应向甲方支付违约金，按延期交货产品总价每日万分之三计算，违约金不足以弥补给甲方造成的损失时，甲方保留索赔的权利。

6、除前述条款约定外，如乙方存在违反本合同的其他违约行为，未按甲方要求的期限予以纠正的，甲方有权解除合同，要求乙方返还甲方已付款项，乙方

应赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

上述条款约定的“损失”，包括直接损失和间接损失。

九、不可抗力

1、如果双方中的任何一方因为不可抗力，如：战争、火灾、洪水、台风、地震，国家法律、法规、规章（即部门或地方规章）及政策发生变更，或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟本合同的执行，则本协议可中止或延迟执行，顺延的时间等于不可抗力发生作用的时间。

2、受影响的一方应在不可抗力终止或被排除后3日内通过电传或传真通知另一方，并通过邮政快递方式书面通知另一方不可抗力已终结或排除，并继续本合同的履行。

3、如果不可抗力持续作用超过120天，双方将通过友好协商解决合同执行问题。

十、争议的解决方式

本合同签订、履行中发生争议的，应本着友好协商原则解决，协商不成的，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼，人民法院受理过程中，双方应继续执行争议部分以外的合同内容。

十一、送达方式

本合同项下的任何通知或其它函件，以邮寄挂号信或者特快专递方式送达的，应当以本合同载明的对方地址为送达地点；以传真方式送达的，应当将传真发送至本合同载明的对方的传真号码；一方改变地址或者传真号码的，应当在改变后3日内将新的地址或者传真号码告知另一方，否则，由此引起的送达延误责任由改变地址或传真号码的一方自负。通知或者其他函件在下列日期发生法律效力：

1、以邮寄挂号信或者特快专递形式送达的，以回执上注明的收件日期为送达日；

2、以直接送达方式送达的，以受送达方签字的当日；

3、以传真方式送达的，为传真发出的当日；

4、以大河报、河南日报等省级及以上报纸公告方式送达的，为公告刊登的当日。

十二、合同生效

本合同经双方各自指定的代表签署及盖章后生效。本合同一式四份，甲方持

两份，乙方持两份，具有同等约束效力。

十三、合同的解释和法律适用

1、本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

2、在本合同履行期间，因中国法律、法规、政策的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时，双方同意将密切合作，尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

3、本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释；本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

4、对本合同的任何解释均应以书面作出。

十四、补充协议

合同未尽事宜，双方可另行协商，必要时可签订补充协议，与本合同、招标文件不冲突的条款，与本合同具有同等的法律效力。

(以下无正文)

甲方：河南省市场监督管理局

地址：郑州市郑东新区熊儿河路79号

法人或授权代表：

日期：2015年12月17日

乙方：河南拓普计算机网络工程有限公司

地址：郑州市金水区杨金路199号新科技

市场7号楼3楼

法人或授权代表：

日期：2015年12月17日

河南省市场监督管理局
登记业务系统 2025 年度运维服务
采购项目保密协议

项目编号：豫财单一采购-2025-160

甲方：河南省市场监督管理局

乙方：河南拓普计算机网络工程有限公司

甲方：河南省市场监督管理局

乙方：河南拓普计算机网络工程有限公司

鉴于乙方作为甲方《河南省市场监督管理局登记业务系统 2025 年度运维服务采购项目》的运维服务公司，从服务开始到服务期满，接触甲方大部分核心数据和系统规划方案等资料信息。为了保证甲方数据的安全，双方经平等协商同意，自愿签订本协议，共同遵守本协议所有条款。

一、保密的内容和范围

本协议所指保密信息包括：

- 1.甲方登记业务系统的全部技术资料（源代码、数据库、配置文件、API 文档）；
- 2.甲方登记业务系统所有业务数据、企业申报信息、审批记录、监管数据等政务信息；
- 3.系统账号、密码、数字证书、日志审计记录、网络拓扑图；
- 4.甲方以书面/口头形式标明为保密的其他信息。

二、双方的权利与义务、责任

- 1.乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守有关法律法规和本保密协议；
- 2.乙方不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供甲方登记业务系统系统数据，不得利用所掌握的甲方数据信息牟取私利，不得将甲方登记业务系统数据用于商业用途，不得擅自向境外提供数据；
- 3.乙方同意并承诺，对所有保密信息予以严格保密，在未得到甲方事先许可的情况下不得向任何单位和个人泄露甲方的任何资料信息；
- 4.乙方同意并承诺按照甲方的项目保密管理要求执行，加强对项目参与人员的管理和教育，由甲方进行监督。

三、违约责任

乙方如果违反协议条款，一经发现违反保密协议泄露甲方信息的，扣除 10% 合同款，造成重大损失的，直接解除合同，并列入甲方黑名单。情节严重的要追究其法律责任。

四、本协议生效日期

本协议自双方签署之日起生效，保密义务的期限为至合同终止后五年，保密条款不因合同的生效或终止而终止，直至双方宣布解密或者秘密信息实际上已经

公开。

此协议一式四份，甲方持两份，乙方持两份，具有与合同同等的法律效力。

(以下无正文)

甲方代表人签字:

盖章:



2015年12月17日

乙方代表人签字:

盖章:



2015年12月17日



保密承诺书

本人作为乙方派驻甲方项目的运维人员，郑重承诺：

- 严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《个人信息保护法》及甲方信息安全制度；
- 绝不将甲方系统账号、密码、密钥等存储于个人手机、电脑、网盘或聊天工具；
- 绝不在非甲方授权场所登录业务系统；
- 离职或项目结束时，立即交还所有权限及资料，并配合甲方完成权限回收确认；
- 如发现数据泄露、未授权访问等风险，2小时内书面报告甲方。

如违反上述承诺，本人自愿承担法律责任，并接受甲方列入供应商黑名单处理。

承诺人：周续平 朱乾 徐懿 王燕
2015年12月17日

