

政府采购合同

郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台
运维服务项目

(采购编号：郑财招标采购-2025-321)

甲方（采购单位）：郑州市人民政府办公室

乙方（供货单位）：郑州新光源电子科技工程有限公司

签 署 地 点：郑州市

签 署 时 间：2025年10月21日

政府采购合同

甲方（采购单位）：郑州市人民政府办公室

乙方（供货单位）：郑州新光源电子科技工程有限公司

项目名称：郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民
热线平台运维服务项目

总 则

根据 2025 年 9 月 23 日郑州市人民政府办公室郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目的招标文件（招标编号：郑财招标采购-2025-321）。依据《中华人民共和国民法典》有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商的基础上，甲乙双方就郑州市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）平台运维服务事宜签订本合同。

第一章 服务内容

依据《郑州市 12345 政务服务便民热线平台运维服务项目方案》的内容制定本章条款。

第一条 乙方应在甲方的指导、监督下从事 12345 热线平台的运维服务。

第二条 服务指标：乙方须严格按照项目方案确定的内容和标准提供服务。通过工程师驻场、远程技术支持以及现场综合保障等多种方式开展运维工作。采取系统更新、巡检维护、安全备份、应急演练等方式，保障郑州市 12345 政务服务便民热线平台相关硬件设备和软件系统 7×24 小时稳定运行。

第三条 乙方技术人员配置：提供驻场工程师不少于 3 名，5

× 8 小时工作模式；平台业务系统支撑保障工程师不少于 2 名，7 × 24 小时服务模式。

第四条 服务要求

1. 乙方运维服务人员应每日对 12345 热线平台系统运行状态进行监控，保障平台系统日常操作响应控制时间在 5 秒内（电子政务外网网络原因除外）。未达到服务要求，乙方应及时报告甲方，并形成书面材料说明原因。

2. 甲方对 12345 热线平台提出的日常一般性需求开发，应在 3 个工作日内完成，如无法完成，应及时说明情况并提供可行性替代方案。

3. 乙方向甲方定期提供平台系统功能的优化方案；每月组织一次由热线办、运行、运维三方相关人员参加的业务交流会，分析平台系统运行现状问题，讨论优化解决方案。

4. 在合同执行期间，乙方需保持 12345 热线系统开发、运维技术骨干团队成员的稳定性，如需更换，需向甲方提交书面情况说明材料，且所有技术骨干成员均需要签订保密协议书。

5. 乙方运维服务人员应每日对 12345 热线平台系统运行状态（包括但不限于应用服务器、数据库、网络通道、工单流转引擎等）进行 7 × 24 小时主动监控。

6. 乙方须具备并展现对系统故障、工单流转异常（如积压、停滞、错派、延迟等）的自主排查能力，并通过监控工具和人工检查，主动发现至少 90% 以上的系统故障和工单流转异常。

第五条 服务响应程度：出现故障时，15 分钟内响应，当现

场维护工程师或节假日值班维护工程师无法排除故障时，1小时内派专业工程师赶赴现场进行故障诊断及处理。

第六条 运维服务目标：保持 12345 热线平台系统功能和安全运行的可持续性、发展性，保障 12345 热线平台 7×24 小时稳定运行，确保 12345 热线的实时畅通，特殊重大活动期间运维人员 24 小时驻场保障。遵守热线平台相关工作纪律和保密规定。

第二章 双方权利与义务

甲方的权利和义务：

第七条 郑州 12345 热线系统软件版权均归甲方所有，甲方委托乙方提供热线系统软件的运维服务，服务期间产生的知识产权均归甲方所有。

第八条 甲方委托乙方在合同期限内完成 12345 热线平台信息安全等级保护测评及风险评估、商用密码应用安全性评估，费用计入运维资费。

第九条 甲方有权随时向乙方了解项目日常运维情况，进行监督、检查，并要求乙方提供项目相关资料。

第十条 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担相关责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

第十一条 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

第十二条 甲方有权根据国家政策或法律法规的调整，对服务项目的需求标准和质量要求作出相应调整或者取消。

第十三条 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

第十四条 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

第十五条 甲方应按照合同约定支付服务费用，费用中包含了平台日常运行维护、安全等级保护测评、风险评估、商用密码应用安全性评估、杀毒软件病毒库升级以及平台相关业务需求的开发升级费用。

乙方的权利和义务：

第十六条 按照采购人的要求，中标供应商在签订合同后的5个工作日内，与原运维供应商进行业务工作的交接。

第十七条 合同期限内，乙方负责12345热线平台整体安全职责，包括但不限于基础环境、网络、设备、数据、信息及系统运行和运维保障等各项安全工作。

第十八条 乙方负责12345热线平台的信息安全等保测评和商用密码应用安全性评估备案工作，并确保在上一个年度备案证书的有效期之前完成。

第十九条 乙方有权自甲方处获得与本合同相关的所有必须的文件、资料。

第二十条 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

第二十一条 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

第二十二条 乙方应全面履行本项目实施过程中的安全管理职责，承担相应的法律责任。

乙方应全面履行本项目实施过程中的派驻人员管理、设备设施安全等管理职责，发生安全事故及其他侵权（违法）行为的，由乙方承担全部法律责任。

第二十三条 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时予以纠正或作出合理解释。

第二十四条 乙方应建立健全管理与报告制度，按要求向甲方提供项目执行情况、成果总结等材料。

第二十五条 乙方应按照甲方支付费用具体内容提供对应的服务。

第二十六条 乙方应遵守以下相关保密规定：

1. 乙方应严格遵守国家有关保密的法律法规规定，执行项目保密工作，确保所涉及的项目信息不被泄漏。

2. 根据项目具体情况和相关法律法规，制定项目保密管理制度，明确项目参与人员的保密职责和义务。

3. 对项目参与人员进行定期保密培训，提高团队人员保密意识，使其能够更好地履行保密职责。

4. 本合同约定的运维平台为甲方专有平台，未经甲方同意，乙方不得向任何第三方提供热线平台的数据信息，也不得将数据

用于乙方其他项目的研究使用。

5. 乙方应严格执行项目保密承诺书中规定的保密要求和义务。

第三章 服务期限、费用及支付

(一) 合同约定费用与期限

第二十七条 本项目采购总服务期为 2025 年度至 2028 年度，总中标金额 6540000.00 元（大写：陆佰伍拾肆万元整），年度合同金额 2180000.00 元（大写：贰佰壹拾捌万元整），合同一年一签，首年度合同有效期为 2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日止。本合同执行完毕后双方无争议的情况下，续签下一年度合同。

第二十八条 项目运维服务费用已包含但不限于与本合同项下乙方所提供管理费、交通费、保险费等，以及包含备品备件、产品应用软件授权许可、设备延保、病毒库升级、专用工具、技术培训、技术资料、运维期内的各项保修和系统维护费用、相应的售后服务费用等与本合同服务内容相关全部费用。

第二十九条 合同到期，如遇政策或其他不可抗力等因素未及时签署新的服务合同，乙方须继续按照本合同内容提供运维服务，具体事宜由甲乙双方协商确定。

(二) 支付方式

第三十条 本合同签订后，每 3 个月为一个付费周期，每次支付合同年度费用的 22.5%；剩余合同年度费用的 10% 作为考核金额，待项目年度执行完毕并经甲方验收后支付。

第三十一条 每个服务周期结束后，乙方以实际统计数据并结合运维服务质量考核指标评分结果，对核算结果与相关资料汇总成结算汇编文件并提交甲方，甲方按程序予以批复，双方核定无误后，甲方在 30 个工作日内支付上周期的服务费用，后续服务周期的费用仍按此方式支付。

第三十二条 乙方每次申请付款前应向甲方开具相应金额增值税发票，否则由此造成的甲方付款延误后果由乙方自行承担。

第三十三条 乙方账户信息：

开户名称：郑州新光源电子科技工程有限公司

开户银行：交通银行郑州百花路支行

银行账号：411060400018001856562

第三十四条 本合同有关的一切税费均由乙方负担。

第四章 验收方式及验收内容

第三十五条 本合同分 4 个运维服务周期，每个周期为 3 个月。在每个周期运维服务结束后，乙方须及时向甲方提交运维服务单、巡检记录、运维服务报告、运维服务质量考核评分表等相关运维资料，甲方收到乙方提交的相关运维资料之日起 5 日内进行运维资料审查及评分，验收合格后，应在运维服务质量考核评分表上签字确认，并作为验收通过及周期结算的依据。

第五章 不可抗力

第三十六条 不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但不限于：

1. 自然灾害，如地震、洪水、疫情、雷击、火灾等；

2. 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第三十七条 协议生效后，由上述及其他不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，受不可抗力影响的一方必须及时通知对方，以书面为准，可事后补报，按合同约定程序双方确认责任或免责。否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。因突发因素造成服务指标不达标状况时，乙方应迅速启动应急方案及措施进行应对，甲方将对乙方应对情况进行调查评估。

第六章 违约责任

第三十八条 乙方若在合同期限内未按约定向甲方提供维护服务或经甲方通知后未及时响应、响应后未按合同约定时间提供服务的，每逾期一天，乙方须按约定服务费用的 0.1% 之标准支付违约金直至乙方实际提供服务之日或甲方据此解除合同之日。逾期超过 15 天的，甲方有权解除合同，届时乙方应按约定服务费用的不少于 5% 支付违约金，甲方因此遭受的损失，乙方负责赔偿。

第三十九条 乙方服务期间，由于第三方服务单位或不可抗力的电子政务外网故障、运营商中继线路故障、电力停电等因素造成的故障，平台业务系统无法使用的，乙方不承担违约责任。

由于乙方对平台业务系统升级更新、重大维护等期间造成的平台系统故障又不能按双方约定时间恢复的，乙方应减收甲方实际发生中断期间应付的费用（即实际服务中断天数 × 月费用 / 30 天，尾数不满一天按一天计算），造成损失由乙方负责赔偿，届

时乙方应按约定服务费用的 5% 支付违约金。

第四十条 乙方未在上一年度备案证有效期之前完成等保测评备案，乙方应承担相应责任并赔偿损失。

第四十一条 在合同期内，热线平台若出现网络、设备、数据、信息或系统运行等方面的安全事件，乙方有责任在事件发生后及时提交一份详尽的事故分析报告及相应的整改措施。若安全事故系乙方人员的人为因素引起，乙方须向甲方上报内部责任人员的处理结果。事件对甲方造成了不良影响或经济损失，甲方将根据具体情况，在合同约定的价款结算金额的 0.5% 至 3% 范围内，向乙方收取违约金，甲方因此遭受的损失，乙方负责赔偿。视实际情况，甲方有权单方解除本合同。

第四十二条 如乙方违反约定的保密义务，每发生一次，甲方有权视具体情形按约定合同价款结算金额的 0.5% 至 3% 范围内收取乙方违约金，甲方因此遭受的损失，乙方负责赔偿。视实际情况，甲方有权单方解除本合同。

第七章 协议的变更与解除

第四十三条 合同履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本合同，必须以书面形式提前三个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。

第四十四条 合同主体如遇国家的法律、法规、政策规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使本合同无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除合同。

第四十五条 国家法律、法规调整时，依法变更本合同相关

内容。

第八章 其它事项

第四十六条 除依法应予公开的信息外，甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任。法律法规另有规定的情形除外。

第四十七条 对于因本合同履行而发生的争议，双方友好协商解决。协商不成的，双方约定由郑州仲裁委员会仲裁解决。

第四十八条 本合同正本一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等的法律效力。

第四十九条 本合同各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

附件：郑州市 12345 政务热线平台运维服务质量考核指标

甲方：郑州市人民政府办公室

乙方：郑州新光源电子科技工程有限公司

甲方（授权）代表签字：

乙方（授权）代表签字：

甲方（公章）：

乙方（公章）：

日期：2025年10月21日

日期：2025年10月21日

附件：

郑州市 12345 政务热线平台运维服务质量考核指标

考核项	考核内容	扣分标准	考核分值
运维人员	行为管理规范	1.未按规定着装，每次扣 0.5 分； 2.工作态度消极，服务态度差，每次扣 0.5 分； 3.工作时段从事无关工作，每次扣 0.5 分； 4.遭受服务单位投诉，每次扣 1 分。	5 分
	驻场人员不少于 3 人	1.驻场人员不得少于 3 人。若因请假或其他原因导致人员缺岗，运维单位须及时补足运维人员，确保驻场人员数量不低于 3 人，每缺失 1 人每次扣 1 分。	10 分
	工作时间：5×8 小时	1.工作期间联系不上或擅自离岗，每次扣 0.5 分； 2.迟到或早退（1 小时之内），每次扣 0.5 分。	5 分
运维服务能力	定期巡检	1.未按规定时间或内容进行巡检，每次扣 0.5 分； 2.未进行巡检，每次扣 1 分（重大节假日除外）。	15 分
	故障处理时效	1.故障发生时，必须在 15 分钟内作出响应，超出该时间段，每次扣 0.5 分； 2.普通故障，若 1 小时内未能解决，每次扣 0.5 分； 3.较大故障，若 2 小时内未能解决，每次扣 1.5 分； 4.重大故障，若 4 小时内未能解决，每次扣 2.5 分。	15 分
	技术保障能力	1.接续座席电脑数量每日故障率小于 3 台次，每多 1 台次，扣 0.5 分； 2.系统原因造成重复登录平台系统的每日不得超过 10 台次，每多 1 台次，扣 0.5 分； 3.系统日常操作响应控制时间在 5 秒内，大于 5 秒的，每 1 次扣 0.5 分（电子政务外网本身延迟的除外）。	15 分
	违规操作	1.违反业务流程，私自篡改数据，每次扣 1 分； 2.禁止公开的信息外泄，每次扣 2 分。	15 分
运维文档及保密	运维文档记录	1.未能及时提供相关记录，每次扣 0.5 分； 2.提供相关记录出现错误，每次扣 0.5 分； 3.提供相关记录不完整，每次扣 1 分。	10 分
	保密	1.泄露平台资产及设备账户信息的，每次扣 2 分； 2.泄露平台系统诉求人信息的，每次扣 5 分，涉嫌违法的承担相应法律责任。	10 分
评分合计：			
考核指标说明： 1. 合同费用分 4 个周期支付，每个支付周期金额为合同年费用的 22.5%，剩余 10%作为年度考核金； 2. 考核评分 4 个周期均大于 95 分，年度考核金按 100%支付； 3. 考核评分在 80 分-95 分，出现一次扣 10%年度考核金； 4. 考核评分在 60 分-80 分，出现一次扣 20%年度考核金； 5. 考核评分低于 60 分，暂停周期费用支付，双方协商解决。			