

郑州市人民政府办公室
2024年度郑州市人民政府网站第三方监测评估
服务项目服务合同

合同编号： ZWGBK-2024-05

甲方（采购人）： 郑州市人民政府办公室

乙方（供应商）： 河南大河网数字科技有限公司

签订地点： 郑州市

签订时间： 2024年9月



第一条 合同依据

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关规定和郑州市人民政府办公室 2024 年度郑州市政务公开第三方监测评估服务项目（编号：郑财招标采购-2024-191）公开招标活动中中标结果，为保证政府购买服务质量，明确双方的权利义务，经甲乙双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，双方一致同意，签订本合同。

第二条 服务项目名称

1、甲方通过公开招标方式确定由乙方提供以下服务：根据《政府网站发展指引》《政府网站与政务新媒体检查指标》、基层政务公开各领域标准指引和目录，历年由国务院办公厅、河南省政府、郑州市政府发布的《政务公开工作要点》，各领域的政务公开、政府信息公开、政府网站及各行业领域发布的相关政策法规、标准指引文件要求，结合郑州市实际，制定针对政府网站、政务公开、基层政务公开的相关方案、指标、标准，实施对郑州市各级各部门政府网站、政务公开平台、基层政务公开平台全面的检查、监测、评估工作。

2、服务内容：详见附件 1。

3、服务地点：郑州市人民政府办公室。

4、服务期限：2024 年 10 月 19 日至 2025 年 10 月 18 日。

第三条 服务项目质量标准和要求

详见附件 2。

第四条 合同总价款

1、本合同服务费用总金额为（大写人民币捌拾玖万伍仟元整，小写¥895000元）。包含合同标的服务内容相关所有费用，本合同有关的一切税费均由乙方负担。

2、乙方开户名称：

账户名称：河南大河网数字科技有限公司

开户银行：中国光大银行郑州政七街支行

银行帐号：77220188000216229

第五条 付款方式

甲方通过单位资金转账支付方式付款或承兑汇票方式付款。

甲方以下述方式支付合同款项。

1、乙方服务人员到达服务地点并按照服务内容和服务项目质量标准要求开始实施服务工作起 60 个日历天内，甲方将支付给乙方总服务费的 50%，即¥447500元。

2、在阶段性验收（阶段性验收定于 2025 年 5 月进行）合格后，甲方在 60 个日历天内向乙方支付服务费的 40%，即¥358000元。

3、乙方实施服务期满，且验收合格后，甲方在 60 个日历天内向乙方支付服务费的 10%，即¥89500元。

4、每次付款前，乙方应向甲方开具相应金额的增值税普通发票。

第六条 验收方案及验收标准

1、甲方或甲方委托的其他机构应及时对乙方提供的服务进行验收。验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。

2、验收程序及标准：详见附件 3。

第七条 甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1、甲方有权随时向乙方了解项目进度，并要求乙方提供项目相关资料。

2、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任何责任，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。

3、甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

4、甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

（二）甲方的义务

1、甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必需的文件、资料。

2、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。

3、甲方应按照合同约定支付服务费用。

第八条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1、乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2、乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必需的文件、资料。

(二) 乙方的义务

1、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。

2、未经甲方同意，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。

3、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。

4、乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的软件和技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

5、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，应及时作出合理解释或予以纠正。

6、乙方应根据甲方要求，无条件接受和配合甲方或甲方委托的会计师事务所进行的与本合同相关的审计。

7、项目交付后，乙方应无条件返还甲方向其提供的文件、资料，并向甲方移交项目资料。

第九条 合同变更与解除

1、本合同一经生效即具有法律约束力，当事人应有履行合同约定的义务，任何一方不得擅自变更或解除合同，不得因法定代表人或代理人的变动而变更或解除合同。

2、如因人力不可抗拒的原因而影响合同履行时，乙方应及时向甲方提供具有充分理由的并经有关部门证明的书面申请，经甲方核实后由双方友好协商解决。

3、当事人一方提出变更或解除合同时，及时书面通知对方，对方应在接到通知书之日起三十个工作日内答复，并按《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

4、变更或解除合同的书面协议应经本合同签署各方签署后方能生效。

5、变更或解除合同的未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》有关规定办理。

第十条 违约责任

1、如乙方非因不可抗力原因未按时提供相应服务，则每逾期一天，须按项目总服务费的千分之一之标准支付违约金。

2、除本合同另有约定外，如乙方未能按约定条件提供相应的服务，且在甲方书面通知要求的期限内仍未能及时或适当地加以纠正，则每发生一次，甲方有权视具体情形按当年度乙方服务费的5%至15%的范围内取收乙方违约金。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前述违约金，乙方须另行赔偿差额部分。视实际情况，甲方有权单方解除本合同。

3、除双方另有约定外，对于乙方应支付的违约金或赔偿金，甲方有权直接从应付乙方的服务费中予以扣除。

4、如乙方应付违约金累加超出乙方项目服务费的20%，甲方可以单方解除本合同，并有权要求乙方退回已经支付的项目服务费。

第十一条 知识产权归属

1、依据本合同而形成的服务成果，其成果知识产权归甲方所有。但不包括乙方为完成前述服务成果及附属文件而在本项服务中使用
的专业工具（包括数据模型、分析工具、方法论、演示模板等）的
知识产权。乙方为完成本项服务而使用的专业工具如被包含在前述
服务成果及附属文件中，乙方应同意甲方对这些知识产权拥有使用
权。

2、如乙方为完成前述服务成果及附属文件而在本项服务中使用
的专业工具不合法或无权使用，第三方提出侵犯经营权、专利权、
著作权、商标权或工业设计权等合法权益的，乙方须与第三方交
涉并承担由此发生的一切法律责任，包括对甲方的赔偿。甲方有
权视具体情况同时选择解除本合同，届时乙方必须将已收取项目
服务费全额退还给甲方。

3、乙方为协助甲方理解和落实服务成果，或在履行本项服务过
程中向甲方提供、播放、展示的非甲方资料和相关附属作品的著
作权及其相关权利属于乙方或者其他第三方，该著作权不因本合
同的签订而发生变更。

4、当乙方利用本项服务相关成果进行研究和出版活动时，应提
前书面征得甲方同意。

第十二条 保密条款

乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提
供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，不得将承接政府公
共服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他
单位和个人。如发生以上情况，甲方有权视具体情形扣除乙方
5%-15%的服务费。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前
述违约金，乙方须另行赔偿差额部分。视实际情况，甲方有权
单方解除本合同。

第十三条 争议的解决

1、如有争议双方协商不能解决，双方约定由郑州仲裁委员会仲裁解决。

2、在仲裁期间，双方无争议的部分仍可独立继续履行，则此部分合同内容继续执行。

第十四条 合同的生效和终止

1、本合同在甲、乙双方法人代表或其授权代表签章之日起生效。

2、本合同所有条款全部履行完毕后自行终止。

3、在履行合同过程中，发现乙方已不符合承接主体应具备的条件，造成合同无法履行的自行终止，但本合同第十一、十二条约定不受此限制。

4、受国家政策或法律法规变动影响，经双方协商终止本合同的自行终止。

第十五条 其他

1、本合同所有附件及相关购买文件均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。若合同附件与本合同存在不一致的，则以本合同为准。

2、在履行本合同过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3、本合同未尽事宜，由双方另行协商并签署书面补充协议予以约定。

4、本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

第十六条 合同附件

1、服务内容

2、服务项目质量标准和要求

3、验收程序及标准

合同签署页（以下无正文）

甲方（盖章）

乙方（盖章）

单位名称：郑州市人民政府办公室

单位名称：河南大河网数字科技



有限公司



法定代表人或

法定代表人或

委托人（签字）：

委托人（签字）：

李利

余江

日期：2024年 9 月 26 日

日期：2024年 9 月 26 日

附件 1

服务内容

一、项目服务方案、指标、标准：

根据《政府网站发展指引》《政府网站与政务新媒体检查指标》、基层政务公开各领域标准指引和目录，历年由国务院办公厅、河南省政府、郑州市政府发布的《政务公开工作要点》，各领域的政务公开、政府信息公开、政府网站及各行业领域发布的相关政策法规、标准指引文件要求，结合郑州市实际，制定针对政府网站、政务公开、基层政务公开的相关方案、指标、标准，包括：

- （一）完整的检查监测评估工作方案。
- （二）可量化的检查监测评估指标体系（包括但不限于日、周、季、年指标）。
- （三）切实可行的检查监测评估工作实施标准。

二、项目服务工作清单：

（一）政府网站检查监测评估服务

1. 乙方安排专门项目经理及普查联络员，项目经理对服务项目总体负责，联络专员负责网站监测服务工作的日常定期汇报、问题不定时沟通等，汇报沟通方式可根据工作实际需求，采取当面汇报、电话汇报或视频会议汇报形式。

2. 网站检查监测对象：郑州市人民政府门户网站、所属各部门网站、区县（市）政府门户网站、开发区管委会网站。

3. 提供网站普查日常检查监测服务，对检查监测对象进行常态化监测、抽查检查、预警提示等。通过网站监测系统对检查监测对象页面进行风险监测，监测网站错别字、死链等情况，并对网站不可访问情况、网站更新等情况进行扫描和统计。

4. 在每季度的省办政府网站普查之前，对检查监测对象开展预普查工作，于每季度正式网站普查前 3-5 日，提供监测对象的详细普查报告，包括问题截图、扣分、错字、死链等，督促问题责任单位整改。检查、通知督促和复查过程，形成完整的工作记录文档。

5. 网站检查监测详细指标

网站可用性监测：

对检查监测对象首页连续监测 1 周，统计打不开的次数比例，对检查监测对象首页和其他页面的网站链接（包括图片、附件、外部链接等）的可用性进行监测。

网站更新情况监测：

通过监测系统和人工复核对检查监测对象的栏目更新情况进行监测，并对更新不及时栏目、空白栏目进行统计，重点监测网站首页、动态要闻类栏目、通知公告、政策文件类栏目、互动留言等的更新状况。支持自定义各栏目阈值，未达标进行数据展示，记录监测详情。

发布解读更新情况：

对检查监测对象政策文件和政策解读的关联情况进行监测，利用人工抽查的手段对政策文件与政策解读的关联情况进行抽查，确保政策解读类栏目的问题及时解决。

错别字及表述不当监测：

利用监测软件对检查监测对象的错别字、结合人工服务对明显的虚假伪造内容、反动、暴力、色情等情况进行监测，确保检查监测对象的权威性，对错别字进行汇总。

互动交流栏目监测：

对检查监测对象的互动交流功能的栏目进行监测，重点监测政务咨询栏目的反馈情况，模拟网民对政府网站进行留言，监测回复时间以及回复内容，对回复情况进行统计，及时发现问题并提醒解决。

服务实用性情况监测：

采用人工检查的方式对检查监测对象的政务服务栏目进行监测，重点对服务事项的分类展示、在线办事、办事统计数据的公开情况进行监测，针对办事指南要素的完整性、准确性进行统计，对所需的办事表格、文件附件等资料的完整性和是否能够下载保存情况进行监测。

系统提前预警提醒服务：

通过网站自动监测将检查监测对象的监测周期或指标的设置高于全国政府网站普查标准要求，做到提前预警。例如：在全国政府网站普查标准中，网站动态要闻 14 天未更新或空白栏目达到 5 个，网站即为不合格。监测系统设置成：动态要闻 12 天未更新或空白栏目达到 4 个就提前预警，系统自动预警提醒。

6. 政府网站年度绩效评估服务：

乙方根据《政府网站与政务新媒体检查指标》以及郑州市政府政务公开月评估综合数据，对郑州市政府各级各部门政府网站实施每年度“政府网站绩效评估”工作，针对每个站点出具年度绩效评估报告，并编写年度总报告。

(二) 政务公开检查监测评估服务

乙方提供不少于 1 人的驻场服务，负责政务公开工作监测评估服务，开展监测、问题汇总、联系整改、复核以及政务公开指标体系完善、政务公开工作月评估等工作，为全市政务公开考核能力持续提升做好服务支持。

1. “全日制”网站巡检服务：

驻场人员每个工作日对郑州市各级政务公开网站进行一次监测系统巡检服务，对发现的问题进行人工复核，核实后形成问题汇总表。

2. 联系整改服务：

按照甲方相关工作要求，在监测工作中，联系通知存在问题的责任单位进行整改，记录沟通过程中的各项问题，协助解答，统计整改情况，整改进度及时向甲方汇报。

3. 人工复核服务：

按照既定时间及时进行人工复核汇总，并形成最终的复核报告，向甲方汇报。

4. 政务公开月评估服务：

驻场人员每月对郑州市各级政务公开网站提供月评估服务，评估依据为历年及当年的国办、省政府发布的《政务公开工作要点》，及历年发布的有效的相关领域的政务公开工作要求相关文件，月评估结果按照指标体系量化排名。对评估工作中发现的问题，驻场人员负责通知责任单位并提出整改建议，按时统计问题整改结果，形成过程记录文档，按月提交至甲方。

5. 政务公开专项评估服务：

驻场人员保持专项政务公开工作的敏感性，例如：教育、财政、民生信息、信息公开年报等，对重要节点的政务公开专项工作快速制定评估指标，并实施专项评估监测，对于需动态更新的栏目做好及时检测，形成专项评估报告。对发现的问题，及时上报并给出整改建议，保证专项工作顺利开展、高标准完成。

（三）基层政务公开检查监测评估服务

乙方提供不少于 1 人的驻场服务，对郑州市各级基层政务公开网站提供检查监测评估服务。通过检查监测、发现问题、督促整改、提出指导意见、循环检查整改结果的工作过程，提升郑州市基层政务公开工作群体的业务水平和工作质量。

1. 日常监测服务：

对照《政府网站检查指标》，对郑州市各级基层政务公开网站进行日常检查，并对检查到的错误制作报告，提交监管方，通知责任单位整改。

开展单项否决项的日常检查监测，指标包括：普通错别字、严重表述错误、涉敏涉密信息、泄露个人隐私、发布或链接反动、暴力、色情等内容、存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）、使用不规范的地图、因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情、网站可用性、空白栏目、栏目不更新等情况，和是否存在应公开未公开等监管方提出的其它专项检查监测内容。

通知网站责任单位整改不合规情况工作包括：编辑形成整改要求（包括：不合规情况说明、整改建议、联系方式等），通知到责任单位整改；当责任单位对整改要求提出咨询时，监测人员负责对责任单位解释说明及做出建议；制定整改复查工作机制，对不合规情况进行

复检，督促整改完成，对长期无整改响应的单位，提交监管方处理；定期形成通知整改情况及整改结果情况报告，提交给监管方；监管方提出的其它有关基层政务公开整改要求的通知、检查、复查工作落实。

2. 人工读网服务：

根据《政府网站发展指引》及基层政务公开各领域标准指引和目录，通过人工读网评估方式，对各级基层政务公开网站所有新发布信息进行逐条人工读网，每天进行非逻辑性质的评估，对信息内容质量、是否符合公开要求进行人工判断。如发现问题，及时通知网站责任单位整改。

读网评估工作要求：

对信息内容的非逻辑检查评估。检查是否存在“行文不清、用词不当、违背常识、词不达意、事实谬误”等情况。

法律法规有效性检查。如果信息内容引用有法律法规，则应检查评估被引用法律法规的有效性。

信息内容应与所在领域符合性检查。发布的信息应符合其所在领域或栏目的主题，检查评估是否存在信息与领域或栏目不相关、“文不对题”的情况。

信息格式排版规范化检查。根据目前既定的信息格式规范，检查信息的格式是否正确，检查内容包括但不限于字体、字号、段落、表格、落款、附件等。

通知网站责任单位整改工作：与“日常监测服务”通知整改工作内容相同。

3. 月抽查、季度评估、年度评估服务：

根据基层政务公开检查评估指标体系，结合人工日常读网的数据记录，对各级基层政务公开网站进行月度抽查、季度评估、年度评估服务。形成完整的评估报告。

月抽查：每月抽查不少于3个领域，检查市本级和各开发区管委会、区县（市）级公开情况，并抽取每个开发区管委会、区县（市）不少于2个乡镇（街道办），对其所有领域公开情况进行检查。在服务期内，抽查对象应覆盖到各开发区管委会、区县（市）网站所有领域、所有乡镇（街道办）。月抽查工作按照检查监测评估指标进行检查，记录检测问题，形成月评估报告。评估报告中应体现各网站评分排名。

季度评估：根据每季度3个月的抽查结果，做季度评估报告，对整个季度的监测问题、走势、数量进行量化分析，并提出下一步工作建议。

年度评估：综合12个月抽查结果和4个季度评估结果，做年度评估，最终形成年度评估报告。

（四）业务培训服务

根据日监测，月、季度评估情况，按照甲方安排，对全市政府网站工作人员及基层政务公开工作人员进行评估情况讲解、答疑，提出整改建议，开展业务培训。

附件 2

服务项目质量标准和要求

一、服务工作交付物

郑州市人民政府网站第三方监测评估服务项目工作,乙方应提交具体交付工作结果和工作文档作为考核标准,具体交付物范围如下:

1. 提供完整的检查监测评估工作方案。
2. 提供可量化的检查监测评估指标体系(包括但不限于日、周、季、年指标)。
3. 提供切实可行的检查监测评估工作实施标准。
4. 提供 4 次郑州市政府网站季度普查报告。
5. 提供郑州市全市政府网站年度绩效评估报告和年度总报告。
6. 提供 12 个月的郑州市政府网站政务公开月评估报告。
7. 按照甲方需求,提供政务公开专项评估监测报告。
8. 提供 12 个月郑州市政府网站基层政务公开网站月抽查评估报告。
9. 提供 4 个季度郑州市政府网站基层政务公开网站季度评估报告。
10. 提供 1 份郑州市政府网站基层政务公开网站监测评估年度总报告。
11. 提供郑州市政府网站检查问题汇总表;联系、整改、统计记录文档。
12. 提供对甲方实施业务培训服务的相关资料。

二、服务要求

1.乙方应根据合同任务建立独立的服务团队，设置必要的服务岗位。服务团队负责人及重要工作人员的变更，应提前向甲方报备并取得甲方同意。

2.服务期间，服务团队应保持 7*24 小时不间断响应机制，响应时间应小于 1 小时。

3.驻场要求：服务的承接单位提供 2 人驻场服务。

附件 3

验收程序及标准

1.甲方对乙方服务工作成果进行项目验收，验收分为 1 次阶段性验收（阶段性验收定于 2025 年 5 月进行）和项目服务完成后的验收。

2.验收组成员及人数由甲方指定。验收组成员，对项目完成情况进行评审验收，出具验收报告，并签字确认。

3.验收内容：

（1）服务工作交付物，内容要求完整详实，是工作过程的完全记录，可以作为工作过程记录长期保存，易于查询。交付物应可以支撑佐证工作过程的正确性和客观性。

（2）服务过程产出物，应根据服务内容提供，包括但不限于：交付程序软件、实施完成的工作成果、提交用户的报告、提交用户的统计数据、评审通过的方案图纸等。

4.验收方式：由验收组对验收内容予以检查评审，对乙方代表进行问询，确定工作成果的完整性、正确性、客观性，最终给出验收意见。

5.验收标准：乙方工作应完整完全按照合同要求实施、且工作质量应符合甲方需求或相关文件要求、标准要求、绩效要求。工作成果已经正常运行/使用/发布/存档的，视为符合验收标准。工作成果符合验收标准达 95%以上的，视为验收通过，不符合标准部分应由乙方在规定期限内予以整改/优化/补正。

6.阶段性验收和项目服务完成后的验收，应合并作为验收结论。



7.如验收不合格或乙方不能落实整改要求，甲方可依据合同“违约责任”条款执行违约追责。