

陕西省市场监督管理局

信用监管业务系统维保项目

合同书

甲方：陕西省市场监督管理局

乙方：浙江浙大网新中研软件有限公司

签订地点：陕西省西安市

签订日期：2025年4月

甲 方：陕西省市场监督管理局

住所地：西安市未央区二环北路东段 739 号

法定代表人：张小平

联系方式：029-86138665

通讯地址：西安市未央区二环北路东段 739 号

传真：029-86138665

乙 方：浙江浙大网新中研软件有限公司

住所地：浙江省杭州市余杭区五常街道云空城风之筑 9 幢 1206 室

法定代表人：钱英

联系方式：0571-88933357

通讯地址：杭州市余杭区余杭塘路未来天空中心 B 座 1201

传真：无

1 合同说明

1.1 信用监管业务系统维保项目的竞争性磋商结果，依据《中华人民共和国民法典》的规定，在平等、公平、诚实和信用的原则下，合同双方经协商一致，签订本合同。

1.2 本合同另有附件：

附件 1：服务费用分项明细。

附件 2：服务内容。

附件 3：保密协议。

2 合同内容

本合同内容为信用监管业务系统维保项目。

2.1 本合同的服务期为：2025 年度。（因财政部门预算批复、向大数据局备案及招标流程需要一定时间，运维工作的服务时间无法完全衔接。鉴于系统运维服务工作的重要性，为保障系统在运维合同到期后安全稳定运行，由原服务商继续提供运维服务工作直至招标确定新的服务商完成合同签订。在此期间产生的服务费用由新服务商向原服务商支付，原服务商应持续提供与合同内容相符的所有服务事项。具体事宜由甲、乙双方进行协商制定。）

2.2 服务期内需驻陕西省市场监督管理局客服人员 1 名、技术支持人员 1 名。

2.3 具体服务内容见附件 2。

3 合同金额及付款信息

3.1 服务费用

服务费用总价为人民币：¥2,260,000.00 元（大写：贰佰贰拾陆万元整）。

分项费用明细详见附件 1。

实际支付参见本合同 3.2，本合同金额为含税金额。本合同产生的一切费用由乙方承担,甲方不再向乙方支付其他任何费用。

3.2 结算方式

具体结算方式为：

1) 合同签订后，达到付款条件起 15 日内，甲方需向乙方支付合同总额 2,260,000.00 元的 90%作为预付款，即 2,034,000.00 元（大写：贰佰零叁万肆仟元整）。

2) 验收通过后，达到付款条件起 15 日内，甲方需向乙方支付合同总额 2,260,000.00 元的 10%，即 226,000.00 元（大写：贰拾贰万陆仟元整）。

3.3 付款信息

乙方开户银行名称、地址和账户：

户名：浙江浙大网新中研软件有限公司

账号：3301040160004668284

开户行：杭州银行三墩支行

银行地址：浙江省杭州市西湖区三墩路 520~530 号

联系电话：0571-88933369

联系地址：杭州市余杭区余杭塘路未来天空中心 B 座 1201

4 甲乙双方职责

4.1 甲方职责

A、及时向乙方告知故障现象、错误信息，协助乙方做好故障跟踪，为乙方及时、准确地记录、分析和排除故障提供便利。

B、为乙方的现场/远程维护提供必要的工作场地和工作条件。在不影响正常业务开展的情况下，为乙方提供维护/修机时间，安排工作人员协助

乙方工作。

C、对乙方工作进行监督和评判。

D、保护/保密乙方的知识产权。

E、按本合同规定的时间、方式支付合同款项。

F、根据有关运维管理制度，对系统修改/新需求进行审定。

4.2 乙方职责

A、根据陕西省市场监督管理局对运维人员的要求，浙江浙大网新中研软件有限公司将符合要求的运维人员在服务期内驻守在约定的办公地点，响应用户提出的业务咨询、系统故障等服务。确保信用监管业务系统正常使用，保证系统稳定运行，及时响应。

B、做好服务内容工作并履行好各项服务。

C、乙方保证提供的服务不存在权利（包括但不限于知识产权）瑕疵，乙方违反此保证所造成的一切损失（包括但不限于甲方下属市局（公司）损失）由乙方承担。

D、乙方应完成在招标文件中承诺的其他事项。

5 知识产权归属

5.1 受甲方委托，由乙方运维期间开发的应用软件和相关文件和文档的所有权、版权和使用权归甲方所有。与本信息系统相关的且由此项目开发而新产生的商业秘密信息、技术资料和技术诀窍等所有权归甲方所有。乙方不得擅自自用或向第三方转让本条所约定的相关所有权和使用权或泄露秘密信息、技术资料或技术诀窍。

5.2 双方确定，因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利归属，按下列第（2）种方式处理：

（1）甲方享有申请专利的权利。

（2）按技术秘密方式处理。有关使用和转让的权利归属及由此产生的利益

按以下约定处理：

- ①技术秘密的使用权：归甲方所有
- ②技术秘密的转让权：归甲方所有
- ③相关利益的分配办法：归甲方所有

双方对本合同有关的知识产权权利归属特别约定如下：归甲方所有。

5.3 乙方不得在向甲方交付研究开发成果之前，自行将研究开发成果转让给第三人。否则，乙方应赔偿给甲方因此造成的全部损失，并将所得利益全部交还给甲方。

5.4 乙方提供给甲方的来自于或属于第三方的软件，具有合法的所有权、版权和使用权，乙方必须将所有授权给甲方的第三方软件的所有权、版权和使用权等书面文件的原件交甲方。

5.5 乙方须保障甲方在使用其产品、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利其他知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律和费用责任。

5.6 甲方对乙方所提供的软件有自行升级的权利。甲方有权利对乙方所提供的自行开发软件进行升级，升级后的成果属于甲方所有。对原本程序的附加或修改为顺利运行本信息系统，甲方可以根据其实际需要，对乙方所提供的自行开发的软件进行必要的附加或修改；并有权在本信息系统上运行其它的应用软件。

6 网络安全

6.1 乙方应根据合同任务建立相对独立的管理运营技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人。

6.2 乙方未经甲方同意不得转包、分包合同建设和服务任务。

6.3 针对本项目的采集数据、业务数据等相关数据均为甲方所有，乙方未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供

相关数据；合同终止时应按照甲方要求处理相关数据，涉及个人信息的，应严格按照法律法规和相关制度标准执行。

6.4 乙方发现网络安全漏洞、缺陷或其他严重网络安全风险，应及时向甲方报告。未经甲方同意，不得公开或向第三方提供。

6.5 乙方发生可能影响网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，应提前向甲方报告。

7 违约责任

7.1 根据乙方不同程度的违约条件，将以违约金、赔偿所有经济损失、合同终止、取消供应商资格体现。

根据服务指标的要求，乙方如不能在服务响应、技术解决、服务质量方面满足服务要求，每出现一次乙方应向甲方支付项目服务费的千分之一违约金。

7.2 任何一方违反本合同所规定的其所在保密方面的义务，违约方应按本合同总价的5%，违约金不足以弥补损失的，还应赔偿全部损失。本违约金和赔偿金的支付义务是独立于其它违约义务的。

7.3 守约方有权解除合同，违约方应向守约方支付合同总金额的5%违约金，违约金不足以弥补损失的，还应赔偿全部损失。

7.4 如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等；违约方在收到上述通知后，应于5个工作日内答复对方，并支付违约金。违约方未在五个工作日内答复的，视为违约方同意违约事项，甲方有权自未支付的费用中扣除。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷。

8 不可抗力

8.1 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指买卖双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

8.2 受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

9 合同生效与期限

9.1 除非另有说明，本合同经甲乙双方代表或由法人代表授权的全权代表签字、加盖合同章后生效。

9.2 项目为竞争性磋商，则投标文件及谈判承诺为本合同的组成部分。本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等效力。上述文档若与本合同内容规定不一致的，以合同内容为准。

9.3 本合同由陕西省市场监督管理局（甲方）与浙江浙大网新中研软件有限公司（乙方）签订，合同文书共 4 份，其中甲方 2 份，乙方 2 份。

9.4 合同执行期间，甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。本合同的任何修改和变更均以双方协商一致的书面文件为准。

9.5 本合同自甲乙双方权利义务履行完毕后，合同自动终止。

10 争议解决

在本合同执行的过程中，双方若发生争议，可以先协商解决，达成一致意见，并以书面形式加盖公章确认。若无法协商解决，提交甲方所在地法院

诉讼解决。

11 双方约定本合同其他相关事项

11.1 合同变更

1、未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部工作转让第三人承担。

2、本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。

11.2 合同解除

双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同：

1、因不可抗力因素致使本合同不能履行或履行成为不可能或不必要时，本合同任何一方当事人均得以书面通知其他各方终止本合同。上述不可抗力因素包括但不限于：战争、暴动、罢工、严重火灾、水灾、台风、地震等。对合同因不可抗力提前终止给各方造成的经济损失，各方均不对对方承担责任；

2、因技术风险或标的技术及与之相关的技术已经公开，使本合同的履行已没意义或没有必要；

3、因对方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

11.3 税费

1、根据现行税法，国家或地方政府向甲方征收的与履行本合同有关的一切税费由甲方支付。

2、根据现行税法，国家或地方政府向乙方征收的与履行本合同有关的一切税费由乙方支付。

11.4 保密义务

甲方向乙方提供的所有在项目执行期间非公开场合可以获取的资料及产生的所有数据资源，仅供本项目小组人员维护系统使用。乙方应确保参加

本项目人员相对固定，并对参加项目人员进行背景调查、签订保密协议，严守资料数据所涉秘密、妥善保管数据资源，不得私自下载、拷贝、外传、遗失、复印。

如果乙方造成技术情报、数据资料及关键源代码泄漏事件，乙方须承担有关法律责任，并赔偿甲方相应经济损失。

乙方在本协议中所承担的保密义务在本协议被更改、解除或终止后仍将持续有效。保密期限为长期，自本合同生效之日起计算。

乙方提供给甲方的技术资料 and 文件，甲方必须保密，不得用于传播和其它商业目的，否则甲方必须承担相应的法律责任，并赔偿乙方相应的经济损失。

甲方：陕西省市场监督管理局（盖章）

法定代表人 / 委托代理人：

丁少生

（签名）

2025年 4 月 15 日

乙方：浙江浙大网新中研软件有限公司（盖章）

法定代表人 / 委托代理人：

张

（签名）

2025年 4 月 15 日

附件 1：服务费用分项明细

单位：元

序号	分项费用名称/类别	单价	数量	总价	备注
1	软件运维服务_日常运维服务	1254000.00 元	1	1254000.00 元	1 套，含例行操作（日常监控、预防性检查），常规作业（日常数据处理服务、培训服务、响应支持、评估调研），服务周期一年（2025 年度）
2	软件运维服务_系统优化完善	373000.00 元	1	373000.00 元	1 套，服务周期一年（2025 年度）
3	其他运维服务_重要时刻专项保障及其他服务	93000.00 元	1	93000.00 元	1 套，服务周期一年（2025 年度）
4	其他运维服务_运维人员派驻	540000.00 元	1	540000.00 元	依据招标文件要求提供 1 名非驻场项目经理，1 名驻场客服人员、1 名驻场技术支持人员。以 15000 元/人月，服务期限一年（2025 年度）
总价：¥ 2260000.00 元（人民币贰佰贰拾陆万元整）					

说明：总报价已包含与陕西省市场监督管理局企业信用信息公示信息填报系统、信用监管系统、陕西省“双随机、一公开”监管工作平台等接口开发费用。

附件 2：服务内容

陕西省市场监督管理局信用监管业务系统建设内容主要包含以下部分：

一、软件运维服务

陕西省市场监督管理局信用监管业务系统涵盖了企业信用信息公示信息填报系统、信用监管系统、数据质量监测系统、信用风险分类系统、陕西省“双随机、一公开”监管工作平台等核心业务系统。

2025 年全省市场监督管理局信用监管业务系统软件应用必须以此项目作为后勤保障，同时该项目也是深化信息化应用的技术保障。主要包括：

- 1、技术咨询及技术支持服务
- 2、日常巡检服务
- 3、日常数据处理服务
- 4、数据交换保障服务
- 5、培训服务
- 6、其他服务
- 7、系统优化开发
- 8、应急性修改工作。

二、其他运维服务

本项目提供其他运维服务包括：运维人员派驻、重要时刻专项保障、其他服务。

1、运维人员派驻

本年度运维服务提供 1 名非驻场项目经理，负责承建单位在运维实施过程中的各项管理和协调工作；1 名驻场技术支持人员，负责日常软件需求调研、功能优化及升级工作；1 名驻场专业客服人员，提供业务支持及培训，及时处理问题。

运维人员的角色分工如下：

角色	主要工作职责
非驻场项	不定期至用户现场，负责承建单位在运维实施过程中的各项管理和协调工作。

目经理	
驻场专业 客服人员	1、在规定工作时间内职守客服电话、微信群、QQ 群，受理内部、外部的服务请求，并记录服务事件处理结果； 2、及时反馈和解答问题；对于无法当场解决的问题，提交相应岗位予以解决，并跟踪问题的解决过程，同时反馈处理结果等。
驻场技术 支持人员	1、负责保障和监控业务系统的正常运行； 2、收集、记录程序缺陷问题，并按流程处理解决； 3、受理、记录并跟踪来自全省各级用户报告的有关业务系统的各种问题； 4、协助整理陕西省市场监督管理局信用监管业务系统应用及数据库服务器，梳理各业务软件的部署资料及情况，汇总成《应用及数据库服务器清单》； 5、提供陕西省市场监督管理局应用系统更新服务； 6、根据需要，提供业务系统软件操作和维护方面的全省集中培训服务，同时提供相关培训文档、技术资料等。

2、重要时刻专项保障

重要时刻的安全值守、响应工作，主要是系统应急响应、重大安全故障处理，保障系统出现安全事件时快速反应、及时处理。

3、其他服务

- (1) 配合线路切换调整部署各个业务系统；
- (2) 配合机房进行各项网络设备调整；
- (3) 配合陕西省市场监督管理局参加各项技术类会议，并提出技术建议；
- (4) 配合陕西省市场监督管理局各业务部门提供维保清单内系统的全省集中业务软件培训工作等；
- (5) 配合陕西省市场监督管理局完成并通过网络安全等级保护测评、第三方检测机构对系统进行测试评估，并取得相应报告。

陕西省信用监管业务系统维保项目考核表

单位

年 月 日

类别	评分标准	得分
服务态度 (20分)	每次服务态度都很好：20 分	
	服务态度比较好偶尔出现不好状态：1—19 分	
	服务态度一般经常不理睬甲方需求：0 分	
综合技术能力 (20 分)	所有出现的问题都能解决：20 分	
	大部分出现的问题能解决：10—19 分	
	部分出现的问题能解决：1—9 分	
	无法解决出现的问题：0 分	
响应时间 (20 分)	在甲方提出故障维护请求后，实时给出解决方案：20 分	
	在甲方提出故障维护请求后，30 分钟内给出解决方案：10—19 分	
	在甲方提出故障维护请求后，12 小时内给出解决方案：1—9 分	
	在甲方提出故障维护请求后，无响应：0 分	
问题解决时间 (20 分)	问题解决时间<30 分钟：20 分	
	30 分钟<问题解决时间<6 小时：15—19 分	
	6 小时<问题解决时间<24 小时：4—14 分	
	问题解决时间>24 小时：0—3 分	
主动服务能力 (20)	合同期有 4 次以上主动向甲方处征求意见，主动修改软件中存在的问题并主动告知甲方注意事项：20 分	
	合同期有 2 到 3 次以上主动向甲方征求意见，主动修改软件中存在的问题并主动告知甲方注意事项:12—19 分	
	合同期有 2 到 3 次以上主动向甲方征求意见，能修改软件存在的问题：7—11 分	
	合同期没有主动与甲方沟通，但是主动修改软件中存在的问题并告知甲方注意事项:1—6 分	
	合同期没有主动与甲方沟通，也不修改软件中存在的问题：0 分	
总分		
意见和建议		

附件 3：保密协议

保 密 协 议

甲方（管理部门）：陕西省市场监督管理局

组织机构代码：11610000MB2964081P

法定代表人：张小平

地址：西安市二环北路东段 739 号

联系方式：029-86138665

乙方（服务方）：浙江浙大网新中研软件有限公司

社会统一信用代码：913301087377740783

法定代表人：钱英

地址：杭州市余杭区余杭塘路未来天空中心 B 座 1201

联系方式：0571-88933357

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，为规范陕西省市场监督管理局所涉信息化项目实施服务全过程管理，确保市场监管数据安全，双方遵照平等、自愿、协商一致的原则签订本保密协议。

一、保密义务的来源

基于甲乙双方合作推进“信息化项目”的需要，乙方为甲方提供信息化建设服务。乙方在甲方管理下，陕西省市场监督管理局信息化建设工作按照《陕西省市场监督管理局办公室关于进一步加强数据安全防护的通知》（陕市监办发〔2023〕64号）要求，乙方在甲方管理下为甲方提供信息化项目建设或维保服务，依据项目合同派遣技术人员或设定驻场人员。甲方作为披

露方向乙方披露部分保密信息,乙方作为接收方须严格遵守本协议约定的保密义务。

二、保密义务

1、乙方对涉及甲方的以下保密信息承担保密责任:

(1) 信息化项目建设或提供服务过程中获知的政策文件、总结报告、会议纪要、工作报表、业务信息等;

(2) 依托信息化手段生成的数据资料、安全防护程序;

(3) 软、硬件结构化数据及非结构化数据。包括但不限于信息系统涉及的数据库、服务器、网络线路配置,网络系统拓扑图、数据结构、技术参数,开发程序代码、日志信息、公民个人信息等;

(4) 乙方代为甲方测试应用的管理员账号、密码,服务器、交换机、路由器等设备的配置信息,链接方式及甲方用户名、口令。

2、具体要求:

(1) 乙方保证所有保密信息独立用于项目有关的用途,不得用于项目以外的任何用途,不得运用保密信息进行其它研发拓展,不得私自将保密信息通过存储介质、网络等途径进行转存、传播、售卖和处理。确有需要,应以书面方式向甲方报批申请。

(2) 乙方服务过程中生成的数码、影像、软件及数据资料包括知识产权在内的一切权利均属甲方所有。不得运用甲方服务对象名义发表虚假信息。

(3) 乙方服务过程中对任何硬件网络环境配置、软件系统变更操作,须通过书面申请,甲方批准授权后方可开展工作及终结报备。

(4) 乙方服务过程中系统硬件设备送检、外修,必须经甲方书面批准授权后实施,并负责做好密级保护,确保调整、变更、送检、外修等工作中数据资料的保密要求。

(5) 乙方驻场人员拟调离或离职时,其工作中使用或涉及归属甲方的电脑、光盘、存储设备及数据等必须返还甲方或经甲方审批销毁数据,确保

之后不得外泄。

(6) 乙方依照本协议约定执行保密信息管理，并提供安全可靠的保密机制、措施及技术手段，做好对信息化项目实施人员的保密教育及安全背景审查，确保系统安全及驻场保密教育落实。乙方违反本协议约定，甲方有权随时终止合作关系。

(7) 乙方未履行本协议导致保密信息被盗用、泄露、损毁、丢失等，应承担因此对甲方造成的经济损失和刑事、行政法律责任。

三、保密期限

乙方保密义务的履行期限为：自本协议签订之日起永久保密。

除非甲方通过书面通知明确说明对本协议所涉及的某项保密信息予以解密或同意共享，乙方必须按照本协议所承担的保密义务对保密信息进行保密。

四、违约责任

乙方保证履行协议义务，对保密信息妥善保管，并对保密期间发生的以下事项承担全部责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿：

1、保密信息被盗、泄露，或者其他方式的泄露及或毁损、灭失；

2、任何根据本协议有权从乙方获得保密信息的员工（包括但不限于现有员工及原员工）、股东、高管、顾问和/或咨询人员等对保密信息未经授权的披露；

3、因乙方及其参与服务工程的员工原因，造成信息和网络系统遭受攻击、篡改、运行故障等网络安全事件；

4、乙方违反本协议“保密义务”章节任一条款，或因乙方缘故发生其它依据有关规定可视为泄密事件等的事项。

乙方未履行或未完全履行本协议下的条款均构成违约，应赔偿甲方全部损失。本协议中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其

他合理费用。

五、其他约定

1、不放弃权利。除非另有约定，任何一方未能行使或迟延履行其在本协议项下的任何权利，不得被视为其放弃行使该等权利，且任何权利的任何单独或部分行使亦不得妨碍该等权利的进一步行使或其他任何权利的行使。一方在任何时候放弃追究另一方违反本协议任何条款或规定的违约行为，不得被视为该方放弃追究其他各方今后的违约行为，且不得被视为该方放弃其在该等规定项下的权利或其在在本协议项下的其他任何权利。

2、协议的变更与修订。本协议如需要补充或修订，协议各方应协商一致，并以书面形式作出；非经书面形式的补充和修订，不构成对本协议的有效修改。

六、争议解决

因本协议以及本协议项下附件/补充协议等（如有）引起或有关的任何争议，由协议各方协商解决，也可由有关部门调解。协商或调解不成的，应向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

七、附则

本协议壹式肆份，协议方各执贰份，具有同等法律效力。

本协议未尽事宜，各方应另行协商并签订补充协议。

本协议经各方签名盖章之日起生效。

甲方(章)：陕西省市场监督管理局

签字：

2025年4月15日

乙方(章)：浙江浙大网新中

研软件有限公司

签字：

2025年4月15日