**2025年全省应急管理信息系统**

**统一运维服务项目**

**服务合同**

**委托方（甲方）：**

**受托方（乙方）：**

**签 订 地 点：**

**签 订 时 间：**

**2025年全省应急管理信息系统统一运维服务项目**

**甲方：**

**乙方：**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购实施条例》、《中华人民共和国民法典》和其他有关法律、法规、规章，结合2025年全省应急管理信息系统统一运维服务项目的开标结果，甲方将本单位2025年全省应急管理信息系统统一运维服务项目委托给乙方。经甲乙双方协商一致，现就有关事项达成如下协议。

### 一、委托项目基本情况

1.项目名称: 2025年全省应急管理信息系统统一运维服务项目

2.合同期限: 一年（供应商需支付上一年度运维服务单位超合同期服务费用，具体时间和费用由采购单位明确）

3.履行地点: 采购人指定地点

4.合同金额:

5.付款方式: 分期支付

| **序号** | **付款条件** | **达到付款条件起XX日** | **支付合同总金额XX%** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 合同签订后 | 10日 | 80% |
| 2 | 验收合格后 | 10日 | 20% |

①合同总价包括:系统监控、数据管理、故障排查、系统优化等其他有关各项的含税费用，服务将覆盖甲方指定区域的所有信息系统，包括但不限于硬件设施、软件系统、网络环境等；

②投标报价不受市场价格等其它因素的影响；

③验收合格后由采购人填写《政府采购项目验收单》，供应商持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人进行结算。

### 二、组成合同的文件

1.合同协议书

2.中标通知书

3.招标文件及澄清

4.投标文件及澄清

5.其他附件

### 三、服务内容

。

### 四、主要人员配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **联系方式** | **岗位**  **（技术职称）** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### 五、保密要求

乙方为甲方提供服务过程中，由于工作需要从甲方获得或接触到的业务数据、连接方式及登录信息、以及工作过程中产生的各类具有保密要求的资料文档，无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式，均属于保密信息范围。乙方应切实做好保密工作，具体要求详见附件1。

### 甲方的权利和义务

1. **甲方的权利**

1.有权要求乙方按照合同约定提供系统维护服务，并定期检查服务质量。

2.可对乙方的工作进度、响应时间、故障修复效果等进行监督，提出合理改进要求。

3.对乙方完成的维护工作（如升级、故障修复等）进行验收，确认是否符合合同标准。

4.根据合同约定，对乙方服务进行定期考核（达标率），并依据考核结果调整费用或终止合同。

5.有权要求乙方采取必要措施保障甲方系统、数据的安全性和保密性。

6.若乙方操作导致数据泄露或系统损坏，甲方有权追究责任并要求赔偿。

7.在系统出现重大故障时，有权要求乙方优先处理，或自行采取应急措施（相关费用由乙方承担）。

8.因业务需要或乙方严重违约时，甲方可协商变更服务范围或终止合同。

（2）甲方的义务

1.按合同约定及时支付维护费用，不得无故拖欠。

2.为乙方维护工作提供便利条件（包括但不限于工作场所、通信设施、厅内各处室工作协调、设备技术资料、各类平台系统访问权限、测试环境、必要文档等）。

3.配合乙方进行故障排查，提供相关日志或数据（非乙方原因导致故障时）。

4.发现系统异常时，需按约定流程及时通知乙方，并提供详细信息。

5.未经乙方同意，不得擅自修改系统核心配置或代码，避免人为导致故障。

6.若甲方自行操作引发问题，需承担相应责任。

7.对乙方提供的技术资料、工具等保密，不得泄露给第三方。

### 乙方的权利和义务

1. **乙方的权利**

1.有权要求甲方提供系统访问权限、技术文档、测试环境等必要支持，以便履行维护职责。

2.按合同约定收取维护费用，若甲方无故拖欠，乙方有权暂停服务或终止合同（需提前书面通知）。

3.拒绝甲方超出合同范围的运维需求（如免费开发新功能）。

4.对乙方提供的专属工具、技术方案等保留知识产权，甲方不得擅自复制或转让给第三方。

5.因甲方操作失误、硬件故障或不可抗力（如自然灾害）导致的问题，乙方不承担责任。

**（2）乙方的义务**

1.运维服务时效要求

响应时间：30分钟内响应故障

修复时间：2小时内解决一般故障

系统可用性：全年≥99.9%

2.定期向甲方提交服务报告（包括但不限于含故障记录、巡检记录、达标率等）。

3.采取技术措施（如防火墙、加密）防止系统被攻击或数据泄露。

4.未经甲方书面同意，不得将系统数据或架构透露给第三方。

5.对重大故障或升级维护，需提前通知甲方并协商时间窗口（如非业务高峰期）。

6.定期向甲方汇报运维状态（如月度会议、年度总结）。

7.文档与知识转移（包括但不限于提供系统维护手册、故障处理流程等文档）。

8.合同终止时，配合甲方完成工作交接（包括但不限于移交管理员权限、提交运维过程中的所有资料、技术培训等）。

9. 对突发严重故障，需启动应急预案并优先处理。

10.若自身资源能力受限，应协调第三方资源解决（费用由乙方承担，除非甲方要求额外服务）。

11. 乙方不得将运维工作分包给第三方。

12. 因乙方操作失误导致数据丢失的，需在12小时内恢复并赔偿直接损失。

13.乙方保证所提供的产品、服务、技术或任何相关材料不侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权等），若乙方提供的产品或服务侵犯了第三方的知识产权，乙方将承担由此引起的全部法律责任，并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

14.由乙方采购的配件（备品）质保期限应满足国家强制性标准。

### 八、不可抗力

1.如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2.声称受到不可抗力事件影响的一方应在十日内将不可抗力事件的发生通知另一方，并提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方,有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3.可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后,双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任

4.本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争(不论曾否宣战)、动乱、罢工，政府行为或法律规定等。

### 九、验收

1.运维服务期结束后，乙方向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后15日内组织验收(必要时可聘请相关专家或第三方检测机构协助)，验收合格后出具使用验收合格证明。

2.验收合格后由甲方填写《政府采购项目验收单》，乙方持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与甲方进行结算。

3.运维期满后由乙方出具运维服务质量报告，若存在服务质量问题，应按相应规定协商处理。

4.验收依据:

1)合同文本、合同附件、合同补充协议、招标文件、投标文件。

2)国内相应的标准、规范。

3)依据本合同及双方商定并签字盖章的其他附加验收。

### 十、违约责任与争议解决

1.依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定。

2、乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方要求经济索赔，并报请招标监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

3、乙方违反保密义务造成甲方承受损失的，应承担国家有关法律、法规要求乙方承担的责任。

4、乙方不得将其在本合同项下所享有的权利和/或承担的义务转让给任何第三方，否则甲方有权解除合同，乙方应当向甲方支付合同约定服务费用1%的违约金并赔偿甲方全部损失。

5、乙方运维服务部分或者全部不符合合同约定条件的，甲方有权指正，乙方应按要求改正，若改正后仍不能达到合同约定条件的，甲方有权解除合同，要求乙方承担合同总价款 3%的违约金以及因此给甲方造成的所有损失。

6.本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决协商不成的按下列第(2)种方式解决:

(1)向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;

(2)向西安市仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

### 十一、合同的变更、中止、解除

甲乙双方在协商一致的情况下，可根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购实施条例》、《中华人民共和国民法典》和其他有关法律、法规、规章许可范围内对委托协议内容做出变更，如作出变更的应当签订补充协议，如因政策或重大变故等原因，致使采购项目发生更改或取消的，应签订补充协议或终止本协议。

### 其他事项

1.本协议一式份，甲方份、乙方份。具有同等法律效力。

2.本协议于甲乙双方签字盖章之日起生效。

3.本协议未尽事宜，由甲乙双方协商形成补充条款，与本协议具有同等法律效力。

甲方： 乙方：

地址: 地址：

法定代表人或授权代表 法定代表人或授权代表（签字或盖章）： （签字或盖章）：

邮 编： 邮 编：

电 话： 电 话：

传 真： 传 真：

日 期： 日 期：

附件1：

**保 密 协 仪**

甲方:

乙方:

为进一步加强网络与数据信息安全保障，根据甲、乙方签订的合同相关要求，经甲、乙方共同协商，双方同意，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列条款。

**一、保密信息**

1.在项目实施过程中所涉及的所有项目文档、系统结构、源代账号及口令、数据库内容、业务核心数据及业务流程、各业务系码统相关数据和信息内容，以及其他专有信息等。

2.甲方设备和系统运行的状态、安全态势等安全监控信息和相关运维信息。

3.其他甲方未对外披露的资料、信息等内容。

**二、保密条款**

1.乙方必须遵守国家保密法律、法规和规章制度,履行保密义务。

2.乙方应严格保守甲方的有关保密信息,不以其他任何手段谋取私利，损害甲方利益。未经甲方书面许可，乙方不得在任何时候任何场合以任何名义向第三方(包括乙方所在公司其他与本服务无关人员)泄露甲方保密信息。

3.凡参与或参与过本项目的乙方工作人员,都应对本项目的数据信息(详见本协议第一条款的内容)予以严格保密，本项目的数据信息只能存储于甲方所指定的介质和设备中，乙方工作人员不得带离指定工作场所，不得以任何方式向任何第三方提供或对外公开:未经甲方许可，不得修改本项目数据信息。

4.乙方须与本项目相关工作人员签订保密协议，并加强保密教育，严防泄密。

5.不论本项目合同是否变更、解除、终止，乙方对本项目相关数据信息都有保密义务。

6.项目实施完毕后,乙方应当按照甲方要求归还或销毁甲方保密信息。

**三、违约责任**

乙方违反本协议书的规定，无论过失与故意，均应立即停止该违约行为，同时甲方有权终止协议并追究乙方的相应责任。

**四、其他约定事项**

1.本协议未尽事宜按国家有关法律法规执行。

2.本协议自双方签字并盖章之日起生效，一式捌份，甲乙双方

各执肆份，具有同等法律效力。

甲方： （盖章） 乙方： （盖章）

法定代表人或 法定代表人或

授权委托人： 授权委托人：

日期： 日期：