

宝鸡市智慧社区服务管理系统运行维护服务 项目采购合同

采购人（甲方）：中国共产党宝鸡市委员会社会工作部
地 址：宝鸡市金台区虢路125号行政中心1号楼
联 系 方 式：0917-8083005

供应商（乙方）：陕西九一七科技股份有限公司
地 址：宝鸡市高新区科技创新园C座5楼
联 系 方 式：0917-3366917

宝鸡市智慧社区服务管理系统运行维护服务

项目采购合同

宝鸡市智慧社区服务管理系统运行维护服务项目（项目编号：FDDL-2025144），由中国共产党宝鸡市委员会社会工作部委托陕西方得项目管理有限公司组织竞争性磋商，按照《中华人民共和国政府采购法》相关条款，确定陕西九一七科技股份有限公司为成交供应商。

双方根据《中华人民共和国民法典》及“宝鸡市智慧社区服务管理系统运行维护服务”项目的中标结果，甲、乙双方本着平等互利、诚实信用的原则，经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 服务内容与范围

服务标的：宝鸡市智慧社区服务管理系统（以下简称“系统”）年度运行维护服务，系统运维保障范围为宝鸡市所有城市社区，主要包括：

- 1、系统日常监控和巡检：对系统进行定期监控和巡检，发现问题及时处理，确保系统运行正常。
- 2、系统备份和恢复：进行系统的备份和恢复工作，确保数据的安全性和完整性。
- 3、系统安全防护：进行系统的安全审计和漏洞检测，加固系统的安全性，防范潜在的安全风险。
- 4、系统故障处理：对系统的故障进行及时响应和处理，

保证系统的稳定性和可靠性。

5、系统升级和维护:对系统进行定期升级和维护,及时更新系统的补丁和版本,保持系统的最新状态。

6、用户支持与培训:建立用户咨询热线 0917-3366917,及时解答用户在使用系统过程中遇到的问题。为社区管理人员和居民提供系统操作培训,使其熟练掌握系统的使用方法。

7、为 2023 年以后至合同签署时新成立但尚未建设市级智慧社区系统的城市社区新增建设宝鸡市智慧社区系统社区应用端,与“宝鸡市智慧社区建设项目”建设标准相同,应用功能数据完全融并宝鸡市智慧社区系统。

第二条 服务期限

本合同服务期限为壹年,自 2025 年 12 月 23 日起至 2026 年 12 月 22 日止。服务期限届满前 30 日,在甲方对乙方所提供服务满意前提下,经双方协商一致可续签合同,服务期不超过一年。

第三条 服务质量要求

1、乙方需建立运维流程,确保系统运行全年数据准确率 $\geq 98.9\%$ 、备份成功率 100%、恢复耗时 ≤ 30 分钟,功能故障处理及时率 $\geq 98\%$ 、用户咨询响应时间 ≤ 10 分钟、问题解决率 $\geq 95\%$ 。

2、数据录入时系统自动校验(一级),运维专员每日巡检复核(二级),每周由质量监督员抽样审核(三级);

每月开展备份恢复演练，记录演练数据，分析优化流程。综合可用性不低于 98%（计划内停机维护和不可抗力影响除外）。

3、响应时限：

一般问题：≤10 分钟内响应，2 小时内解决。

复杂问题：≤30 分钟内响应，6 小时内解决。

重大故障：≤60 分钟内响应，24 小时内解决。

特殊故障：无法在上述时限解决的，需提供书面说明及临时解决方案，最长不超过 48 小时恢复。

4、应急处理措施：

服务器宕机：立即启用备用服务器，将业务切换到备用服务器上，确保系统的正常运行。对宕机服务器进行故障排查，检查硬件设备状态，查看操作系统日志和应用程序日志，确定故障原因。如果是硬件或网络故障及时告知甲方与服务器机房运维管理单位沟通协调解决；如果是软件问题，进行相应的修复和调试。在服务器恢复正常后，将业务切回原服务器，并对服务器进行全面的检查和测试，确保其稳定性。

数据丢失：如果数据有备份，立即从备份中恢复数据。定期进行数据备份以防止数据丢失（目前该项目甲方未提供异地备份的物理条件）。在恢复数据后，对数据进行完整性和准确性检查，确保恢复的数据可用。如果数据没有备份或备份数据也丢失，尝试使用数据恢复软件进行数据恢复，对

于重要数据，可委托专业的数据恢复机构进行恢复。

网络故障：该项目使用的服务器及网络设备均为甲方申请获批使用的“关天经济区大数据中心云平台”所属环境和设备、网络，因此硬件设备和网络故障发生后，乙方应第一时间告知甲方，协助甲方与“关天经济区大数据中心云平台”的运维管理单位技术人员进行沟通协调解决。

系统漏洞被攻击：立即断开被攻击系统与网络的连接，防止攻击进一步扩散。对系统进行安全检测，确定漏洞的位置和类型，及时安装系统补丁，修复漏洞。对被攻击的数据进行评估和恢复，确保数据的安全性和完整性。加强系统的安全防护措施，如设置强密码、定期更换密码、加强用户身份验证等，防止类似攻击事件再次发生。

系统运维客服电话：0917-3366917

第四条 服务费用及支付方式

本合同总金额为¥129682.00元（大写：人民币壹拾贰万玖仟陆佰捌拾贰元整），此价格包含所有服务成本、税费、招标代理服务费等，甲方不再支付其他费用。

系统运维服务费为预付费，乙方在合同签署后3个工作日内向甲方开具全额普通税务发票，甲方应在收到乙方提供发票且确认无误后15个工作日内向乙方一次性全额支付，乙方未按期提供发票的甲方有权延期付款且不承担违约责任。

乙方收款账户信息:

开户名: 陕西九一七科技股份有限公司

开户行: 中国农业银行科技创新园支行

账 号: 26380401040005951

第五条 双方权利与义务

(一) 甲方权利与义务

按时支付服务费用, 向乙方提供系统相关技术资料及必要的工作协助。

对乙方服务质量进行监督、检查, 提出改进意见。

有权要求乙方按合同约定及时处理系统故障, 如服务不达标可追究责任。

配合乙方进行系统升级、培训等工作, 协调社区相关资源。

(二) 乙方权利与义务

按照合同约定提供运维服务, 建立运维团队, 确保人员稳定。

制定应急预案, 定期开展应急演练, 保障系统突发故障时的快速恢复。

妥善保管甲方提供的技术资料及系统数据, 服务结束后按甲方要求返还或销毁。

主动向甲方汇报服务进展, 接受甲方监督评估。

第六条 保密条款

乙方应对在服务过程中接触到的甲方涉密信息、居民个人信息等承担保密义务，非经甲方书面许可不得向任何第三方提供未脱敏信息。本合同到期后如双方不再合作，乙方应将本系统管理权限已交回甲方，不得在系统运行服务器之外保存任何涉及保密的电子文件，纸质文件全部移交给甲方或销毁。

乙方严格遵守国家及宝鸡市数据安全、个人信息保护相关规定，确保系统数据不泄露、不丢失，如因乙方失职原因造成的数据泄漏或丢失（因第三方责任或不可抗力因素引发的除外），则乙方需承担由此造成的全部损失及法律责任。

第七条 违约责任

甲方逾期支付费用的，每逾期一日按应付款项的 0.05% 支付违约金，但累计不超过合同总金额的 5%。

乙方擅自转包、分包或泄露保密信息违反合同约定的，甲方有权解除合同，乙方需支付合同总金额 20% 的违约金，并赔偿甲方维护自身权益花费的律师费、诉讼费、保全费、诉讼财产保全责任保险费等全部损失。

第八条 不可抗力

因自然灾害、政治行为等不可抗力或第三方（如电力、网络、服务器机房运管等）因素导致本合同无法履行或延期履行的，受影响方应在受影响后 72 小时内通知对方。

双方应根据影响程度，协商决定部分履行、延期履行或

解除合同，由此造成的损失互不承担责任。

第九条 争议解决及其他

未尽事宜或遇争议可友好协商并签署补充文件，如有冲突条款以双方签署的最新文件为准。

本合同壹式肆份，双方各执贰份，自双方签字并盖章之日起生效。

采购人（甲方盖章）：中国共产党宝鸡市委员会社会工作部

代表人签字：

王旭涛

地

址：宝鸡市金台区宝虢路125号行政中心1号楼

联系方式：0917-8083005

供应商（乙方盖章）：陕西九一七科技股份有限公司

代表人签字：

刘子辉

地

址：宝鸡市高新区科技创新园C座5楼

联系方式：0917-3366917

2025 年 12 月 23 日