

西咸新区市场监督管理局 商事集成维保项目服务合同

甲方（委托方）：陕西省西咸新区市场监督管理局

统一社会信用代码：11610100MB2965406R

地址：陕西省西咸新区能源金融贸易园区沣泾大道西一路1号

甲方项目对接及验收责任部门：信管办

联系电话：029-33353354

乙方（受托方）：陕西数字云大数据有限公司

统一社会信用代码：91611104MA7148BA6G

地址：西安市雁塔区科创路106号高新品阁1708室

乙方项目负责人：李志刚

联系电话：18991388118



依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信原则，就西咸新区市场监督管理局商事集成注册系统（以下简称“系统”）维保服务事宜，经协商一致，订立本合同，以资共同信守。

一、服务内容及范围

乙方接受甲方委托，为系统提供专业维保服务（不含系统功能升级，如需升级，双方另行签订补充协议）。服务覆盖系统全模块，具体详见附件一《维保服务清单》，核心内容如下：

1. 系统功能维保：保障微信端、PC端前台、业务受理“中台”、后台管理端、业务接口端等各模块正常运行，及时处置功能缺陷并完成代码修复，满足商事登记、证照办理等核心业务及改革要求。

2. 技术支持服务：以线上远程为主、现场为辅，提供电话、微信咨询、技术指导及远程/现场支持，解答系统使用相关疑问。

3. 系统运维保障：定期开展数据库备份、数据清理、服务器巡检并上报结果；为机房网络调整、业务扩展及数据共享提供技术支持，具备二次研发能力；配合等保测评的系统情况收集、问题整改；配合各单位对该系统相关信息、表单、字段等的收集报送。

4. 应急处置服务：快速响应系统突发故障、停运等紧急情况，及时处置恢复运行，降低对甲方业务的影响。

5. 其他服务：配合甲方完成验收、绩效评估，提供维保相关文档及技术咨询建议。

服务期限：自合同签订之日起 12 个月。

二、服务要求及绩效目标

（一）服务要求

1. 响应时效：线上咨询 5 分钟内响应，20 分钟内给出初步方案；远程支持 30 分钟内启动，1 小时内提供解决方案；紧急情况现场支持 2 小时内到场；一般功能缺陷 8 小时内解决，复杂故障不超过 24 小时；系统停运 4 小时内启动应急，12 小时内恢复基本运行。

2. 服务质量：符合国家技术标准、行业规范及甲方要求，系统全年正常运行率 $\geq 99.5\%$ ，故障解决率 $\geq 99\%$ ，满意度 $\geq 95\%$ 。

3. 人员要求：乙方指派专业维保团队，核心人员保持稳定，保障服务连续性、专业性，相关人员调配需提前向甲方书面报备。

4. 保密要求：乙方对维保过程中接触的敏感信息严格保密，不得泄露、篡

改、出售或用于合同外用途。

（二）绩效目标

1. 功能目标：系统各模块无重大缺陷，满足商事登记等核心业务需求。
2. 效率目标：响应及时、处置高效，不发生超时限业务中断。
3. 质量目标：维保规范，系统运行稳定，数据安全可靠。
4. 合规目标：服务行为符合法律法规及甲方管理制度。

三、合同价款及付款方式

（一）合同价款

本合同总价款为人民币 418800 元（大写：肆拾壹万捌仟捌佰元整），包含维保所需全部费用（人员薪酬、技术服务、税费等），甲方无需额外支付其他任何费用。

（二）付款方式

款项分两次支付，乙方每次付款前需向甲方提供合法有效等额发票，具体如下：

合同签订后支付 40% 预付款，项目实施结束六个月后，且六个月后服务符合预设绩效目标并验收合格后，支付剩余款项。

四、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 权利：由甲方信管办监督维保质量及时效，代表甲方要求乙方整改问题、限期整改验收不合格相关服务内容。

2. 义务：由甲方提供必要技术资料及配合环境，协调甲方内部资源配合乙方服务，按合同约定按时付款，组织完成验收工作。

（二）乙方权利与义务

1. 权利：按合同约定向甲方收取款项，项目的升级改造即系统的变更迭代由信管办统一安排，不接受直接接受其他使用部门的指令。

2. 义务：按约定向甲方提供维保服务、建立台账、及时处置故障，履行保密义务，配合甲方完成验收整改及各类沟通对接工作。

五、验收

1. 整体验收：服务期满后，乙方向甲方提交验收申请及资料，该部门 10 个工作日内组织验收，验收标准以合同、附件为准。

2. 验收流程：验收合格由甲方与乙方共同签署《验收合格确认书》；不合格

由甲方出具整改意见，乙方限期整改并重新申请验收。

3. 逾期验收：甲方无正当理由逾期未验收且无异议的，视为验收合格。

4. 维保异议：维保各阶段，甲方未书面提出服务质量异议的，视为该阶段服务合格。

六、违约责任

1. 甲方违约责任：甲方应按照本协议约定按时足额支付各项费用。若甲方逾期支付合同款项，乙方有权暂停提供服务；逾期支付超过九十日的，乙方有权单方终止服务、解除本协议，并要求甲方足额支付已服务期间的全部应付费用，同时承担相应违约责任。

2. 乙方违约责任：服务质量、响应时效未达约定，甲方有权要求限期整改；乙方未在合理期限内完成整改的，甲方可按当期应付服务费用的不超过 10%予以扣减。仅在乙方发生以下情形之一时，方构成严重违约：（1）因乙方原因导致系统停运连续超过 48 小时且非因不可抗力或甲方原因；（2）一年内累计五次以上未达到约定响应或修复时效且未及时补救。除上述情形外，甲方不得主张解除合同或追究超出实际损失范围的违约责任。

七、合同的变更、解除与终止

1. 合同变更需甲乙双方协商一致，由甲方与乙方项目唯一负责人共同签订书面补充协议。

2. 发生法定或约定情形，一方可书面通知对方解除合同，甲方通知主体为项目对接及验收责任部门，乙方通知主体为项目唯一负责人。

3. 合同期满可由甲方项目对接及验收责任部门与乙方项目唯一负责人协商续签；一方不续签需提前 30 日书面通知对方。

4. 合同终止后，乙方 10 日内向甲方项目唯一对接及验收责任部门归还资料并配合系统交接。

八、不可抗力

因地震、火灾等不可抗力导致合同无法履行的，遭遇方及时通知对方（甲方通知至项目对接及验收责任部门，乙方通知至项目唯一负责人）并提供证明，双方协商处理，互不承担违约责任。

九、争议解决

合同履行中发生争议，由甲方项目对接及验收责任部门与乙方项目唯一负责人先行友好协商；协商不成的，应当向原告所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、其他条款

1. 本合同附件（附件一《维保服务清单》、附件二《维保服务质量标准细则》、附件三《验收确认表》）为本合同组成部分，与正文具有同等法律效力。

2. 未尽事宜，由甲方项目对接及验收责任部门与乙方项目唯一负责人另行协商签订补充协议。

3. 双方确认本合同载明的联系地址、电话为有效送达方式，变更需提前3日书面通知对方（甲方由项目对接及验收责任部门通知，乙方由项目唯一负责人通知）。

4. 合同期满未续签且未重新采购的，乙方继续按本合同标准提供维保，条款继续有效；费用按原合同月均标准按月支付，乙方每月5日前向甲方项目唯一对接及验收责任部门提供上月发票，甲方10个工作日内付款，另有约定的签订补充协议。

5. 对接主体变更约定：若后续甲方需变更项目对接及验收责任部门、乙方需变更项目唯一负责人，均需提前3个工作日向对方出具书面变更通知，明确新的对接部门/负责人信息、权责范围及起始时间，未书面通知的，原对接部门/负责人的权责持续有效，由此产生的对接失误、沟通不畅、履约延误等问题，由变更方承担全部责任。

6. 本合同自双方签字并盖章之日起生效，一式五份，甲方执三份，乙方执两份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）陕西省西咸新区市场监督管理局

负责人（授权代表）：（签字/盖章）

2026.3.31



乙方：（盖章）陕西数字云大数据有限公司

负责人（授权代表）：（签字/盖章）

2026.3.31



附件一：维保服务清单

服务类别	具体服务项目	服务频次	责任方
系统功能维保	保障各模块正常运行及缺陷修复；保障工行、建行企业账户开立模块，与省税务局金四系统、电子税务局《西咸企业开办通》模块稳定畅通。	日常巡检每日1次，功能排查每周1次，缺陷即时处置，关联模块每日巡查	乙方
技术支持服务	提供线上/电话指导、远程支持，紧急情况下提供现场支持，配合甲方项目唯一对接及验收责任部门相关工作。	线上即时响应，远程30分钟内启动，现场紧急情况2小时内到场	乙方
系统运维保障	数据库备份、数据清理、服务器巡检及上报；提供网络调整、业务扩展、数据共享技术支持，具备二次研发能力，相关报告及资料提交至甲方项目唯一对接及验收责任部门。	数据库备份每日1次，巡检每周1次，垃圾数据每月清理1次	乙方
应急处置服务	处置系统突发故障、停运，复盘优化防范措施，避免同类问题重复发生，应急处置进展及时向甲方项目唯一对接及验收责任部门同步。	紧急情况即时启动，功能缺陷≤4小时，系统停运≤12小时恢复	乙方
其他配套服务	配合甲方项目唯一对接及验收责任部门完成验收、绩效评估，提供维保相关资料，配合落实政府采购政策。	资料按需提交，咨询即时响应，政策配合及时落实	乙方

附件二：维保服务质量标准细则

一、总则

本细则依据招标文件制定，作为服务、监督、验收依据，确保服务契合招标要求，由甲方项目唯一对接及验收责任部门有义务监督本细则的执行。

二、响应时效标准

1. 在线咨询：5分钟内提供思路，20分钟内给出初步方案，对接甲方项目唯一对接及验收责任部门。

2. 远程支持：30分钟内提供思路，1小时内启动实质性处置，对接甲方项目唯一对接及验收责任部门。

3. 现场支持：紧急情况1小时内到场，最长不超过2小时，对接甲方项目唯一对接及验收责任部门。

4. 故障处置：功能缺陷 ≤ 4 小时（紧急）、 ≤ 8 小时（一般）；系统停运4小时内启动应急，12小时内恢复，处置结果及时反馈甲方项目唯一对接及验收责任部门。

三、服务质量标准

1. 系统运行：正常运行率 $\geq 99.5\%$ ，无重大故障；各模块及关联接口运行稳定，无异常。

2. 故障解决：解决率 $\geq 99\%$ ，同类问题1个月内重复不超过2次，无衍生故障。

3. 数据安全：严格保密敏感数据，无泄露、篡改；备份完整可追溯，清理规范不影响运行。

4. 服务专业：团队响应高效，主动向甲方项目唯一对接及验收责任部门反馈建议，资料完整规范，配合甲方工作。

5. 满意度： $\geq 95\%$ ，无甲方项目唯一对接及验收责任部门出具的重大投诉及书面异议。

四、人员服务标准

乙方指派专业维保团队，核心人员稳定；团队熟练掌握系统架构及维保流

程，人员变动需提前向甲方项目唯一对接及验收责任部门书面报备。

五、运维保障标准

1. 数据库：每日全量备份，每周校验；每月清理垃圾、冗余数据及附件，相关记录提交甲方项目唯一对接及验收责任部门。

2. 服务器：每周全面巡检，形成报告提交甲方项目唯一对接及验收责任部门，及时处置潜在问题。

3. 文档资料：及时整理台账、巡检报告等，按需向甲方项目唯一对接及验收责任部门提交，确保完整可追溯。

4. 技术配套：提供网络调整、业务扩展、数据共享技术支持，配合等保测评的系统情况收集、问题整改，配合二次研发需求，相关对接工作由甲方项目唯一对接及验收责任部门统筹。

六、考核与整改标准

1. 由甲方项目唯一对接及验收责任部门定期考核，考核结果作为付款、验收参考依据。

2. 服务未达标，甲方项目唯一对接及验收责任部门有权要求限期整改，整改期间可暂停付款。

3. 整改仍未达标，甲方项目唯一对接及验收责任部门可扣减费用，情节严重的追究违约责任或解除合同。

附件三：西咸新区商事集成注册系统运维成果验收确认表

验收项目	验收标准	验收结果 (合格/不合格)	备注 (整改意见/说明)
服务内容完成情况	完成合同及附件一约定全部服务，契合招标文件要求。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
响应时效	符合附件二及时效要求，无超时情况。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
服务质量	系统运行稳定，无重大故障及数据安全问题，达标且契合招标要求。	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
整体验收结论	<input type="checkbox"/> 验收合格 <input type="checkbox"/> 验收不合格，需限期整改（整改期限：____年____月____日）	<input type="checkbox"/> 验收合格 <input type="checkbox"/> 验收不合格，需限期整改（整改期限：____年____月____日）	
甲方验收部门（盖章）	甲方（信管办）负责人签字：____年____月____日		
乙方项目负责人签字	乙方（盖章）：签字/盖章日期：____年____月____日		