合同编号：SNSGS2600552EGN00

[“陕企通”平台运维服务项目]技术业务服务合同

项目名称：[“陕企通”平台运维服务项目]
委托方(甲方)：[陕西省工业和信息化厅]
受托方(乙方)：[中国电信股份有限公司陕西分公司]

SNSGS2600552EGN00

[“陕企通”平台运维服务项目]技术业务服务合同

委托方（甲方）：[陕西省工业和信息化厅]
地址：[陕西省西安市新城区省政府前大楼]
通讯地址：[陕西省西安市新城区省政府前大楼]
电　　话：[029-63915634]
电子邮箱：[zjtxzxqyfwc@163.com]

受托方（乙方）：[中国电信股份有限公司陕西分公司]
地址：[陕西省西安市高新路 56 号]
通讯地址：[陕西省西安市高新路 56 号]
电　　话：[029-88345625]
电子邮箱：[18009115051@189.cn]

本合同甲方委托乙方就[“陕企通”平台运维服务]项目（以下简称“项目”）进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条技术服务内容

1.1 技术服务的目标：[对“陕企通”平台相关应用系统的运行提供持续、稳定、安全的运行保障和服务支撑，确保应用系统各项功能正常发挥，提升系统运行效率和用户使用体验，切实满足相关企业的业务需求]。

1.2 技术服务的内容：[基础设施维护服务、软件系统及信息资源维护服务、平台功能优化等服务、网络安全专项维护服务、其他应急及备用服务等（具体详见合同附件《服务、履约、验收承诺书》]。

1.3 技术服务的方式：[现场及远程服务]。

1.4 乙方应当安排固定、有专业资质的人员向甲方提供服务，在本合同签署后、服务期开始前，将人员名单及资质证明文件提交甲方审核通过。服务期内不得随意更换服务人员。

第二条技术服务时间和地点

2.1 技术服务地点：[西安]。

2.2 技术服务期限：[服务期 1 年，自合同签订之日起]。

第三条甲方提供的工作条件和协作事项

3.1 提供技术资料：[甲方协助提供本项目实施需要具备的技术资料]。

3.2 提供工作条件：[甲方应提供本项目实施需要具备的除工作场地外的服务环境和工作条件]。

3.3 其他配合协作事项：[乙方发现甲方提供的技术资料、数据、样品、材料或者工作条件等不符合合同的约定或者存在问题，应及时将情况通知甲方]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[双方协

商]。

第四条合同费用

4.1 本合同费用总额（含税价）：大写人民币[叁拾玖万陆仟伍佰元整]，¥[396500.00]；其中价款为大写人民币[叁拾柒万肆仟零伍拾陆元陆角]，¥[374056.60]，增值税款为大写人民币[贰万贰仟肆佰肆拾叁元肆角]，¥[22443.40]。

4.2 合同总费用由甲方通过银行转账按照一次性支付方式向乙方支付：

合同签订后，甲方收到乙方开具的相应金额发票之日起[60]个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用：

运维服务期满后，陕西省工业和信息化厅按照《省级政务信息化项目竣工验收管理办法(试行)》等相关文件要求组织验收：

①若项目验收合格，已全额支付款项不作调整，合同款项结清；

②若项目验收不合格，乙方须按甲方整改要求限期完成全部整改工作；逾期未整改或整改后仍未达验收标准的，甲方有权按照考核标准对总价款进行扣款处理，扣款金额从已支付全款中抵扣。乙方需在甲方出具扣款结算单后 7 个工作日内，将扣款金额退还至甲方指定对公账户，逾期未退还的，甲方有权追究乙方违约责任。(具体详见合同附件《服务、履约、验收承诺书》)。

4.3 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：

开户行：[中国光大银行西安分行营业部]

户名：[陕西省工业和信息化厅]

账号：[78550188000158957]

统一社会信用代码：[116100006879707666]

地址：[陕西省西安市新城区省政府前大楼]

乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行股份有限公司西安市高新技术开发区支行]

银行地址：[陕西省西安市雁塔区高新路 61 号]

户名：[中国电信股份有限公司陕西分公司]

账号：[3700024619200547537]

统一社会信用代码：[91610000671504701D]

地址：[陕西省西安市高新路 56 号]

电话：[029-88345625]

第五条保密义务

5.1 双方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或对方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为保密信息，双方应按照《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》及对方关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。未经对方书面同意，任何一方不得将对方保密信息透露给任何第三方。

5.2 双方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下

约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，双方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

5.3 双方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对非从事该项目的人员一律严格保密。

5.4 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5.5 任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后 30 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

5.6 非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

5.7 一般业务信息保密期限为服务期限届满后五年，涉及政务敏感信息、企业敏感数据，保密义务不受前述期限限制。

第六条合同的变更与解除

6.1 本合同的变更，必须经双方协商一致，并签署书面补充协议方为有效；未经甲方书面盖章确认，乙方单方面作出的变更、调整，不对甲方产生约束力。

6.2 发生下列情形之一的，甲方有权单方书面通知解除本合同，而无需向乙方承担违约责任：

（1）乙方严重违反本合同、附件约定，经甲方书面催告后在约定期限内仍未整改到位；

（2）乙方发生重大安全事故、数据泄漏事件，对甲方政务业务造成不良影响；

（3）乙方擅自转包、分包本项目运维服务；

（4）法律规定或者合同约定甲方可以单方解除的其他情形。

6.3 发生不可抗力，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，任意一方可以通知对方解除合同；受不可抗力影响一方应及时书面告知对方，并采取措施降低损失。

6.4 合同解除后，乙方应在 7 个工作日内向甲方完整移交全部运维文档、账号权限、系统配置、备份数据、运维记录，删除乙方侧全部甲方数据副本；双方按照乙方实际合格履约情况结算，乙方履约不合格部分对应的服务费甲方有权不予支付或予以追回。因乙方违约导致合同解除的，乙方还应当赔偿甲方全部实际损失。

第七条验收

7.1 乙方完成技术服务工作的形式：[现场及远程服务]。

7.2 技术服务工作成果的验收标准：[以合同、磋商文件及响应文件、澄清及国家相应的标准、规范等为依据。约定的业务、验收数据达到或超过本项目技术规范要求，验收方为通过]。

7.3 技术服务工作成果的验收方法：[按照《省级政务信息化项目竣工验收管理办法(试行)》等文件组织验收，验收合格须交接项目实施的全部资料，并填写验收报告单]。

7.4 验收的时间和地点：[服务期结束后，按甲方要求组织验收]。

第八条知识产权归属

乙方在履行本合同过程中形成或交付的软件代码、技术文档、运维资料、培训材料、配置文件及其他成果，其知识产权及相关权益归甲方所有；依法不能归甲方所有的，乙方授予甲方永久、不可撤销、可转授权、免费使用、复制、修改、部署、维护和改进的权利。乙方保证前述成果不侵犯任何第三方合法权益。

第九条侵权处理

9.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供服务和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护，并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

（1）就指控立即书面通知乙方。

（2）容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并配合乙方工作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控对甲方承担本条约定的上述义务。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

（1）甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

（2）甲方修改服务成果。

（3）甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

第十条个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方同意按照本条约定执行：

10.1 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

10.2 乙方仅可在为履行本合同约定的情况下处理甲方委托的数据和个人信息，未经甲方书面同意不得向第三方提供、转让；本合同终止、解除或期满后，乙方应在甲方要求的期限内返还全部数据、个人信息及载体，并删除其留存的全部副本，向甲方书面说明返还、删除情况，不得保留或继续使用。

第十一条违约责任

11.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

11.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[3]日，甲方应当按照合同总费用[千分之三]向乙方支付违约金。逾期付费达[30]日的，乙方有权暂停提供服务；逾期付费达[60]日的，乙方有权终止提供服务；同时，甲方还应当承担乙方因追讨欠费支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等）。

11.3 甲方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害网络安全的活动.乙方有合理证据证明甲方存在危害网络安全的活动且该活动可能造成重大网络安全风险的，应立即书面通知甲方并采取必要合理的临时风险控制措施；甲方在合理期限内未改正或该活动已导致合同目的无法实现的，乙方有权利依法解除本合同。

11.4 乙方不得将本项目全部或部分运维服务转包、分包给第三方；若发现转包分包，甲方有权单方解除合同，追回全部款项，乙方承担违约责任。

第十二条双方确定，在项目启动时分别确认本合同有效期内的甲乙双方项目联系人及相关信息，具体内容为：

甲方项目联系人姓名、联系电话、地址、电子邮箱;乙方项目联系人姓名、联系电话、地址、电子邮箱。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十三条法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[甲方住所地]有管辖权的人民法院起诉。

13.3 诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十四条不可抗力及免责

14.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

14.2 乙方因政府管理部门依法作出的书面要求暂停或终止提供相应服务的，应立即书面通知甲方并提供相关证明，采取合理措施减少对甲方业务的影响；乙方仅就其无法履行部分在法律规定及该书面要求范围内免责。乙方应协助甲方完成数据、资料和系统交接，并按实际履行情况结算，未履行部分对应款项应退还甲方。

第十五条合同生效和其他

15.1 本合同纸质文本一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，自双方签字盖章之日起生效；若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

15.2 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

15.3 本合同各条标题仅为提示之用，应当以条文内容确定各方的权利义务。

15.4 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.5 本合同的任何内容不应当被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

15.6 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议等法律文件。

15.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址，以本合同约定的方式进行。其中：

15.7.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

（1）与本合同费用及支付事宜有关的通知；

（2）与本合同违约事宜有关的通知；

（3）与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

（4）与本合同延续/续展有关的通知；

15.7.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

（1）合同签订人所填写的地址信息，将作为双方通知、信件等往来文件的有效送达地址。若该地址送达的相关文件无人签收或被拒绝签收，则文件退回之日视为送达之日。

（2）在不限制前款规定效力的前提下，本合同项下任何一方以预留之手机号码 / 微信号 / 电子邮件地址向另一方预留之手机号码 / 微信号 / 电子邮件地址以发送短信、微信、电子邮件等形式发送任何通知、信件等文件之日即视为已送达。任何一方于本合同项下预留之送达地址、接受通知之手机号码 / 微信号 / 电子邮件地址变更，应在变更后 3 日内书面通知对方，否则，相关文件通过上述地址 / 电话 / 电子邮箱 / 微信号送达后视为送达，由此产生的法律后果由被送达方承担。

15.7.3 本合同双方通知地址如下：

甲方：[陕西省工业和信息化厅]

地址：[陕西省西安市新城区省政府前大楼]

乙方：[中国电信股份有限公司陕西分公司]

地址：[陕西省西安市高新路 56 号]

本合同双方通知方式在项目启动时分别确认，具体内容为：甲方联系人姓名、联系电话、电子邮箱;乙方联系人姓名、联系电话、电子邮箱。

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

15.8 附件为本合同不可分割的部分。磋商文件、响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以磋商文件、响应文件为准。乙方响应文件中与本合同、磋商文件及甲方书面确认文件不一致或降低服务标准、减轻乙方责任的内容，对甲方不发生效力。

本合同附件为：

附件：服务、履约、验收承诺书

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：[无]

（以下无正文）

SNSGS2600552EGN00

甲方：[陕西省工业和信息化厅]
法定代表人/负责人
或授权代表：

乙方：[中国电信股份有限公司陕西分公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：

签署日期：[26]年[9]月[15]日

SNSGS2600552EGN00

附件

服务、履约、验收承诺书

陕西省工业和信息化厅：

我方中国电信股份有限公司陕西分公司就“陕企通”平台运维服务项目，针对全部运维服务内容，郑重作出如下服务、履约、验收承诺：

一、服务承诺

我方承诺完整、保质完成下列全部运维服务内容，无缺项、漏项：

1. 基础设施维护服务

（1）应用服务器 7×24 小时监控维护；

（2）应用中间件维护；

（3）数据库监控维护；

（4）基础设施日常安全巡检。

2. 软件系统及信息资源维护、平台功能优化等服务

（1）核心功能 7×24 小时监控、故障修复及功能优化；

（2）跨平台对接技术支撑；

（3）基础数据处理及支撑；

（4）用户操作培训及咨询答疑服务。

3. 网络安全专项维护服务

（1）等保三级/密评全流程配合及整改；

（2）网站安全监测服务；

（3）应急预案编制及演练服务。

4. 其他应急及备用服务

（1）临时业务需求技术支撑；

（2）突发故障应急技术支撑。

二、履约承诺

1. 7×24 小时监控类服务全年不间断值守，故障响应、处置严格遵守约定时限，完整留存巡检日志、监控台账、故障处置记录、月度运维报告、安全检测报告等全套纸质+电子资料，按期交付甲方。

2. 服务器、中间件、数据库定期巡检、备份、安全加固，杜绝数据丢失、备份失效问题；

3. 平台核心业务功能持续稳定可用，及时完成故障修复、功能迭代优化，全程配合跨系统对接调试；

4. 按时完成用户培训、日常咨询答疑，主动响应甲方临时业务技术需求；

5. 全流程配合甲方等保三级/密评工作，按期完成所有安全整改；常态化网站安全监测，编制、组织开展网络安全应急演练；

6. 突发故障第一时间提供应急技术支撑，最大限度降低系统停机、业务中断时长。

三、响应承诺

1. 故障分级到场处置

（1）重大故障（系统瘫痪、核心业务中断）：我方承诺接到故障报告后 1 小时内到达现场开展应急抢修。

（2）严重故障（部分功能失效、影响批量用户使用）：我方承诺接到故障报告后 2 小时内抵达现场处置。

（3）一般故障（单点使用异常、个别终端问题）：我方承诺接到服务请求后 4 小时内上门处理。

2. 应急响应

（1）我方承诺提供全年无休 7×24 小时热线电话、远程协助响应，及时接收报修/服务请求。

（2）针对突发问题、应急咨询：我方承诺接到请求后 10 分钟内电话响应，1 小时内到达现场。

3. 到场响应

我方承诺接到采购人需求后按照采购人要求 24 小时内派至少 1 名技术人员到达现场响应。

四、验收承诺

1. 运维服务期满后，陕西省工业和信息化厅按照《省级政务信息化项目竣工验收管理办法(试行)》等相关文件要求组织验收，我方承诺积极配合甲方组织整体项目验收。

2. 若项目验收核查发现我方存在服务缺项、服务不达标、值守超时、故障处置滞后、安全工作未完成、资料缺失、平台频繁故障、安全漏洞、数据风险等不合格情形，同意以合同总价款作为扣款计算基数，按对应扣款标准（运维服务内容分为四项，分别为：基础设施维护服务、软件系统及信息资源维护服务、平台功能优化等服务、网络安全专项维护服务、其他应急及备用服务。若任意单项运维服务内容经验收判定为不合格，在已付全款基础上按合同总价的 3%/项予以扣减；多项验收不合格可累计）扣款，累计扣款上限不超过合同总价的 12%。

3. 初次验收不合格，我方保证在甲方书面整改通知书约定 7 个工作日内完成全部整改并申请复验；

（1）按期整改复验合格：不予扣款，已付全款维持不变；

（2）整改后复验仍不合格：自愿在已付全款基础上扣除合同总价的 3%/项，多项验收不合格可累计，累计扣款上限不超过合同总价的 12%；

（3）经两次整改仍无法达到服务标准：甲方有权按扣款上限执行扣款，若造成甲方业务损失、安全风险，甲方可全额追回全部已支付运维款项，我方另行承担全部赔偿责任。

4. 甲方出具扣款结算单后 7 个工作日内，我方主动将所扣款金额退还至甲方指定对公账户，逾期未退还，自愿承担违约责任。

五、附则

本承诺书作为合同附件，一式两份，甲乙双方各执一份，签字盖章之日生效。

承诺单位（盖章）：中国电信股份有限公司陕西分公司

法定代表人/授权代表（签字或盖章）：

日期：2026年9月15日

SNSGS2600552EGN00