西咸交通一卡通互联互通运维服务项目

服 务 合 同

甲方：咸阳市数据局

乙方：陕西秦数智联科技有限公司

甲方：咸阳市数据局

乙方：陕西秦数智联科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

项目名称：西咸交通一卡通互联互通运维服务项目

项目内容：西咸交通一卡通的业务办理、平台运行维护、工单数据分析及品牌推广。

二、合同价款

合同总价：人民币陆拾伍万元整（¥650,000.00）

本合同总价为包干含税成交价，包括但不限于谈判响应文件中要求的运维项目所产生的清算平台运维费、网络专线租用费、交易费、维修费、人员、巡检、客服、培训、税费（包括增值税）等完成本合同义务的全部费用。合同总价包死，不受市场价变化或乙方实际工作量变化的影响。

三、支付与结算方式、期限

1. 由甲方负责结算，合同签订后甲方收到乙方开具等额发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 80%，即人民币伍拾贰万元整（¥520,000.00 元）；合同期满经甲方考核合格且无任何违约后，甲方在收到乙方开具剩余金额的发票后 10 个工作日内支付总金额的 20%，即人民币壹拾叁万元整（¥130,000.00 元）。

2. 为保证项目整体运维服务标准，考核依据《西咸交通一卡通运维服务考核表》考评办法为原则进行考核。采购人有续签合同的权利，是否续签合同以供应商所提供的服务质量考核结果而定，如需继续合作必须另行签署书面合同。合同履行期限不超过3年，合同一年一签订。

3. 乙方收款账户信息

公司名称：陕西秦数智联科技有限公司

开户银行：陕西咸阳秦都农村商业银行股份有限公司

账　　号：2704 0101 0120 1000 1000 43

四、项目服务的范围和内容

1. 项目服务范围是乙方承担西咸交通一卡通的发卡、充值、退款、退卡等便民服务，以及便民服务的日常运作和设备维护。内容包括：日常业务管理、平台建设内容、日常系统维护、业务技能培训和设备保障等服务。

2. 乙方在履行本合同期间产出的全部运维报告、巡检台账、故障分析报告、业务统计资料、方案文档等全部工作成果知识产权归甲方所有。

五、服务期及质量保障

1. 服务期限自本合同签订之日起至次年对应日的前一日止；如无对应日的，至次年当月最后一日。

2. 服务期限届满前30个工作日内，甲方依据附件1《西咸交通一卡通运维服务考核办法》及附件2《西咸交通一卡通运维服务考核表》，组织考评人员对乙方承包范围内的服务质量进行

考评，并结合乙方提供的技术方案和项目实施方案，对其服务进度与完成质量一并考核。考评实行百分制，满分100分，得分90分（含）以上为合格。

六、服务承诺

1.客服响应时间：配置服务网点3个，至少1个网点提供7×8小时在岗服务，其余网点实行5×8小时在岗服务，受理市民业务需求;非工作时段通过线上客服渠道响应市民咨询。

2.设备日常巡检:乙方应定期开展现场巡检,形成巡检记录,对甲方的设备及网络进行全面检查的服务项目,对发现存在的隐患及时排查并报告甲方，保障设备稳定运行。同时，乙方应有针对性地提出预警及解决方案，提早预防故障的发生，降低系统运行风险。

3.应急响应：为了保障服务质量，针对面向公众的发卡、充值等服务故障，乙方必须第一时间响应，1小时内排除故障。针对后台清分、对账等系统的故障，在不影响面向公众正常服务的情况下72小时内解决。

4.发生重大故障，故障处置完毕后5个日内，乙方应向甲方提交故障原因、处置过程、整改措施书面分析报告。因乙方原因未达到上述故障处置时限，除考核扣分外，还应当按照本合同第十三条承担违约责任。

七、双方义务和权利

1.甲方义务包括:

（1）在项目实施期间出现故障时，甲方应当配合乙方对出

现的故障进行恢复；

（2）甲方应按本合同规定的付款方式支付合同款项。

2. 甲方的权利包括：

（1）甲方有权根据本合同规定的质量要求对乙方的服务进行监督；

（2）甲方有权根据本合同的进度要求对乙方的服务情况进行监督并提出改进意见和建议；

（3）如甲方对乙方某次提供服务的质量有异议，须在乙方提供当次服务后的七个工作日内以书面方式向乙方提出，乙方将根据合同要求进行整改。

3. 乙方的义务包括：

（1）乙方应按合同服务质量要求完成运维服务；

（2）乙方按照合同提供服务期间，无论何种原因造成无法提供正常服务，必须第一时间通知甲方；

（3）乙方应当严格保护本项目涉及的甲方全部业务数据、市民个人信息，落实网络安全、数据安全保护措施；

（4）乙方按要求完整归集、归档全部运维台账、巡检记录、故障报告、月报等资料，服务期满完整移交甲方。

4. 乙方的权利包括：

（1）乙方有权按照合同中规定的付款方式按时获得合同款项；

（2）在实施服务之前，乙方有权要求甲方提供与此服务有关的资源和所需支持。

八、合同履行

合同一经签订，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

九、合同变更

在本合同履行期间，合同内容如需发生变化，提出变更一方应当提前3日书面告知对方，经双方协商一致后签署书面变更补充协议方可生效。任何一方未经协商单方变更合同内容的，构成违约，违约方承担由此造成对方全部损失。

十、合同的补充及更改

合同如有未尽之事宜，须经双方共同协商，做出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力。

十一、保密

1.双方须对在履行本合同过程中知悉的对方业务资料、技术资料、业务交易数据、市民个人信息、政务内部工作信息承担保密义务，未经对方书面许可，不得向任何第三方泄露，也不得用于本合同以外任何用途。

2.乙方对在运维过程接触到的市民个人信息、一卡通业务敏感数据承担主要安全责任，严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》，不得私自复制、导出、外传业务数据。

3.本保密义务不因本合同终止、解除而失效，保密义务持续至相关信息公开或法定保密期限届满。

十二、争议解决

1.合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决；协商无法达成一致时，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2.甲乙均同意本合同尾页甲乙双方签署区载明的地址、电话、联系人等为双方争议解决时人民法院的法律文书送达地址，各方确认上述送达地址适用于诉讼的各阶段，包括但不限于一审、二审、再审、特别程序或执行程序

十三、违约责任

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，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，依法向乙方进行经济索赔；因甲方原因造成的违约责任，由甲方承担赔偿责任。

2.乙方出现下列情形之一，甲方有权向乙方发送书面整改通知，乙方应在甲方指定期限内完成整改；乙方逾期未改、拒不整改或在服务期限内累计达3次的，甲方有权单方书面解除本合同不再支付服务款，并有权要求乙方按合同总价款30%支付违约金：（1）未经甲方许可将本项目核心工作转包、分包；（2）网点、人员配置不满足合同约定，经提醒拒不纠正；（3）乙方运维原因、故障处置超时等，导致面向公众业务长时间中断或影响甲方业务正常开展的；（4）因乙方未及时履行合同导致甲方被投诉的。

3.如因乙方原因发生数据泄露、泄密事件，乙方应按照本合同总金额30%承担赔偿责任，如该赔偿金无法弥补甲方损失的，甲方有权就全部损失向乙方主张赔偿（包括但不限于行政处罚、

第三方赔款、律师费、诉讼费、差旅费）。

4.无论何种原因本合同终止或解除，乙方应当于5个工作日内将全部文档、台账、账号密码、业务资料完整移交甲方，不得私自留存业务原始数据。

十四、合同订立

本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，各方签字盖章后生效。

甲　　方：咸阳市数据局（盖章）

法定代表人或其授权的代理人：

地　　址：陕西省咸阳市秦都区中韩产业园A区103号楼

联系电话：029-33123030

日　　期：2026年11月26日

乙　　方：陕西秦数智联科技有限公司（盖章）

法定代表人或其授权的代理人：

地　　址：陕西省咸阳市渭城区文林路与东风路十字东北角渭城区电子商务孵化中心104室

联系电话：15091105758

日　　期：2026年11月26日

附件 1：

西咸交通一卡通互联互通运维服务考核办法

为规范西咸交通一卡通互联互通运维服务项目（以下简称“本项目”）履约管理，客观评价乙方服务质量，保障系统平台安全稳定运行，依据《中华人民共和国民法典》及本合同相关约定，特制定本办法。

第一条 本办法适用于甲方对本项目运维服务开展的监督检查与考核工作。本办法是本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力；本办法约定与合同正文不一致的，以合同正文约定为准。

第二条 本项目监督检查部门为咸阳市数据局。

第三条 考核实行年度周期制。自本合同签订之日起至次年对应日前一日，为一个完整考核年度。服务期限届满前 30 日内，甲方应组织开展年度考核工作。

第四条 考核工作坚持“公平、公正、公开”原则，以客观事实为依据，确保考核结果独立客观。

第五条 考核范围为本合同约定由乙方负责运维的全部服务内容，主要涵盖西咸互联互通一卡通发放、充值、退卡、补卡等业务办理服务，以及系统平台日常运维、例行巡检、故障处置等技术支撑服务。

第六条 考核采用百分制评分，基准分值为 100 分。评分项目、分值权重、扣分标准及取证依据，详见附件 2《西咸交通一卡通运维服务考核表》。

第七条 考核内容（包括但不限于以下事项）

1.人员保障：为本项目配置专职运维人员，保障人员队伍稳定性，确保运维服务人员可第一时间联络响应。

2.资料管理：文档资料、日常巡检记录、故障处理台账、周报、月报等运维资料应完整规范、归档齐全。

3.故障响应：运维服务期内发生系统或业务故障时，应第一时间发现问题并及时响应处置，保障业务系统快速恢复正常运行。

第八条 考核方式与程序

1.不定期抽查。甲方对西咸交通一卡通互联互通运维服务开展情况及文档资料进行不定期抽查，检查人员就发现的问题、隐患与运维单位现场确认后，直接填写考核表（详见附件2）作出扣分处理，相关扣分计入年度考核总成绩。

2.年度集中考核。服务期限届满前30个工作日内，甲方组织召开年度考核会议，对服务期内西咸交通一卡通互联互通运维服务工作开展全面考核。

第九条 考核结果评定与应用

1.年度考核得分90分（含）以上评定为合格，低于90分评定为不合格。

2.考核结果为合格的，甲方按照本合同约定足额支付运维服务费。

3.考核结果为不合格的，甲方按以下公式扣减当期运维服务费：

考核扣款额＝当期运维服务费×（1－考核得分÷90）

第十条 本办法自本合同生效之日起施行，至服务期限届满且考核费用结算完毕之日终止。

附件 2：

西咸交通一卡通运维服务考核表

考核内容	考核计分说明	分值	得分	备注
人员保障	至少确定两名技术服务联系人，且保证全天 24 小时响应。联系不到服务联系人，一次扣 0.1 分。	10		
日常巡检	每天检查业务系统情况确保正常运行，做好记录，少一次系统巡查扣 0.1 分，缺少 10 次以上 0 分。	10		
月报	及时以月报形式记录系统运行情况及存在问题，少一次扣 0.1 分，缺少 10 次以上得 0 分。	10		
服务需求	针对甲方新增或临时产生的需求及时响应。无故不进行服务一次扣 0.1 分，累计不提供服务 10 次以上得 0 分。	10		
办卡服务	保障日常市民办卡、充值、退费、退卡、换卡等相关服务，维护政府形象。如有市民投诉，经调查后，刨除客观事实，确因服务问题则每次扣 1 分。	20		
故障处理	收到甲方电话、邮件报修后进行 7*24 响应，并按要求使用电话、邮件、远程控制等方式进行排障。故障处理次数不限。要求提供现场技术支持，解决备份故障时，须在应在 2 小时内响应，如有必要需 4 小时内到达现场进行技术支持。4 小时内无法到场 1 次扣 0.5 分。	20		
运维流程及文档要求	须按照甲方要求建立、更新服务文档，包括但不限于如下内容：网点服务抽查巡检表、客服工作统计表等，少一张表扣 0.5 分。	10		
整体服务情况	根据实际服务综合评分。	10		
加分项	根据实际情况，结合公司服务经验，提出合理化建议，提前防范避免故障发生，更加高效的为市民提供专业专注的服务。累计加分不超过 5 分。			
考核说明：				
甲方签字：		日期：		
乙方签字：		日期：		