JCZB26113944

陕西省固体废物管理信息系统运维项目

技 术 服 务 合 同

甲方：陕西省环境科学研究院

乙方：东软集团股份有限公司

合同签订日期：2026 年 11 月 26 日

甲方：陕西省环境科学研究院

乙方：东软集团股份有限公司

陕西省固体废物管理信息系统运维项目已组织竞争性磋商，陕西省环境科学研究院（以下简称“甲方”）确定东软集团股份有限公司（以下简称“乙方”）为项目的成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

一、项目概况

1、项目名称：陕西省固体废物管理信息系统运维项目

2、项目地点：甲方指定地点。

3、项目内容：

1. 运维范围

陕西省固体废物管理信息系统全部应用软件、支撑软件、基础软件、6 台虚拟服务器运行环境、环保专网及互联网链路、数据库（主备双节点）及系统数据，覆盖省、市、县三级监管部门及全省注册企业用户。

2. 运维内容

（1）驻场运维服务：提供不少于1名专职驻场运维工程师（5×8小时在岗），负责现场问题受理、用户答疑、日常巡检及问题跟踪闭环，无法现场解决的问题，及时移交后台技术团队，并建立驻场工作日志。

（2）周期巡检：每日巡检内容，系统首页及账号登录、企业注册、密码重置、手机APP功能，管理计划备案、危废运输填报、经营单位审核、固废申报、转移管理、台账统计、待办事项等模块功能，核对前一日备份压缩包及日志；每周巡检服务器、网络设备、数据库运行状态；每月开展性能检查、补丁更新与备份功能检查。

（3）日常答疑：实时响应企业客服群、服务热线及在线渠道咨询，记录问题台账，答复准确率不低于98%，复杂问题4小时内给出处理方案。

（4）技术支撑：组建7×24小时值班团队，提供24小时热线、微信、QQ等多渠道支持；建立问题反馈单制度，软件缺陷类问题即时转研发处置，业务需求类问题经需求确认后纳入优化计划。

（5）安全防护：负责网络安全等级保护测评及安全整改，提供运维日志、网络设备配置文档、安全策略说明等资料。

（6）应急响应：按一级（普通）、二级（较严重）、三级（严重）、四级（紧急）四级故障分级处置，远程响应不超过30分钟，重大故障1小时内到场，四级故障到场后1小时内恢复业务，恢复后连续监控72小时并提交处置报告。

（7）运维报告及交付物：按季度提交系统运行维护报告，年度提交运维总结报告、巡检台账、问题处置台账、安全整改报告及绩效自评材料。

3. 需提交资料：乙方应向甲方提交运维周报、月报及年度运维总结报告。交付物分为周期性交付物和事件性交付物两类，详见下列表格。

表 1 周期性交付物清单

序号	交付物名称	提交频次	形式
1	运维周报	每周	电子
2	系统运行维护月报	每月	电子＋纸质
3	中期运维报告	半年	电子＋纸质
4	年度运维总结报告	每年	电子＋纸质（盖章）
5	巡检台账	每周	电子台账
6	变更记录单	按次	电子

表 2 事件性交付物清单

交付物	主要内容	提交时点
故障处置报告	现象、时间线、影响范围、根因、措施、改进	恢复并连续监控后提交
变更方案	目的、步骤、影响评估、验证方法、回退方案	变更实施前提交
变更实施与回退报告	实际执行、方案差异、验证结果、回退情况	变更完成后提交

4. 技术要求

运维服务须符合《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2022)等现行有效相关国家标准；业务数据管理须符合《危险废物管理计划

和管理台账制定技术导则》(HJ 1259-2022)及危险废物电子转移联单等相关数据标准要求。系统年可用率≥99.9%，平均故障修复时间（MTTR）≤2小时。

二、合同价款

1、合同总价款为人民币：贰拾叁万元整（¥230000.00）。

2、合同总价包括：完成采购内容相关的一切费用。

3、合同总价一次性包死，不受其他变化因素的影响。

三、服务期

服务期：一年。

四、款项结算

1、付款方式：

合同签订且乙方派专业人员进场后10个工作日内，支付合同总价款的50%作为预付款，计人民币壹拾壹万伍仟元整（¥115000.00）；服务期过半、乙方提交中期运维报告并经甲方确认后10个工作日内，支付合同总价款的30%，计人民币陆万玖仟元整（¥69000.00）；服务期满，乙方提交年度运维总结报告，经甲方验收合格后10个工作日内，支付合同总价款的20%，计人民币肆万陆仟元整（¥46000.00）。

2、支付方式：银行转账。

3、结算方式：乙方要求甲方付款前，应向甲方提供与待付款金额等额的增值税发票（税率为6%），否则甲方有权迟延付款且无需承担任何责任，同时不免除乙方所应履行的合同义务。

五、甲方权利和义务

1、甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关内容。

2、甲方有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定专业人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

4、甲方应当在约定的时间内，向乙方提供与本项目服务有关的资料。乙方对甲方提交的资料如有异议，应当自收到资料之日起三日内以书面方式向甲方提出，逾期则视为甲方提交的资料完整且符合要求。

5、乙方应当及时对需要甲方作出书面答复的事宜提出要求，甲方应当在约定的时间内就乙方书面提交并要求作出答复的事宜作出书面答复。

六、乙方权利及义务

1、乙方在服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2、乙方在服务过程中，有权对甲方提出与本项目业务有关的问题进行核对或查问。

3、向甲方提供与本项目有关的资料，包括项目人员的资质证书、承担本业务的专业人员名单、编制工作计划等，并按合同中约定的项目范围实施业务。

4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。未经甲方书面许可，乙方及乙方人员不得向任何第三方泄露。否则应赔偿因此给甲方造成的损失。本保密义务不以本合同的无效、终止、解除而免除。

5、在项目服务期间，乙方应按照甲方的要求保证及时到项目现场。同时，针对项目出现较大争议的情况，乙方能有效提出解决争议的方案。

6、乙方应当对其编制的报告的准确性、真实性、可靠性负责，并保证所提交的报告达到行业标准、相关规定以及本合同规定的深度、要求和用途。

7、在本合同有效期内，乙方指定文峰为乙方项目联系人，联系电话13289240525。负责及时沟通有关该项目的事宜，准确落实。如需变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知甲方，并征得甲方书面同意，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

七、违约处理

1、甲方未按照合同约定提供必要的资料，影响工作进度或质量的，乙方不承担进度延后责任。

2、在合同签订后，甲方擅自解除合同的，甲方根据乙方已进行的实际工作量，支付费用。

3、乙方不能按照合同约定的要求（标准、时间）提交文件（因甲方原因或本合同另有约定除外）或人员不能胜任本项目任务，导致本合同无法继续履行时，甲方有权单方解除合同。

4、由于乙方原因，延误了本合同要求的提交时间，每延误一天，乙方应向甲方支付本合同项目总费用的2‰作为违约金，甲方有权从应付未付的费用中扣除。甲方未按本合同约定支付费用的，每延误一天，乙方有权要求甲方支付应付未付费用2‰作为违约金。

八、验收

1、甲方在收到乙方验收申请后一周内，组织相关专业人员召开验收会，以验收会结果作为对服务的最终认可，甲方逾期未组织验收，视为验收合格。

2、乙方在验收时需提供所有相关文本和资料文件。

九、其他事项

1、合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，经见证方确认后，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2、对于因本合同履行而发生的争议，双方可协商解决，协商意见不一致的，任何一方可将争议提交原告方所在地人民法院诉讼解决。

3、本合同一式肆份，双方各执贰份。本合同在甲、乙双方法定代表人（或授权代表）签字（或盖章）盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效。

（下页无正文）

（本页无正文）

甲 方（盖章）：陕西省环境科学研究院

地 址：陕西省西安市碑林区长安北路 49 号

邮 编：710000

法定代表人（盖章）：

被授权代表：孟超

电 话：17702917077

传 真：029-85365386

开户银行：工商银行西安南关支行

账 号：3700021509088200439

日 期：2026 年 月 日

乙 方（盖章）：东软集团股份有限公司

地 址：沈阳市浑南区新秀街2号

邮 编：110179

法定代表人（盖章）：

被授权代表：文峥

电 话：13289240525

传 真：

开户银行：招商银行沈阳南湖科技开发区支行

账 号：2403 8042 5610 001

日期：2026 年 11 月 26 日