黄石市工程建设项目数字化审批平台

运维服务合同书

甲方：

乙方：

签订日期：　　年　　月　　日

签订合同地点：

根据《中华人民共和国民法典》和国家的其他有关规定，现甲乙双方经友好协商，本着平等、自愿、诚实、信任、互惠互利的原则，就乙方为甲方提供黄石市工程建设项目数字化审批平台运维服务，签订如下协议:

第一条 服务内容

（一）运维服务范围

本合同适用于甲方现使用的“黄石市工程建设项目数字化审批平台”。乙方将就本系统现有功能范围内的内容提供有偿运维服务，超过该范围的，由双方另行协商。

（二）合同服务期限

本合同约定的服务期限为 1 年，即从 2026 年__月__日起至 2027 年__月__日止。

（三）运维服务内容:

（1）现场服务：派驻运维 1 名工程师驻黄石市住新局现场，按照局上班时间提供运维服务，包括技术支持、每天巡检和定期全面巡检等技术服务。

（2）标准化运维服务：乙方负责黄石市工程建设项目数字化审批平台的日常维护，确保系统用户正常使用，记录日常运维台账。

（3）问题处理：处理系统日常使用过程中出现的各类问题，及时响应用户反馈的技术需求。

（4）再培训服务：指乙方以现场培训及电话、网络等远程

方式为甲方及其他系统使用人员提供关于产品使用培训的服务。

（5）安全服务：加强平台日常运维，保证平台安全稳定运行。及时修复安全漏洞，满足网络安全的有关规定，确保平台数据安全。

（6）打印表单维护：维护系统日常使用过程中的各种打印表单。

（7）业务表单维护：系统使用过程中根据管理部门或系统使用人员的需要，对业务表单进行维护，对数据库业务表中的相关字段进行增、减、删等操作。

（8）外部接口内容维护：与外部对接的接口标准的字段发生变化时，进行相应的调整。

（9）统计数据维护：根据管理部门的需要对业务数据进行个性化统计，输出统计报表，系统标准统计模板统计的数据发生不准确时，排查原因，尽最大限度的进行数据修复或完善统计模板以便统计数更精确。

（10）业务数据维护：对日常业务办理过程中发生的错误办理、错乱数据、不正确的操作造成的数据紊乱，在不能走变更业务进行修复的情况下，得到业务主管部门同意后，人工后台进行数据修复。

（11）系统使用优化升级：在系统使用过程中，对系统使用人员提出对现有功能可以进行优化升级的，在不涉及系统重大功能模块改动和代码改动的情况下进行优化升级，以便提高系统使

用的流畅性、易用性、减少人为低级错误的发生。若系统现有模块功能升级不超过原系统建设投资额的10%,提供免费的优化和完善调整。相关工作量核算及费用标准参照行业通行规范执行。

（12）运维服务响应时间：一般故障工作日1小时内响应、非工作时间4小时内响应；严重故障实行全天候30分钟极速响应，优先保障核心业务快速恢复。

第二条 工作要求

1.服务方驻场工程师须具备2年以上相关维护工作经验；驻场工程师服从甲方的上班时间安排,全身心投入到黄石市工程建设项目数字化审批平台维护工作中，禁止做其它无关的事项；驻场工程师需与服务方就甲方的运维服务签署保密协议。

2.如遇重大问题，服务方需派技术团队上门服务，及时处理运维中发现的问题,确保黄石市工程建设项目数字化审批平台的安全可靠运行。系统出现故障时，服务方应及时作出响应，并在4小时内解决问题。如服务方所派技术人员在运维服务中，出现失误给用户方（甲方及其他系统使用人员）工作造成影响的，甲方按照失误严重程度分级扣减运维服务费(相关费用从质保金中扣除): ①轻微影响，业务短暂阻滞、无群众投诉，单次扣除100元；②一般影响，业务较长时间受阻、产生咨询投诉，单次扣除300元；③较大影响，业务停滞、引发集中投诉，单次扣除500元。造成重大损失或造成不良影响的，甲方有权随时终止合同。

3.驻场工程师服从甲方工作安排。做好日常巡检和常规维护

工作，并做好台账记录。平台出现重大故障或进行平台更新维护，应及时报告甲方知晓或同意。驻场工程师必须保持稳定，未经甲方同意，服务方不得对驻场工程师进行调整；甲方对驻场工程师服务质量不满意的，服务方无条件予以调换。

第三条 费用及付款方式

1.本合同总金额为人民币_____元（大写：_____）整。

2.甲方分期支付乙方。具体支付方式和时间如下：

合同签订且服务满一季度后，甲方向乙方支付合同金额的30%；服务期满后，支付剩余款项。

乙方单位名称、地址、开户银行和账号为：

单位名称：_____

地　　址：_____

开户银行：_____

账　　号：_____

上述账户信息如有变更，乙方应在协议约定的相关付款期限前至少提前10个工作日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。

第四条 甲方的权利和义务

1.甲方承诺在乙方服务过程中，及时提供必要的硬件设备、网络环境，并在服务过程中提供专人协助处理。

2.甲方承诺在乙方服务过程中，提供必要的文档资料、数据信息以供乙方诊断及优化系统软件。

3.甲方承诺在乙方完成本合同的技术服务内容后，给予乙方出具《项目进度确认表》并加盖公章。

第五条 乙方的权利和义务

1.服从甲方工作安排，严格遵守甲方有关规定。

2.乙方按照合同规定的内容严格执行合同，组织人员进行合同的实施工作，包括系统维护、调试、培训工作等。

3.遵守国家保密法律、法规、规章制度，履行保密义务，不记录、不存储、不复制、不留存办公系统中的一切信息。不以任何方式泄露在维护工作中接触和知悉的秘密或敏感信息，不擅自发表、谈论办公系统中未公开的信息内容。

第六条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务

乙方应严格遵守甲方有关信息保密规定，不得向甲方索取或通过其他方式带走信息系统安全、网络运行、业务办公的有关敏感信息，包括但不限于以下信息:

1.《中华人民共和国保守国家秘密法》明确的保密内容。

2.应用系统中的业务数据。

3.所有带密级的文件。

4.服务期配置参数和操作系统、数据库系统及应用系统用户名及密码。

5.其他可能影响网络运行、业务办公、信息系统安全的信息。

本合同约定的保密条款自合同生效之日起至合同到期后XX年内。

第七条 安全条款

1.乙方服务人员不得利用甲方黄石市工程建设项目数字化审批平台从事危害国家利益或甲方利益的活动，在服务过程中不得危害黄石市工程建设项目数字化审批平台的安全。

2.乙方技术人员现场服务应遵守甲方机房管理制度，不得将无关人员带入机房，不得擅自将属于甲方的任何物品带出。

3.甲方如遇到事故、故障等紧急情况需乙方立即提供服务时，乙方按照甲方的要求开展相关工作，事后由甲方补办相关手续，乙方应予以协助。

4.更改系统设置、系统重新安装、应用程序升级、涉及数据库及核心网络设备等重要操作，乙方技术人员应编制工作方案、应急预案和安全措施报甲方审核同意，做好数据备份和安全措施后，方可开始工作，并接受甲方运行维护部门人员对工作全过程进行监护。工作完工后，乙方应填写服务工作记录，详细记录检修维护内容、操作步骤、变更情况、处理结果等交甲方监护人员签字确认。

5.未经甲方允许，乙方在提供服务的过程中不得对与工作内容无关的设备、软件系统进行操作、更改。

6.为方便乙方工作，甲方向乙方提供相关系统的用户账号和临时密码。乙方工作结束后，甲方即修改密码。

7.乙方应对服务范围内的信息系统建立相应的系统维护和服务档案。

8.乙方派驻甲方现场的技术人员与甲方不存在劳动或劳务关系，乙方技术人员派驻现场服务期内应做好安全管理和防护，出现任何事故的自行承担相应责任。

第八条 验收与确认

甲乙双方确定，按以下标准及方法对乙方完成的技术服务成果进行验收或确认：按照本合同的规定，完成本合同约定的技术服务内容。

第九条 违约责任

1.若非甲方原因，乙方逾期提供服务的，乙方向甲方支付逾期违约金，逾期违约金为每延误一天的赔偿费按合同总价款的2%收，直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价款的 10%。一旦达到误期赔偿最高限额且仍无法按期提供服务的，甲方有权终止合同。

2.若乙方逾期响应甲方的服务需求，经过甲方催告，乙方仍逾期，乙方每次应向甲方承担违约金 2000 元，本项违约金的最高限额为合同总价款的 10%。

3.乙方必须确保服务甲方使用的软件产品具有软件授权、不侵犯他人合法权利，否则视为乙方构成根本违约，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方退还已收合同款项，同时向甲方承担合同总价款的 20%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿相应损失。

4.如因乙方的原因，未能履行向甲方承诺的服务条款，以至

影响甲方正常工作的开展并给甲方带来严重损失，乙方接受甲方经济处罚，但处罚金额最高不超过本服务合同总价款的 10%。

第十条 乙方应当按以下方式向甲方交付研究技术服务成果

1.技术服务成果交付的形式及数量：合同约定的运维服务各项内容。

2.技术服务成果交付的时间及地点：约定期限内在甲方指定地点交付。

第十一条 项目联系人

1.甲乙双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 XX 为甲方项目联系人，乙方指定 XX 为乙方项目联系人。

2.一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，应承担相应责任。

第十二条 合同终止

甲乙双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同：

1.因发生不可抗力或技术风险；

2.其中任意一方违约。

第十三条 对不可抗力的处理规定

1.协议签订任何一方因战争、火灾、水灾、台风、地震等国际惯例视作不可抗力受阻，而无法履行其协议义务时，本协议可解除或经协商将执行时间延长与上述事故持续相等日数。

2.因不可抗力致使无法履行部分义务或全部义务一方应立即

以书面形式通知对方无法履行义务的理由，在不可抗力发生后七天内，提交回主管机构核发的证明以证实该不可抗力之发生，允许延期履行、部分履行或终止合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

3.因不可抗力致使无法履行义务一方应于该不可抗力事件终止或排除后，立即以书面形式通知对方。

4.因不可抗力影响协议执行超过50天，双方应就协议的进一步执行与否进行磋商并达成一致。

第十四条 争议解决

甲乙双方因履行本合同而发生的争议，应通过友好协商解决。协商、调解不成的，确定按以下第___种方式处理：

1.提交仲裁委员会仲裁；

2.依法向所在地人民法院起诉。

第十五条 合同组成

由本合同书包括附件1：黄石市工程建设项目数字化审批平台运维实施方案；附件2：安全保密协议；附件3：驻场人员安全背景审查资料。

第十六条 合同份数

本合同一式六份，甲、乙双方各持三份，具有同等法律效力。