

西咸新区公共资源交易中心自建系统维护 服务合同

合同编号：

委托单位：陕西省西咸新区公共资源交易中心

服务单位：国泰新点软件股份有限公司

西咸新区公共资源交易中心自建系统 维护服务合同

本合同是由以下各方签订：

购买方(甲方)： 陕西省西咸新区公共资源交易中心
单 位 地 址： 陕西省西咸新区沣泾大道创新大厦裙楼二层
联 系 电 话： 33585732
传 真 号 码： 33585732 邮 编： /
法 人 代 表： 赵娟 经 办 人：

提供方(乙方)： 国泰新点软件股份有限公司
注 册 地 址： 张家港经济开发区（杨舍镇长兴路）
通 信 地 址： 江苏省张家港市北二环路与江帆路交界处（新点软件东区）
联 系 电 话： 0512-58188000
传 真 号 码： 0512-58132373 邮 编： 215600
法 人 代 表： 曹立斌 经 办 人： 王浩
开 户 银 行： 建行银行张家港分行 账 号： 32201986236059183983

项目名称：西咸新区公共资源交易中心自建系统

（以下简称“业务系统”）

依据《中华人民共和国民法典》之相关条款，甲乙双方经友好协商，就维护服务达成如下协议：

一、商务要求

一、 1、**服务期限**：本合同自从2023年11月14日起，2024年11月13日止，自合同签订之日起一年，在维护期到期前一个月，双方协商续约事宜。

2、**质量标准**：达到国家现行法律法规及行业要求合格标准。

3、付款方式：

3.1 采购人结算，在付款前，乙方必须开具等额增值税普通发票给甲方；否则甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款责任。

3.2 合同总价包含完成采购内容所需的全部费用，包括完成项目所需的直接费用、间接费用、税金及其他完成项目内容所需的费用等；

3.3 与本合同项目相关的所有费用，不因任何因素调整合同总价。

3.4 如有特殊情况，付款方式与甲方协商解决。

4、维护费用

该项目维护服务费（含税）为人民币陆拾伍万捌仟元整(¥ 658000 元)，该费用分四次支付，每次付款依据服务评价（附件一）结果按比例支付：

第一次付款（2023年12月15日之前）支付合同金额25%，为人民币壹拾陆万肆仟伍佰元整(¥164500元)；

第二次付款（2024年4月15日之后）支付合同金额25%，为人民币壹拾陆万肆仟伍佰元整(¥164500元)；

第三次付款（2024年8月15日之后）支付合同金额25%，为人民币壹拾陆万肆仟伍佰元整(¥164500元)；

第四次付款（2024年11月15日之后）支付合同总额25%，为人民币壹拾陆万肆仟伍佰元整(¥164500元)；

二、技术要求

2.1 项目概述

（一）项目名称

西咸新区公共资源交易自建系统运维项目

（二）项目维护内容

主要维护内容包括中心招标代理服务平台、金融服务支撑平台、保证金管理



系统、政府采购工程系统、物业交易系统和不见面开标系统运维。

各系统的维护服务主要内容包含不限于以下方面：

1、及时修复平台运行过程中涉及的系统问题、业务问题、网络问题和数据等问题；

2、做好因行业政策调整、营商环境或中心的亮点创新要求对各类系统的完善与修改；

3、做好系统数据、网络等安全防范，保障系统平稳安全运行；

4、做好涉及系统技术操作方面的日常解释服务工作，保障日常交易项目的顺利运行；

5、做好各类系统平台服务器的日常巡检和正常运行保障工作；

6、其他突发事件的系统保障服务工作。

（三）运维目标

根据平台/系统的实际运行情况，结合用户的需求，优化系统功能。在提高效率的基础上，提高平台/系统对业务的支持力度。同时，在系统维护期间内，需要保证平台/系统稳定运行，不出现宕机、严重故障影响到平台/系统的正常运转，影响交易中心的正常工作。

运维团队需为平台/系统的相关用户提供日常使用的 Bug 处理和使用类问题咨询、系统问题排查，保障客户系统稳定、持续运行而提供的全面、专业的需求分析、运维的服务，保障平台的正常稳定高效运转，提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。

2.2、维护内容

序号	系统名称	维护服务内容及工作量	备注
1	代理服务平 台	1、网站整改，按照网站整改报告进行整改 2、业务系统使用 bug 处理及优化 3、业务系统使用问题记录 4、使用者的问题记录、回复 5、数据支持及统计工作 6、系统培训工作 7、代理服务平 台的使用培训工作 8、CA 驱动的更新及维护 9、服务器日常巡检工作	

		<p>10、服务器补丁修复</p> <p>11、数据库的备份及备份巡检</p> <p>12. 依据交易中心“一标一评”实施细则，完成招标代理服务平台优化改造。</p>	
2	金融服务平台	<p>1、网站整改工作</p> <p>2、数据统计支持工作</p> <p>3、问题解答与回复</p> <p>4、业务系统使用 bug 处理及优化</p> <p>5、服务器的日常巡检工作</p> <p>6、服务器的补丁修复</p> <p>7、数据库的备份及备份巡检</p>	
3	保证金管理系统	<p>1、银行接口保障工作</p> <p>2、保证金咨询问题及回复</p> <p>3、保证金使用 bug 及问题处理及优化</p> <p>4、数据支持及统计工作</p> <p>5、银行接口的检测及维护</p> <p>6、银行接口问题的排查与处理</p>	
4	采购工程平台	<p>1、系统使用 bug 及问题处理及优化</p> <p>2、中心端使用系统 workflow 及应用保障</p> <p>3、企业端使用系统保障</p> <p>4、系统使用的问题解答与回复</p> <p>5、系统的数据支持及统计工作</p> <p>6、采购工程系统的培训工作</p> <p>7、服务器的日常巡检</p> <p>8、服务器的操作系统升级</p> <p>9、数据库的备份及备份检查</p>	
5	物业交易系统	<p>1、系统使用 bug 及问题处理及优化</p> <p>2、中心端使用系统 workflow 及应用保障</p> <p>3、企业端使用系统保障</p>	

		<p>4、系统使用的问题解答与回复</p> <p>5、系统的数据支持及统计工作</p> <p>6、系统的使用操作培训，包含投标单位、招标代理等身份</p> <p>7、物业平台的数据推送服务保障，主要是针对网站进行数据推送</p> <p>8、物业平台的评标系统使用日常保障，主要是评标专家的使用问题记录保障</p> <p>9、服务器的日常巡检</p> <p>10、服务器的操作系统升级更新</p> <p>11、数据库的备份及备份巡检</p> <p>12、服务器的网络维护</p> <p>13、物业平台对接保证金、电子保函的接口维护</p>	
6	不见面开标系统	<p>1、招标代理使用问题回复</p> <p>2、投标单位时候用问题及回复</p> <p>3、招标代理及投标单位使用 bug 及问题处理</p> <p>4、对接第三方的接口维护及保障</p> <p>5、开评标现场的设备及应用保障</p> <p>6、投标单位的问题使用及应用保障</p> <p>7、驱动的升级及保障工作</p> <p>8、服务器的巡检工作</p> <p>9、服务器的操作系统升级</p> <p>10、数据库的备份及备份巡检</p> <p>11、系统的操作使用培训</p>	
7	维护需求	<p>1、西咸不见面开标系统中，新增代理方可以在解密未截止之前点击结束解密。</p> <p>2、西咸新区工程系统需要兼容农行保证金，针对西咸新区所有的辖区均进行农行保证金的兼容开发；</p> <p>3、中介超市网站，按照要求增加网站标识等信息。</p>	

2.3、运维工作

2.3.1、项目运维要求

若在运维期间，依据国家政策法规调整或行业规则调整，不涉及大的系统升级改动工作外，甲方提出的平台、系统优化方案，运维服务人员需及时进行内部协调，对方案进行分析，并满足甲方日常管理对系统、平台的优化需求。日常负责运维交易中心门户网站，网站出现故障或子栏目板块需要调整，应予以配合完成。

项目运营和维护整体方案需提供详细方案包括项目运维的新需求开发计划、项目实施过程管理、治理管理体系保证措施、项目建设电子化管理手段、系统调试方案。

2.3.2、运维服务的内容和措施

需提供详细的运维方案、应急处理程序、保障措施，需包括：组织及人员保障、数据保障、安全条款、宣传和培训、巡检日志、保密服务。

2.3.3、技术培训

需提供详细方案，主要包括项目培训的基本要求、系统培训前与客户负责人沟通、项目实施培训方式、人员培训计划及师资配备、培训总结、答疑、培训质量控制计划。

2.3.4、运维团队及人员要求

乙方须派驻不少于1名专业运维工程师(具有公共资源交易中心系统运维经验)负责本项目运维服务范围内所有系统的现场故障处理、巡检、优化等运维服务工作。

二、工作职责及故障处理要求

(一) 驻场时间及响应时效

1、乙方保障交易中心自建系统的正常运行和使用，提供7*24小时无休假响应支持服务，5*9小时驻场运维服务。

2、运维范围内的软、硬件系统在工作时间内发生故障时，驻场运维人员接到报修后立即响应，由驻场运维人员进行故障处理，在非工作时间内发生故障后，运维人员在报修后2小时内到达现场处理。若发生重大硬件系统故障，乙方需要在接到告警2小时内到达现场处理，保证至少4小时内排除故障，具体参考(二)具体响应时效及故障处理流程。

(二) 具体响应时效及故障处理流程

1、交易系统核心软硬件发生故障的，运维驻场人员立即现场响应、1小时内解决，如驻场运维人员无法解决，立刻对接乙方公司后台研发技术人员处理，4小时内解决故障。故障处理时，需按照创新大厦相关管理规定进行作业，修复

或作业有动工、动火需求，需提前报备交易中心，并根据相关规定配合交易中心向创新大厦物业、工程部、消防部开具申请单。交易系统核心软硬件故障处理完成后，乙方应 24 小时内提供详细故障处理报告（包括故障描述、发生原因、解决结果和采取的预防措施等内容），加盖公章并递交至交易中心备案。

2、乙方无法排除故障的，应及时对接系统后台研发人员尽快处理故障问题。交易核心软硬件故障处理完成后，乙方应 24 小时内提供详细故障处理报告（包括故障描述、发生原因、解决结果和采取的预防措施等内容），加盖公章并递交至交易中心备案。

3、若故障发生后，在约定的响应时效内，乙方无法完成故障排查及修复工作，由此产生的合理费用由乙方据实支付，乙方须免费协助其开展工作。

4、因未按时或按操作规程排除或修复故障造成的设备损坏、消防安全、开评标工作不能有序开展等问题，相关经济损失和法律风险由乙方和施工方承担。

（三）完善服务制度及工作流程

乙方应根据交易中心现场实际业务情况制定详细的故障处理流程、应急响应方案，根据出现故障的严重级别，提供相应的响应及现场支持服务，确保中心设备及系统的正常运行。

1、完成每日故障处理分析报告，乙方须定期对故障处理情况进行汇总，对甲方反馈的交易系统故障处理并反馈处理结果，建立并定期更新常见问题处理知识库。

2、节假日工作保障要求乙方须根据甲方要求，提供对重要工作、重点时间（春节、清明、五一、中秋、十一等节假日及其他重点时间）、重大任务的系统运维保障。除驻场运维人员外，乙方根据甲方实际需要，安排其他专业工程师提供现场技术支持。

3、保密服务：要求乙方须与甲方签订相关保密协议，现场驻场运维人员也必须签订相关保密协议，在设备维护过程中对交易项目敏感信息不得向第三方透漏，否则交易中心有依法追究法律责任的权利。

三、服务评价

服务评价由各系统、平台实际应用部门工作人员负责填写，满分 100 分，每季度评价一次，依据评价结果按比例进行付款。）（详见附件一：陕西省西咸新区公共资源交易中心考核评分表）

评价得分 ≥ 90 分，评价结果为满意，100%比例付款；

评价得分 ≥ 80 分，评价结果为比较满意，90%比例付款；

评价得分 ≥ 70 分，评价结果为一般满意，80%比例付款；

评价得分 < 70 分，评价结果为不满意，乙方存在服务缺陷或造成严重系统

故障，甲方采取单次议定方式按 70%以下比例付款。

四、违约条款

若乙方未按合同约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，乙方拒不整改或经整改后仍不符合甲方要求，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总价款 20%的违约金，因此给甲方造成损失的，乙方应当赔偿全部损失、包括但不限于直接损失、间接损失。

五、争议解决

合同争议部分，双方应当协商解决，协商不成的可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

六、其他

1. 其他未尽事宜，双方友好协商解决或签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

2. 本协议一式肆份。双方各执贰份，肆份协议具有同等法律效力。

3. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日生效。

七、送达

本合同所记载的地址和联系方式适用于双方往来联系、书面文件送达以及争议解决时法律文书的送达。因地址和联系方式错误而无法直接送达或妥投的，自交邮后的第三日视为送达。一方拟变更地址或联系方式的，应提前书面通知对方，且在对方实际收到变更通知后才发生变更效果，否则一方应按照原信息进行的送达一经送出即视为送达成功。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



地址：



电话：

授权代表签字：

2023年 11月 9日

乙方（盖章）：



地址：

电话：

授权代表签字：

2023年 11月 9日



陕西省西咸新区公共资源交易中心考核评分表

序号	评价项目	分值范围	部门考核评价赋分	考核部门
1	代理服务平台	0-20		交易保障部
2	金融服务平台	0-10		综合财务部
3	保证金管理	0-10		综合财务部
4	政府采购工程平台	0-20		采购业务部
5	物业交易系统	0-20		工程业务部
6	不见面开标系统	0-20		交易保障部
7	分值汇总	0-100		