

合同编号：SFZX-2022-076

技术服务合同

项目名称：陕西省 ETC 发行服务系统软件运维项目

委托方（甲方）：陕西省高速公路收费中心

受托方（乙方）：安徽皖通科技股份有限公司

签订地点：西安市

中华人民共和国科学技术部印刷

填 写 说 明

- 一. 本合同为中华人民共和国科学技术部印刷的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。
- 二. 本合同书适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。
- 三. 签约一方为多个当事人，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。
- 四. 本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并作为本合同的组成部分。
- 五. 当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

技术服务合同

委托方（甲方）：陕西省高速公路收费中心

地址：陕西省西安市未央区未央路 208 号

邮编：710000

项目联系人：张啸林

电话：18991815363

受托方（乙方）：安徽皖通科技股份有限公司

地址：安徽省合肥市高新区皖水路 589 号

邮编：230031

项目联系人：李堂宝

传真：0551-62969293 电话：15291985153

本合同甲方委托乙方就陕西省高速公路收费中心 etc 发行服务系统软件运维项目进行提供专项技术运维服务，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》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行技术服务内容及技术要求如下：

（一）服务内容

1、服务范围：陕西省高速公路 ETC 发行服务系统应用软件和配

套的第三方中间件、数据库应用，以及与部省中心、合作银行、高速公路经营管理单位系统间信息交互、功能接口、表单数据等的运行维护与技术支持（详见附件：维护清单）。

2、运维服务的主要内容：保障ETC发行服务系统应用软件正常运行，各项功能正常实现，端口访问平稳顺畅，数据信息正常交互、存储，及时处理各种业务异常等。主要涵盖以下内容：

（1）保障ETC发行系统应用正常运转，保障线上线下网点ETC发行办理业务正常开展，及时处置ETC在办理发行、认证监管、安装激活和发行认证等方面出现的问题，修补应用软件功能漏洞与缺陷，升级第三方支撑软件，保障软件层功能的连续、稳定、高效。

（2）保障ETC售后服务功能正常开展，解决用户使用中存在的发行类问题，解决发行网点、合作银行、客服热线反馈的日常问题，解答客服反馈涉及的发行技术问题；处理部级认证监管、营改增、总对总、OBU选装、发票平台以及省内分对分业务系统产生的各类技术异常问题；处理合作银行发行和用户使用过程中反馈的状态名单、注销新办、包年业务、信息修改与车牌占用等各类异常；处理收费管理单位、稽核部门涉及发行异常、数据治理、车卡异常交易的技术查证等问题。

（3）保障ETC交易正常结算请款，按时处理各类清分、结算、划拨资金数据在传输交互、记账确认、争议处理、请款划拨、表单统计和退款补交等方面出现的异常问题，及时修正差错数据；保障与部省中心、合作银行间数据核对、传输解析、存储备份等业务开展；处理修正系统或人为因素导致的各类数据异常问题。

（4）保障各银行与发行服务系统间扣款、追缴和交易对账业务正常运行，确保日常交易、统计结算数据核对无误，及时处理各业

务系统间出现的对账差异。

(5) 保障 ETC 发行服务系统软件在基础硬件环境正常、连续、稳定运行，配合做好基础环境升级优化、漏洞修补、安全调整、性能测试等方面的软件调整和配合工作；

(6) 协助做好 ETC 发行服务功能完善的需求分析、功能设计、验证测试等工作；协助合作银行完成各类银行系统功能的验证、测试与技术支持工作。

(7) 协助开展 ETC 业务和技术培训工作。

(二) 服务基本要求

服务工作主要包括：日常巡检、运行保障、功能完善和应急处置。

1、日常巡检

(1) 应用程序的巡检及预警服务，主要针对 ETC 发行服务系统应用软件、第三方中间件每日开展常态化检查，确保发行认证、公共接口、网点服务、数据备份、安全防护、运行监测等方面的各项功能运转正常，及时处置各类软件突发故障和异常问题。

(2) 配套硬件平台巡检及预警服务，主要针对核心应用服务器集群、数据库存储、网络安全设备以及部省、银行交互设备等系统硬件设备开展日常巡检，发现并记录运行状态情况，及时书面反馈不良或隐患信息，协助相关单位做好故障修复和功能验证。

(3) 定期组织开展系统安全演练，针对软件系统功能进行破防试验，编制巡检报告和优化方案，开展专项问题分析并提出合理化建议等，确保服务期间系统的正常运行。

2、运行保障

(1) 发行服务保障工作，针对省内 ETC 发行系统、服务网点、

合作银行、收费管理单位和拓展应用运营商在 ETC 发行服务日常使用、异常处理等方面开展保障性技术服务工作，提供现场或远程技术支持保障，解决相关软件和数据异常问题，提供技术性指导意见，协助保障功能正常运行。

(2) 售后客服保障工作，针对 ETC 用户使用中产生的各类客户投诉、售后服务、异常解除、数据清理等异常，提供对等的技术支持服务，协助客服人员处理用户投诉，配合合作银行及相关单位查询验证。

(3) 清分结算保障工作，针对每日 ETC 交易传输解析、结算记账、争议判定、请款划拨，及时处理软件故障，确保所有结算环节按时完成；完成特殊时期交易判定、拦截和争议处理；协助做好争议交易仲裁处理和证据提交等工作；协助合作银行请款确认和对账核算的技术支持工作。

(4) 应提供 7*24 小时实时监测及响应服务、5 天*8 小时驻场服务，驻场人员不少于 1 人。

3、缺陷优化修复

(1) 功能优化方面。结合 ETC 业务和客服反馈问题，每季度集中并针对性开展软件功能优化，开展功能需求分析，制定需求设计方案，组织开展软件功能完善和软件的测试、验证、完善与部署上线等工作。

(2) 运行效率方面。每半年开展软件运行效率测试和评估工作，修补系统功能缺陷或不合理流程，提高系统运行效率，不断提升软件性能内聚，降低功能间耦合能力，优化应用软件模块化和效率化性能。

(3) 流程处理方面。年度或结合部省升级工作安排，开展软件

和业务流程分析，重点根据发行服务、清分结算相关的业务要求，梳理运营规则与软件处置流程，针对性进行软件流程优化完善，跟踪应用效果及时进行维护改善，确保软件流程满足运营规则各项要求。

4、应急响应与处理

(1) 维护团队应具备丰富的应急响应与处理能力，能够根据日常巡检情况，提前做好服务器宕机、服务中断、网络异常等事故前期预判，提供合理可行的应急响应方案，事故处理后可以快速恢复系统的正常运行，提供完整的处理分析报告。

(2) 维护服务单位有较为广泛的技术资源协调能力，技术后援团队技术实力雄厚，能够组织各层面专家对问题根源进行分析，制定出详尽有效的解决方案和措施。

5、故障维护响应时间

在系统运行期间出现故障或不确定因素导致系统无法正常运行时，需驻场运维或者专业团队人员及时响应处理，具体响应时间和处理时间如下表：

响应时间和现场维护时间

系统功能	响应时间	处理时间
ETC 发行系统（包括发行相关业务系统）	30 分钟内	2 小时内
清分结算系统（包括结算相关业务系统）	30 分钟内	2 小时内
小程序、APP	30 分钟内	3 小时内
运行监控系统	30 分钟内	3 小时内

(三) 技术服务的方式：依照甲方实际需求，提供线下、线上等多种服务形式。

第二条 乙方应按下列要求完成技术服务的工作：

(一) 技术服务地点：陕西省高速公路收费中心现场

(二) 服务期限：12个月，自本合同签订并生效之日起算。

(三) 技术服务质量要求：

满足符合陕西省高速公路收费中心 etc 发行服务系统项目的工作要求，确保不因乙方责任而给甲方造成经济损失，导致甲方工作不能正常开展。

(四) 技术服务质量期限要求：与技术服务期限相同。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：（一）提供技术资料：

1、无

(二) 提供工作条件：

1、给乙方提供必要的配合

2、帮助乙方协调外部关系

3、对经甲方书面同意，乙方确实所做的工作量予以确认

4、按时支付乙方技术服务费用

(三) 其他：需经双方协商才能终止服务合同；若乙方服务出现违反本合同约定之事项或产生重大失误或因乙方维护服务不能满足陕西省高速公路收费中心 etc 发行服务系统软件正常运转的，甲方可在通知乙方的情况下单方解除本合同，终止合同的，乙方按已服务期限比例收取费用，并退还甲方多支付的部分。

(四) 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：无

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

（一）技术服务费总额为：人民币大写壹拾玖万元整（¥190,000.00元）（合同总金额包括乙方服务人员差旅费、通讯费、税费等所有相关费用）。

（二）结算方式：项目建设费由甲方分期（一次或分期）支付给乙方。

具体支付方式和时间如下：

1、第一次支付，系统运维3个月后，乙方向甲方提交3个月系统运维报告后5日内，甲方向乙方支付合同款项的25%，即（人民币）肆万柒仟伍佰元整（¥47,500.00元）；

2、第二次支付，系统运维6个月后，乙方向甲方提交6个月系统运维报告后5日内，甲方向乙方支付至合同额的50%，即本次支付（人民币）肆万柒仟伍佰元整（¥47,500.00元）；

3、第三次支付，系统运维9个月后，乙方向甲方提交9个月系统运维报告后5日内，甲方向乙方支付至合同额的75%，即本次支付（人民币）肆万柒仟伍佰元整（¥47,500.00元）；

4、第四次支付，系统运维12个月后，乙方向甲方提交12个月系统运维报告，并经甲方审核通过后5日内，甲方向乙方支付合同款项剩余金额，即（人民币）肆万柒仟伍佰元整（¥47,500.00元）；

5、甲方每次付款前，乙方必须向甲方开具等额增值税专用发票（税率6%），否则甲方有权拒绝付款。

6、乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：招商银行合肥卫岗支行

账户名称：安徽皖通科技股份有限公司

账号：551902112210206

7、由于乙方提供的发票不符合税务机关要求，给甲方造成损失的由乙方承担赔偿责任。

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

(一) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：无

(二) 涉密人员范围：无

(三) 保密期限：无

乙方：

(一) 保密内容（包括技术信息和经营信息）：乙方提供服务过程中接触到的甲方陕西省高速公路收费中心 etc 发行服务系统软件中全部的信息，包括但不限于 ETC 用户、车辆信息、交易数据、清分结算、状态名单等。

(二) 涉密人员范围：乙方及乙方在合同项下的全部工作人员。

(三) 保密期限：非取得甲方的书面同意的情况下保密义务持续存在。

(四) 泄密责任：承担因泄密导致的甲方及其他第三方权益受损的一切经济责任及法律责任。

(五) 甲、乙双方另行签订保密协议作为本合同的附件（附件 2），约定双方在保密方面的权利与义务及违约责任。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方书面提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在30日内予以书面答复；逾期未予答复的，视为同意：无

第七条 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

(一) 乙方完成技术服务工作的形式：软件专项技术运维

(二) 技术服务工作成果的验收标准：保障 ETC 发行服务系统应用软件正常运行，各项功能正常实现，端口访问平稳顺畅，数据信息正常交互、存储，及时处理各种业务异常。

(三) 技术服务工作成果的验收方法：乙方提交的 3 个月、6 个月、9 个月、12 个月运维服务报告，经甲方确认后，视为验收合格。

(四) 验收的时间和地点：现场验收

第八条 双方确定：

(一) 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲（甲、双）方所有。

(二) 在本合同有效期内，乙方利用甲方提交的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲（乙、双）方所有。

第九条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

(一) 乙方 违约责任的处罚条款

1、乙方提供维护服务，派技术人员对硬件设备系统进行检查维护，每日巡检进行记录，每季度提交季度报告，季度维护报告提交日期为下季度第一个月内（如遇节假日，可顺延）。每逾期 1 天扣除维护服务费 500 元，逾期天数以实际提交报告日期为准。

2、当 ETC 发行应用软件系统出现异常，且属于服务商维护范围内，按以下标准违约赔偿：

(1) ETC 发行应用软件系统出现异常，1 小时内未及时发现，每次扣除维护服务费 500 元。

(2) ETC 发行应用软件系统出现异常，如影响 ETC 业务，应不晚于 4 小时内恢复；未影响 ETC 业务，应不晚于 24 小时内恢复。不能按时恢复的每次扣除维护费 1000 元，且由服务商并承担在此期间产生的一切费用。

3、所维护系统不得出现弱口令，以及重大安全事故，如发现弱口令，每次扣除维护服务费 1000 元。

(二) 甲方违反本合同第三条约定，应当承担因不积极配合带来的后果及乙方的经济损失。

(三) 本合同所约定乙方赔偿甲方的损失，包含甲方的直接经济损失，还包括甲方因此开支的包括但不限于差旅费、公证费、鉴定费、律师费、保全费、保全保险费、诉讼费、仲裁费等一切费用。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 张啸林 为甲方项目联系人，乙方指定 李堂宝 为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：无

(一) 一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式提前 7 天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，否则由此引起的后果及责任由变更方承担。

(二) 任何一方采用邮寄方式给对方发送通知的，当邮政单位或速递公司按通常方式将邮件送至对方联系地址时，即视为对方已收到了该通知。若因“地址不详”、“查无此人”、“电话不通”、“对方拒收”或其他原因，导致邮件被退回之日，视为已经送达。采用电子邮箱送达的，一方发出电子邮件时点即为送达。采用手

机信息送达的，甲方发出手机短信时点即为送达。采用现场送达的，一方送达至另一方住址现场，该方工作人员签收即为送达。

(三) 双方一致同意若因本合同项下争议以诉讼方式解决纠纷时，人民法院向各方送达相关法律文件的送达地址为本合同列明的地址，法律文书到达时，无论是否签收，都视为送达完成。

第十一条 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，可以解除本合同：

(一) 发生不可抗力：_____

(二) 无_____

第十二条 双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，确定按以下第 2 种方式处理：

(一) 提交 西安 仲裁委员会仲裁；

(二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十三条 双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下： 无_____

第十四条 与履行本合同有关的下列技术文件，经双方以 协议 方式确认后，为本合同的组成部分：

(一) 技术背景资料： 无_____

(二) 可行性论证报告： 无_____

(三) 技术评价报告： 无_____

(四) 即使标准和规范： 无_____

(五) 原始设计和工艺文件： 无_____

(六) 其他： 无_____

第十五条 双方约定本合同其他相关事项为： 无_____

第十六条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，并具有同等

的法律效力。

第十七条 本合同经双方法定代表人、负责人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

(此页以下无正文，为本合同签署页)

甲方：陕西省高速公路收费中心



负责人（或授权代表）

李冠男

签署日期：2022年10月17日

乙方：安徽皖通科技股份有限公司



负责人（或授权代表）

李尚宝

签署日期：2022年10月17日

附件 1 :

维护清单

序号	类别	维护系统名称
		交通客服网点发行与售后系统
		银行自发卡对接账务接口系统
		便捷式手持机发行与售后
		旧发行认证系统
		交通发行以及用户端调用公共接口平台进行发行与售后
		客服中心系统
		运行监控系统
		三秦通一发系统
		新部发行认证与监管系统
		用户管理系统
		陕西 ETC 网上营业厅
		三秦通微信小程序
		三秦通 app
		清分结算系统
		信息交互系统
		数据传输系统
		数据汇聚系统

陕西省 ETC 发行服务系统软件运维项目 保密协议

甲方：陕西省高速公路收费中心

乙方：安徽皖通科技股份有限公司

为保守双方的保密信息，甲、乙双方签订如下陕西省高速公路收费中心保密协议（以下简称“本协议”）。

本协议作为甲、乙双方签署的陕西省高速公路收费中心 etc 发行服务系统软件运维项目（以下简称主合同）的附件，与主合同具有同等法律效力。

第一条 保密信息

1、本协议所称保密信息，系指甲、乙双方各自所拥有的，不为公众所知的管理信息、业务经营信息、方式方法、客户信息、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、技术资料、规章制度等信息，或由甲、乙双方在履行主合同过程中明确为保密信息的或为法律所认可的任何信息。包括但不限于：

（1）商业信息。甲、乙双方的财务、经营、投资、业务数据、新业务构想等所有不被公众领域所知的信息；所有与甲方规章制度、业务流程、经验公式、客户信息、员工信息、信托资产，及目前或将来拟采用的商业运作模式、业务计划等有关的所有不被公众领域所知的信息。

(2) 技术信息。主合同中项目的技术方案、数据库、源程序、目标程序、技术文档、研究开发记录、图纸、样品、计算机系统的漏洞信息等信息；甲方应用系统内容、系统测试及试运行期间的客户资料等信息；甲方现有的网络拓扑结构及其相关资料，包括网络参数，如 IP 地址，命名规则等；甲方现有安全机制及规划目标、所有系统的应急方案、应用系统接口程序与文档等信息。

(3) 无形资产信息。包括甲、乙双方所拥有的专利权、商标权、著作权、集成电路布图设计权、商号权、技术秘密和商业秘密权、商业方法权、域名权等创造性智力成果和工商业标记依法产生的权利。

(4) 标示信息。甲方或乙方标明或说明“保密”、标示密级、含有专有权告示条款的信息。

(5) 主合同中与项目或服务相关的保密信息。

(6) 其他保密信息

2、上述保密信息包括但不限于甲、乙双方通过口头（包括声音传播）、书面文件、磁记录、光学记录、电子记录及其他方式获得的信息资料。

第二条 保密义务

1、在主合同履行期内，获取对方保密信息的一方仅可将该保密信息用于履行其在合同项下的义务，且只能由相关的项目人员使用。获取对方保密信息的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的保密信息，未经对方事先书面同意，不得以任何方式使用或与任何组织或个人共同使用、不当使用或向任何组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与上述保密信息。主合同终止后，一方将立即

归还从对方处获得的一切保密信息，或以对方认可的方式进行销毁，并且不得复制或以其他方式留存。

2、乙方应保证甲方客户信息的安全性，如因乙方所交付软件原因导致甲方客户信息泄露的，乙方应按本协议承担违约责任。

3、乙方应与其与主合同项目相关的职员(含二线支持人员)签订保密协议，保密协议的格式及内容需经甲方审查同意。乙方对于所知悉的甲方保密信息仅向与项目有关的职员披露，不能泄露或披露给与项目无关的职员。

4、如乙方符合《银行业金融机构信息科技外包风险监管指引》中的银行业重点外包服务机构条件的，应当对其外包服务团队成员进行背景调查，确保其过往无不良记录，且应当与项目成员签订保密协议，并保留至少 10 年的法律追溯期。

5、上述保密义务不适用以下情况：

- (1) 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息。
- (2) 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息。
- (3) 获取该信息一方从第三方处合法获取，不承担保密义务。
- (4) 法律、法规、司法解释或监管部门另有要求。
- (5) 经披露方书面许可。

第三条 保密信息返还

乙方在项目结束后或被要求返还时必须按照甲方指示返还保密信息及复制品或按甲方认可的方式予以销毁，并且提交相关保密信息及复制品销毁的书面证明。

第四条 违约责任

如由于乙方违反本协议的约定导致甲方保密信息泄露或违反本

协议其他保密义务的，乙方应按主合同总金额的 20%向甲方支付违约金。如乙方向甲方支付的违约金数额不足以弥补甲方实际损失的，乙方应赔偿甲方的实际损失。

第五条 适用法律

本协议的订立、效力、解释、履行及争议的解决应遵守中华人民共和国的法律。

第六条 争议解决

凡因本协议引起的任何争议、争论或索赔，双方应尽量通过友好协商解决。如果不能通过协商解决，双方同意通过向甲方所在地人民法院提起诉讼的方式解决。

第七条 协议效力

1、本协议自双方法定代表人、负责人或授权代表签字或盖章并加盖公章或合同专用章之日起生效。

2、甲乙双方对本协议项下的保密信息承担永久的保密义务和责任。

3、本协议具有独立性，主合同解除、撤销、无效或终止的，不影响本协议继续有效。

甲方：陕西省高速公路收费中心



签署日期: 2022年10月17日

乙方：安徽皖通科技股份有限公司



签署日期: 2022年10月17日