

合同编号：

工程建设项目审批管理系统 运维服务合同



项目名称：工程建设项目审批管理系统运维服务

甲 方：铜川市行政审批服务局

乙 方：厦门威尔信息技术有限公司

工程建设项目审批管理系统 运维服务合同

甲方：铜川市行政审批服务局

乙方：厦门威尔信息技术有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《陕西省网上中介服务超市管理办法实施细则（试行）》、《铜川市全面推广使用网上中介服务超市实施方案》等相关法律规定，就乙方为甲方提供工程建设项目审批管理系统运维服务项目服务事宜，签订本合同。

第一条 服务内容：

| | |
|------|--|
| 技术咨询 | 及时解答并协助客户解决在系统正常使用过程中碰到的问题。 |
| 故障处理 | 系统的安装、调试、更新、升级、故障检测及排除。 |
| 日常巡检 | <p>1) 服务器巡检：每周完成对系统服务进行常规巡检并填写系统巡检记录表。</p> <p>2) 应用系统巡检：每日上班前对客户系统基本进行检查并填写《巡检记录表》形成巡检档案。</p> <p>3) 数据库巡检：制定数据备份策略，保障平台正常运行。当出现不可预料的后果时，可第一时间使用备份恢复系统。</p> <p>4) 前置库巡检：定期查看工改各类前置库，及时排除故障，确保业务数据按要求及时、准确上报。</p> <p>5) 网络巡检：不间断对系统互联网、政务外网数据交换情况进行监测，</p> |

| | |
|--------|--|
| | <p>对发现的技术问题数据及时进行纠正。</p> <p>6) 接口监控：保障对接系统接口稳定，定期排查异常情况。</p> <p>7) 日志清理：定期对生产环境上的应用日志和临时文件进行清理。</p> |
| 系统维护 | <p>协助客户为系统基础环境软件提供升级服务，包括但不限于操作系统补丁更新、数据库补丁更新、杀毒软件病毒库更新等服务。</p> |
| 数据异常修复 | <p>1) 客户使用过程中出现僵死流程、冗余数据、错误数据、错误格式、缺失数据等异常情况时，在客户方授权下，从后台通过工具进行纠错、清除或恢复等操作，确保系统运行和客户操作始终处于良性状态。</p> <p>2) 针对客户在正常使用过程中碰到的数据故障进行调试、检测和修改。</p> <p>3) 协助修正由于客户操作人员误操作引起的非破坏性数据错误。</p> <p>4) 对于系统已有的业务数据，由于委办局业务调整或系统原因导致的数据错误，进行集中的数据纠正或修改。</p> |
| 文档管理 | <p>1) 建立专门的运维档案，存储技术服务软件产品相关的信息，包括软件产品维护及修改记录。</p> <p>2) 为客户提供设备巡检报告（日巡检报告、月巡检报告），故障处理报告，重大事件故障报告，年度运维总结报告等资料，并根据客户的要求增加相关的运维文档资料，以确保维护期间的资料完整性，为维护工作提供历史数据。</p> |
| 需求受理 | <p>1) 受理业主客户在系统使用过程中提出的需求，评估技术可行性并给予回复，如需增加系统功能或者外部系统对接，协助业主进行工作量及研发周期评估。</p> <p>2) 保障系统已建成接口的数据回传、接收、共享任务正常。</p> |

| | |
|-------------|--|
| <p>业务调整</p> | <p>1) 组织架构维护：根据系统使用部门的人员调整、组织架构调整、权限调整对系统内相应的人员账号、组织架构划分、账号权限等内容进行调整维护。</p> <p>2) 系统配置变更：协助业主解决在系统正常使用过程中提出的事项流程变更、结构调整、信息更新等。</p> <p>3) 事项调整维护：根据改革要进行事项的时限、办理依据、材料内容、环节办理人、办理过程等内容进行修改维护。</p> <p>4) 个性化配置</p> <p>①字段调整、视图展示信息调整；</p> <p>②对接接口内容变动；</p> <p>③帮客户导数据；</p> <p>④系统代码被检测出漏洞的修复；</p> <p>⑤logo、背景图等需要重新设计。</p> |
| <p>数据服务</p> | <p>1) 数据统计分析：协助业务部门进行报表整合、数据对比、数据分析、数据统计。定期输出系统各市区办件情况、逾期情况、并联办理情况、验收情况、联合验收情况及办理时限进行统计分析。</p> <p>2) 数据质量提升：根据数据质检规则，定期输出数据质检结果、并协调客户督办部门进行整改；面向相关部门提供整改咨询服务、支持部门快速整改；提供数据处理需求收集及处理结果跟踪服务；针对数据上报反馈的质检结果协助甲方跟踪各部门及时处理。</p> |

| | |
|------|---|
| 业务运营 | <p>1) 接听客户热线电话，代表客户提供客服服务，解答企业用户关于系统的技术和业务咨询。</p> <p>2) 汇报演示：根据客户需要，整理并输出材料，配合客户进行汇报或演示。</p> <p>3) 政策解读：对最新的政策文件进行解读和理解，比对现状找出差距，对深化审批制度改革提供业务建议。</p> <p>4) 协助营商环境评价指标填写工作：以优化办理建筑许可事项为目标，提供技术支撑及合理化建议，以加强对工程建设项目的审批手续、时间、成本以及工程建设质量控制。</p> |
| 培训服务 | <p>1) 根据系统建设的实际需求，负责对客户方使用、操作、维修、保养人员进行培训，运维服务全周期内成功培养 1-2 名专业技术骨干。</p> <p>2) 不定期为客户举办专题技术讲座，技术研讨会，把实践经验，研究心得与信息化部门交流，同时为客户提供系统软件新产品技术的发展动态。</p> |
| 应急演练 | <p>提高应对信息系统在运行过程中出现的各种突发事件的应急处置能力，有效预防和最大程度地降低信息系统各类突发事件的危害和影响，保障信息系统安全、稳定运行。</p> |
| 定期回访 | <p>定期回访，收集客户对运维服务满意度，对运维人员的工作建议；了解客户系统使用亮点和痛点，反馈给相关产品人员，在后续工作中加以解决和优化，提升客户满意度。</p> |

| | |
|------|--|
| 工作成效 | <p>1) 较好完成营商环境评价、系统数据排名、评比等考核指标。</p> <p>2) 较好实现系统高效、便捷运行，全面完成各项事项办理工作。</p> |
|------|--|

第二条 服务方式：

1. 服务时间：7×24 小时报修。
2. 远程服务：包括电话、微信、QQ 与远程技术支持等在线技术服务。
3. 现场服务：提供专业水平能力强的 1 名业务骨干负责运维期驻场服务。
4. 故障定义及响应时间标准：

| 级别定义 | 响应时间 |
|---|--|
| 一级故障：直接影响用户方核心业务运作的故障；影响用户方大面积用户无法使用的故障 | 实时响应。现场运维工程师马上到现场处理，协助远程服务器是否正常、tomcat 服务是否正常。如：服务器宕机 15 分钟内直接切换反向代理内置 IP，安排人员到现场重启服务器。保证用户的系统不间断，并在问题解决完 24 小时内，提供问题产生原因及处理对策的报告。 |
| 二级故障：导致个别用户无法使用的故障 | 5 分钟内。现场运维工程师马上到现场处理，向客户主管部门负责人解释第三方问题并请求启动应急预案。因第三方故障导致的系统无法正常运行，运维工程师需转向第三方技术人员，并协助督促第三方技术人员 30 分钟内实时做出响应及问题产生原因及处理对策的报告。 |
| 三级故障：个别用户因自身系统环境问题导致的异常 | 10 分钟内。现场运维工程师马上到现场处理，基础数据配置错误、文书异常生成等配置型问题，10 分钟内解决问题。系统 bug 性问题 24 小时内解决问题。 |

第三条 服务期限：2023年4月1日至2024年3月31日。

第四条 合同金额及支付：人民币298000.00(贰拾玖万捌仟元整)。

合同生效后，乙方按照甲方要求开具发票后10个工作日内，甲方向乙方支付合同全部金额，即人民币298000.00(贰拾玖万捌仟元整)。

乙方收款账户信息：

名称：厦门威尔信息技术有限公司

税号（或者统一信用代码证号）：91350200575030446H

单位地址：厦门市思明区软件园二期观日路26号之二302。

电话：0592-3220398

开户银行：工商银行厦门软件园支行

银行账户：4100200109200033307

乙方按照以下信息开票并提供给甲方。

甲方开票信息：

发票单位：铜川市行政审批服务局

税务登记号：11610200MB29655940

开户银行：中国银行铜川新区支行

银行账号：1032 8028 3622

地址：铜川市耀州区齐庆路2号4楼 联系电话：0919-3158001

第五条 双方权利和义务

(一) 甲方权利和义务

1、在合同履行过程中，甲方有权要求乙方及时就省工程建设项目审批制度改革办

公室通报问题进行技术故障方面原因排查与解决（包括但不限于：数据上报问题、平台间数据传输问题、错误数据问题等）。

2、甲方有权询问并随时了解掌握服务项目工作进度及工作绩效完成情况，乙方应及时阐明详细情况。

3、甲方应按本合同约定向乙方支付合同金额，并根据乙方需要协调乙方同其他单位工作对接。

（二）乙方权利和义务

1、乙方有权要求甲方按约定支付合同金额。

2、乙方指派的技术服务人员必须满足甲方的工作需求。

3、乙方应按本合同如时报告服务进展情况，按时、按标准完成服务内容，配合甲方进行绩效考核，根据甲方提出的意见进行改进。

4、乙方人员在从事技术服务时，必须确保甲方系统中的信息安全，未经甲方同意不得擅自删除、转移甲方系统中的信息。

5、乙方人员必须服从甲方管理，及时完成甲方交办的工作任务。

第六条 验收和质保

在服务期限内，甲方有权对服务项目实施情况进行全程跟踪和监督，乙方提供服务期间的质保服务，确保具体使用单位的平台、系统等的正常、稳定运行，达到使用单位的满意。服务期结束后，甲乙双方及使用单位共同按照本合同约定标准组织项目验收，并签订政府采购合同验收书。

第七条 保密义务

甲乙双方对在签订和履行本合同过程中从对方获知的对方未向社会公开的技术情报和商业秘密均负有保密义务，未经对方书面同意不得将其泄露给第三方。

第八条 不可抗力

因不可抗力不能履行或不能完全履行合同，可部分或全部免除责任，但应当及时通知相对方，并自不可抗力结束之日起十五日内提供证明。

第九条 合同的变更、解除、终止及违约责任

本合同生效后，任何一方不得擅自变更或解除合同，否则应当承担违约责任。如需变更、解除合同，甲乙双方进行协商并达成一致意见后进行。甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

任何一方不履行合同义务或不按约定履行合同义务，应向对方付合同金额 5%的违约金。违约造成的损失大于违约金数额的，按实际损失赔偿。

第十条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方均可依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 合同组成文件

本项目招标文件、投标文件、中标通知书、本合同附件以及在合同实施过程中双方签署的补充协议及其他相关文件均为合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第十二条 其它

- 1、本合同自双方法定代表人或其授权代表人签字并加盖单位公章之日起生效。
- 2、本合同一式四份，具有同等法律效力。甲方三份，乙方一份。
- 3、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方：铜川市行政审批服务局

(公章或合同专用章)

法人或授权代表:

(签字或盖章)

签订日期: 2023年12月14日

乙方：厦门威尔信息技术有限公司

(公章或合同专用章)

法人或授权代表:

(签字或盖章)

签订日期: 2023年12月14日

