20260060

软件维护服务合同

合同编号：

甲方（委托方）：江苏省市场监督管理局

乙方（服务方）：大汉软件股份有限公司

本合同双方经平等自愿协商，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，就甲方委托乙方提供软件维护服务事宜，于签订本合同之日起共同遵守。

一、服务内容

1.1 项目名称:【2026 年江苏省市场监管在线客服系统运维及人工客服服务】

1.2 本项目的服务内容包含采购文件、乙方的投标文件及采购过程中有关澄清、承诺等文件或材料中的相关内容。

二、服务期限

2.1 服务期限：自合同签订之日起一年。

2.2 任何一方不得无故提前解除合同；双方另有约定或法律另有规定的除外。

三、费用及支付

3.1 服务费用

本合同项下服务费用（含税）总计：人民币（大写）**【壹佰柒拾肆万伍仟捌佰元整】**（¥**【1,745,800.00】**元），该服务费将根据本合同第 3.2 条约定的服务质量考核结果进行结算。

3.2 双方一致同意以下的付款方式：

首期付款：合同签订后，由乙方提交运维工作年度计划，待甲方审批后实施一个月内，甲方按照 3.1 条约定服务费用的 50%共计人民币（大写）**【捌拾柒万贰仟玖佰元整】**（¥**【872,900.00】**元）支付乙方预付款；

中期款支付：2026 年 12 月 25 日前，经甲方核查服务正常履约、无重大违约问题后，支付【20】%服务费用，共计人民币（大写）**【叁拾肆万玖仟壹佰陆拾元整】**（¥**【349,160.00】**元）。

尾款支付：【30】%服务费用共计人民币（大写）**【伍拾贰万叁仟柒佰肆拾元整】**（¥**【523,740.00】**元）。结算前，由乙方出具运维报告，甲方根据运维报告并结合《服务质量评估标准》（详见附件一），对乙方提供的运维服务质量进行考核评分。甲方根据乙方综合得分情况，按照下列标准支付运维服务费尾款：

综合得分在 90 分（含）以上的：按¥**【523,740.00】**元*100%支付尾款。

综合得分在 80 分（含）以上不满 90 分的：按¥**【523,740.00】**元*90%支付尾款。

综合得分在 70 分（含）以上不满 80 分的：按¥**【523,740.00】**元*80%支付尾款。

综合得分在 60 分（含）以上不满 70 分的：按¥**【523,740.00】**元*70%支付尾款。

综合得分低于 60 分的：不再支付尾款。

双方特别约定：服务期满后，若乙方未中标后续年度运维服务，乙方应当按照甲方要求，与甲方或甲方指定的承接方做好交接工作。若因甲方信息系统停止使用而不再续约，乙方应当协助甲方完成资料归档等工作。否则，甲方有权暂缓支付尾款，直至乙方完成交接义务。交接期间，为履行本合同项下全部交接义务所产生的所有成本、费用及开支，均已包含在本合同总价内，甲方不再就交接事宜向乙方另行支付任何款项。

3.3 差旅费用与其他费用

乙方提供服务中涉及到的人工成本、差旅、文印、通信等成本支出，除本合同明确说明或甲方明确同意报销的以外，均由乙方自行承担。除本合同另有约定外，本合同总价不做调整。

3.4 除非双方另有明确说明，甲方软件及系统运行所需的硬件、服务器、云服务空间、域名等费用由甲方自行承担。

四、服务要求

4.1 项目小组

乙方应在合同签订后三日内成立项目小组，项目经理负责管理整个项目的实施，项目小组人员数量及资质应符合甲方招标文件要求及乙方投标文件承诺，人员名单报甲方审核后方可进场服务。

乙方项目经理为乙方指定的联系人，甲方与履行本合同相关的任何通知送达乙方项目经理后，视为送达乙方。

联系人：花雨晴

电话：13770716854

地址：南京玄武区玄武大道699-40号徐庄实训中心

邮箱：

4.2 规章制度

乙方在提供服务的过程中，应当遵守江苏省市场监督管理局（或其主管单位）发布的关于信息系统管理的各项规定。甲方有权自行修订该办法，但应当及时通知乙方，乙方不得以该办法修订、名称变更等为由拒绝遵守。

4.3 维护要求

乙方应及时维护所运维系统的完整数据库资料，包括但不限于数据库结构设计、表结构和字段的中文说明、主键和索引、表与表之间的关联关系、数据字段的业务含义和关联关系、数据字典和代码表清单及含义、数据库实施说明等。数据库资料的完整性、正确性和持续更新是项目验收的必要条件。

乙方应配合甲方完成数据质量管控工作，及时处理好数据中台推送的异议数据，完成运维系统对应的数据库资料的更新完善工作。

4.4 计划制定

乙方项目小组进场服务7日内，应当向甲方提交运维工作年度计划，待甲方审批后实施。年度计划必须包括采购需求、乙方的投标文件及采购过程中乙方做出的澄清、承诺等相关内容。

4.5 保持人员稳定

乙方应当保持项目小组人员的稳定性。乙方安排的项目经理、技术骨干应相对固定，如需变动，需提前一个月书面告知甲方，并安排好工作交接。交接后三

个月内，甲方组织对乙方运维团队服务质量进行评估，如不能满足合同要求的，甲方有权提前终止合同或做出相应的惩戒措施。

4.6 交接要求

如服务期满，乙方未中标后续年度的运维服务，乙方应当按照甲方要求向甲方或者甲方指定的承接方做好交接工作，包括但不限于如下工作：

知识转移：移交服务过程中产生的全部技术文档，并提供免费技术培训与咨询。

资产与权限移交：移交所有系统账户、权限、密钥、软件副本、数据副本及资产清单。乙方有义务协助甲方重置所有权限以确保安全。

数据完整性保证：乙方应保证所移交数据的完整性、准确性与可读性，并协助甲方验证。

保密与销毁义务：完成交接后，除法律要求或为履行本交接义务所必需外，乙方必须彻底删除、销毁其控制的所有甲方业务数据、源代码及其他保密信息，并向甲方提供书面销毁证明。

人员撤离：乙方应在全部交接工作完成当日，撤离其所有派驻甲方现场的工作人员。乙方人员继续滞留甲方现场将不被视为提供本合同项下的服务。乙方不得因人员撤离事宜或滞留向甲方主张任何额外的补偿、赔偿或费用。

因甲方信息系统停止使用不再续约的，乙方应当协助甲方完成资料归档等工作。乙方应在全部归档工作完成当日，撤离其所有派驻甲方现场的工作人员。乙方人员继续滞留甲方现场将不被视为提供本合同项下的服务。乙方不得因人员撤离事宜或滞留向甲方主张任何额外的补偿、赔偿或费用。

五、双方的权利与义务

（一）甲方的权利和义务

5.1 甲方应向乙方提供完成本合同项下服务所必需的资料、办公场所、网络环境等必要的工作条件。

5.2 甲方有权随时了解和监督乙方服务人员的工作情况。

5.3 甲方应当按照本合同约定向乙方支付服务费用。

（二）乙方的权利和义务

5.4 乙方有义务按照本协议约定提供运行维护服务。

5.5 乙方有权利按照本合同约定收取服务费用。

5.6 乙方有权利要求甲方提供服务所必需的工作条件。

5.7 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同下的服务转包或分包给任何第三方。

5.8 合同终止后，乙方应向甲方或信息系统新的运行维护方和/或技术支持方进行必要的交接和提供必要的协助。

六、关于双方关系的特别声明

6.1 甲方与乙方派驻的人员不建立劳动合同、劳务派遣关系或类似劳动法律关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。

6.2 甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任。

6.3 乙方原因导致甲方向乙方员工或雇员承担责任的，甲方有权向乙方追偿。

6.4 乙方应与其员工签署劳动合同，依法缴纳社会保险，对员工承担用人单位的全部法定责任。

6.5 甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

七、保密条款

7.1 对于甲方所有信息资料及本合同履行过程中编制的文档和形成的资料等，乙方必须采取严格保密措施，没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、数据信息、规格、计划、图纸、样品或业务资料信息提供给与履行本合同无关的任何其他人。

7.2 乙方可向其确有知悉必要的雇员披露甲方提供的业务资料信息，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

7.3 乙方保密义务的期限为长期，在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

八、知识产权

（一）知识产权瑕疵担保

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方承担全部责任，同时对于由此发生对甲方的任何损失、损害费用，也一并由乙方承担。

（二）知识产权归属

8.1 本合同履行过程中，甲方向乙方及乙方人员提供的信息、材料、技术等知识产权仍归甲方所有；本合同的签订与履行不代表甲方对乙方的知识产权转让和许可，乙方仅可出于为甲方提供服务之目的而使用。

8.2 本合同履行过程中，乙方及乙方人员应甲方要求，专门为辅助履行本合同需要编写、完善、更新的文档、培训教材、考核题库、计算机程序代码等知识产权归甲方所有。

8.3 因提供服务的需要，乙方自行提供给甲方非专门针对 1.1 条所列信息系统的任何材料，知识产权仍归乙方所有，甲方仅在接受服务的范围内有权使用；双方如另有约定的，以另外约定为准。

九、合同的解除

（一）乙方如有以下情况的，甲方有权单方解除本合同，解除合同的通知一经送达乙方即生效：

9.1 未全面履行合同服务内容经甲方评估后书面通知 2 次仍未按期整改的；

9.2 未按照本合同约定的工作时间、响应时效、排除故障时效、备份要求等提供服务达到 2 次，经过甲方书面通知仍未整改的；

9.3 乙方项目小组人员违反本合同 4.2 条约定规章制度，给甲方造成重大损失的；

9.4 乙方违反本合同 4.5 条约定，造成项目运维团队服务质量不能满足合同要求的；

9.5 乙方在服务期间丧失相应资质的；

9.6 其他严重违反本合同约定的情况。

（二）乙方收到甲方合同解除的通知后，应当继续依照本合同约定为甲方提供服务，至甲方书面通知撤场之日止。合同解除至乙方撤场期间甲乙双方依然受本合同条款的约束，服务费用结算至乙方撤场之日。

十、违约责任

10.1 如甲方依据本合同第九条约定解除合同的，乙方应当按比例退回未完成服务期间的合同价款，并向甲方支付相当于合同总价款 20%的违约金。

10.2 如果乙方存在第九条约定的情形，但甲方未解除合同的，乙方应当向甲方支付相当于合同总价款 20%的违约金，甲方有权直接在应付价款中扣除此违约金。

10.3 甲方逾期付款，应当自逾期之日起，以应付未付款为基数，按照本合同订立时一年期 LPR 的标准向乙方偿付违约金。

10.4 乙方违反本合同约定，除依照本合同约定赔偿甲方损失、支付违约金外，还应当承担甲方为主张权利支出的律师费、差旅费、公证费等全部费用。乙方不得以本合同约定的违约金过高为由要求调整。

十一、不可抗力

11.1 不可抗力指在本合同签署后发生的、本合同签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件。上述事件包括地震、台风、水灾、火灾、战争、国际或国内运输中断、流行病、罢工，以及根据中国法律或一般国际商业惯例认作不可抗力的其他事件。

11.2 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

11.3 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

11.4 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、争议解决及送达条款

12.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

12.2 本合同所载通讯地址、电子邮箱均为有效送达方式，任何一方发生变化应及时通知对方，否则，由此引起无法送达的后果，由未履行通知义务的一方自行承担，即视为送达成功。（本约定通讯条款适用范围包括但不限于合同履行和通知解除、诉讼和执行程序中的送达。）

十三、合同生效及其他

13.1 本合同经双方法定代表人或授权代理人签字并加盖单位公章后生效。

13.2 本合同未尽事宜，遵照国家现行法律法规等执行。

13.3 本合同正本一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

13.4 本合同包含如下附件：《服务质量评估标准》《信息安全与保密协议》

（以下无合同正文）

甲方：江苏省市场监督管理局	乙方：大汉软件股份有限公司
法定代表人/授权代理人：	法定代表人/授权代理人：
联系号码：	联系号码：（025）84788569
联系地址：南京市鼓楼区草场门大街107号龙江大厦	联系地址：南京玄武区玄武大道699-40号徐庄实训中心
银行账户：	银行账户：4301010619100216810
开户行：	开户行：工商银行南京孝陵卫支行
签订日期：2026.4.1	签订日期：2026.4.1

附件一：

服务质量评估标准

甲方对乙方合同履约期内的服务质量按照软件运维评分标准进行打分，并根据得分情况支付运维服务费。

软件运维评分标准				
考核类型	衡量指标	指标计算说明	考核分值	得分标准
日常运维（30 分）	系统运行情况检查	服务人员定期对系统运行状况进行全面检查，确保系统运行环境安全稳定，须提供检查日志备查。	5	每月至少两次全面检查，每月不足两次的扣 1 分，扣完为止。
	系统可用率	1. （考核期内系统总可用时间 / 考核期总时间）* 100%。核心业务系统需 7x24 小时监控。	5	[99.9%, 100%]得 5 分；[99.5%, 99.9%)得 3 分；[99%, 99.5%)得 1 分；<99%不得分。
	系统故障解决时间	主要考察运维单位问题解决速度，不同级别的故障定义如下： 【I 级】属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 【II 级】属于严重问题；其具体现象为：出现部分核心业务功能受限或性能下降明显但能正常运行，不影响正常业务运作。 【III 级】属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 【IV 级】属于普通问题；其具体现象为：仅个别功能或服务出现轻微问题，对业务系统影响较小。	5	**I 级**：1 小时内，得 5 分；[1, 4）小时, 得 3 分；超过 4 小时，不得分。 **II 级**：2 小时内，得 5 分；[2, 4）小时, 得 3 分；超过 4 小时，不得分。 **III 级**：4 小时内，得 5 分；[4, 8）小时, 得 3 分；超过 8 小时，不得分。 **IV 级**：24 小时内，得 5 分；[24, 48）小时, 得 3 分；超过 48 小时，不得分。
	业务保障水平	主要考察运维单位业务保障水平，及时解决或协助解决各类运维工	10	每月如有未按时完成的工单且没有合理理由

		单。		的，扣 1 分，扣完为止。
	应急响应时间	在发生重大事件或系统灾难至工程师到达客户现场的时间。	5	小于 2 小时，得 5 分； [2,4）小时，得 3 分； 超过 4 小时不得分。
软件及功能完善 （10 分）	软件及功能完善率	主要考察运维单位运维配合程度及实施能力：实际完善数量/需求总数*100%。	5	达成目标值得 10 分； [95%, 100%）得 8 分； [90%, 95%）得 5 分； [80%, 90%）得 3 分； <80%不得分。
	缺陷修复及时率	在要求时限内修复的缺陷数/总待修复缺陷数*100%。	5	达成目标值得 10 分； [95%, 100%）得 8 分； [90%, 95%）得 5 分； <90%不得分。 出现相同根源的缺陷重复发生，每次扣 2 分。
数据维护及共享交换支撑 （25 分）	数据维护及备份	从运维单位对系统产生的数据维护及时性、数据备份完整性、备份策略符合性等方面进行考察。	5	完全响应得 5 分，每少完成 1 个扣 1 分，扣完为止。
	数据共享交换效能	数据接口可正常调用，数据从生产库到目标库的实际同步时间差符合约定阈值。	10	归集接口出现故障，数据交换接口不可用，每次扣 1 分，导致业务中断，每次扣 3 分。 数据同步延迟超过约定阈值，每次扣 0.5 分。
	数据安全与操作合规	考核是否发生任何违反数据安全策略、审计要求及甲方管理制度的行为。本项为扣分制，主要包含三类违规： 1、安全漏洞事件：发生非授权访问、越权操作或敏感数据泄露。 2、审计缺陷：数据操作日志缺失、伪造或无法满足合规审计要求。 3、纪律违规：运维人员违反甲方制度，未经授权或审批擅自进行系统操作、变更配置或修改数据。	10	发生安全漏洞事件本项得 0 分。 存在审计缺陷，每次扣 5 分。 发现纪律违规，每次扣 5 分。

网络安全防护 （20 分）	网络安全事件处置情况	按时处置各类网络安全事件并上报反馈处置结果，包括扫描、通报、应急响应等，及时完成漏洞修复。	10	完全响应得 10 分，未按要求完成每次扣 1 分，扣完为止。
	网络安全日常操作规范	运维人员应按规范安全的流程进行账号管理、远程维护、系统调试等日常操作并保证所使用电脑与工具软件的安全性	5	完全响应得 5 分，因运维人员违规操作触发安全告警或被甲方主动发现违规操作，第一次扣 2 分，第二次扣 3 分，扣完为止。
	网络安全保障完成情况	配合做好节假日和重大活动网络安全保障工作，按要求提交应急预案，参与重保值班和应急演练。	5	完全响应得 5 分，未按要求完成每次扣 1 分，扣完为止。
运维团队管理 （15 分）	运维团队稳定性	项目经理和技术负责人等核心团队成员需要变更的，须提前一个月提出申请。	5	未出现变更的得 5 分； 出现项目经理和技术负责人变更的，每次扣 2 分； 未按甲方要求履行手续，擅自变更项目经理和技术负责人等核心成员的，此项得 0 分。
	按时提交运维报告	服务人员定期对系统运行状况进行检查，定期整理总结运维工作并按时提交月度、季度和年度运维报告。	5	缺少一次扣 0.5 分，扣完为止。
	项目资料管理	所有项目文档资料齐全，内容完整，文档随系统变化及时更新。	5	出现系统文档过时（超过三个月未更新），每份扣 1 分，扣完为止。
扣分项 （此项不占基础分值，从总分中扣分）	发生网络安全通报或重大安全事件造成重大影响。			网信办日常通报一次扣 5 分，“护网行动”等重大网络安全行动中通报 1 次扣 10 分。
	在数据汇集、上报等任务中出现失误，协同配合不到位，导致数据报送延迟或出错，涉及省委省政府或总局考核造成扣分的。			每次扣 10 分。
	考核现场运维人员在考勤周期内的出勤情况，以打卡记录为准。定义： 1、迟到/早退：未按规定时间到岗/离岗，且未			1、每月存在同一人累计旷工次数超过或等于 1 次，扣 1 分。 2、每月存在同一人累计迟到/早

	提前报备。 2、旷工：未经批准全天缺勤或累计达到一定时长。 3、请假：包含事假、病假等所有非公出勤缺勤。	退次数超过或等于2次，扣1分。 3、每月存在同一人累计请假次数超过或等于3天，扣1分。（特殊情况经甲方允许后除外）
	项目验收前，由系统使用处室进行运维服务满意度评价，如出现“不满意”评价，甲方向乙方书面说明具体原因，乙方可在5个工作日内提出书面申辩，确属乙方责任的，按标准进行扣分。	扣10分。
	由正式渠道（如信访件、各类政府投诉渠道、业务部门反馈）接收并核实属实的针对运维服务态度、响应速度、解决效果等方面的投诉。经核实属运维团队责任的有效投诉且未改进的，根据严重程度分为： 1、一般投诉：如沟通态度不佳、信息同步延迟。 2、严重投诉：如推诿塞责、重复出现同一问题且未改进。	一般投诉每次扣2分， 严重投诉每次扣5分。
加分项 （此项不占基础分值，从总分中加分）	运维服务人员及时响应甲方临时提出的紧急运维保障任务并高质量完成，甲方可根据完成情况给予加分奖励。	每次加2至5分。
	运维服务人员结合工作和甲方实际情况，提出的合理化建议被采纳的可给予加分奖励。	每次加2至5分。

中标通知书

大汉软件股份有限公司：

江苏省市场监督管理局 的 2026年江苏省市场监管在线客服系统运维及人工客服服务 招标工作已经结束，根据有关法律、法规、规章和本项目公开招标文件的规定，确定你单位为中标供应商。

请你方派代表于本中标通知书发出之日起30日内，至 江苏省市场监督管理局 洽谈合同，依据本公开招标文件、你方的投标文件与你方签订合同。

你方成交条件如下：

1、成交金额：174.58万元

2、合同履行期限：自合同签订生效之日起一年

3、成交范围和内容：2026年江苏省市场监管在线客服系统运维及人工客服服务。

采购代理机构（公章）

2026年3月9日