宿迁市政府网站集约化平台驻场运维服务项目政府采购合同

项目名称：宿迁市政府网站集约化平台驻场运维服务项目

项目编号：JSZC-321300-JSQZ-C2026-0018

甲方：（买方）宿迁市市域社会治理现代化指挥中心

乙方：（卖方）开普云信息科技股份有限公司

甲、乙双方根据 JSZC-321300-JSQZ-C2026-0018 宿迁市政府网站集约化平台驻场运维服务项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：宿迁市政府网站集约化平台驻场运维服务项目

1.2 标的质量：合格

1.3 标的数量（规模）：1 项

1.4 履行时间（期限）：三年

1.5 履行地点：甲方指定地点

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰零柒万玖仟元整（¥1079000 元）人民币

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供与合同标的有关的技术资料。

3.2 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或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同标的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，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的合同标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、服务内容

需为宿迁市政府网站集约化平台提供 3 人的驻场运维服务（包括开发工程师 1 人、技术运维 2 人），通过统一运维团队主要提供以下服务：一是提供政府网站集约化技术支撑保障，二是提供运维监测及巡检服务，三是市政府门户网站内容保障，四是县区及市直部门网站版面日常维护，五是防篡改软件采购，六是域名服务采购，七是短信服务采购。

1. 服务人员配置

（1）具备稳定且足以支撑网站群运维的运维服务团队，服务人数不少于 6 人（包含驻场 3 人以及远程运维人员）。相关要求如下：

项目负责人 1 名：负责整个项目实施方案以及进度计划，工作安排和落实，组织做好各阶段项目的验收与结算工作，全流程跟进项目。

技术负责人 1 名：对项目负责人，准时、优质地完成项目负责人安排的全部工作任务。负责需求调研、分析、反馈、跟踪、测试、上线等维护相关工作。负责协助进行问题分析、反馈、处理。负责向项目负责人及时反馈运维项目中的问题，并根据实际情况提出改进建议。定期向项目负责人进行项目维护情况汇报。负责相关技术文档的拟定。

开发工程师 1 名：提供运维支撑服务，主要职责如下：负责准时、优质地完成项目现场提交运维范围内的全部工作任务；负责软件程序设计与代码编写；负责相关技术方案、文档的编写，并提交项目负责人归档；对项目现场实施人员提供技术指导和建议。

技术运维人员 2 名：负责网站群网络、系统及数据的安全防护与运维，排查整改各类安全风险隐患，落实安全合规要求，保障网站全天候安全稳定运行。主要工作职责如下：1. 负责网站群网络设备、服务器、业务系统及后台权限的日常安全运维，定期开展全网巡检、端口及漏洞扫描，排查并闭环整改各类安全隐患。2. 维护防火墙、入侵检测等安全设备，优化防护策略，有效抵御黑客入侵、注入攻击、恶意访问、流量攻击等各类网络安全风险。3. 落实数据安全管控工作，定期开展数据备份与有效性核验，严格管理系统账号与操作权限，防范数据泄露、丢失及越权操作问题。4. 实时监控网站安全运行状态，快速响应处置网页篡改、异常访问、系统故障等安全突发事件，完成应急修复并做好事件记录。5. 配合完成等保测评、各级主管部门安全检查及专项整改工作，整理安全运维台账、日志及相关报告，定期梳理运维问题并提出安全优化方案，协助开展系统迭代、迁移等工作的安全风险评估。

网页设计师 1 名：负责网站页面、专题专栏及宣传图等视觉设计，严格遵循《政府网站发展指引》中设计规范，确保风格统一、权威庄重。同时保障页面在多浏览器与不同分辨率下的兼容适配及无障碍访问，配合编辑与技术团队完成内容更新与功能实现，严守审核与安全底线。

（2）工作日提供 5×8 小时驻场服务，驻场人员 3 人，包括开发工程师 1 人、技术运维 2 人；节假日提供 24 小时远程支持服务；重要时间段提供 7×24 小时不间断驻场服务，驻场人员不少于 1 人。变更驻场人员需得到甲方认可，同时根据工作要求提供不少于 3 人的远程运行维护服务团队，包含 1 名项目负责人、1 名技术负责人和 1 名网页设计师。乙方一经中标，不得随意更换项目负责人，

如有特殊原因需更换，须提前 10 天通知甲方，经甲方同意后，方可更换。

2.集约化平台技术服务

本项目乙方须承担网站群集约化平台的技术保障职责，负责平台的日常运维、性能调优及安全保障等，确保所有功能模块高效可用。同时，需建立有效的监控与应急响应机制，确保网站群在各类情况下（特别是高风险时段）均能提供稳定、不间断的对外服务，主要包含以下内容：

（1）服务器软硬件维护

7×24 小时监控服务器 CPU、内存、硬盘空间、网络资源及日志运行情况，7×24 小时协助硬件故障处理、服务器升级配置与基础信息管理。

序号	服务内容	服务时间	服务说明
1	服务器 CPU 资源使用情况监控	7×24	检查各服务器 CPU 负载情况，对有异常的 CPU 情况进行详查并提出解决方案和建议
2	服务器内存资源使用情况监控	7×24	检查各服务器内存使用情况，对有异常的内存情况进行详查并提出解决方案和建议
3	服务器硬盘空间资源使用情况监控	7×24	检查各服务器硬盘空间使用情况，对有异常的硬盘空间情况进行详查并提出解决方案和建议
4	网络资源使用情况监控	7×24	检查各服务器网络资源使用情况，对有异常的网络资源情况进行详查并提出解决方案和建议
5	服务器日志及运行情况监控	7×24	检查各服务器系统日志及运行情况，对有异常的情况进行详查并提出解决方案和建议
6	协助业主进行服务器硬件故障处理	7×24	协助业主进行联系硬件维保商更换服务器设备
7	服务器升级、配置调整、架构优化	7×24	根据业务和技术需要，对服务器进行升级、配置调整、优化网站群统一技术平台系统架构，协助操作系统的安装、调试、补丁及升级。
8	服务器基础信息管理	7×24	配合业主对服务器和网络设备基础信息进行管理，包括型号、数量、配置、功能、位置等信息。

（2）基础软件巡检和维护

7×24 小时维护中间件，管理数据库及数据存储系统，开展数据库部署合并、备份恢复，保障数据安全。

序号	服务内容	服务时间	服务说明
1	中间件维护、优化和升级	7×24	对中间件进行监控、维护，保障中间件运行正确、稳定、高效，根据技术和业务发展需要对中间件进行配置调整、优化和升级。

序号	服务内容	服务时间	服务说明
2	数据库及其他数据存储系统运维	7×24	对数据库、文件系统及所有数据存储系统进行监控、维护、优化、配置，根据技术和业务发展需要对数据存储系统进行配置调整、优化和升级
3	网站数据库部署、合并、整合	7×24	对迁移的网站进行数据库合并、内容整合；进行数据库实例部署、调整
4	数据库备份和恢复	7×24	定时或按需备份数据库，建立完善的数据备份和恢复机制，定期检查数据的备份和恢复机制的有效性
5	数据文件备份和恢复	7×24	对静态页、应用、配置等文件备份，建立完善的数据备份和恢复机制。定期检查数据备份和恢复份机制是否有效

（3）平台与配套应用软件维护

7×24 小时巡检网站群统一技术平台功能、接口及关联系统，为配套应用软件提供安装部署、调试与升级服务。

序号	服务内容	服务时间	服务说明
1	网站群统一技术平台功能巡检	7×24	检查网站群统一技术平台基本功能的可用性。
2	网站群统一技术平台接口功能巡检	7×24	检查网站群统一技术平台提供的服务接口的可用性，保证接口使用者的业务正常开展
3	网站群统一技术平台依赖和关联系统检查	7×24	检查网站群统一技术平台所依赖的外部系统提供的服务和接口，保证网站群统一技术平台业务正常开展
4	网站群统一技术平台配套应用软件维护	7×24	为配套应用软件提供安装部署、调试等服务，保障配套应用软件运行正确、稳定、高效，根据技术和业务发展需要对配套软件进行升级

（4）系统对接服务

根据工作实际需求，提供与相关平台的对接服务。

（5）平台功能新增或提升

乙方应严格遵循国家、省、市各级主管部门的最新要求，持续优化市政府门户网站的各项功能，并依据业务发展需要，适时增设或升级相关服务模块。同时，须确保在市政府网站上部署的所有功能，能够根据网站群内其他成员网站（不含市政府主站）的实际需求，提供同等标准的服务支持。

3. 运维监测及巡检服务

（1）日常运维监测

7×24 小时值班监控，覆盖服务器运行状况、应用系统功能可用性与性能、运行记录审计、数据备份有效性检测及安全扫描等方面，每月提交监控服务报告。

（2）系统巡检服务

每月 1 次平台主机系统与数据库巡检，出具运行情况分析报告；维护网站应用功能组件，处理故障（10 分钟内响应、30 分钟内远端维护、0.5 工作日内现场支持），提供平台安全维护与特殊时期（每年 15 天）机房值班保障，开展年度故障切换与数据恢复演练，提供咨询与使用培训服务。

（3）系统安全服务

按照国家等保三级、密评要求，提供全市政府网站群平台安全保障，有效防范各类网络攻击、入侵破坏及意外事故等，建立覆盖“事前预防、事中可控、事后恢复”的全流程安全机制，确保平台在遭受异常事件后能够迅速恢复，保障业务连续性。

4. 市政府门户网站内容保障

根据工作实际需要提供全站设计改版服务，开展日常版面维护（图片链接、首页风格、版面、栏目调整）、内容保障（信息编辑、热线服务、沟通协调）、迎检及读网（问题工单下达与跟踪）、专题策划（每月 2 个，含页面/栏目设计与实施）、移动版维护（版面与栏目调整）、问题整改（针对省通报与日常监测问题修复）、重大节日保障、平台功能提升及其他相关服务（美工制作、技术响应、业务培训）。

5. 县区及市直部门网站版面日常维护

为全市 9 个县区（功能区）、33 个市直部门网站提供图片链接维护、首页风格调整、版面与栏目维护、移动版适配、问题整改（错链死链修复等）、重大节日安全保障及定期跟踪服务（系统检查、升级、文档提交）。

6. 防篡改系统采购

本项目需采购 2 套防篡改软件版权许可，服务期为 3 年。

7. 域名服务采购

（1）本项目需采购 SSL 通配符域名证书及国密算法双证，服务期为 3 年。

（2）本项目需采购 suqian.gov.cn 域名及注册局安全锁防护，服务期为 3 年。

8. 短信费用采购

本项目需采购 3 年集约化平台的网站系统短信服务费。

9. 服务期限与进度计划

（1）服务期限

自合同签订之日起 3 年，分 3 个阶段验收。每个服务周期结束后，甲方应根

据实际情况判断乙方是否完成本次服务事项，若未达到预定绩效目标需在 15 个工作日内提出书面异议。项目完成并验收通过后需出具履约验收书，书面确认乙方是否达到绩效目标。甲方无正当理由不进行验收，或验收通过后不出具履约验收书，又未提出正式书面异议的，视为验收合格。合同履行过程中，甲方有权终止续约。

（2）售后服务要求

一是服务期内，本合同项目所有技术和服务发生任何故障，由乙方负责系统恢复。故障报修的响应时间为即时，小型故障（不波及整体业务运行）30 分钟内处置完毕；中等故障（核心业务系统仍可运行），2 小时内处置完毕；重大故障（核心业务系统瘫痪）30 分钟内控制事态、2 小时内恢复核心业务；严重故障需采取临时措施保障核心业务系统 2 小时内恢复运行，6 个小时内恢复整体业务，并及时有效地提供解决方案。

二是服务期内，对甲方提出的合理服务要求，乙方必须即时进行电话、微信及远程网络支持，并在 1 小时内到场服务。如不到场，甲方有权自行处理，相关费用由乙方负责。

三是乙方需提供定期回访服务，对甲方提出的合理优化建议应提供免费升级服务。

四是所有的服务方式均为乙方上门保修，即由乙方派员到系统使用现场进行故障恢复，由此产生的一切费用均由乙方承担。

（3）服务保障和自罚承诺

一是如果发生因乙方安全措施不力造成的事故责任，或者其他工作失误，由此所产生的一切责任由乙方承担。

二是如因乙方投入人员过少原因，造成无法在承诺工期内完成服务，由此产生的一切责任由乙方承担。

（4）进度计划

第一年：组建 1 名开发工程师、2 名网站编辑的 3 人驻场团队并完成培训，明确三大核心服务流程，全年开展统一平台技术支撑（7×24 小时监控、月度巡检等）、市政府门户网站运维（内容更新、月度专题策划等）及县区与部门网站维护（页面优化、漏洞修复等）。

第二年：3 人驻场团队持续在岗，优化运维响应机制，在延续三大核心服务基础上，强化数据库性能与平台接口维护、开展 2 次故障切换演练，提升读网检查频次，建立县区及部门需求快速响应通道，保障运维高效稳定。

第三年：3 人驻场团队坚守岗位，持续提供三大核心服务，同时完成平台年度全面巡检与性能评估，整理三年运维案例形成技术支撑手册与维护标准化模板，

将成果移交当地团队，确保服务圆满收尾。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

预付款：签订合同后支付合同总价款的 25%。

进度款：剩余款项采用“分期考核、年度结算”的方式支付，在每年度服务周期届满且经甲方最终验收合格后，根据年度考核结果核算并一次性付清(无息)。

资金支付的时间：收到乙方发票 10 个工作日内；

资金支付的条件：满足相应阶段的要求且收到乙方发票。

注：支付方式可以通过转账或数字人民币等方式 2.甲方组织实施考核评价。

考核评价表如下：乙方根据甲方要求安排人员进驻现场，驻场人员必须严格遵守《宿迁市数据局信息化项目驻场人员管理办法（试行）》等相关文件要求。甲方对驻场人员进行考核与评价，考核结果作为支付外包服务费用、要求外包单位更换人员的重要依据。服务质量 80 分、使用单位满意度 20 分。85 分（含）以上为良好，85 分以下 60 分（含）以上为合格，低于 60 分的为不合格。评价结果为良好的，按合同约定金额支付 100%服务费用；考核结果为合格的，按合同约定金额 90%支付；考核结果为不合格的，按合同约定金额 80%支付。

考核评价表

序号	考核项		分值	考核标准
1	综合服务质量	日常考勤	10	未经同意无故缺岗的，一次扣 1 分。
2		工作态度	5	态度消极，未按时完成提出问题的，一次扣 1 分。
3		内部管理	5	未经同意，无故更换人员的，一次扣 1 分。
4		日常运维工作完成情况	40	未按时完成日常运维工作，对工作造成影响的，一次扣 3 分。
5		其他任务完成情况	10	未按时完成下发的其他任务，对工作造成影响的，一次扣 1 分。
6		服务响应速度	5	经通知后，未及时响应的，一次扣 1 分。
7		服务响应质量	5	响应后在规定时限内未解决或给出解决方案的一次扣 1 分。
8	使用单位满意度		20	广泛征求服务群体满意度调查，按照满分 100 分，最终得分为满意度测评分数×20%。
9	重大事故		0	所服务的项目或者区域出现重大网络安全事件的，直接扣除 40 分，判定不合格。
10	荣誉争创		上限 10	争创各种荣誉奖项的，可适当加分，加分项不得超过 10 分。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.4 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的合同标的的，甲方向乙方偿付拒绝接受合同价款总值3‰的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额3‰每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付合同标的的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额3‰的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的，甲方有权拒绝接受合同标的，并可单方面解除合同。

十二、乙方合法权益补偿机制

乙方合法权益补偿救济机制。在履约过程中因政策变化、规划调整而无法履行合同约定，造成企业合法权益受损的，甲方依据实际情况对乙方进行补偿救济。

十三、不可抗力事件处理

13.1 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。

13.2 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。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其他

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关条文执行。

15.3 本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲方、乙方及财政监管部门各执一份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026年 11 月 2日