2026年政务信息化项目统一运维服务项目合同

甲方（委托方）：昆山市数据局

地址：昆山市前进西路1801号

乙方（受托方）：昆山数字智能科技有限公司

地址：昆山市登云路288号汇金财富广场C座22楼

本项目采用公开招标采购方式，依据中标结果，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确采购人（甲方）和成交供应商（乙方）采购过程中的权利、义务和经济责任，根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定及本项目招标文件、乙方的投标文件等相关资料，经甲乙双方充分协商，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，特订立本合同，以资共同遵守。

第一条 合同标的

1.项目名称：2026年政务信息化项目统一运维服务

2.项目编号：JSZC-320583-SZYE-G2026-0043

3.服务内容：2026年政务信息化项目统一运维服务

在协议有效期内一方不得擅自变更或中止此项协议，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。此项协议需终止或续签，应在协议期内提前一个月以书面形式通知对方。

4.合同履行期限：合同签订之日起至2027年8月31日。

第二条 合同总价款

合同总价款：伍仟陆佰叁拾壹万元整，小写￥56310000.00元。

合同总价应包括完成该项目的全部内容所需的费用：完成本项工作所需的人工、材料、中标服务费、机械、管理、维护、保险、利润、税金、通讯器材、办公设备、巡检器材、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

对于甲方在招标文件中所要求的及乙方在投标文件中所承诺提供的服务，乙方应无条件提供，乙方在签订合同时已充分考虑了合同履行期间的所有风险，在项目实施过程中及项目实施完成后，乙方承诺不以任何理由向甲方提出增加费用的要求。

第三条 付款方式

1.合同履行期限：合同签订之日起至2027年8月31日。

2.付款方式：合同签订后付至合同总金额的40%，剩余款项待服务期结束后付清。（具体付款进度以财政拨款为准）

3.考核要求

本项目年度考核总分值为100分。年度考核得分95分（含）以上按合同全款支付；年度考核得分95分以下每少一分扣减合同款的百分之一；考核得分低于60分，甲方有权提前终止合同，不支付剩余款项。

考核标准如下：

序号	考核大类	考核项目	细化考核标准	分值
1	基础设施运行保障	设备完好率	各使用单位平台自检监控在线率≥97%；每低于1个百分点扣3分；扣分扣完本项分值为止。核查来源：统一运维管理平台监控统计报表	9
2	故障应急处置	响应处置速度	按照项目方案要求执行响应及处置时限；不同故障要求，未在规定时限响应或未按期维修完成，每发生1次扣0.5分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：运维工单系统记录、故障处置台账	11
3	巡检维保管理	定期巡检	按照运维方案完成全范围维保设备定期巡检，覆盖网络、安全、服务器、终端等；巡检计划未执行、巡检漏设备、巡检记录缺失，每1次扣0.5分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：巡检工单、巡检报告、平台记录	6
4		机房及前端设备保养清洁	机房设备、前端设备每月完成1次保养与清洁作业；未按期开展、作业记录缺失、现场核查未完成清洁保养，每次扣0.5分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：保养清洁记录表、现场抽查	6
5	信息安全管控	系统漏洞与风险处置	开展常态化安全核查；每发现1处设备弱口令扣0.1分；每发现1个未及时处置的系统漏洞/安全风险扣0.5分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：漏洞扫描报告、统一运维平台安全告警记录	6
6	备件资源保障	备件情况	建立备件库，落实备件替代机制；故障发生后出现无可用备件进行故障替代处置，每发生1次扣1分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：备件台账、故障处置工单	5
7	客户服务管理	客户满意度	受理各使用单位反馈，经核实为服务商责任的有效投诉，每1次扣1分，扣分扣完本项分值为止；包含服务态度、处置质量、时效类投诉。核查来源：投诉登记台账、回访记录	3
8	统一运维平台管理	统一运维管理平台	统一运维管理平台发生实质性系统漏洞、功能缺陷、安全风险、管控缺失；每发现1次扣1分，扣分扣完本项分值为止；核查来源：平台巡检记录、功能测试记录	12
9	现场作业管理	人员遵守管理规程	运维人员进入各单位现场作业，严格遵守使用单位内部管理规程；违规作业、未履行进场登记、违反现场管理要求，每	5

			违反 1次扣1分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：现场检查记录、使用单位反馈	
10		维修场所环境整洁	维修作业现场设备、工具摆放整齐；作业结束做到工完场清；出现设备乱堆放、报废配件随意丢弃、现场脏乱，每次扣1分，扣完本项分值。核查来源：现场抽查、照片记录	2
11	维修信息管理	维修信息记录管理	所有故障维修工单记录完整详实，包含故障现象、处置过程、处置结果、处置时间、处置人；工单漏项、关键信息缺失、记录虚假，每发现1处扣1分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：运维工单、维修档案	2
12	服务时效管控	服务响应及时性	不满足采购文件要求时效标准，每发生1次扣0.5分，扣分扣完本项分值为止。重大故障可按分级约定豁免，需留存审批记录。核查来源：服务台工单、时间记录	16
13	服务质量管控	服务质量及服务态度	同一故障重复维修≥2次必须向招标人上报备案；重复维修引发用户投诉且未履行上报程序，每次扣1分；服务态度恶劣、与使用单位人员发生争执，参照本条款一并扣分，扣分扣完本项分值为止。核查来源：工单重复故障统计、投诉记录	12
14	月度管理	月度服务报告	次月15日前提交完整上月度服务报告，材料包含维修记录表、设备巡检记录、安全风险台账、故障统计分析等；因服务商自身原因逾期提交、报告缺核心材料、完全无法提交，每次扣1分，扣完本项分值。核查来源：报告接收登记记录	3
15	组织调度管理	服从工作调度安排	无条件服从招标人工作调度、任务安排、临时工作指令；拒不执行、推诿拖延工作任务，每次扣1分，扣完本项分值。核查来源：工作任务通知单、沟通记录	2
一	专项扣分项	保密信息管理	严格遵守保密管理条款，严禁泄露、外传视频、图像、业务数据等使用单位保密信息；发生信息泄露事件查证属实，一次扣2分，无上限。核查来源：事件调查报告、用户反馈、安全审计记录	
二	专项加分项	紧急事件保障	完成重大活动、应急维稳等紧急事件运维保障，保障顺利无事故，1次加1分，本项累计最高加5分，总分上限100分。核查来源：保障工作总结报告	
	合计			100

第四条 甲乙双方责任

（一）甲方责任

为项目实施提供必要的场地和便利帮助，按时考核，按时支付合同款项等。

（二）乙方责任

按招标文件及投标文件要求完成服务内容、承诺等。

第五条 违约责任及索赔

1. 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予对方经济赔偿。

2. 如果乙方无正当理由拖延管理或不按合同提供服务，甲方可以加收违约损失赔偿。

3. 乙方如给甲方造成的损失的，乙方应予以赔偿。

4. 乙方如迟延履行合同、不完全履行合同，甲方要求乙方继续履行合同的，乙方仍应继续履行合同；不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。

5. 乙方未能履行合同义务（除不可抗力因素外），不能完成合同约定的内容，甲方有权要求乙方给予甲方经济赔偿。

6. 如果甲方提出索赔通知后15日内或甲方允许的更长时间内乙方未能予以答复，该索赔应视为已经被乙方接受。甲方将从未付款项中扣除索赔金额，并拥有对赔偿不足部分进一步索赔的权利。

7. 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

8. 因乙方原因解除、终止本合同的，则乙方向甲方支付违约金为本合同价款的20%。

第六条 不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第七条 争端的解决

1. 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

2. 如果调解不成，双方中的任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

第八条 违约终止合同

1. 在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部货物、服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2. 如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3. 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

第九条 合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、更正公告、乙方中标的投标文件、中标通知书、乙方在招标过程中的澄清和承诺以及甲乙双方商定的其他文件等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同壹式肆份，甲方执贰份、乙方和招标代理人各执壹份，各份具有同等法律效力。

4. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

5. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

（以下无正文）

甲方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：

2026年11月9日

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：

开户行：中信银行股份有限公司

昆山高新技术产业开发区支

银行账号：8112001012700546413

数字人民币钱包账号：

0052284266141776