

政府采购合同

甲 方：苏州高新区（虎丘区）城市管理局（综合行政执法局）

地 址：苏州高新区科技城科普路科技大厦 7 楼

联 系 人：马俊超

联系电话：0512-68755056

乙 方：中傲智能科技（苏州）有限公司

地 址：苏州工业园区唯新路 58 号东区 33 幢

联 系 人：曹玄

联系电话：18962517683

根据苏州高新区（虎丘区）城市管理局（综合行政执法局）的苏州高新区城管局信息化系统软件运维服务（2025-2026 年度）采购竞争性磋商文件（编号：JSZC-320505-HDPY-C2025-0019）、该项目的《成交通知书》《中华人民共和国民法典》有关规定，为明确甲方和乙方服务过程中的权利、义务和经济责任，经双方友好协商，签订以下条款，以兹共同遵守。

一、项目名称：苏州高新区城管局信息化系统软件运维服务（2025-2026 年度）。

二、服务内容及相关要求：

1. 服务内容：苏州高新区城管局信息化系统软件运维服务（2025-2026 年度）（详见采购文件及乙方的响应文件）。

2. 服务期限：合同签订之日起一年【其中云绣项目（业务应用）运维起始日期为 2025 年 7 月 1 日；其余项目起始日期为合同签订之日；所有项目运维截止日期均为合同签订之日起一年届满之日】。

3. 服务地点：甲方指定地点。

4. 服务进度：按采购文件规定。

5. 服务质量要求：达到国家和省、市、区规定的技术标准。

三、合同价款及支付方式：

1. 合同价款（人民币）大写：柒拾万零柒仟玖佰元整，小写：¥707900.00，以上价款应包括在服务期内所有修复、人工、保险、维护、利润、税金、代理服务费、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。除非合同条款中另有规定，否则，本合同价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

2. 付款步骤：

2.1 合同签订之日起一个月内，甲方支付合同总金额的 30%作为预付款；合同签订之日三个月后，甲方根据合同履行情况与合同第一季度维护考核成绩支付乙方合同总金额的 15%；合同签订之日六个月后，甲方根据合同履行情况与合同第二季度维护考核成绩支付乙方合同

总金额的 15%; 合同签订之日九个月后, 甲方根据合同履行情况与合同第三季度维护考核成绩支付乙方合同总金额的 15%; 剩余 25% 尾款, 甲方根据合同最后一个季度维护考核成绩和验收结果支付。

2.2 考核结果支付条款: 乙方运维服务质量按《考核办法》进行季度考核, 甲方根据季度考核得分确定实际付款比例:

当季度考核得分 ≥ 90 分, 支付该季度应付金额的 100%;

当 $80 \text{ 分} \leq \text{季度考核得分} < 90 \text{ 分}$, 支付该季度应付金额的 90%;

当 $70 \text{ 分} \leq \text{季度考核得分} < 80 \text{ 分}$, 支付该季度应付金额的 80%;

当 $60 \text{ 分} \leq \text{季度考核得分} < 70 \text{ 分}$, 支付该季度应付金额的 60%;

当季度考核得分 < 60 分, 甲方有权拒绝支付该季度款项, 并要求乙方在 15 个工作日内整改至合格。

应付金额计算方式:

第一至第三季度进度款: 每季度应付金额 = 合同总金额 $\times 15\%$ $\times$ 考核付款比例;

尾款 25%: 需同时满足第四季度考核得分 ≥ 60 分且通过项目最终验收,

支付金额 = 合同总金额 $\times 25\%$ $\times$ 考核付款比例 (以第四季度考核得分为依据)。

2.3 在签订合同时, 乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的, 甲方可不适用上述关于预付款的规定。

2.4 甲方付款前, 乙方需向甲方提供以下材料, 若乙方未按约提供的, 甲方有权迟延履行款且不承担逾期付款的违约责任:

A. 合法有效且符合甲方要求的发票;

B. 由乙方提供的经甲乙双方确认的证明材料。

3. 支付方式: 银行转账支付。

3.1 乙方银行账户信息:

账户名: 中傲智能科技(苏州)有限公司

开户银行: 江苏银行苏州盘门支行

银行账号: 30070188000075502

4. 根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担; 根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益, 归甲方所有。

5. 未经双方书面协商一致, 乙方不得擅自变更收款账户信息, 也不得转让债权; 未经甲方书面同意的债权转让对甲方不发生法律效力, 甲方仍有权按照合同约定账户支付费用。若乙方将对甲方的债权擅自转让给第三人, 则乙方同意向甲方承担转让的债权金额 10 % 的违约金, 同时甲方有权单方面解除本合同。第三人因债权转让起诉的, 甲方因此次诉讼而产生的案件诉讼费、第三人主张的违约金、利息损失、律师费、保全费、保函费、鉴定费等均由乙方承担。

四、验收相关要求:

1. 验收时间：根据合同约定，付款前分批验收。

2. 验收标准：根据采购文件、乙方的响应文件、双方签订的合同文件及《江苏省政府采购履约验收管理办法》的规定相关规定和现行法律、规范。

3. 应能保证所提供服务的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为需方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律責任均由乙方承担。乙方提供的所有服务必须质量符合国际或国家通用标准，如出现质量问题，乙方负责修缮，发生的费用由乙方负责。

五、甲方权利和义务：

1. 根据甲方采购要求及乙方响应文件中的承诺，对乙方提供的服务及履行本合同情况实行验收。

2. 甲方必须满足本采购文件相关要求。

六、乙方权利和义务：

1. 乙方根据甲方有关要求，积极主动保质保量地完成此项目。

2. 乙方必须满足本采购文件要求。

七、违约责任：合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；若因乙方维护不当引发“重大事故”（如系统数据丢失、安全事件等），甲方有权终止合同并追究赔偿责任。

1. 甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无正当理由要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款的 5% 作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，但至多不超过合同总价款的 5%。

2. 乙方违约责任：

2.1 乙方未按合同规定提供服务或提供服务不合格，不能完成合同，从而影响甲方正常项目进度的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 10% 的违约金，同时承担甲方因此产生的损失。

2.2 乙方在合同期限内不提供服务或提供服务不合格，影响甲方正常工作的，应当向甲方支付合同总价款 10% 的违约金并赔偿甲方因此产生的损失。

2.3 乙方未能按照本合同约定提供伴随服务及相关的其他服务的，甲方有权责令乙方于 3 日内予以改正，乙方逾期不改正的或者经甲方责令改正超过 3 次的，视为乙方违约，乙方应当向甲方支付合同总价款 10% 的违约金并赔偿甲方因此产生的损失。

2.4 乙方有其他违反合同约定情形的，应当向甲方支付合同总价款 5% 的违约金。

八、不可抗力：

1. 因不可抗力（或甲、乙双方）不能控制的原因不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的

损失，并应当在合理期限内提供证明。

九、合同修改：甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。

十、转让和分包：本合同的部分和全部都不得转包或分包；乙方将本合同的部分或全部转包或分包的，视为乙方根本违约，甲方有权直接解除本合同并要求乙方向甲方支付本合同总金额 10% 的违约金。同时，甲方有权立即向第三方购买服务以保证项目正常运行且购买费用由乙方无异议接受、承担；因乙方分包或转包而导致第三方向甲方追索任何费用或赔偿的，甲方承担或处理该追索的全部费用（包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、执行费、律师费、差旅费等）均由乙方承担。

十一、争议解决办法：因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

十二、合同的解除：

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形及本合同约定的情形外，本合同签订后，甲乙双方不得擅自变更、解除或终止本合同。

2. 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

十三、保密：

1. 乙方对在本合同签订、履行过程中知悉的甲方资料和信息（包括乙方掌握有相关保密信息的事实本身），除甲方明确书面豁免外，均为保密信息。

2. 乙方承诺对保密信息之使用仅限于本合同签订与履行的，未经甲方明确书面同意，乙方不得将保密信息用于其他任何范围或场合，不得向任何第三方披露保密信息。

3. 乙方对保密信息未经甲方许可进行披露（包括且不限于故意，过失或疏忽）

或有其他违反保密义务的行为，甲方有权解除本合同，且乙方应当按本合同总金额 10% 的标准向甲方支付泄密违约金，并向甲方及其关联主体赔偿因此受到的全部直接和间接损失。此外，甲方还有权寻求停止侵害的禁令或其他类似的法律救济。

4. 无论本合同是否变更、解除或终止，合同的保密条款不受其限制而继续有效，乙方都应继续承担保密条款约定的保密义务。承担保密义务的期限为永久。

十四、其他约定事项：

1. 下列文件为本合同不可分割部分：

1.1 成交通知书；

1.2 乙方的响应文件；

1.3 乙方在磋商过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

1.4 竞争性磋商文件及其附件；

1.5 合同附件;

以上与本合同具有同等法律效力。

2. 乙方除应做好服务人员的安全教育外, 一切安全责任事故均由乙方负责。

3. 本合同未尽之处双方协商解决; 如协商不成, 双方同意由一方向合同履行地人民法院提起诉讼。

十五、合同的生效及其他:

1. 本合同在双方签字盖章后生效, 生效合同需上网备案。

2. 合同在执行过程中出现的未尽事宜, 双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决, 协商结果以书面形式盖章记录在案, 作为本合同的附件, 与本合同具有同等效力, 但需向甲方提交贰份备存。

十六、附则:

1. 合同份数: 本合同一式陆份, 甲方执贰份, 乙方执贰份, 采购代理机构、政府采购管理部门各执壹份。

2. 未尽事宜: 本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律、法规之规定解释。

(以下无正文)

甲方:

(公章)

法定代表人或其委托代理人:

(签字)

签订日期: 2025.06.12

乙方:

(公章)

法定代表人或其委托代理人:

(签字)

签订日期: 2025.06.12

附件：苏州高新区城管局信息化系统软件运维服务（2025-2026 年度）服务内容及要求

1. 服务内容及要求：

1.1 智慧城管：针对新区智慧城管系统（含城市管理业务系统）进行相应的完善性维护，包括系统中各功能模块（城管网格化管理子系统、准军事化管理子系统、违法建设管理子系统、工地与渣土车子系统、业务拓展子系统、职责清单子系统、智能处置子系统、调度资源整合子系统、微信公众号、研判分析子系统、监察考评子系统等）的运行维护，保障 SSL 证书、OCR 服务、短信平台、配套微信公众号正常使用，以及数据库和服务器操作系统升级等，确保智慧城管平台正常运行。

1.2 遥感技术违法建设治理平台：针对遥感技术违法建设治理平台进行相应的完善性维护，包括系统中各功能模块的运行维护及数据库和服务器操作系统升级等，确保遥感技术违法建设治理平台正常运行。

1.3 高新区审批服务综合执法一体化平台：针对高新区审批服务综合执法一体化平台进行相应的完善性维护，包括系统中各功能模块（一体化展示、综合执法、指挥调度、综合支撑等）的运行维护及数据库和服务器操作系统升级等，确保高新区审批服务综合执法一体化平台正常运行。

1.4 云绣项目：针对云绣平台进行相应的完善性维护，包括系统中各功能模块（工作服务平台、全息引擎、数据引擎、技术引擎、服务引擎等业务功能）运行维护及数据库和服务器操作系统升级，确保云绣平台正常运行。

1.5 数据稳定汇总：对新区智慧城管、审批服务综合执法一体化平台、遥感违建平台、云绣平台进行相应的扩展性维护，包括对现有系统扩展功能的设计、开发和完善以及日常工作中统计数据汇总、对接、报表维护等。

1.6 日常问题修复：对新区智慧城管、审批服务综合执法一体化平台、遥感违建平台、云绣平台等进行日常维护，包括系统缺陷的修复、数据库和服务器操作系统问题修复等；同时，定期对系统中历史数据库的清洗以及历年数据库的数据备份；跟踪系统终端信息化平台的使用情况，及时发现并排除系统使用问题，定期开展用户操作培训。

1.7 接口稳定对接：维护新区智慧城管、审批服务综合执法一体化平台、遥感违建平台、云绣平台的所有对内、对外接口的稳定运维及日常排查。

1.8 系统运行环境维护：

1.8.1 服务器系统运维：对项目涉及的服务器实施日常运维管理，包括服务器操作系统及中间件配置优化、安全补丁更新，确保服务器稳定运行；制定并执行数据备份策略，采用全量备份与增量备份结合方式，定期对服务器数据进行备份并验证恢复可用性，按等保要求保存备份数据不少于 6 个月；负责用户账户创建、权限分配及生命周期管理，遵循最小权限原则，定期清理闲置账户；建立服务器故障应急响应机制，对系统崩溃、数据丢失等故障按预案快速处置，缩短业务中断时间；配合安全管理员和审计管理员完成安全策略实施与操作日志审计，确保服务器运维符合等保三级管理要求。

1.8.2 服务器安全运维：对项目涉及的服务器进行安全运维管理，确保部署的安全软件正常运行，及时安装服务器操作系统、中间件、数据库等安全补丁，并在甲方指定日期内对漏扫及渗透测试发现的中危及以上漏洞完成修复，配合甲方完成等保测评的安全整改。

1.8.3 服务器审计运维：对项目涉及的服务器实施全维度日志审计管理，包括系统日志、中间件日志、应用日志、数据库日志等，通过集中日志管理平台实现日志的实时采集、标准化存储与深度分析，确保审计记录的完整性、可用性及合规性。

1.9 巡检服务：

1.9.1 月度检查：每月对各系统进行检查，对软件、数据进行全面巡检运维，进行系统运行检查，并对检查中存在的故障及安全隐患进行处理；每月第一天向甲方提交上月的《月度维护报告》，报请甲方审批签署。

1.9.2 季度检查：每季度由专业维护队伍对所有系统进行运行状态、系统运维分析，提交完整的系统《季度维护报告》。

1.9.3 年度检查：每年由维护团队组织相关专家对整个系统进行运行状况检查，同时针对应用软件运行状态、功能指标做出审核，确保系统满足现阶段及下一年的使用要求，并对下一年可能存在的问题进行风险预测，对系统状态出具使用报告。

1.9.4 巡检服务流程：前期准备、现场数据采集、数据分析、报告生成和汇报、满意度调查和问题整改追踪等。

1.10 其他服务：

1.10.1 针对甲方提出的软件改进意见和新增功能与统计分析要求，需在规定的时间内完成现场开发。

1.10.2 提供针对现有信息化系统优化服务，有效减少系统人工参与（操作），大幅提升系统应用效率与可维护性。

1.10.3 针对软件系统的移机、数据的灾难恢复。

1.10.4 跟踪和监控与其它相关部门系统的互联接入调试服务。

1.10.5 数据及数据库的部分与管理服务。

2. 运维服务人员及要求：

2.1 运维技术团队：5 名专业运维人员，岗位构成及核心要求如下：

2.1.1 技术工程师：2 名；具备 Windows/Linux 系统、数据库及网络设备运维能力，需提供主流技术认证（如 MCSE、RHCE、OCP）、软考证书（如网络工程师、信息安全工程师）或同类项目经验证明。

2.1.2 现场技术服务人员：2 名；

◆ 工作时间：工作日每天 9:00-17:00 驻场服务，负责系统数据的日常处理（如导入导出、异常数据清洗）、简单故障现场解决（如页面报错排查、网络连通性检测）及 7×24 小时技术热线接听，记录问题并形成《服务日志》备查。

◆ 非工作时间通过远程工具支持，苏州大市范围内现场响应时间≤1 小时。

2.1.3 技术专家：1 名；

◆ 主导重大故障处理（如系统崩溃、数据丢失），制定应急预案并组织演练（每半年至少 1 次）。

◆ 定期分析系统运行数据，提出架构优化或性能提升方案，具备高级工程师职称或 5 年以上政务系统运维经验。

2.2 人员管理要求：

◆ 资质核验：成交后所配备核心人员（技术工程师、技术专家）与响应文件中一致。

◆ 人员更换：技术工程师、技术专家更换需提前 15 个工作日书面申请，经甲方同意后，更换人员资质不得低于原配置标准。

◆ 应急机制：提供 7×24 小时电话/远程支持，非工作时间现场响应由 2 名现场人员轮班承担，确保 1 小时内抵达用户现场。

3. 质量保证要求：

3.1 项目实施过程中，未经甲方批准，不得随意更换项目组成员；如甲方认为技术服务人员不具备本项目服务所需的技术能力，有权随时要求更换。

3.2 项目实施前，详细分析在本次项目实施过程中可能存在的、影响现有系统安全性与稳定性的技术风险，并采取必要的风险控制措施；由于乙方在项目实施过程中对甲方造成的负面影响，其后果全部由乙方承担。

4. 高新区（虎丘区）城市管理监督指挥中心信息系统软件平台日常维护工作季度考核办法

【合同履行期间，考核标准如有变更以甲方实际发布为准】

考核类别		考核内容	考核分	扣分标准
制度规范 (10 分)		工作计划管理、规章制度执行管理	5 分	运维方案中需提交的各类表单，维护计划、技术文档等，每少一份或超时提交的扣 0.5 分，扣完为止。
		故障维修、巡检记录、月、季、年的维护报表	5 分	按运维方案要求提交故障维修、巡检记录，月度维护报表、季度维护报表、年度维护表（最后一个季度提供），每少一次扣 1 分，扣完为止。
人员管理 (5 分)		服务人员数量、技术能力及服务态度符合要求	5 分	1. 驻场人员配置：按软件运维合同或响应文件中约定数量配备全天驻场人员（驻场时间：工作日 9:00-17:00），每发现一次缺勤，扣 1 分；每发现一次迟到或早退，扣 0.5 分。 2. 资质合规性：维护人员需具备合同或投标人应标文件中约定的技术资质（具体清单以合同附件或应标材料为准），首次发现资质不符，限期 3 个工作日内更换，逾期未更换，每人一次扣 5 分。 3. 服务态度：因服务态度问题被监督指挥中心或监理单位有效投诉，每次扣 1 分，扣完为止。
质量管理 (85 分)	信息系统运维服务	系统功能运行正常、网页可以正常访问	8 分	监督指挥中心或监理单位通过日常巡检、系统监测等方式发现系统运行异常或网页加载失败，每发现一次扣 2 分，扣完为止。
		按监督指挥中心需求进行扩展功能设计开发和完善	6 分	未能按监督指挥中心需求，按时完成设计开发、完善，每次扣 1 分，扣完为止。
		系统缺陷及时修复	6 分	系统缺陷修复未能按时限（问题联系单规定时间）修复或修复带来新问题，每次扣 2 分，扣完为止。
		数据及时清洗和备份	6 分	按运维周期对历年数据库清洗和备份，以报表形式体现，每少一次扣 1 分，扣完为止。
		系统平台出现故障后及时响应及修复	15 分	故障等级定义： 1. 一级故障（系统完全无法访问、数据丢失等）； 2. 二级故障（页面卡顿严重、功能模块无响应等）； 响应超时： 工作时间未按等级响应（一级≤15 分钟 / 二

				级≤30 分钟）、 非工作时间超 1 小时响应，每次扣 2 分（一级故障）/1 分（二级故障）。 解决超时： 工作时间超解决时限（一级≤2 小时 / 二级≤4 小时）、 非工作时间超解决时限（一级≤4 小时 / 二级≤8 小时），每次扣 3 分（一级故障）/2 分（二级故障）。
	城市部件更新服务	数据库及时更新	8 分	外业测绘任务完成后，一周内未完成城管局各业务平台的数据库更新并上图，每发现一起扣 2 分，扣完为止。
	系统安全防护	漏洞扫描与渗透测试修复	10 分	漏洞扫描与渗透测试修复（按 CVSS 分级）： 1. 高危漏洞：5 天未修复，扣 2 分/个 2. 中危漏洞：5 天未修复，扣 1 分/个 注：修复时限自维护方签收报告次日起算，未签收视为已知漏洞，重复漏洞加倍扣分。
		重复漏洞处理	6 分	高危重复扣 3 分/个，中危重复扣 2 分/个，需满足： 1. 两次扫描间隔超修复期限； 2. 同 IP、端口及漏洞特征。
		服务器操作系统、中间件、数据库补丁及时升级	8 分	补丁分级安装考核（以补丁 CVSS 评分为依据）： 1. 高危补丁：官方发布后超 2 周末安装，每个补丁扣 2 分； 2. 中危补丁：官方发布后超 1 个月未安装，每个补丁扣 1 分； 3. 扣完为止，需提供补丁安装记录或兼容性测试报告作为免责依据。
	系统未出现重大故障		12 分	系统出现重大故障： 1. 重大活动保障故障导致流程中断； 2. 上级通报的安全事件； 3. 数据永久丢失或系统瘫痪超 24 小时。 每次扣 6 分，扣完为止。因不可抗力等非中标方原因导致的重大故障，经认定后可不予扣分。
加分项（3 分封顶）				
主动作为	主动承担系统优化工作，提升系统整体运行效率；配合大型保障任务（维护内容范围以外），高效圆满完成任务		3 分	以季度为周期，维护方主动申请，否则视为放弃，最终得分以考核小组评定结果为准。

说明：各项考核数据以工作处理记录、故障诊断系统数据等客观记录为准。