

技术服务合同书

项目名称：市政府网站群系统维保

甲方：淮安市政府网站运行管理中心

乙方：淮安易云科技有限公司

签订地点：淮安市

签订日期：2025年10月

有效期限：一年

甲方：淮安市政府网站运行管理中心

乙方：淮安易云科技有限公司

为做好淮安市政府网站群维保服务工作，甲乙双方依据《中华人民共和国合同法》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、 维保服务总体要求

（一）服务商能为淮安市政府网站群提供有力的技术支撑，保障市政府网站群安全平稳运行。

（二）服务商在网站架构设计、页面布局展示、信息资源整合、信息安全保护等方面具有创新性，在省办综合评价中高于全省平均水平。

（三）服务响应及时，能满足政府网站发展需求，按时完成交办任务，符合国家和省有关要求。

二、技术服务范围、内容及标准

（一）合同约定的技术服务范围及内容

本条款下的服务主要涵盖为保障网站群统一性和合规性而进行的技术维护，服务范围包括：对淮安市政府网站群统一技术平台进行开发性功能调整；因政策法规或国家、省、市级要求，对网站群栏目结构进行统一调整等。服务不包含：网站整体改版，部门和区县网站非省、市政府网站统一要求的大规模的个性化定制开发。

具体服务条款如下：

1. 淮安市政府网站群前、后台维护

对淮安市政府网站群统一技术平台功能调整、网站群栏目增删改、文章数据内容调整(通过数据库手动调整)等后台使用过程中出现的各种问题处理、新进人员技术培训等工作。

对淮安市政府网站群系统所有网站首页及各栏目页、内容页、栏目列表页的 FLASH 更新、标语制作、节庆祝贺条幅、网站颜色变更、图标替换、字体更改、栏目板块样式变动、页面样式调整、链接更新、功能优化提升等工作。具备详细的维保记录，包括具体联系人、调整网站或栏目名称、联系人、操作时间等，并每月报甲方备案。

2. 淮安市政府网站群中间件、数据库运行维护

每日不定期检查网站运行情况、当网站出现不能正常访问等异常情况时，迅速定位问题并有效解决问题。负责监控网站群所属服务器的中间件和数据库等第三方软件运行情况和有效的故障处理，包括但不限于：中间件和数据库系统等第三方软件的安装、部署、调试，软件系统的更新升级，weblogic 宕机、数据库连接异常等问题，定期检查数据库备份情况(爱数备份系统)，确保网站群数据库各类型备份正常，当服务器硬件等基础设施出现问题时配合甲方排查和解决问题等。

3. 根据政府网站指标监测结果，每月及时对市级政府网站进行整改

按照每月提供的政府网站指标监测报告，结合各部门的实际需求，对市级政府网站进行整改，全面排查和整改监测报告中反馈的属于技术类的问题，保证监测报告中的相关问题整改到位。

4. 全市政府网站专题制作

为全市政府网站提供专题专栏制作及后期维护等服务，其中市政府门户网站专题数不限，市级政府部门、县区网站均不超过一个专题。包括效果图设计、页面切图、栏目设置、功能建设、上线并链接至淮安市政府门户网站专题专栏，要求接到通知后三个工作日内完工。

为保证市门户网站页面的格式统一，确保网站的整体性，要求专题制作完毕后进行认真审核排查，避免格式混乱，显示异常等问题。

5. 淮安市政府门户网站在线访谈、新闻发布会直播功能维护和技术支持

负责淮安市政府门户网站在线访谈、新闻发布会栏目的功能调整、特殊数据修改、帐号分配，派人入现场支持。每次活动期间，如出现网站自身的故障问题，保证在接到通知后，迅速处置并恢复；如需要公司另外安排人现场支持，应派专人 20 分钟内赶赴现场处理解决，保障每期活动能够正常举行；如遇有市领导参加在线访谈，必须确保至少有两名专职人员在现场服务。

6. 淮安市政府网站手机客户端、微门户网站、“i 淮安” APP 淮安市政府网栏目维护

负责淮安市政府网站手机客户端(淮安政府网)、微门户网站、“i 淮安” APP 淮安市政府网栏目信息内容的实时更新、软件界面调整、故障排除、栏目板块添加修改、功能优化提升，以及其他故障处理，确保手机客户端、微门户网站、“i 淮安” APP 淮安市政府网栏目能够正常使用。

7. 淮安市政府网站领导信箱系统、适老化及无障碍系统、一号登录系统、智能问答系统、搜索系统等功能维护

保障淮安市政府网站领导信箱系统信件流转正常运行、帐号分配、淮安市政府网站及部门信箱页面建设、修改特殊数据、特殊问题处理、为用户在使用中涉及的问题进行解答；领导信箱凡有涉及到个人隐私的信息，须提供数据安全保护，保证居民个人信息安全。维护淮安市政府网站适老化及无障碍系统，确保系统能正常运行和使用。

保障淮安市政府网站一号登录系统功能正常使用以及必要的功能调整等。

保障智能问答系统正常运行和使用，确保智能搜索定位准确。

8. 政务公开、政府公报维护

定期维护并确保政务公开平台正常运转，根据需求对政府信息公开平台的版面、功能进行调整、优化提升，必要时协助维护政务公开信息，根据需求定期对政府公报系统维护，定期巡查门户网站统计功能，确保统计功能正常使用。

9. 淮安市政府网站群网络安全保障

不定期检查网站群是否存在受攻击的迹象，及时发现和处理对政府网站群正常运行有影响的安全故障，并如实报告。积极配合政府网站群网络安全应急演练。配合甲方及相关单位进行及时有效的安全防护。凡是网站群被检测到的安全隐患，第一时间开展修复、整改落实，当网站遭受攻击时，第一时间配合甲方开展应急处置，并从系统源程序、网络、防火墙、服务器中间件、数据库等方面着手控制和防护攻击。预防网页篡改、信息注入、跨站、CC 攻击、DDOS 攻击等事件发生，一旦发现上述安全事件，应及时删除无关信息，修补漏洞，阻止攻击，阻止事态恶化，并第一时间向甲方报告。事后要全面排查网站漏洞，提出有效的预防措施和应急方案。根据国家、省和市级有关部门对网站群的安全扫描、测评或评估报告，应在规定时间内修补网站漏洞，升级软件等，并形成正式书面报告报甲方存档。

10. 其他

a. 根据反馈，对用户使用过程中出现的问题进行完善及处理，保证系统业务流程和产品功能的持续改进。

b. 配合对市级网站群定期扫描出的本文档中涉及到的网站群中的软件安全漏洞进行修补。

c. 如甲方的管理员及使用人员发生变化，提供对甲方新的管理人员的技术技能和软件使用培训。

- d. 业务系统使用过程中，对系统使用情况的统计。
- e. 用户使用过程中产生的错误和垃圾数据的清理(需使用单位提交确认文件)。
- f. 用户使用过程中的问题答疑和指导。
- g. 网站群相关的专业技术知识的咨询及辅助策划。
- h. 故障如非软件本身造成，需协助排查硬件、网络、第三方软件的问题，协助定位问题发生的原因。
- i. 配合完成淮安市政府门户网站宣传、推广等工作。

(二) 服务标准

1. 服务期内。乙方针对本项目设置由美工、实施、开发等十个技术人员组成的专门技术支持团队，提供现场的 7*24 小时技术支持服务。并指定一名公司副总作为项目现场服务经理，负责协调调度现场服务事宜。以上服务人员需提供详细的人员名单和联系电话。
2. 乙方的技术支持人员将在半小时内对用户故障予以响应，1 小时内提出解决方案，在客观条件可达的情况下半个工作日内解决问题，最终将处理问题发生原因、处理过程、处理结果以及防范措施形成文档交予甲方。
3. 网站及附属系统运行过程中，乙方的项目实施组会全程 24 小时跟踪服务，保证系统稳定运行。乙方对系统运行情况进行统计和分析。在系统运行期间，乙方按照甲方新提出的要求，协助甲方对系统做必要并且可行的调整，同时预留对系统的扩展要求。
4. 乙方提供完整详细的用户使用手册以及系统管理员操作手册，如网站或附属系统有所调整和修改，乙方将及时补充或修订用户使用手册和系统管理员操作手册中所涉及的内容。

5. 乙方应设立咨询电话，建立回访机制，用户可通过该电话对于服务情况进行咨询、投诉和建议，乙方将由专人接收咨询、投诉和建议，并形成文档，针对投诉和建议内容制定改进方案，提交甲方审定。

6. 乙方需指派多名客户经理定期与各部门用户联系，询问用户满意度，及时了解工作中还存在的问题，不断提高服务水平，改进工作。

7. 超出服务范围的接口和其他系统修改、故障处理工作，乙方需全力配合甲方及承建单位工作。

8. 服务乙方应委派两名技术人员常驻现场办公，负责日常系统维护等与政府网站工作相关事宜。

（三）维保服务细则

1. 服务方式：现场援助、热线电话或 QQ 技术支持服务指各部门在使用网站时遇到使用中的疑难或者网站出现不正常状态等，通常情况下，通过电话或 QQ 向企业寻求技术支持和帮助，企业在接到各部门的服务请求后，将安排技术人员在服务响应时间内，帮助各部门进行问题处理。提出解决方案，最终解决具体问题。

- 服务热线提供每周 7 天、每天 24 小时的电话故障诊断，如热线电话号码需要更改，至少提前三天通知甲方。

- 对于网站故障，服务响应时间为半小时（服务响应时间指：从确认具体网站服务请求到经过交流达成共识，并开始进行下一步操作的时间，下一步操作可能为：成功知道各网站问题解决、开始进行远程故障排查或者承诺在某一时间内到具体部门现场进行解决）。

2. 服务事项：远程故障处理

远程故障处理是指具体部门在浏览使用网站的前后台出现不正常状态或其他疑难问题时，通过电话或 QQ 向乙方寻求技术支持和帮助。在接到服务请求后，在不能及时解决问题的情况下，或在进行解答的同时，

根据需要并征得同意后，采用远程操作演示，控制具体人员的电脑，对问题进行处理，并最终解决问题。

3. 服务事项: 现场故障处理

现场故障排除是指在使用网站时遇到疑难或者出现不正常状态，通过电话或 QQ 向乙方寻求技术支持和帮助，乙方在确认该单位的服务请求后，如果排除设备的技术故障，在经过确认需要进行现场故障排除的情况下，将派经验丰富的工程师赴现场分析原因，必要时联系后方技术团队远程协助，制定解决方案，最终处理问题。

4. 服务事项: 现场培训服务

因各部门人员调动或需要学习人工智能新技术、新功能等网站相关知识，需安排经验丰富的工程师到甲方指定地点进行培训。使甲方人员快速掌握网站相关基本技能，并留下操作文档和联系方式。确保相关培训人员能够自主维护网站，独立解决常见问题。

- 培训对象和培训内容根据甲方需求作调整。
- 原则上根据甲方要求适时培训，具体时间根据甲方需求确定。

5. 服务事项: 政府网站普查整改

根据国务院办公厅和省政府办公厅对政府网站普查的统一部署和要求，并已建立的常态化监测机制，结合我市政府网站群第三方每月提供的相关政府网站辅助监测结果和整改报告，及时将有关技术问题整改到位。

6. 服务事项: 网站群日常人工巡检

日常人工巡检由乙方安排数名工程师对已在网站群系统上运行的市级政府网站群，每日定时进行人工巡检，检查各栏目是否可以访问，部分模块是否正常显示，是否报错，网站加载是否正常(4 秒内网站没有

加载完成则为慢), 各链接可用性等情况, 出现非正常访问的技术问题, 要及时处理, 解决问题, 做好相关记录, 并向网站中心报备。

人工巡检时间: 每天早上(8:00), 上午(10:00), 中午(1:00), 下午(3:00), 晚上(6:00)巡视过程中, 一旦发现异常, 立即向甲方报告情况, 并根据甲方要求进行处置。

三、技术服务的组织与实施

(一) 在技术服务过程当中, 乙方承诺严格按照 ISO9000 系列标准, 严密组织, 认真规划, 严格监管, 确保技术服务工作的质量和效率。

(二) 乙方成立专门的项目组, 项目组由各专项小组组成, 人员应具有丰富的系统设计、开发、服务和项目管理能力。

四、技术服务期限及费用

(一) 本技术服务合同期限为一年。如遇网站群信创适配项目实施, 不满一年, 双方协商按实际天数履约, 超过一年, 双方协商一致后按实际天数续签履约。

(二) 技术服务费用按年为单位核算, 年技术服务费用为人民币伍拾叁万柒仟元整 (¥537000.00 元整), 其中不含税金额 506603.77 元, 增值税额 30396.23 元。如遇网站群信创适配项目实施, 双方协商按实际履约天数计算相关费用。

(三) 付款时间、方式:

1. 合同签订三十个工作日内支付总费用的 30%; 服务期达一半时支付总费用的 40%; 合同有效期到期, 无违约记录, 并验收通过, 支付尾款-总费用的 30%。

2. 发票: 甲方在支付乙方费用之前, 由乙方提供甲方同等数额的发票。

3. 支付方式: 费用支付以转账方式支付。

五、双方责任

（一）甲方责任

1. 甲方负责协调乙方在本项目执行过程中的安装、调试、测试及培训等工作的场所。
2. 甲方在人员条件允许情况下应派技术管理员跟随乙方技术服务人员一起参与技术服务工作。
3. 乙方向甲方提供的内部资料，甲方应予以保密，甲方不得向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。
4. 甲方应依据本合同按期向乙方支付项目款。

（二）乙方责任

1. 乙方保证该技术服务项目的质量、效率和投资达到预期目标并按相关服务标准提供服务。
2. 乙方必须接受并协助甲方对本项目实施的检查、监督和管理，同时按甲方提出的相关意见和要求进行整改。
3. 乙方对甲方提供的内部资料予以保密，不向任何第三方泄露甲方机密。
4. 乙方在技术服务过程中，按规范建立文档，随时接受甲方审查，并在服务期结束时一并移交甲方。
5. 乙方负责培训甲方的管理人员、技术人员和业务人员。同时负责甲方派出的跟班技术人员的技术培训。
6. 乙方有责任爱护甲方及第三方提供的公物、环境等，损坏按价赔偿。

六、保密

- （一）甲乙双方同意使用至少与使用于自身专有资料相同的谨慎与防范措施，对对方透露的、包含专有资料并标明“专有”或“保密”的

任何资料或数据予以保密，未经对方书面允许，不得复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。

(二) 甲方有义务对因系统的开发、维护等的需要而提供给乙方的资料和数据实施合乎规定的保密处理措施，乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的非公开的业务资料。

七、合同修改

任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

八、转让与分包

(一) 未经甲方同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

(二) 乙方如需聘用公司外人员参与本工程建设与维护，必须征得甲方同意

九、违约责任

淮安市政府网站群系统维保服务期间，乙方要在不影响网站群稳定运行的情况下进行维保，确保每次维保服务的及时性和准确性，如不能按时间节点要求完工，要及时说明情况，并约定完工时间。同时，为维护双方共同利益，甲方将项目尾款，即总费用的 30%作为履约保证金，并按以下规则扣除相应服务费：

(一) 乙方必须确保有人 24 小时在线（电话或即时聊天工具），确保与甲方的及时沟通，如果甲方有维保需求，且在半小时内联系不上乙方服务人员，每次扣除履约保证金的 10%；不同日期，累计超过五次，将扣除全部履约保证金；

(二) 在日常工作中，网站群出现运行故障，包括但不限于：网站页面不能访问，网站页面访问速度缓慢，网站部分栏目无法显示，后台

管理系统故障等，乙方必须在半小时内找到故障点并查明原因。如果是软件故障，必须在半小时内恢复到位；如果是非软件故障，乙方应积极配合，积极配合恢复网站群的正常运行。乙方未在规定时间内处置到位，每次扣除履约保证金的 10%；不同日期，累计超过五次，将扣除全部履约保证金；

（三）在日常工作中，乙方应积极配合政府网站群的每次网站整改调整工作，应安排专人负责处理。原则上，乙方在收到甲方整改需求后，一个工作日内整改到位，如遇到大批量的集中整改期，三个工作日内要整改到位，否则，每次扣除履约保证金的 10%；不同日期，累计超过五次，将扣除全部履约保证金；

（四）在日常工作中，凡存在部门投诉等有关维保服务质量的问题，一经查实，每次扣除履约保证金的 10%；累计超过五次，将扣除全部履约保证金；

（五）因网站应用等第三方软件存在安全漏洞被网信部门检测到存在安全隐患，且被市级及以上有关部门通报的，每次扣除履约保证金的 10%；被省级有关部门通报的，每次扣除履约保证金的 30%；被国家有关部门通报批评的，每次扣除履约保证金的 50%；

（六）因乙方在网站架构设计、页面布局展示、跨平台数据共享等技术保障支撑方面存在问题，且被市级有关部门通报，每次扣除履约保证金的 10%；被省级有关部门通报或在全省政府网站测评考核中扣分，每次扣除履约保证金的 30%；被国家有关部门通报或在全国政府网站测评考核中扣分，每次扣除履约保证金的 50%；

（七）乙方如果未按照合同要求开展并完成技术服务工作的，甲方可根据严重性酌情扣减乙方服务费用；

(八) 违反本合同第四条付款约定, 且为甲方自身原因造成, 甲方同意付款推迟部分按银行同期贷款付息。

十、不可抗力

(一) 由于不可抗力的原因阻止、限制、延迟或干扰双方履行本合同, 则免除双方因不可抗力所延迟或阻止的部分合同的履行责任, 但双方应采取合理的措施避免或消除该等造成不履行的原因, 并且一旦该等原因被消除, 则双方应继续履行原受消除原因影响的条款。

(二) 不可抗力事件系指双方在缔结合同时不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件, 诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震等。

十一、合同终止

(一) 有下列情况之一的, 甲方可向乙方发出违约通知书, 乙方必须及时整改。如超过 15 天仍未能改正, 甲方可立即终止本合同。

1. 乙方没有按照合同规定相关标准和内容向甲方提供技术服务工作的;
2. 未经甲方同意, 乙方擅自全部或部分转让其应履行的合同义务的、擅自聘用公司外人员参与本项目工作的;
3. 乙方未能履行合同规定的相关义务的。

(二) 因甲乙双方各自原因不能履行合同, 不能履行合同的一方可提出终止合同, 但必须承担对方一切经济损失。

(三) 如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力, 另一方可在任何时候以书面形式通知对方, 提出终止合同而不给对方补偿或要求资产保全防止损失扩大。

十二、适用法律

本合同按中华人民共和国法律解释。

十三、主导语言

甲乙双方所有的来往函电合同以及和合同有关的文件均以中文书写。

十四、解决合同纠纷的方式

(一) 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议, 应通过双方友好协商解决。如果协商开始后 30 天还未解决, 双方同意由淮安市仲裁委员会仲裁。

(二) 仲裁期间, 除正在进行仲裁部分外, 合同其它部分继续执行。

十五、组成本合同的文件包括

- (一) 淮安市政府网站群维保服务本合同主体文本;
- (二) 甲乙双方商定的其他必要文件。上述合同文件内容互为补充, 如有不明确, 由甲方负责解释。

十六、其他约定事项

- (一) 本合同自双方代表签名盖章起生效。
- (二) 本合同一式正本肆份, 甲乙双方各执贰份。
- (三) 合同未尽事宜, 由双方本着相互信任和谅解的原则, 友好协商解决并签订补充协议。

甲方: 淮安市政府网站运行管理中心



代表签字:

薛轶

乙方: 淮安易云科技有限公司



代表签字:



签订日期: 2025.10.15

签订日期: