市办公平台运维项目合同

甲方：淮安市市域社会治理现代化指挥中心（淮安市大数据管理中心）

乙方：仪电双杨智能科技（上海）有限公司

甲乙双方根据项目编号(JSZC-320800-GXGL-C2025-0020)的市办公平台运维项目竞争性磋商采购结果及磋商文件的要求,经协商一致,达成如下服务合同：

一、服务要求

平台运维主要包含：11 套集中式电子公文系统，即 1 套市级平台及 10 个县区（园区）集中式电子公文系统（清江浦区、淮安区、淮阴区、洪泽区、涟水县、盱眙县、金湖县、经济技术开发区、工业园区、生态文旅区）；包括“淮委前哨”在内的 12 个移动端；平台涉及的永中文档转换服务、数科 OFD 文件预览服务、数科 OFD 文件转版服务 3 套第三方服务，24 套人大金仓数据库，73 套宝兰德中间件。

需建立完善的运维服务支撑体系，提供日常维护、例行巡检、响应支持、重要时刻保障、系统动态优化完善和安全问题处理等服务；保障市办公平台的正常稳定运行。具体如下：

1. 日常维护

需制定日常维护方案，合理安排维护计划，针对系统进程、系统/数据接口、系统/数据权限、系统/数据资源、业务保障等设定维护项，周期性开展日常使用的常规维护工作，消除需求调度异常、需求调度告警、存在问题、安全隐患等，保障数据从数源部门自动调度至需求部门过程运行状况良好，防止故障发生。根据本项目涉及的应用软件维护清单、产品软件维护清单中包含的系统进行日常维护，包括不限于日常平台运行情况监控，服务器操作系统、中间件、数据库的日常维护。以书面或电子方式记录相关维护情况。

对前置机、软件系统及其运行环境中所有配置信息进行记录归档和维护，

确保记录完整、可追溯。

根据采购人需求和信创云建设进度，稳步推进做好市县（区）两级办公平台的云化迁移，确保平台业务不中断。

2.软件系统故障处理

需针对数据增多、用户数据持续增加、系统运行缓慢等问题，提供系统性能测试，并进行相应调整和优化服务。对中间件的配置和性能进行检测和诊断，对中间件版本、部署路径、配置文件、日志配置、启动用户等方面进行优化；分析系统运行状态以及性能，及时对系统进行性能调优，对存在问题进行优化，保障软件和系统运行在最佳状态。

系统故障及Bug修复。当用户发现系统中的Bug时，服务提供方需及时响应并解决修复系统问题保证系统的正常运行。系统Bug修复包括如下方面：系统本身Bug修改，包括代码错误，程序代码隐藏的、未能在测试中发现的代码本身错误。或因系统开发部分的技术缺陷、设计缺陷造成的Bug；系统配置参数错误、程序修改错误；修改Bug产生的对相关系统功能模块做出功能、界面和性能调整而产生的修改工作。

3.数据库备份

需对数据库进行备份，建立完善的数据备份机制，定期检查数据的备份的有效性。备份包括11套平台的结构化数据、非结构化数据；备份方式包括：全量备份、增量备份。

市级平台备份

完全备份：利用备份一体机每周进行1次全量备份，全量备份保留3个月。

增量备份：只备份自上次备份以来发生变化的数据，利用备份一体机每天进行1次增量备份，增量备份的数据保留3个月。

区县（园区）平台备份

区县（园区）平台每天进行1次备份，备份分为两部分：结构化数据每天1

次全量备份并自动拷贝至备份服务器；非结构化的数据每天1次增量备份，将增量数据自动拷贝至备份服务器。

监控与验证备份

备份状态监控：通过数据库管理系统自带的监控工具或第三方监控软件，实时监控备份任务的执行状态，确保备份任务按时完成。

备份文件验证：定期对备份文件进行恢复测试，验证备份文件的完整性和可用性。可以在测试环境中进行恢复操作，检查恢复后的数据是否与原始数据一致。

数据加密与安全

备份数据加密：对备份文件进行加密处理，防止备份数据在存储和传输过程中被窃取或篡改。可以使用数据库管理系统提供的加密功能或第三方加密工具。

访问控制：设置严格的访问权限，只有经过授权的人员才能访问备份文件和执行备份操作。

当系统出现故障进行数据恢复时，数据恢复时间应在12小时内完成，数据随着系统使用时间增量累积，数据恢复时间可以适当延长；数据恢复成功率应达到99%以上。

4.例行巡检

需制定例行巡检方案，针对市办公平台的性能容量、可用性、可连续性、可管理性等方面设定巡检项，合理安排巡检计划。通过日常检查分析，提前发现系统的故障异常、软件告警、潜在问题、安全隐患并及时处置。

巡检范围包括11套平台运行情况；各服务器运行状态、故障情况，处置措施；各数据库运行情况，备份情况。

保证业务的畅通及系统稳定运行，对本项目涉及系统平台进行定期的设备巡检。每周1次对系统状态进行检查和分析，完成巡检记录。

针对要求定制设备巡检时间，一般情况下会在重大节假日前对系统进行巡检，具体包括：五一劳动节假期、十一国庆节假期、春节假期三次。对市办公平台所涉及的应用程序、操作系统等方面例行巡检，包括功能检查、系统业务检查等。检查过程中同步记录运行数据，如若发现任何异常情况应即时进行登记，及时通知相关人员进行处理并跟进处理情况，并形成巡检报告。

5.响应支持需求

需提供长期的免费电话支持服务。服务时间为 7*24 小时。现场支持服务时间为周一至周五（国家法定的休息日和节假日除外）。平台故障在 1 小时内响应，2 小时内工程师抵达故障现场。一般性故障在 24 小时内处理完成。

6.重要时刻保障

需对市办公平台重要时刻（包括重大政治活动、重要会议、应急演练、节假日等）制定重要时刻运维保障方案，进行值守保障、预防性健康检查和深度巡检，落实监控部署措施，主动发现系统异常、业务风险、安全隐患等情况，及时进行干预和处理。

7.人员驻场服务

需提供现场驻点维护、培训服务，根据现有业务量及系统运行情况，运维期间至少需要 3 名现场维护人员提供现场值守支撑服务。

8.基础软件（服务）运维服务

一年期基础软件（服务）运维服务，包括平台使用的数据库、宝兰德中间件、永中流式文件预览服务、数科 OFD 文件预览服务、数科 OFD 文件转版服务、市级平台手机短信服务。

保障平台数据库运行正常，各平台数据库集群正常，各数据库集群逻辑备份正常。

保障平台应用集群服务正常，集群管理功能正常。

平台短信服务支撑，保障平台办文业务对接运营商短信平台，根据用户办

文需要发送手机，保障短信及时推送至运营商短信平台；同时为保持接口程序适应短信平台的升级及变化，适时升级优化短信接口。

保障永中流式文件预览服务正常，移动端能够预览流式文件；定期巡检服务，巡检其使用的缓存集群。

保障OFD文件预览服务正常，移动端能够预览OFD文件，不影响文件办理。定期巡检服务。

保障OFD文件转版服务正常，可以正常在线用印，不影响文件办理，定期巡检服务。

9.安全运维服务

需提供安全运维服务，主要包括漏洞扫描（≥4次/年）、渗透测试（≥2次/年）、代码审计（≥2次/年）、APP安全测试服务（≥2次/年）、安全管理体系评估及建议（≥1次/年）、安全风险评估（≥2次/年）、应急保障服务（≥2次/年）、安全培训服务（≥1次/年）。通过检查建立常态化通报机制，全面提高各部门安全意识，对现有的系统查漏补缺，降低威胁因素，提高健康指数，对重点单位提供协同帮助。

10.优化升级

平台移动端适配64位芯片。对电子政务平台的淮委前哨、移动办公及各县区电子政务平台移动端共计12个应用进行64位芯片的适配升级。优化升级各移动端应用，解决安卓系统升级带来的版本兼容性问题、安全性问题。

二、合同金额

本合同的总金额(大写)为壹佰叁拾肆万贰仟元整(￥1342000元)人民币(此金额为含税金额）。

三、服务期限

自合同签订之日起一年。

四、考核

（一）运维服务考核内容

主要考核以下四个方面的内容：

1. 平台运维情况。评估运维团队对平台日常运行维护的全面性、规范性和效率。

2. 安全服务情况。评估运维团队对平台安全防护、漏洞修复及应急响应能力。

3. 应急与重要时刻保障响应情况。评估运维团队在突发事件及重要时段（包括重大政治活动、重要会议、应急演练、节假日等）的保障能力。

4. 用户满意度。通过用户反馈评估运维服务的实际效果。

（二）运维服务考核表

服务考核采取年度评分制考核，考核为满分百分制。具体表格如下：

运维服务考核表

考核项目	考核子项	考核内容与规则	得分标准
平台运维情况（50分）	系统稳定性（15分）	全年系统可用性≥99.9%（非不可抗因素导致的宕机时间≤8.76小时）； 关键业务功能无中断。	达到目标得15分；每降低0.1%扣1分，扣完为止。
	运维流程规范性（10分）	运维操作符合标准化流程（如变更申请、备份恢复等）；提供完整流程文档及执行记录。	流程完整且执行记录完备得10分；缺失1项扣2分，扣完为止。
	问题处理效率（10分）	一般故障：2小时内响应，24小时内解决； 重大故障：30分钟内响应，4小时内解决。	全部达标得10分；超时1次扣2分，扣完为止。

	日常巡检与预防性维护（10分）	每月完成全量巡检，巡检记录完整； 提前发现并修复潜在风险。	巡检记录完整且及时修复风险得10分；有风险却未及时修复的，每发生1次扣2分，扣完为止。
	运维文档管理（5分）	运维手册、操作记录、变更日志等文档齐全且更新及时。	文档完整且更新及时得5分；缺失1项扣1分，扣完为止。
安全服务情况（15分）	安全防护措施（5分）	防火墙、入侵检测、数据加密等安全设备正常运行； 无重大安全漏洞（如SQL注入、越权访问）。	全部达标得5分；发现1项漏洞扣1分，扣完为止。
	漏洞修复及时性（5分）	高危漏洞24小时内修复，中危漏洞72小时内修复； 提供漏洞修复报告。	全部达标得5分；超时1次扣1分，扣完为止。
	安全事件处置（5分）	安全事件响应时间≤30分钟，处置完成率100%； 提供事件分析报告及改进措施。	全部达标得5分；超时1次或未完成1次扣2分，扣完为止。
应急与重要时刻保障响应情况（15分）	应急预案完备性（5分）	应急预案覆盖所有关键场景（如宕机、数据泄露、网络攻击）。	预案完整得5分；缺失1项扣2分，扣完为止。
	重要时刻保障（5分）	提前7天完成系统健康检查，保障期间安排专人值守； 无重大故障或中断。	完全达标得5分；出现1次故障扣2分，扣完为止。
	应急响应速度（5分）	应急事件接报后15分钟内响应，2小时内恢复关键功能。	全部达标得5分；超时1次扣2分，扣完为止

用户满意度 （20 分）	面向平台使用单位开展抽样问卷调查，包含以下维度： - 系统稳定性 - 服务态度 - 问题解决效率 - 培训支持 - 整体满意度	满意度≥90%得满分；每降低 1%扣 1 分，扣完为止（如 85%得 15 分）

（三）考核实施规则

1. 数据来源

系统监控日志、运维记录文档、用户满意度调查报告、安全审计报告等。

2. 评分方式及付款标准

总分 100 分，按子项权重汇总得分。运维单位年度考核得分≥90 分的，全额支付项目运维费；运维单位年度考核得分<90 分的，按比例支付运维项目合同款，实际支付金额=年度考核得分/90×运维项目合同金额。

3. 否决项

发生重大安全事件（如数据泄露）、全年系统可用性＜95%或用户满意度＜60%，一票否决，验收不通过，甲方将有权拒付剩余合同款项，且有权要求终止合同，由此产生的各种费用均由乙方承担。

五、验收

甲方按磋商文件、合同及考核相关要求进行。如需委托第三方验收，验收费用由甲方承担。因乙方交付不符合标准导致甲方重复支出的验收费用，由乙方承担。乙方提交验收申请后，甲方进行审核，审核通过后，甲方于 30 日内组织验收。逾期未组织验收，视为乙方提供的服务验收合格。验收不通过，甲方应以书面形式告知乙方，乙方进行整改后，再次提请甲方进行验收。

六、付款

合同签订后支付合同总价的 50%；服务期满后组织验收，根据考核、验收情

况支付剩余合同款项。

验收通过后，合同双方协商同意且资金到位的前提下可以续签，总服务期不超过三年。

七、履约保证金：无

八、保密条款

1.乙方在参与本项目服务保障过程中，需严格依法承当保守秘密的义务，采取严格、有效的内部保密制度和措施，加强保密教育，避免无关人员获悉相关保密信息。

2、未经甲方同意，乙方不得以（包括但不限于复印，拍照、录音、录像等）任何方式复制项目相关文件，不得修改（包括但不限于删除、隐藏、流程回退等）后台数据。

3.乙方在服务过程使用的计算机终端、存储介质等均为保密专用，不得使用其他计算机设备进行操作。配置信息、工作产生的信息不得以任何形式泄漏给非相关方。系统调试、项目资料编写完成后所产生的文件、图纸资料等应及时交还甲方，不得私自留存。

4、乙方人员未能严格履行保密义务导致失泄密，将被依法追究相关行政责任和民事做责任，构成犯罪的，将依法追究刑事责任。

5、违反保密义务，乙方应全部返还甲方支付的款项，并赔偿甲方据此遭受的所有损失(包括但不限于采用补救措施所产生的费用、诉讼费、仲裁费、律师费、第三方的违约金等其他费用)。

九、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决，若协商不成，作如下2处理：

1、申请仲裁。选定仲裁机构为淮安仲裁委员会。

2、提起诉讼。约定由采购人所在地法院管辖。

十、合同生效及其他

本合同一式四份，经双方盖章后生效，甲、乙方各执2份。本合同及招投标文件中甲乙双方的联系地址即为双方送达地址（包括但不限于仲裁、诉讼使用），如一方住址有变化，需在5个工作日内书面告知对方，否则退回或拒收即视为送达。

十一、组成本合同的文件包括

1、合同格式及条款；

2、磋商文件和乙方的响应文件；

3、成交通知书；

4、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。

甲方：淮安市市域社会治理现代化指挥中心（淮安市大数据管理中心）	乙方：仪电双杨智能科技（上海）有限公司
单位盖章：	单位盖章：
法定代表人／委托代理人签字：卞海洋	法定代表人／委托代理人签字：[illegible]
签订日期：2025年8月29日	签订日期：2025年8月29日