

拉萨三级政务服务大厅
网络安全及运行维护项目合同

项目编号：54010023210200004687

签订地点：拉萨

签订时间：2023年6月

甲方：[拉萨市行政审批和便民服务局]

乙方：长春嘉诚信息技术股份有限公司

甲方：[拉萨市行政审批和便民服务局]
法定代表人（或单位负责人）：[贾延杰]
地址：[拉萨市城关区纳如路1号]
项目联系人：[祖立位]
联系电话：[0891-6655699]

乙方：长春嘉诚信息技术股份有限公司
法定代表人：庞景秋
地址：长春市高新开发区越达路1188号嘉诚信息1号楼
项目联系人：[张行龙]
联系电话：[18989992969]

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及网络安全及运行维护项目（项目编号：54010023210200004687）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，本项目的《招标文件》《投标文件》《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

一、项目基本情况

保障已有项目建设成果，更好助力拉萨市一体化政务服务平台、拉萨三级政务服务大厅（北楼含拉萨市行政审批和便民服务局、拉萨市医保局、城关区行政审批和便民服务局）信息化可持续发展，保障信息化系统稳定运行，为入驻单位（西楼含拉萨市经信局、拉萨市国资委、拉萨市民委、拉萨市卫健委）提供全方位的信息化运维服务，全方位提高工作效率。项目编号为：54010023210200004687，预算投资金额为398.63万元，资金来源为财政资金，项目共划分为1个标段，运维周期为1年。

二、合同期限

自[2023]年[7]月[1]日起至[2024]年[6]月[30]日止。

注：具体合同生效日期以乙方人员全部入场计算，服务期限顺延，总服务期限满足 12 个自然月。

三、服务项目、服务范围、服务地点及服务内容

1.1 项目名称：[拉萨三级政务服务大厅网络安全及运行维护项目]

1.2 服务范围：乙方就[招标文件]所述内容向甲方提供本合同所述运维服务。

1.3 服务地点：[拉萨三级政务服务大厅]

1.4 服务内容：

根据甲方委托，乙方提供本合同规定的运维服务的服务内容主要包括：

一、拉萨市政务服务一体化平台升级运维

1.1 拉萨政务服务平台升级

持续保障当前信息化系统稳定运行，让群众办事少跑腿，有效减少公众办事成本，增加群众办事便利度、好感度，减少政府行政成本。运用互联网技术、互联网思维，连接网络与现实社会，打通部门壁垒，实现数据共享交换，线上线下互联互通，企业群众能够“随时、随地、按需、随行”地享受到集约、高效、透明的网上政务服务。保障已有项目建设成果，更好有助于拉萨政务服务信息化可持续发展，保障平台稳定运行，取得更多政务服务需求侧、政府侧效益。

1.2 前端界面优化

参考内地先进地区风格模式，需对“萨都办”拉萨政务服务网、“萨都办”移动端（含 APP、小程序）前端界面进行优化升级，对现目前两端界面进行整体梳理评估，采用先进主流开发及视图交互技术，对“萨都办”拉萨政务服务网、“萨都办”移动端（含 APP、小程序）界面进行整体优化调整。主要涉及页面视图优化、页面着色优化、字体显示优化、交互元素调整，进一步提升企业、群众用户使用体验感。

1.3 适老化改造

紧贴老年人需求特点，加强技术创新，需对“萨都办”移动端（含 APP、小程序）进行掌上适老化改造，促进智能技术有效推广应用，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。优化界面交互，创新构建无障碍模式，简化操作以适合老年人使用，提升老年人办事服务便利性。

1.4 UI 界面设置

实现 UI 界面升级，对 APP 各页面以及页面元素、页面组件进行可视化、个性化配置，包括页面组件选择与组件属性配置。

1.5 页面视图优化

优化视图界面，调整视图弹窗交互方式，满足简洁方便的使用交互要求，方便办事群众的前端使用。

1.6 界面切换

调整界面亮度及配色，提供页面背景选择、切换功能，满足老年

人移动端界面使用要求。

1.7 辅助线

为方便老年人定位阅读网页的相关内容，为页面增加纵横轴辅助线，跟随鼠标移动定位所需阅读的网页信息内容。

1.8 辅助屏

选择辅助屏功能后，界面切出辅助屏悬浮窗口，随鼠标定位内容展示网页相关信息，支持繁体字转换操作、文字拼音辅助操作

1.9 文本模式切换

系统应支持页面图文模式、文本模式切换操作，方便老年人阅读。

1.10 便民应用接入

需开展“萨都办”移动端（含 APP、小程序）掌上便民应用对接、页面开发工作，提供公积金、不动产查询、医保社保缴纳证明查询等服务应用，通过拉萨市政务服务一体化平台统一认证体系，并对接相关部门系统数据接口，如人社、住房公积金管理中心、不动产、医保、社保等部门系统，实现办事群众能随时随地利用移动端查询个人公积金、不动产、医保社保缴纳证明信息等。

1.11 端口调试

提供端口调试及测试，通过端口调整、页面开发等为后续相关掌上便民服务应用接入提供支撑保障。

1.12 查询业务接入

提供查询业务接入，能够依托“萨都办”统一认证体系及接口服务实现公积金、不动产、医保等相关信息数据接入，便于办事群众进

行信息查询所需。

1.13 智能能力引擎

需引用智能 AI 能力引擎，与当前现有业务审批流程相融合。申请人通过线上申报渠道完成办件提交，系统自动调用智能 AI 能力引擎，根据 AI 审批事项模型，调用 AI 服务能力，对申请人提交的办件材料中审查要素进行针对性提取，并建立对应关系。在所有审查要素提取完成后，审批服务通过调用人工智能核验算法进行要素的逐一比对，实现所有要素比对后，通过系统页面进行审批结果展示。实现辅助申报阶段信息自动填充、材料快速关联，并同步对申报登记内容准确性、材料提交合规性进行智能研判，有效提升企业、群众申报便捷度，规避因误填、漏填问题引起的不必要退件发生。

1.14 掌上数字政务地图

需优化掌上数字政务地图，按照移动端标准，将全市政务服务办事网点服务事项、地址、咨询电话基础信息纳入政务地图管理，系统可根据申报人当前地理位置自动筛查办事网点点位信息数据，同步联动三级办事服务大厅统一排队叫号体系，实现掌上地图导引查询后的办事“一键预约”。

1.15 对接市级 OA 办公系统、新增文件到期提醒

实现与市级 OA 系统对接，按照市级业务需求，对现有系统进行优化、对业务流程进行再造，实现公文、消息流转通知，并做好数据安全、保密工作。新增文件到期通知功能，包括新增列表

页面、新增查看页面字段，同时系统可发送短信提醒，实现文件能够及时签收、处理。文件到期、临期、逾期提醒机制可通过系统自由配置。

1.16 掌上金融专区

需新增“萨都办”金融服务专区，与农业银行、光大银行等APP掌上服务等对接，实现“政务+银行”服务互惠互利、统一入口，实现多类服务掌上一键办理。

1.17 “萨都办”支付宝小程序

需依托支付宝平台，新建设“萨都办”小程序，与“萨都办”APP、微信小程序提供同源同质服务，实现“萨都办”多入口的能力，方便办事群众使用支付宝时，进行统一身份认证进行政务事项办理，同时保证支付宝小程序、“萨都办”APP、微信小程序的数据实时同步和互联互通。

1.18 外部系统对接服务

开发数据接口，为接入“一体化政务服务平台”的发改、民政、不动产等业务自建系统提供官方能力支撑，提供对接支撑服务，并确保数据的互联互通和稳定运行，同时将办件数据同步到自建业务系统，实现办理到办结审批过程中，办事数据和办件结果的自由流转。电子印章、电子签名集成服务

1.19 咨询投诉知识库检索服务

提供咨询投诉检索功能，依托与市级12345热线服务信息化

体系工单系统进行融合，实现热线诉求咨询工单信息数据的同步，为市级一体化政务服务平台咨询投诉业务所涉及的回访、处置、跟踪等提供数据信息支撑。

1.20 政务服务平台运维

需提供 1 年运维保障服务，对拉萨一体化政务服务平台项目进行运维，保障平台良好运行。通过专业的运维管理，助力政务服务提效。支撑与保障各项目内容安全平稳运行。规范、监督、检查、跟踪完善项目的建设及运维工作，持续促进政务服务提效。通过全面一体化运维服务，保障一体化高效运转，持续保障政务服务办事可用性、规范性，保障运行数据的规范性，提升准确率。

运维服务需包括系统框架维护、中间件运维服务、应用系统日常维护服务、系统巡检服务、数据运维保障、培训指导工作、信息系统健康检查、安全配置与加固以及应急保障措施。

二、拉萨三级政务服务大厅信息化运维

维护内容：

1、对项目提供 12 个月的 7×24 小时整体、全面维护，具体包括以下：

(1) 便民服务智能化系统、(2) 信息引导发布及视频可视化调度处理系统、(3) 视频监控系统、(4) 出入口控制系统、(5) 停车场系统、(6) 会议系统、(7) LED 大屏系统、(8) 公共区域无线 WIFI、(9) 广播系统、(10) 安全系统、(11) 云桌面、(12) 机房工程、(13) 其他部分（综合布线，语音，巡更，有线电视）。

2、针对维护目标系统的差异，提供下列运维服务：

(1) 对于硬件设备，由专业运维公司提供驻点运维服务，提供故障响应服务，定期系统巡检服务、故障排查、调试及硬件维护、备件先行服务、现场备件服务。

(2) 对于系统、平台软件，由专业运维公司提供驻点运维服务

3、为保证投标人具备强大运维能力及可靠服务质量，提供本地人员驻场维护：

(1) 组建一支能为本项目提供建设、售后技术保障支撑的服务小组，团队人员应熟悉拉萨市行政审批和便民服务局关键业务，具有相关工作经验，具有办事大厅相关系统维护管理经验，掌握便民服务大厅相关技术等。

(2) 安排 8 名专业工程师为甲方提供日常驻场运维服务，驻场运维工程师具有信息运维工作经验，并具备故障处理能力。工程师常驻西楼、北楼（入驻单位），按照西楼、北楼（入驻单位）的作息时间及工作要求提供现场服务，并接受拉萨市行政审批和便民服务局的日常工作安排。

(3) 本次计划采购驻场 12 人

(4) 运维人员轮休或休假期间必须安排其他专业人员补充，至少确保 8 人 24 小时驻场服务。

服务需求：

(1) 便民服务智能化系统、(2) 信息引导发布及视频可视化调度处理系统、(3) 视频监控系统、(4) 出入口控制系统 (5) 停车场系

统、（6）会议系统、（7）LED 大屏系统、（8）公共区域无线 WIFI、（9）广播系统、（10）安全系统、（11）云桌面、（12）机房工程、（13）其他部分（综合布线，语音，巡更，有线电视），要求确保各信息系统设备、7*24 小时安全稳定运行；

服务期限：

全部运维人员进场之日起 1 年

改造内容：

为保障 12345 热线不间断运行，对 12345 热线中心及所在弱电井供电进行改造，利用原有 UPS 供电电池组作为备用冗余电源接入 12345 热线中心及所在弱电间，确保在市电断电后切换至 UPS 备用电源确保能够提供 3 至 4 小时的不间断供电时间，保障 12345 热线正常运行。

设计内容：

进一步提高“萨都办”政务服务品牌辨识度，更好展示拉萨政务服务特色和政务服务品牌形象，需设计制作“萨都办”政务服务品牌标识（LOGO）。

三、拉萨三级政务服务大厅网络安全

管理拉萨三级政务服务大厅 400 余工作人员，通过以下实现整体网络安全进一步提升：

1. 通过部署安全态势感知与管控平台：统一采集各类结构化和非结构化的数据，包括各类设备、应用日志以及网络流量和各种脆弱性，提供基于标准风险模型通过实时分析、离线分析、关联分析、统计分

析、规则库、专家经验库以及外部安全情报的交换、机器学习等多方位进行风险分析，实现掌握整个网络的网络安全态势，实时显示威胁攻击等行为；

2. 通过部署网络智能运维系统管理平台实现基础网络、无线网、监控系统、服务器、IP 广播系统等全网络监测，做到全网流量监测与分析，摄像头、IP 电话、IP 广播、PC 机等 IP 终端状态实时监测并可见，告警分类齐全、方式多样，却操作简单、总揽全局，最终实现解决故障过程快速发现、快速定位、快速解决；

四、服务方式

乙方按照下列 5 种服务方式为甲方提供本合同运维服务：

(1) 电话服务：[提供 7x24 小时的电话支持服务（服务电话：400-004-1995），通过电话及时解答和解决甲方用户咨询和/或报修，如无法立即解决，将电话跟踪甲方用户，直到帮助甲方用户解决问题。]

(2) 远程服务：[通过网络远程连接，当天解决甲方用户问题。]

(3) 现场服务：[在甲方用户系统出现紧急状态而通过电话或远程服务无法解决的情况下，乙方应派出 IT 工程师赶赴现场解决问题。对于向甲方提供的现场服务，乙方应在 3 日内到达现场解决问题。]

(4) 驻场服务：[向甲方办公场所长期派驻 8 名 IT 工程师，工程师常驻拉萨市行政审批和便民服务局、按照拉萨市行政审批和便民服务局的作息时间及工作要求提供现场服务，并接受拉萨市行政审

批和便民服务局的日常工作安排。]

(5) 定期巡检：[每 1 月 对 所有设备 进行一次巡检，进行相关保养及检修，向甲方提出相关建议，并尽力协助甲方解决存在的问题。具体巡检日期根据甲方的具体情况灵活安排，经甲乙双方协商一致后确定。]

五、无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的产品及服务的所有权、知识产权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

六、验收

6.1 乙方应当于[服务结束后 5 日内]向甲方提交服务报告一式 [2]份。

6.2 甲方在收到乙方服务报告后 3 日内，按本合同规定服务要求对乙方服务情况进行验收。验收合格，甲方应当在验收后[3]日内出具书面《验收报告》并交付乙方；验收不合格，甲方应当在验收后[3]日内向乙方提出书面异议，由乙方根据甲方要求进行整改。

七、服务费及付款方式

7.1 本合同服务费总额（含[6, 13] %增值税）为人民币[叁佰玖拾壹万捌仟捌佰]（小写：¥[3918800 元]）。

7.2 甲、乙双方约定按照下列方式付款：

分期付款：

①合同生效之日起计算，30 日内甲方收到乙方提供的合法、有

效的发票后支付合同总金额的 30%，即人民币 1175640 元，大写：壹佰壹拾柒万伍仟陆佰肆拾元整。

②合同生效之日起计算，150 日内甲方收到乙方提供的合法、有效的发票后支付合同总金额的 50%，即人民币 1959400 元，大写：壹佰玖拾伍万玖仟肆佰元整。

③合同生效之日起计算至合同结束前，甲方收到乙方提供的合法、有效的发票后支付合同总金额的剩余部分，即人民币 783760 元，大写：柒拾捌万叁仟柒佰陆拾元整。

④合同有效期为 12 个月，合同总价人民币 3918800 元、大写：叁佰玖拾壹万捌仟捌佰元整，甲方对乙方工作每月度进行一次考核评分，考核得分在 [95, 100] 扣款月度应付款的 0%，[90, 95] 扣款月度应付款 10%，[80, 90] 扣款月度应付款 20%，[70, 80] 扣款月度应付款 30%，[60, 70] 扣款月度应付款 40%，60 分以下月度应付款全部扣完。如甲方已支付完毕，乙方须根据实际考核评分进行退款。（详见考核表）

7.3 甲方以[银行转账]方式付款，乙方指定银行账户信息如下：

开户名：[长春嘉诚信息技术股份有限公司]

开户行：[兴业银行股份有限公司长春高新支行]

账号：[581110100100002277]

未经乙方书面允许，甲方向乙方业务员或其他人员、其他账户付款的，视为未付款，乙方不承担法律责任。

7.4 乙方应为甲方开具增值税普通。甲方应当按照乙方要求为乙方提供准确的发票信息。

甲方取得发票并不代表甲方款项已付清，甲方款项已付清以甲

方款项全部支付到乙方指定账户为标准。如已经开具的发票需要退票、换票，甲方应当予以及时配合，因甲方不配合造成税款损失或其他法律责任的，由甲方承担。

八、甲、乙双方的权利和义务

8.1 甲方的权利义务

8.1.1 有权对乙方的运维服务进行监督检查，但应提前告知乙方，并以不影响乙方正常工作为前提。

8.1.2 有权要求乙方对其服务过程中存在的问题进行整改。

8.1.3 为乙方提供以下工作条件及协作事项：

- (1) [协助乙方明确服务需求];
- (2) [根据乙方合理要求，提供乙方进行服务所必需技术资料和数据];
- (3) [提供乙方进行服务所必需的基础设施和环境];
- (4) [配合乙方完成系统升级];
- (5) [组织用户配合乙方进行服务]。

8.2 乙方的权利和义务

8.2.1 应严格按照本合同为甲方提供服务。

8.2.2 以下情形不属于乙方维保服务范围，乙方不提供本合同规定的维保服务，且不承担由此造成的任何损失：

- (1) 因甲方用户私自安装硬件、软件产生的问题；
- (2) 因甲方用户非正常使用造成的损坏；
- (3) 由于甲方用户私自安装、运行非正版软件引起的故障；

- (4) 由于第三方技术资料不完善或不能提供等问题引起的故障；
- (5) 由于基础设施、环境不完善等问题引起的故障；
- (6) 甲方用户安装非指定防病毒软件造成的故障；
- (7) 甲方用户安装两种或两种以上防病毒软件造成的故障；

8.2.3 如甲方要求乙方超出本合同约定的服务内容提供技术服务，甲方应与乙方另行协商签署相关合同，并向乙方支付相应的服务费用。

九、违约责任

9.1 乙方不履行或不按本合同约定履行服务的，乙方应根据甲方要求立即采取补救措施或进行整改，导致甲方造成实际损失的，乙方应该给予甲方经济补偿，补偿金额最高不超过甲方依据本合同已经支付的服务费。

9.2 如甲方未按照本合同规定期限按时、足额支付相关款项，每延迟一日，应向乙方支付合同总金额万分之[五]的违约金。延迟超过[30]日以上的，乙方有权暂停履行本合同直至甲方付款或单方解除本合同，甲方应向乙方支付合同总金额[20]%的违约金。

9.3 本合同签署后，如一方无故要求解除本合同的，应向另一方支付合同总金额[20]%的违约金。

非经法院或仲裁机构生效判决、裁定、裁决，乙方不得以任何理由实施任何强行阻碍甲方使用、强制关机等行为，影响甲方对相关产品、设备、软件的使用。

9.4 甲方未按合同约定提供有关技术资料、数据、工作条件和

协作事项的，导致乙方无法按约定标准完成服务项目的，乙方不承担任何违约责任。

9.5 任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，应当承担相应的违约责任，并赔偿由此给守约方造成的损失，包括守约方为实现债权而支付的律师费、保全费、诉讼费、公证费、鉴定费等。

十、保密义务

10.1 任何一方应对在本合同订立、履行过程中，获得或知悉的对方不为公众所知、能为对方带来商业价值的技术、经营管理信息和其他保密信息承担保密义务，未经对方事先书面同意，不得泄露给第三方。

10.2 一方应当赔偿因违反保密义务而给对方造成的经济损失。本保密条款在本合同解除或履行完毕后仍对甲、乙双方具有法律效力。

十一、知识产权

甲方不得以任何方式侵犯乙方的知识产权。如甲方发现或知悉任何第三方侵犯乙方的知识产权，甲方有义务及时通知乙方相关侵权事宜，并协助乙方采取相应的保护和维权措施。

甲方对本合同项下，乙方提供的设备、软件等产品享有完整的所有权和使用权，乙方不得干涉甲方在本合同约定范围内对相关产品的任何合理使用。

十二、不可抗力

12.1 任何一方由于不可抗力原因不能或不能完全履行合同时，不因此承担违约责任，但应在该不可抗力事件结束之日起5个工作日内

内向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并向对方提供有关政府部门出具的不可抗力事件证明文件。

12.2 甲、乙双方应采取适当措施减少或排除不可抗力造成的影响，并在尽可能最短时间内，尽力恢复履行受到不可抗力影响的合同义务。任何不可抗力事件导致的迟延履行或不能履行超过 30 日后，甲、乙双方应通过友好协商方式解决本合同如何履行事宜，或者任何一方可以通过书面通知的方式单方解除本合同。

十三、通知和送达

13.1 甲、乙双方按照本条款规定进行有效送达的送达方式为：

(1) 甲方的有效送达方式：

接收人：[祖立位]

手机号码：[0891-6655699]

电子邮箱：[377237624@qq.com]

送达地址：[城关区纳如路 1 号拉萨三级政务服务大厅]

邮 编：[850000]

(2) 乙方的有效送达方式：

接收人：[张行龙]

手机号码：[18989992969]

电子邮箱：[zhangxinglong@jiachengnet.com]

送达地址：[长春市高新开发区越达路 1188 号嘉诚信息 1 号楼]

邮 编：[130103]

13.2 甲、乙双方确认，以在本合同第 13.1 条填写的有效送达

方式接收通知、信件、数据电文等，并以此承担有效送达的法律后果。适用范围包括非诉及争议时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、诉讼后的一审、二审、再审和执行程序。

13.3 任何一方在本合同第 13.1 条填写的有效接收人、手机号码、电子邮箱、送达地址变更时应当履行通知义务，最迟于变更之日起 3 个工作日内书面通知对方。对方实际收到变更通知前，本合同第 13.1 条填写的有效接收人、手机号码、电子邮箱、送达地址仍视为有效。

13.4 因上述有效送达地址、接收人、手机号码、电子邮箱不准确，变更后未及时依程序告知，拒绝签收等原因，导致相关文件和法律文书未能实际接收的，送达之日为：邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；电子送达的，以传真、电子邮件、短信等到达受送达人特定系统之日视为送达之日。

13.5 仲裁机构、法院可向上述地址直接邮寄送达，未能实际接收或拒绝签收的，仍视为送达。仲裁、诉讼中，向仲裁机构、法院提交的送达地址确认书与本合同填写不一致的，以向仲裁机构、法院提交确认的送达地址确认书为准（该送达地址适用本条约定的送达方式及送达的法律后果）。电子送达与书面送达具有同等法律效力。

13.6 本合同送达条款为独立条款，不受本合同整体或其他条款效力的影响。

十四、合同效力

14.1 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

14.2 经甲、乙双方协商一致，可对本合同相关内容进行修改和补充并达成书面协议。该书面协议经甲、乙双方签字盖章后生效。

14.3 除本合同另有规定外，本合同在下列情况下解除：

(1) 双方协商同意，并签署书面解除协议；

(2) 合同一方或者其受让人、承继人严重违反本合同规定的义务且在另一方书面通知其纠正违约行为后的[30]日内仍未能纠正的，另一方可以书面通知违约方解除本合同；

(3) 一方破产、解散或停业清理，另一方可以在向该方发出通知后的 10 日内解除本合同。

14.4 本合同如因本条规定而解除，不影响甲、乙双方因履行本合同已经产生的权利和利益，亦不影响守约方向违约方要求承担违约责任。

十五、法律适用、争议解决

15.1 本合同适用中华人民共和国法律。

15.2 因履行本合同而引起的一切争议，由甲、乙双方通过友好协商解决；协商不成时任一方可向[甲方]住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。败诉一方应当承担胜诉方因此而支出的诉讼费、鉴定费、保全费、律师费等合理费用。

十六、其他

16.1 本合同系甲、乙双方签署的全部且完整的协议，取代并代

替双方之前有关该等事项所达成的口头或书面的任何合同、陈述、谈判、谅解、备忘录及相关通信的协定。

16.2 除非本合同中另有约定，本合同所指的“日”皆指自然日。

16.3 下列文件为本合同附件：

(1) [考核细则表]

(2) [项目管理考核表]

(3) [项目验收单]

本合同附件与本合同具有同等法律效力，本合同附件与本合同不一致之处，以[合同]为准。

16.4 本合同系甲、乙双方在平等的基础上，经友好协商共同起草和修订而成，在本合同的解释过程中，不应对任何起草本合同的一方做出不利解释。

16.5 本合同一式[6]份，甲方执[2]份，乙方执[4]份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

(本页为签署页)

甲方（盖章）：拉萨市行政审批和便民



法定代表人（签字）：黄超

或授权代表（签字）：

签署日期：[2023]年[6]月[30]日

乙方（盖章）：长春嘉诚信息技术股



法定代表人（签字）：

或授权代表（签字）：

签署日期：[2023]年[6]月[30]日



附件 1：考核细则表

考评项	总分	考评细则	细则总分
服务质量	20	1、承建单位运维及系统开发工作，需按照用户要求保质保量完成，如未及时保质保量完成，1次扣0.5分；与建设单位做好运维工作对接，出现对接纰漏的1次扣0.5分。	10
		2、承建单位提出的软件更新操作须在非上班时间，如上班时间发现，1次扣0.5分；运行维护要及时响应，较大范围的运维，需要在不影响正常工作情况下开展，影响正常工作的开展，1次扣0.5分。	10
服务效率	20	1、业主单位提出的运维工作及系统需求，具体完成时间承建单位可与业主单位协商。窗口提出的运维需求，必须马上响应，不能影响企业群众服务质量、时间，如未按要求完成，1次扣0.5分。	10
		2、承建单位应及时跟进与使用方形成问题处理群。使用方提出的问题形成台账，落实处理，无法解决给出合理原因。如未及时处理受到使用方投诉，1次扣1分。	10
服务态度	15	1、每日规定人数规定时间到岗情况，每周一、节后第1天要早到岗，不满足1次扣0.5分。	10
		2、不能与业主方发生运维冲突，被业主方投诉1次扣1分，工作时间内按照业主单位工作人员着装要求，不满足一次扣0.5分。	5
服务内容	25	1、严格按照采购内容及合同约定建设内容进行运维工作服务，遗漏1项扣0.5分。	5
		2、网络及安全问题处理需保证时效性及安全性，并做好网络安全值班工作，不满足一次扣0.5分。	5
		3、软件上线试运行阶段至少1人软件工程师驻场开发，2人驻场实施，不满足1次扣0.5分。	5
		4、项目正式运行阶段至少8人驻场实施，不满足一次扣0.5分。	5
		5、项目维护阶段至少8人驻场实施，不满足一次扣0.5分。服务支撑团队满足12人，不满足1次，扣0.5分。	5
响应时间	20	1、承建单位按要求完成项目合同全部工作，超期一天扣0.5分。	5
		2、普通开发任务需求3天内完成响应；较大开发任务需求半个月内完成响应；普通故障5分钟内完成响应；普通系统性故障1天内完成响应，较大系统性故障1周内完成响应。如未按要求响应，1次扣0.5分。	10
		3、所有问题5min内必须响应，普通问题及时处理，较大问题当天处理，特大问题整改一周内完成整改。不满足1次扣0.5分。	5

附件二：项目管理考核表

项目名称：网络安全及运行服务项目				日期：2023 年**月**日		
序号	考核内容	分值	评分标准	得分	打分人	
1	满意度	客户满意度	15 分	如发生项目客户投诉,且是工程师直接原因造成的,此项目得分直接为 0,非工程师原因根据情况进行扣分 5-10。具体采集信息根据部长、主管、客服等渠道进行信息采集。		主管
2		业务经理满意度	10 分	如发生项目业务经理投诉,且是工程师直接原因造成的,此项目得分直接为 0,非工程师原因根据情况进行扣分 5-10。具体采集信息根据部长、主管、客服等渠道进行信息采集。		业务经理
3		其他相关部门满意度	5 分	其他相关部门配合人员发生投诉,且原因由工程师直接造成,此项得分为 0,其他原因根据情况机械进行扣分 1-5 分		关联部门
4	项目过程管理	开局	10 分	开局项目跟踪、交底的主动性、及时性、有效性和质量等。		主管
5		到货签收	10 分	到货签收及时性。		部门助理
6		质量效率	40 分	过程管理项目日志质量和及时性、问题反馈及时性和处理时效 20 分。 相关实施标准和制度执行情况 20 分。		主管
7		文档	10 分	相关文档的及时性和质量。		主管

附件 3：项目验收单

政府采购履约验收书（运维服务类）

采购单位		项目名称		合同名称	
服务商		项目及合同编号		合同金额	
验收时间	年 月 日	验收地点		验收组织形式	<input type="checkbox"/> 自行简易验收 <input type="checkbox"/> 验收小组验收
分期验收	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	分期情况			
验收内容	问题解决程度		人员服务满意度	技术能力指标	
	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>		合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>	
存在问题 和改进意见					
最终结论	合格 <input type="checkbox"/>		不合格 <input type="checkbox"/>		
验收小组 成员签字					
采购单位 意见					
经办人：_____ 负责人：_____ （采购单位公章） 运维服务商确认： （单位公章或授权代表签字）					