

安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统运行维护及 客服服务采购项目采购合同

财政编号：JC34000120232349 号

项目编号：2023BFAFZ00843

买 方：安徽省特种设备检测院

电话：0551-65890693

卖 方：科大国创云网科技有限公司

电话：0551-65390528

买方通过安徽省政府采购中心组织的公开招标方式采购活动，经评标委员会的评审，决定将本项目采购合同授予卖方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，买卖双方协商一致同意按如下条款签订本合同：

一、服务名称及内容

1、本合同采购服务名称同采购文件规定。

2、服务内容：

服务清单表格：

序号	服务项目	服务年限
1	日常运行维护	1 年
2	临时性技术服务	1 年
3	系统故障处理	1 年
4	系统适应性调整	1 年
5	技术运维	1 年
6	客服运维	1 年

1. 日常运行维护

1.1 定期巡检

卖方针对安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统提供日常的巡检维护工作，主要包含一个数据库和六个平台，一库为特种设备信息库，六个平台为特

特种设备公共服务平台、特种设备安全监察系统、特种设备检验综合业务平台、特种设备应急救援系统、特种设备预警系统、特种设备大数据分析平台。每个月定期进行运行巡检，巡检内容包含软件平台使用情况、CPU、内存、I/O、硬盘使用率、连接池、缓冲池、表空间、消息队列、吞吐量、数据交换、数据库容量、数据库连接数等，对各项参数可能存在的问题提出优化建议。定期巡检每周进行一次，并形成书面报告提交买方。

1.2 运行环境维护

每工作日对安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统所用的服务器的运行情况进行监控，包括 CPU、内存、I/O、硬盘使用率、连接池、数据库容量、数据库连接数、系统运行是否正常、运行是否流畅、相关核心功能是否能正常使用等，维护记录自行记录。如发现运行异常，第一时间告知甲方并处理。

1.3 数据备份恢复服务

安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统须进行数据备份并能在发生故障时快速恢复数据，确保系统数据安全。根据甲方要求完成本地、异地数据备份及验证工作，并开展备用系统的最新备份数据恢复工作。

1.4 安全服务

遵照《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》、等级保护条例等法律法规以及我省有关规章制度、甲方管理制度等开展网络安全服务工作，包括但不限于以下内容：

（1）对网络安全漏洞及隐患，及时做好修复和验证工作。乙方如发现安全漏洞、缺陷或其他网络安全风险，须及时报告甲方，及时修复；不得公开或向第三方提供。

（2）按照甲方的要求开展网络安全应急演练、应急响应、重大活动保障、数据分类分级、数据备份恢复和验证等。

（3）按照甲方的要求使用甲方提供的运维系统、数据库运维系统等开展运维工作。

（4）负责修复在其他检查中发现的各种系统漏洞和安全隐患。

（5）建立相对独立的管理技术团队，指定一名高管作为网络安全负责人。与甲方签订保密协议，相关技术人员签署保密承诺书。可能影响网络安全的重大

事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，应提前向甲方报告。

2. 临时性技术服务

甲方若有等保测评、安全检查、硬件升级或更换、机房维护、数据处理及统计、网络安全检查、领导视察、功能演示等临时性技术服务需求时，乙方应及时积极配合完成相关工作。

3. 系统故障处理

(1) 正常运行期间，出现宕机、卡顿等非安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统故障，乙方应立即进行排查处理，并在4小时内完成故障修复，确保系统稳定运行。

(2) 因为第三方软、硬件故障导致业务系统无法正常使用的状况发生，协助第三方及时进行故障排查，恢复系统运行。

(3) 对于突发事件（包括系统无法登录、运行速度异常缓慢、系统无法使用等无预兆、无计划、要求短时间内处理完毕且有明确处理结果的事件），应在1个小时内予以响应。根据突发事件性质与级别，启动突发事件应急响应预案，并在最短时间内制定出有效的解决方案。根据解决方案，3个小时内排除故障；涉及硬件故障的8小时内排除故障，其他特殊原因需要延长解决期限的告知原因并协商解决期限。突发事件处理完毕后，3个工作日之内，编制提交《故障处理报告》，说明突发事件的起因、产生原因、解决办法、责任人以及后续的改进措施。

4. 系统适应性调整

由于国家政策、法规、上级文件等要求需调整系统功能的，乙方应积极配合甲方做适应性调整。

5. 技术运维

包括整个安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统及子系统、子模块（一库六平台）的业务问题数据处理、业务数据调整、业务流程配置、系统现有功能问题及BUG修复、人员及单位配置、管理员培训、按要求数据提取、作业指导书的更新和维护、门户网站版面调整及管理（不含改版）、领导交办的临时性任务等日常技术服务。

6. 客服运维

乙方应以线上、线下、电话等方式，为安徽省特种设备安全大数据信息化监管系统用户提供客服、答疑、数据处理、问题处理、操作指导等服务。

（二）服务方式

1. 驻场服务

乙方需提供不少于3名驻场工程师提供服务。驻场工程师应具有相应资质、经验、能力，须无犯罪记录。驻场工程师在甲方指定地点办公，工作时间和甲方工作时间保持一致，遵守甲方各项规章制度，自觉接受甲方的管理。由于工作原因乙方需调换驻场工程师的，应征得甲方书面同意后方可调换。

2. 响应要求

乙方应提供每周7天×24小时运维响应，接到甲方服务通知后需在30分钟内响应。对于需现场处理的问题，且驻场工程师无法处理的，乙方应即刻加派相关技术人员，相关技术人员应在1小时内到达现场。

3. 重要时间点的保障支持服务

法定节假日、非工作时间及特殊时期，按甲方要求提供现场值班或远程值班等服务。

（三）其他要求

1. 乙方应制定技术服务方案，明确责任人，标准化服务过程，对服务过程的记录做到应记尽记，对于故障或问题应分析产生原因和提出预防措施，形成分析报告，定期向甲方交付服务过程记录文档和分析报告。

2. 在维保期内，如系统运行环境发生变化，乙方须配合甲方进行系统迁移。

3. 乙方所提供的技术服务，应符合国家或省级相关政策、法律、法规的要求和符合甲方要求；与甲方签订保密协议，履行保密义务，不得泄密。

二、组成合同的文件

组成本合同的文件包括：

- (1) 采购文件及答疑、更正公告；
- (2) 采购文件标准文本中的“合同条款”；
- (3) 中标或成交公告；
- (4) 卖方提交的投标文件及书面承诺函；
- (5) 双方另行签订的补充协议。

三、合同金额

本合同的总金额为 790000.00 元(人民币大写：柒拾玖万元整)。

四、服务期限

卖方应于合同签字生效后开始计算的(365)日内完成合同规定的服务内容，由买方进行验收。

五、验收要求

(一)质量标准

卖方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次采购相关文件中的全部相关要求及卖方相关服务标准及相应的技术规范中之较高者。

(二)验收组织

买方负责组织验收工作。

(三)验收程序

1. 成立验收小组，验收人员应由买方代表和技术专家组成。
2. 验收前要编制验收表格。
3. 验收时双方要按照验收表格逐项验收。
4. 验收方出具验收报告。

六、付款方式

合同签订1个月后，卖方出具发票并按合同条款正常履行，买方支付合同价的50%，项目验收合格后付清余款。

七、售后服务

(一) 卖方对合同服务的质量保修期为验收证书签署之日起 1 个月。

(二) 根据买方按检验标准自己检验或委托有资质的相关质检机构检验的检验结果，发现服务的质量或性能与政府采购合同不符；或者在质量保证期内，证实服务是存在缺陷（包括潜在的缺陷等），买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后 7 天内免费维修或更换有缺陷的部分。

(三) 如卖方在收到通知后在政府采购合同规定时间内，没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。

八、履约保证金



本项目无履约保证金。

九、违约责任

(一) 卖方服务期限超过合同约定服务期限。如果卖方由于自身的原因未能按期履行完合同，买方可从合同款项中获得经济上的赔偿。其标准为按每延期一周收取合同金额的1%，但误期赔偿费总额不得超过合同款项总额的5%。一周按7天计算，不足7天按一周计算。

(二) 卖方服务期限内未能履约。卖方在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应及时以书面形式将不能按期履约的理由、延误的时间通知买方。买方在收到卖方通知后，有权决定是否延长合同的履行时间或终止合同。如买方终止合同，卖方不得要求买方返还经济赔偿金；如买方同意延长合同的履行时间，卖方必须在买方规定的时间内提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如卖方在买方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，买方有权终止合同，提请政府采购监管部门将卖方列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动。

(三) 卖方履约不符合约定的质量标准，卖方必须重新提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如卖方在买方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，买方有权终止合同，提请政府采购监管部门将卖方列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动。

(四) 卖方将合同转包、擅自变更、中止或者终止合同的，买方有权终止合同，并将提请政府采购监管部门对卖方进行采购金额千分之五的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动。

(五) 买方未能按时组织验收，由财政部门责令限期改正，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门给予处分，并予通报。

(六) 买方违反合同规定拒绝接收服务的，应当承担由此造成的损失。

(七) 验收合格后，买方未能按时提请付款，由财政部门责令限期改正。

(八) 买方擅自变更、中止或者终止合同，由财政部门责令限期改正，给予警告，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，由其行政主管部门给予处分，并予通报。

十、合同签订地点

本合同在合肥包河区签订。

十一、合同的终止

(一) 本合同因下列原因而终止：

1. 本合同正常履行完毕；
2. 合同双方协议终止本合同的履行；
3. 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
4. 符合本合同约定的其他终止合同的条款。

(二) 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。
对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十二、其他

(一) 买卖双方必须严格按照采购文件、投标文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同执行期内，买卖双方均不得随意变更或解除合同。

(二) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，买卖双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三) 合同未尽事宜，买卖双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

(四) 本合同如发生纠纷，买卖双方应当及时协商解决，协商不成时，按以下第(②)项方式处理：①根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向 / 申请仲裁。②向原告方所在地的人民法院起诉。

本合同一式肆份,自买卖双方法定代表人或委托代理人签字加盖单位公章后
生效。

买方:安徽省特种设备检测院

单位盖章:

法定代表人或
委托代理人:

日期: 2025.7.17



卖方:科大国创云网科技有限公司

单位盖章:

法定代表人或
委托代理人:

日期: 2025.7.17

