

# 全国市场监管数字化试验区（上海）基础建设项目运维合同

合同统一编号： 11NMB2F3067X20261

合同各方：

甲方：上海市市场监督管理局

地址：上海市徐汇区肇嘉浜路 301 号

邮政编码：200032

电话：021-64220000

联系人：郑娟娟

乙方：上海市大数据股份有限公司

地址：上海市普陀区武威路 88 弄 2 号 498 室

邮政编号：200331

电话：021-66980333

传真：021-66982233

联系人：孙冰丽

开户银行：上海市浦东发展银行静安支行

账号：98210078801700000863

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，

经双方协商一致，就甲方委托乙方就全国市场监管数字化试验区（上海）基础建设  
项目运维项目（以下简称“本项目”）提供维修、维护和技术支持服务事宜签订本协议，以资共同遵守：

## 第一条 运维服务内容

1.1 甲方委托乙方提供的运维服务的主要内容：

1.1.1 委托服务内容：

(1) 网络设备运维，工作内容及要求：

A. 设备维保服务内容

- 1) 硬件故障维修与部件更换，需提供 7\*24 小时响应或更高级别服务。
- 2) 负责配置备份与恢复工作。
- 3) 按季度开展日常运行状态巡检，并提供巡检报告。
- 4) 进行网络拓扑、配置健康度检查。
- 5) 提供故障应急处理服务，含远程与现场支持。

B. 网络运行监控与优化

- 1) 7×24 小时监控网络设备运行状态。
- 2) 持续监控链路负载、延迟、丢包、抖动等性能指标。
- 3) 优化关键业务网络策略，包括 QoS、ACL、安全策略等。
- 4) 出具高风险隐患预警报告。

(2) 基础建设相关运维板块，工作内容及要求：

- 1) 开展硬件设备日常运维巡检与漏洞修复，保障设备安全、稳定运行。
- 2) 接到软硬件设备维护和故障解决需求后，30 分钟内响应，4 小时内修复恢复系统正常。
- 3) 涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等，需提前七日征得采购方同意，不得改变原有系统结构、通信方式、管理模式及正常工作环境。
- 4) 根据业务部门优化升级意见，对系统已建功能实施增补升级开发。
- 5) 应急事件发生后，30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题 2 小时内赶到现场处置；特别重大应急事件需立即上报并及时反馈进展。

(3) 融合通信相关运维板块，工作内容及要求：

重大活动保障期间，需提供驻点服务，确保活动期间相关系统与装备正常运

行。

1.1.2 项目实施周期：合同签订之日起至2026年12月31日

1.1.3 委托服务地点/区域：上海市。

1.1.4 本合同未尽内容以《全国市场监管数字化试验区（上海）基础建设项目建设运维项目磋商文件》为准。

1.2 运维服务成果：乙方应在本协议约定的期限前根据附件或甲方要求向甲方提交每次运维服务记录以及书面的服务总结报告，经甲方书面验收合格视为委托服务已完成。

1.3 定期运维服务：

1.3.1 乙方就本项目提供定期运维服务，每1个月/□周对本项目涉及的设备/系统进行一次保养维护检查，如有问题应及时提出解决方案，并及时解决；

1.3.2 乙方应当于每次定期运维工作完成后提供书面运维记录一份供甲方验收，乙方运维记录或运维结果不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方整改。

1.4 应急维修服务

1.4.1 乙方提供全天24小时（包括节假日）应急维修服务及电话支持；

1.4.2 甲方需要乙方提供到场维修服务时，对于包括功能请求在内的非关键问题，乙方应在4小时内响应；对于影响甲方业务职能的问题，乙方应在2小时内响应。如果发生紧急事件导致甲方无法开展业务职能的，乙方应在30分钟内响应。响应时间是指甲方提出服务需求的时间点到乙方通过远程控制、电话指导或到达现场的方式开始为甲方提供服务的时间点之间经过的时间。甲方要求乙方提供现场服务的，乙方应予配合。

## 第二条 甲方的权利与义务

2.1 甲方应在合同生效后及时向乙方提供开展本服务乙方所需的资料和工作条件，并提供必要的协助。

2.2 甲方有权对于需要乙方解答的问题或沟通协调事宜向乙方提出，乙方应在24小时内提供相应的解答或解决方案。

2.3 甲方可在本项目范围内对于项目的服务范围进行变更或调整，乙方应积极配合，双方可根据实际情况协商确定服务期限。

2.4 甲方应按本协议约定向乙方支付服务费用。

### **第三条 乙方的权利与义务**

- 3.1 乙方应根据本协议约定完成服务成果，满足本协议约定的服务要求。【乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。】由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备/系统损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿。
- 3.2 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时通知甲方，共同落实防范措施，保证设备/系统正常运行，否则由此造成/扩大的损失由乙方承担。
- 3.3 乙方应认真组织本项目服务所需的人力、物力、技术等条件，落实服务内容，应派出专业人员组成项目组负责本项目服务的实施，由项目负责人负责项目整体实施，人员名单应报甲方备案，经过甲方书面同意可变更服务人员。
- 3.4 本协议服务期限内，甲方对乙方提供的服务存在异议的，可以随时向乙方指出，乙方应当配合进行整改，确保符合本协议约定的要求。
- 3.5 乙方不得擅自改变服务范围和内容，不得将本协议项下的义务转包或分包给第三人。
- 3.6 如果乙方无法完成合同约定的运维服务内容，或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准的，设备/系统无法正常有效运行的，甲方有权委托第三方提供服务，甲方支付的服务费用由乙方承担。
- 3.7 乙方保证提供服务过程中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果证实有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同约定以书面形式向乙方提出要求落实补救措施或索赔。
- 3.8 乙方保证在提供运维服务过程中不侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。否则由此产生的任何损失都应当由乙方承担，如因为司法机关生效文件确定由甲方承担相应责任，甲方有权向乙方追偿。

### **第四条 服务成果验收**

- 4.1 本项目采取以下第②种验收方式：

① 专家评审；②书面验收；③其他

4.2 乙方应当于每次定期运维服务或应急维修服务完成后将运维服务记录提交甲方，甲方收到乙方提供的运维服务记录后，应当及时进行验收，验收通过后及时签发书面确认函。验收不通过的，甲方应当及时回复意见，乙方应当根据甲方要求的时间进行整改，确保运维服务成果符合本协议约定的要求。

4.3 乙方应当按照双方约定的时间和质量完成本协议约定的全部运维服务，并于服务期满前形成书面的服务总结报告并提交甲方，经甲方验收并签发书面确认函后视为本项目履行完成。

4.4 甲方在服务过程中可自行或委托第三人检验或验收乙方提供的服务，验收的相关费用开支由乙方承担。

4.5 甲方验收通过不能免除乙方在本协议项下的其它义务。乙方向甲方提交运维记录或者成果报告亦不能免除乙方就本协议约定可能承担的各项违约责任。

## 第五条 价款及其支付

5.1 本协议涉及的运维服务项目，结算标准如下：

5.1.1 本项目费用共计2180000元（含税，大写贰佰壹拾捌万元整）；

5.1.2 上述价格已包括为履行本协议所需的各项物料费、零件费、人工费、保险、调试、技术支持、验收费用以及增值税等相关税费。除上述价格外，甲方无需支付其他任何费用。

5.2 本协议生效后，甲方按照第②种支付方式付款：

①一次性付款：甲方应当于项目成果验收完成且收到乙方开具的发票之日起~~7~~日内完成支付。

②分期付款：

(1) 合同签订后，乙方向甲方开具银行履约保函（履约保函的有效期不得早于次年1月31日），履约保函的金额按照项目合同金额的10%计算，甲方按照采购付款程序向乙方支付相当于合同总价50%的款项。

(2) 甲方在服务期届满前30日对项目进行预验收，并在服务期满后对项目进行最终验收，预验收通过后，同时甲方按照采购付款程序向乙方支付剩余合同总价50%的款项；如乙方在保函有效期内发生合同约定的违约行为，甲方有权

依据保函进行索赔。

乙方应当于每次支付时限届满前 10 日内向甲方出具对应金额的发票并寄送至甲方。因乙方怠于或迟延开具发票，甲方有权延迟支付，并不视为甲方违约。

5.3 对于本项目项下的系统/设备需进行重要或贵重零件更换的，由双方另行协商确定采购事宜。

## 第六条 违约责任以及协议的解除

6.1 双方同意，对于任何一方违反本协议项下任何约定、承诺或义务的，对于守约方提出的任何损害、损失、权利要求、诉讼、付款要求、税费、利息、费用和开支（包括但不限于合理的律师费）等相关一切款项，违约方应向守约方进行赔偿。

6.2 乙方违反本协议约定，未在甲方要求的期限内响应并提供服务的，则视为乙方违约，乙方应向甲方支付违约金。违约金按合同总价×0.05%×延期小时数计算。支付违约金并不免除乙方依据本协议提供服务的义务。

6.3 在服务期限内，除非本协议另有约定，如果乙方提供的服务存在缺陷导致甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

6.3.1 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格；

6.3.2 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的约定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担；

6.3.3 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，通知所载的索赔方案应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付未付的合同款项中（如有）扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

6.3.4 甲方行使前述权利不影响其根据本协议和法律所享有对乙方的其它请求权。

6.4 在不影响一方依据法律享有的各项权利的前提下，任何一方均有权

在另一方破产、开始清算、停业或声称停业时经书面通知出现上述情形的另一方而立即终止本协议。

6.5 乙方未能按照协议约定的服务时间响应甲方服务需求达到五次，或非不可抗力原因无法解决故障达到三次，或服务出现缺陷达到三次，出现上述任意一种情形的，甲方有权解除本合同，并按照合同总金额/服务期月份数结算实际服务金额后要求乙方退还剩余款项。同时，甲方有权要求乙方支付合同总金额30%的违约金。

## 第七条 知识产权

7.1 甲乙双方确认，本协议项下的服务成果以及服务过程中产生的阶段性成果的所有知识产权归属于甲方所有。乙方不得未经甲方书面同意使用相关成果。

7.2 乙方在项目实施过程中出现剽窃、抄袭等侵犯他人知识产权的行为，由乙方自行承担相应责任。由此给甲方造成损失的，也应承担全部赔偿责任。

## 第八条 保密义务

8.1 乙方应就本协议的存在和内容、乙方在履行本协议过程中获得有关甲方产品、技术、商业经营、财务、行政管理的信息和相关文件资料以及本项目的服务成果承担保密义务，未经甲方事先书面同意，不得将前述信息、文件资料披露给任何第三方。本保密义务将不受本协议期限的限制，持续有效直至该等信息并非由于乙方的披露而为公众所知。

## 第九条 通知和送达

9.1 任何与本协议有关的通知或其他通讯往来应当采用书面形式，并按照本协议附件的联系地址、联系电话等送达至被通知人。

9.2 上述规定的通讯方式以下列方式确定其送达时间：

9.2.1 若面呈的通知在通知人将通知送交被通知人时视为送达；

9.2.2 邮寄方式进行的通知应以挂号快件或快递的方式进行，挂号快件应在投寄后第7日视为送达通知人，快递应在被通知人签收时视为送达；

9.2.3 电子邮件方式进行的通知，在邮件发送至收件方邮箱服务器的当日

视为送达。

9.3 若任何一方的上述通讯信息发生变化，该方应当在发生该等变化的3日内通知其他方，未及时通知的，由未及时通知的该方承担由此造成的一切不利后果。

9.4 对于因合同争议引起的纠纷，双方确认协议底部为双方送达地址及有效联系方式，司法机关可以通过本协议列明的手机短信或电子邮件等现代通讯方式的任何一种或多种方式送达诉讼法律文书。

## 第十条 不可抗力

10.1 凡因本协议签订时不可预见、不能避免的自然灾害、政府行为或社会异常事件（以下统称“不可抗力”）引起一方未能或迟延履约，该方不需承担违约责任。但该方应采取措施避免损失的扩大，并应在不可抗力出现二十四（24）小时内书面通知另一方，并在其后的十五（15）天内提供证明不可抗力发生及其持续时间的足够证据。各方应立即互相协商，以找到公平的解决办法，并且应尽一切合理努力将不可抗力的影响减少到最低限度。当不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间持续九十（90）天以上时，双方应协商决定继续履行本合同的条件或者终止本合同。

## 第十一条 法律适用和争议解决

11.1 本协议的订立、效力、解释、履行和争议解决应受中华人民共和国法律、法规和相关规定的管辖，并依其解释。

11.2 因履行本协议所发生的或与本协议有关的一切争议，任何一方应当协商解决。协商无法解决的，任意一方可以向甲方所在地法院提起诉讼。

11.3 争议解决期间，各方继续拥有各自在本协议项下的其他权利并应继续履行其在本协议项下的义务。

## 第十二条 其他

12.1 本协议构成双方之间有关题述事宜的全部协议，取代在此以前双方就题述事宜的任何文件或口头协议等。本协议需双方协商一致，方可书面形式修改或补充。本协议的附件（如有）应被视为本协议不可分割的一部分。如果附

件与本协议有冲突，则以附件约定为准。

12.2 若本协议的任何条款由于对其适用的法律而无效或不可强制执行，则该条款不影响本协议其他条款的有效性。双方应当在合法的范围内协商确定新的条款，以保证最大限度地实现原有条款的意图。

12.3 未经双方书面同意，任何一方不得擅自转让其在本协议项下的任何权利或义务。

12.4 本协议自双方盖章后生效。

本协议一式陆份，双方各执叁份，每份均具有同等效力。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（签章控件）：

法定代表人：傅行晓（男）

2026年01月13日

乙方（签章控件）：

乙方：上海市大数据股份有限公司

法定代表人：傅行晓（男）

地址：上海市普陀区武威路 88 弄 2 号 498 室

邮政编号：200331

电话：021-66982233

传真：021-66982233

联系人：孙冰丽

开户银行：上海市浦东发展银行静安支行

账号：98210078801700000863

合同签订点:网上签约

（）