

合同编号：11NMB2F052632026401

技 术 服 务 合 同

项目名称：示范区智慧大脑（一期）2026年运维服务

委 托 方：长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会

（ 甲 方 ）

受 托 方：上海云赛智联信息科技有限公司

（ 乙 方 ）

签订地点：上海省(市)青浦区(县)

签订日期：

目录

一、合同条款

二、合同附件

一、合同条款

第一条 合同依据

- 1.1 《中华人民共和国民法典》等法律与司法解释。
- 1.2 国家、省市、行业技术规范及标准。
- 1.3 甲方向乙方提交的服务要求及其他有关资料与文件。
- 1.4 乙方向甲方提交的关于本项目的项目服务建议书（但如与甲方要求不一致的，则以甲方要求为准）。

第二条 项目概况

- 2.1 项目名称：【示范区智慧大脑（一期）2026 年运维服务】。
- 2.2 项目地点：【上海市青浦区朱家角镇沙家埭路 66 号】。
- 2.3 项目简介：【示范区智慧大脑作为一体化制度创新的数字底座，是示范区数字化变革的重要支撑，是《长三角生态绿色一体化发展示范区总体方案》明确的制度创新任务，也是数据一体化驱动发展一体化的必然要求。在两省一市的支持下，示范区执委会牵头会同两区一县于 2023 年 1 月 17 日完成了示范区智慧大脑（一期）建设与验收工作，为能够保证项目持续稳定的运行提出本需求】。
- 2.3 项目履行期限：【2026. 4. 26-2027. 4. 25】

第三条 服务内容及需求

- 3.1 服务内容及需求：
 - 3.1.1 甲方委托乙方完成本项目的服务内容及需求，按照本合同附件一：《项目服务内容及需求》的有关约定履行。

第四条 服务成果及进度

4.1 服务成果

序号	文件名称	提交时间
1	《运维服务周报》	按周提交
2	《运维服务月报》	按月提交
3	《运维中期服务汇报》	2026 年 11 月 15 日前

4	《运行维护服务总结报告》包含：服务周期内的运维记录、维护文档、监测报告、服务总结报告等	合同期限截止前提交
---	---	-----------

4.1.1 乙方提交的本项目服务成果的内容、形式、数量等，应按照以上《服务成果》的约定的要求履行。

4.1.2 如乙方提交的各阶段服务成果达不到本合同约定的要求，乙方应在甲方要求期限内无偿完成补充、修改、完善并重新提交。相关费用由乙方承担。

4.1.3 甲方组织专家评审或者乙方按照甲方要求组织的，通过专家评审且经甲方确认的视为验收合格，专家评审费用由乙方承担。

4.1.4 乙方应将其根据本合同约定完成的服务成果提交甲方确认，经甲方确认后即视为乙方相应阶段服务工作内容完成。

4.2 服务进度

时间节点	提交时间
中期服务汇报	2026 年 11 月 15 日前
合同期服务汇报	合同期限截止前提交
提交服务报告时间	合同期限截止前提交

4.2.1 本合同签订后，乙方应按以上《服务进度》的约定，编制项目重要节点进度表供甲方审查和批准。

4.2.2 为满足项目进度要求，如甲方要求乙方在保证服务质量的前提下缩短服务周期，乙方在评估后可在缩短后的服务周期内完成相应服务成果，则应予以积极配合；若乙方在评估后超出乙方能力范围，则乙方应及时书面告知甲方，并协商后续相关事宜。

4.2.3 各阶段工作的起始日期应以甲方发出书面指定的日期为准。乙方应在甲方发出通知后立即开展服务工作，并书面通知甲方提供所有需要甲方提供的资料，甲方在收到乙方书面通知 30 日历天内提供相关电子档资料，因甲方未按时向乙方提供所需资料，则服务进度相应顺延。

4.2.4 如因乙方自身原因，不能按本合同约定的服务成果交付时间完成某阶段的工作，应按本合同的有关约定承担相应的违约责任。

第五条 服务费用及支付方式

5.1 服务费用

本合同总服务费用为含税人民币 1750000 元整（大写：人民币壹佰柒拾伍万元整）。

5.2 费用说明

5.2.1 以上各项服务费用总价应视为已经包括乙方在本合同服务范围内履行义务、承担责任

所发生的所有费用，包括但不限于以下：

- 1) 完成本项目的项目服务建议书及本合同约定服务内容的所有人力、物力、加班费及因本合同所发生的其他相关费用。
- 2) 因本合同发生的服务文件会签、盖章、出图、打印、复印、邮寄、快递、电讯、资料、版权、专利使用、翻译费用。
- 3) 因收取本项目服务费用而引起的所有手续费、国内/国外税款和乙方因本合同而须向有关部门申报及缴交的一切费用。若乙方为境外注册公司，而服务费用又需在境外收款的，则服务费用应包括项目当地及国内税务规定需缴纳的相关税款及手续费。
- 4) 乙方服务人员前往甲方指定城市参加会议或向项目所在地政府进行汇报、沟通所发生的出差费用。

5.2.2 以上约定的出差费用，包含发生的差旅费、住宿费、交通费、生活费、通讯费、服务费、税金及相关所有费用。

5.2.3 乙方必要时可聘请顾问进行服务指导工作，其费用由乙方决定并包含在其服务费中。甲方因工作需要自行聘请或建议聘请的专业顾问，其费用由甲方决定并由甲方支付。

5.3 服务费用及支付条件

本项目服务费用将按下列阶段分期支付：

第一笔：合同签订后 30 个工作日内，甲方应向乙方支付服务费用总额的 30%。

第二笔：项目通过中期考核后 30 个工作日内，支付服务费用总额的 30%。

第三笔：项目通过最终考核后 30 个工作日内，支付服务费用总额的 40%。

5.3.1 甲方将服务费用以银行转账方式，支付到乙方在本合同中载明的银行账号。

5.3.2 本合同约定的服务费用，按照以上《服务费用及支付条件》约定，分阶段支付。

5.3.3 乙方完成任何一个阶段的服务工作，并达到合同约定的付款条件后，经甲方发出书面确认无误后，乙方可申请该阶段的服务费用。

5.3.4 乙方应在甲方付款日前 7 日向甲方提交付款申请并出具正式发票。如乙方未能及时提供有效的发票或相关资料而引起付款阻延，则付款时间相应顺延，甲方不承担因此造成的付款延误的责任。

5.3.5 合同签约单位名称、发票出具单位名称、收款银行帐号所属单位的名称三者必须一致。若因乙方资料不齐或错误造成甲方不能及时付款到帐或周转反复，由此产生的滞纳金、手续费等费用及引起的法律后果由乙方承担。

5.3.6 在合同生效后，若因甲方原因要求终止或解除合同，甲方应及时书面通知乙方，甲方应根据乙方已完成且经甲方书面确认的合格工作量结算费用。若因乙方违约导致甲方解除合

同的，甲方无需支付任何未付费用，且乙方应返还已收取的全部款项，并承担相应违约责任。无论何种情形，乙方皆应将已完成的阶段成果移交给甲方。

第六条 额外服务

6.1 本合同约定范围以外的“额外服务”，只限于以下：

6.1.1 在乙方工作已完成并经甲方书面审核批准后，由于甲方无法控制的原因，导致协议条件发生重大改变，需乙方对已批准的服务成果进行重新服务的工作。

6.1.2 根据甲方书面要求，需乙方提供本合同约定以外的其他服务，此等费用应由甲乙双方共同协商确定，并另行签署合同。

6.2 除以上约定外，本合同约定的最终服务成果在甲方书面审核批准前，任何由政府相关部门或甲方提出的服务修改意见，均视为合同范围内的乙方正常工作，不能视作额外服务或索赔的依据。

6.3 除以上约定外，任何不涉及主要服务的修改，均不应视作额外服务的依据。

6.4 额外服务费用

6.4.1 除本合同另有约定外，本合同 6.1 条所述的额外服务，双方应通过协商，对本合同约定的服务费用和进度节点作出相应调整，经双方书面确认后，签订有关补充协议，乙方应及时安排服务修改工作。

第七条 甲方责任

除本合同另有明确约定外，甲方须向乙方承担以下责任：

7.1 甲方负责向乙方提供能力范围内可以获取的基础资料及文件，并对其完整性、正确性及时效性负责；其他甲方能力范围外无法提供的资料，乙方自行获取。

7.2 甲方负责审定乙方的所有服务成果。甲方收到乙方提交的阶段性成果后，应及时出具正式书面意见，以促进服务工作有序进行；但乙方服务的工作质量判定应以甲方批准的乙方最终服务成果为准。

7.3 甲方负责及时对乙方书面提出的须甲方做出决策的要求，以及重大服务变更向乙方进行书面确认或回复。

7.4 甲方负责审定支付乙方的服务费用，并按合同约定的支付条件和时间支付乙方已完成的、且符合合同约定的服务工作所对应的服务费用。甲方承担因甲方原因，未按合同约定支付服务费用而造成乙方服务工期延误的责任，并按本合同的约定承担相关违约责任。

第八条 乙方责任

8.1 乙方对于服务工作过程中所需的服务资料或其它需甲方配合的事项应及时书面通知甲方。乙方如果对甲方提供服务资料有疑义，应在 2 日内向甲方提出书面意见。

8.2 保持本项目服务负责人及主要服务人员的稳定，项目负责人不得变更，团队 80%以上成员不得变更，未经甲方书面认可，乙方不得擅自更换服务人员；若乙方擅自更换，每发生一次应向甲方支付合同价款 5%的违约金，若因此造成项目进度延误、质量不达标，乙方还应承担本合同第十一条约定的违约责任。

8.3 乙方应按照国家、地方和行业最新的技术规范、标准、规程、政府部门有关本项目的意见，以及合同的约定开展服务工作。并按合同约定的进度、质量要求，提供专业的服务，对各阶段服务成果的完整性、原创性、科学性负责。

8.4 乙方应按照合同约定的时间向甲方提交各阶段服务成果。由于乙方自身原因导致未按计划完成各阶段服务成果的，乙方应按本合同的约定承担相关违约责任。

8.5 若本项目允许进行联合投标的，乙方联合体应对本合同项下的乙方义务及违约责任承担连带赔偿责任，乙方联合体承担赔偿责任不限于其在联合体项目总额中的占比。

8.6 乙方应积极履行后合同义务，本合同解除或者后续服务到期后，乙方应按照甲方要求向甲方或者甲方指定第三方交付相应的服务成果、数据、软件等材料。乙方应以审慎合理的方式协助甲方，否则乙方应赔偿甲方因此造成的损失。

第九条 人员配备

9.1 乙方应为本项目配备足够的符合专业服务资格的服务人员，并报甲方确定。

9.2 乙方项目管理、服务人员及团队在甲方确定后，除了发生病情、离职或其他超越乙方合理控制能力的状况之外，乙方不得单方面更改本项目管理、服务人员或团队。乙方的项目管理、服务人员如需调换，须提以书面形式通知甲方并须获得甲方的认可。

9.3 甲方有权要求乙方把不称职的项目管理、服务人员予以调换，乙方应予以积极配合。9.4 甲方有权根据项目的进度节点，在服务期间要求乙方免费增派服务人员以配合进度。

9.5 双方确认并同意。在本协议项下的任何通知与送达，可由以下列明的双方各自的授权联系人接收或传送：

（1）甲方联系人：

联系人：刘伟

地址：上海市青浦区朱家角镇沙家埭路 66 号

手机：021-39255129

（2）乙方联系人：

联系人：陶玲玲

地址：上海市徐汇区宜州路 180 号 B6 幢 6-7 楼

手机：15755181683

电子邮箱：

第十条 项目延期

10.1 若本项目因甲方原因出现延期，或在任何阶段发生非因乙方原因导致的全部或部分停止，甲方应向乙方支付延期或停止前经甲方书面确认的合格工作量对应的服务费用。

10.2 如延期或停止项目于合同有效期内重新启动，乙方应按本合同约定的服务费用，恢复其职责。甲方之前已支付的费用将列入实际已支付的总费用中。

10.3 本合同之服务有效期按照本合同相关条款执行，自双方签订本合同之日起计算。

第十一条 违约责任

11.1 甲方未按本合同约定的向乙方支付服务费用，按照法律法规有关规定承担违约责任。但因财经政策调整、预算下达延迟、资金拨付程序受限等甲方不可控的客观原因延期支付的，付款期限相应顺延，顺延期间不计违约金，发生该等情况时，甲方应及时通知乙方。

11.2 因乙方自身原因，未按本合同约定的时间完成某阶段的服务成果或者服务成果未能在规定时间内达到甲方要求的，每逾期一日，乙方应向甲方支付本合同价款的万分之五的违约金，违约金支付后乙方仍需继续履行合同义务；如逾期超过 30 日的，甲方有权解除本合同，乙方应按照合同价款的 20%支付违约金，同时赔偿甲方因此遭受的全部实际损失。

11.3 因乙方违反保密义务或者存在知识产权纠纷或者其他约定的，甲方有权要求乙方承担本合同服务费用的 20%的违约金，甲方另有损失的，乙方仍应进行赔偿。

第十二条 合同终止

12.1 甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。若合同继续履行将损害国家利益或者公共利益的，双方可变更、中止或者终止合同。

12.2 如发生下列任何情况，合同相对方可发出书面通知终止本合同。

12.2.1 不可抗力条件持续超过 30 日，而双方无法协商合理的解决办法继续履行本合同；

12.2.2 乙方破产、资不抵债、停止营业或无力偿还债务。

第十三条 不可抗力

13.1 不可抗力定义指在本合同签署后发生的、本合同签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的事件。上述事件仅包括地震、战争、特别重大突发公共卫生事件。其他自然灾害与社会性突发事件等，乙方应能够预见或者克服。

13.2 不可抗力的后果

13.2.1 如果发生不可抗力事件，影响一方履行其在本合同项下的义务，则在不可抗力造成的延误期内中止履行，而不视为违约。

13.2.2 宣称发生不可抗力的一方应迅速书面通知其他各方，并在其后的十五天内提供证明

不可抗力发生及其持续时间的足够证据。

13.2.3 如果发生不可抗力事件，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。

13.2.4 除双方另有书面约定外，金钱债务的迟延履行责任不因不可抗力而免除。但因不可抗力导致甲方客观上无法完成支付操作的，迟延期间不计入违约期间，甲方不承担该期间的违约责任。

第十四条 争议处理及适用法律

14.1 凡因履行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方首先通过友好协商解决。

14.2 一方把争议事项以书面通知另一方之日起计 10 天内，双方仍未能通过友好协商解决的，任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提出诉讼。

14.3 本合同的订立、效力、解释和履行均受中华人民共和国法律法规的约束。

第十五条 知识产权及保密

15.1 本合同项目服务成果的所有权及其他知识产权归甲方所有。乙方享有署名权，但乙方为科学研究、学术交流研讨、单位成果宣传、行业评奖评优等原因自行使用项目合同成果的应取得甲方书面同意。乙方应当保证其交付的服务成果不侵犯任何第三人的知识产权，如发生第三人指控本合同服务成果侵犯其知识产权的，由乙方承担赔偿责任。

15.2 甲乙双方对本项目的服务费用单价及总金额均有完全的保密义务，无论何种情况下都不得向外泄露。

15.3 后续技术成果的归属与分享。本合同生效后，甲方有权对服务成果进行后续改进，由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归甲方所有。乙方希望对服务成果进行后续改进的，应取得甲方书面同意。

15.4 双方应对其掌握或者知悉的对方的秘密信息承担保密义务至对方公开之日止。未经对方书面同意或许可，不得将其用于本合同以外的项目，也不得向任何第三方泄露、提供或者许可使用。如一方违反保密约定，给对方造成损失的，应当赔偿对方的实际损失。双方的秘密信息范围如下：

15.4.1 双方未公开的技术信息和经营信息，包括商业秘密、技术秘密、服务方案、服务要点、概要服务方案、服务图纸、专利技术与投标文件等，且无论上述信息储存在纸质文件、计算机软件或其他载体。

15.4.2 双方与本项目相关的计算机软件、视听资料、视频资料，以及其他借助计算机储存、浏览、传递的电子信息资料。

15.4.3 双方按照法律、法规规定或者合同约定使用并负有保密义务的其他第三方的商业秘

密和其他信息。

第十六条 合同含义及约定语言

16.1 本合同包含了合同双方关于本项目服务的全部权利、责任和义务，并取代了甲乙双方以前在本项目服务上表达的一切意向、理解或讨论文件。

16.4 在本合同中，除非另有规定或双方另行书面约定，任何一方向对方发出的通知、指令或函件均应采用书面形式，并在下列任一情形下视为送达并生效：

16.4.1 由电子邮件发出一方显示的所示日期；

16.4.2 专人送达，收件人签收时；

16.4.3 通过传真发送并收到完整标明相应的传真号码的书面或电子确认书时；

16.4.4 由快递发送，以收件人签收日为送达日，收件人拒绝签收的，以寄出日后第五个工作日为送达。

第十七条 附则

17.1 本合同一式五份，合同各方各执二份，代理机构一份。各份合同文本具有同等法律效力。

17.2 本合同未尽事宜，双方应另行协商并签订补充协议，具有与本合同同等的法律效力。

17.3 本合同经双方签名、盖章后生效。

（以下无合同正文）

签订时间：

甲方（盖章）：**长三角生态绿色一体化发展示范区执行委员会**

法定代表人（负责人）或授权代表签字：**刘伟**

2026年04月20日

乙方（盖章）：**上海云赛智联信息科技有限公司**

法定代表人（负责人）或授权代表签字：**陶玲玲**（以下无正文）

2026年04月⁹22日

二、合同附件

合同附件作为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

项目服务内容与需求

一、运维项目概要

1.1 项目背景

示范区智慧大脑是支持一体化制度创新的数字底座，也是数据一体化驱动发展一体化的必然要求。示范区执委会牵头会同两区一县于 2023 年 1 月 17 日完成了示范区智慧大脑（一期）建设与验收工作，正式上线运行。为保证示范区智慧大脑持续稳定的运行提出本采购需求。

1.2 运维目标

（1）确保智慧大脑稳定运行与高质量服务水平，有效支撑执委会统筹管理和研判决策工作。确保相关的云网设备、操作系统、数据库、存储设备的稳定运行，保障业务的正常办理、数据的动态更新。同时结合日常维护的数据和记录，提供甲方智慧大脑的整体建设规划和建议。

（2）确保智慧大脑的服务效率，为跨省域数据“无差别”共享提供保障，为重大活动保驾护航。从流程、人员和技术三方面来完善智慧大脑的运维制度，提高服务效率。进一步深化跨省域数据共享机制和共享流程，为公共数据要素的跨域流动提供支撑，为重大活动提供专项运维保障。

（3）实时掌握智慧大脑资源的可用性情况和健康状况，坚守数据安全底线，安全生产 0 事故。对智慧大脑基础资源进行监控和管理，及时掌握各板块系统资源现状和配置信息，真实反映系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证智慧大脑的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

1.3 运维范围

覆盖示范区智慧大脑一期所有建设内容，主要包括以下几个方面：

（1）日常基本要求：值班安排、电话和现场技术支持、客户端维护、BUG 修复、安全服务、应急服务、备份与恢复等。

（2）业务系统运维：操作培训、数据更新统计、配置调整、系统集成、版本管理等。

（3）数据资源运维：数据归集、更新、清洗、统计优化等。

（4）安全运维：数据安全检查、应用安全自查、系统网络安全、人员日常操作安全管控等。

（5）云网基础设施与软件运维：云资源申请、网络优化调整、漏扫修复、基础软件维护等。

（6）专项运维：月度巡检、重大活动保障、实物（硬件）资产技术故障运维。

二、运维服务内容

2.1 日常基本要求

2.1.1 现场值班工作要求

乙方需建立系统维护应急流程、日常例行工作和系统应急预案等相应管理制度。现场维护人员 5*8 小时的现场值班工作，特殊时期内根据要求执行值班安排，增派驻场工程师。对值班情况有《系统运行状态记录表》、《日常巡检记录表》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

2.1.2 客户端维护需求

现场维护人员能够为客户端提供常用软件的安装配置服务，并且为甲方提供一系列的系统优化与调整。针对系统中所需的特定软件及相关设置，需维护人员都能够给予安装调试服务。

2.1.3 电话支持需求

提供 7*24 小时系统及相关应用的电话技术支持，解决业务部门在使用中遇到的各类问题，并跟踪直至问题最终解决。

2.1.4 现场技术支持需求

为甲方提供现场技术支持服务。10 分钟内响应，4 小时内解决软件系统故障。当甲方遇到电话支持升级时（电话支持无法解决），可由维护人员进行现场故障排查，并提供相应技术支持服务。部分需要现场安装调试的系统，乙方需要在安装前与现场工作人员取得联系，在确认计算机配置、操作系统及网络环境后进行现场安装，并提供技术保障。

2.1.5 BUG 修复需求

对于明确为系统 BUG 导致的问题，需以电子文档的形式详细描述问题情况以及造成问题的代码片段，制定 BUG 应急处置方案及修复计划，并将上述文档提交至甲方技术负责人，并取得其对计划的认可。乙方按修复计划完成 BUG 修复后，需提供 BUG 修复情况说明，并持续关注修复点后续运行情况。

2.1.6 安全服务

- （1）网站安全监测服务，配合相关漏洞修复。
- （2）终端保密安全检查，每年二次/不定期。
- （3）数据资源备份检查，每年二次/不定期。

2.1.7 应急服务

- （1）乙方坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案，同时每年至少组织实施一次应急演练。
- （2）乙方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。
- （3）依据故障时间及故障范围划分故障级别，故障级别分为四级，依次为 I 级（紧急）、

II级（严重）、III级（较大）和IV级（一般），分别定义如下：

I级（紧急）故障为工作时间段（8：00——19：00）内大范围故障；

II级（严重）故障为非工作时间段（19：00——次日 8：00）内大范围故障；

III级（较大）故障为工作时间段（8：00——19：00）内小范围故障；

IV级（一般）故障为非工作时间段（19：00——次日 8：00）内小范围故障；

当：

a、发生 I 级（紧急）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如甲方要求提供现场支持，乙方应 2 小时内到达甲方现场；

b、发生 II 级（严重）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如甲方要求提供现场支持，乙方应 3 小时内到达甲方现场；

c、发生 III 级（较大）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如甲方要求提供现场支持，乙方应 3 小时内到达甲方现场；

d、发生 IV 级（一般）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如甲方要求提供现场支持，乙方应 4 小时内到达甲方现场。

（4）如发生故障，乙方应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。

（5）当故障排除操作全部完成后，乙方应向甲方提交运维故障报告，经甲方验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

（6）如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），乙方应科学编制安全保障方案，并根据甲方需要提供现场保障服务。

2.1.8 备份与恢复

（1）乙方必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；

（2）乙方必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；

（3）乙方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复。

2.1.9 其他要求

（1）现场服务响应时间：15 分钟。

（2）有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。

（3）每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。

（4）每季度就系统整体性能状况向甲方方做技术交底和优化指导。

（5）保障服务响应时间：7*8 小时。

（6）须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于甲方提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。

(7) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与甲方方确认，做到有案可查。

(8) 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。

(9) 提供系统软件修改完善，如有大的功能需求改动，另外协商。

2.2 业务系统运维

业务系统运维核心目标为保障系统功能正常运行，支持业务部门对系统功能的日常使用，主要包括以下几个方面：一是负责新甲方的系统操作培训，保障甲方对系统的正常使用；二是负责业务系统的日常数据更新以及按需的周、月等相关维度的数据统计；三是根据客户业务的变化，及时调整系统内部配置，在不做新功能开发的基础上完成对新业务的适应；四是支持智慧大脑的系统集成，甲方体系对接，实现其他系统与智慧大脑的集成；五是针对必要的操作系统、数据库、中间件以及业务系统版本进行升级，对系统版本进行管理，对交付成果进行验证、反馈。

2.2.1 系统门户运维

主要包括：业务系统门户、驾驶舱门户。

(1) 软件运行维护：业务支持、配置调整、问题修复、版本更新以及短信验证码服务。

(2) 数据运维：负责系统的数据更新；每周、每月的按需数据统计；数据问题排查与调整。

2.2.2 规划管理板块

主要包括：规划驾驶舱、规划审批、智能评估、坐标转换等。

(1) 业务支持：需支持业务科室对系统功能的日常使用；支持客户端运行环境的日常维护；跟踪判断提出的问题；与业务科室交流需求点；判断问题是否存在或使用不当；将系统问题提交给支持环节。提供系统功能使用支持；机构人员角色权限配置调整；业务流程调整和修改、表单修改；在办项目改派、结案项目变更、业务数据修改及报表打印支持；对无法办理的项目进行跟踪反馈。

(2) 配置调整：负责提供系统业务流程、表单、报表调整支持；系统功能配置调整支持；保证系统正常使用；GIS 配图方案图层调整、图形服务地址配置支持。

2.2.3 项目管理板块

主要包括：项目监测驾驶舱、项目全生命周期信息管理系统。

(1) 业务支持：日常使用支持。跟踪判断示范区执委会及两区一县甲方提出的问题。机构人员角色权限配置调整，业务流程调整和修改、表单修改。支持客户端运行环境的日常维护。对无法办理的项目进行跟踪反馈。GIS 图层配置更新调整。

(2) 数据运维：示范区重点项目月度填报工作进度保障和数据统计。维护两省一市发改委重大项目库项目数据接口，对相关共享数据进行技术处理。

2.2.4 生态环保板块

主要包括：生态环保驾驶舱、生态产品价值统一核算信息平台（GEP）。

(1) 业务支持：保障系统功能正常使用，涉及服务器、基础软件、定开软件等运维工作，支持业务科室客户端对系统功能的日常使用；判断问题是否存在或使用不当等，针对系统问题进行及时修复与更新。日常运维服务支持，包括不限于甲方培训和答疑，汇报支持等。支持大屏展示示范区生态环保方面的总体情况，在数据采集和分析的基础上，梳理示范区生态环境的总体性指标进行渲染和展示。

(2) 数据运维：负责生态环保驾驶舱数据更新保障和每周、每月按需数据统计。与第三方对接数据，确保数据的实时性和可用性，定期进行数据清洗工作。保障生态产品价值统一核算信息平台（GEP）标准化处理后的数据入库，及时反馈入库异常，定期优化非核心业务数据以维护数据库效率；为业务科室提供平台操作、数据标准化建设等答疑支持。

2.2.5 产业经济板块

主要包括：产业经济驾驶舱。

(1) 业务支持：支持业务科室对系统功能的日常使用；支持客户端运行环境的日常维护；跟踪判断提出的问题；与业务科室交流需求点；判断问题是否存在或使用不当；将系统问题提交给支持环节，并跟踪解决。

(2) 配置调整：主要面向系统运维支持负责人系统功能配置调整支持；保证系统正常使用；GIS 配图方案图层调整、图形服务地址配置支持。核对系统中使用的地图服务为客户提供的最新版本。核对系统中使用的数据已成功归集并且与接口文档中所记录的一致。

(3) 数据运维：负责系统的数据更新保障和每周、每月、每年的按需数据统计。产业经济指标数据更新：收集整理统计产业经济指标，并同步更新入系统内。地理信息服务更新：根据最新地信服务更新系统所调用的地图服务。

2.2.6 公共信用板块

主要包括：信易贷平台、信用网站、综合管理平台。

(1) 业务支持：对日常使用的功能模块开展必要的优化维护、确保功能模块正常方便使用。同时根据上级最新要求和本地实际业务需求进行功能维护；根据业务科室领导提出的业务相关问题，进行问题查证，若存在系统问题及时修正。对业务科室领导提出的业务新需求做好方案设计，提供相应的技术支持。提供系统功能使用支持；新增机构人员角色账号权限配置调整；相关信用板块系统功能指导，协助完成平台功能使用。确保平台相关功能的完整性及

正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统高效、稳定的运行。

(2) 数据运维：负责系统的数据更新保障和每周、每月的按需数据统计。对数据接口进行维护和更新，确保接口正常运行，数据正常传输。

2.2.7 一网通办板块

主要包括：一网通办驾驶舱、一网通办接件系统、一网通办线上专栏、一网通办线下专窗。

业务支持：系统功能的日常使用；支持客户端运行环境的日常维护；跟踪判断提出的问题。提供系统功能使用支持；机构人员角色权限配置调整；业务流程调整和修改、表单修改；在办项目改派、结案项目变更、业务数据修改以及报表打印支持。

2.3 数据资源运维

数据资源运维核心是保障现有业务范围内的数据正常更新，主要包括以下几个方面：一是梳理长三角数据共享交换平台、青浦、吴江、嘉善数据资源，推进数据资源挂接长三角平台，沟通对接方式及申请流程，进行文件、库表及接口数据归集。二是数据表质量指标监控，涵盖数据增量及时效性统计，监控并每周统计相关数据资源情况，分析时效性等问题，数据链路排查核对及问题处理。三是对归集的数据库表进行清洗，包含去空、去重、代码标准化等基础清洗规则，输出清洗规则清单，并编写完毕清洗代码，并配置调度清洗任务周期运行。四是数据模型优化，根据业务需求及新增归集数据，优化完善主题模型，迭代数据融合代码，更新线上调度任务。

2.3.1 基本服务需求

乙方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。能提供以下基本的维护内容项目：

- (1) 示范区政务信息资源目录维护对接分析。数据采集接口和服务的维护。数据库维护，数据治理分析、数据服务支撑。
- (2) 对数据库备份情况进行每周巡检、月度系统巡检、季度全面停机巡检工作，在巡检完成后记录下巡检信息。
- (3) 提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库冷备。
- (4) 能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化以及系统优化工作。
- (5) 当数据库发生故障时按照《应急维护方案》乙方相关技术支持人员能够迅速赶到现场处理问题。

2.3.2 数据编目需求

乙方应按运维系统的业务对象，按照数据编目工作要求，完成数据编目表制作。

2.3.3 数据归集需求

乙方应数据目录归集计划，定期将数据编目中描述的数据资源，归集至业主方数据共享前置机，并形成数据归集记录表。

2.3.4 数据统计需求

乙方应及时响应执委会数据统计的需求，按照数据统计工单中描述的数据统计口径、表式，在规定时间内，提交数据统计报表。

2.3.5 软硬件基础设施维护需求

乙方需建立系统维护应急流程、日常例行工作和系统应急预案等相应管理制度，并按制度对执委会软硬件基础设施进行日常巡检。巡检结果应形成《系统运行状态记录表》、《日常巡检记录表》等记录文档。

2.3.6 数据库服务器维护需求

对于数据库服务器，需在日常巡检工作中保证数据库引擎可登录、数据备份正常产出、数据库日志正常产出。

2.3.7 数据资源池动态更新

（1）数据资源巡检：对数据资源及时性、有效性、完整性进行监控，保障归集任务数据和三地数据的一致性。

（2）归集库任务维护：外部数据资源服务的申请和更新，第三方数据服务对接。

（3）数据清洗任务维护：长三角数据资源平台归集库数据清洗主要完成数据规则及业务规则的清洗，收集业务规则，根据业务、技术清洗规则，进行数据清洗，包括：去重、格式转化、日期标准化等，提升归集资源数据质量。保证周期性运行状态正常，适时调整清洗代码，根据增量数据校验数据清洗规则。

（4）数据加工维护：将归集库、主题库数据重新组织，按照不同领域专题的需求重新整合形成专题库，支撑智慧大脑驾驶舱。提供主题库、专题模型数据加工任务的日常维护巡检服务，按需根据板块的优化需求调整模型加工代码。

（5）主题库、专题库模型优化：根据业务需求调整，优化完善主、专题模型。迭代数据融合代码，更新线上调度任务，记录《模型优化记录表》。

2.3.8 数据日常监测

（1）数据接入接口分析监测：数据接口落盘任务监控，归集库数据质量监测分析，涵盖数据增量及时效性统计，分析时效性等问题，并反馈。数据链路排查及问题处理。数据使用需求变更时，调整归集数据库表清洗规则，包含去空、去重、代码标准化等，输出清洗规则清单，迭代清洗脚本代码并测试，配置调度清洗任务周期运行。

（2）数据发布接口共享服务：以数据库表推送、接口形式提供服务，对外共享数据资源，

包含开发数据接口、编制数据资源目录、发布资源并支撑甲方进行申请及服务调用等，响应数据调用方使用问题，日常维护任务。

(3) 数据资源平台监测规范：提供数据资源平台数据管理制度过程文档维护服务，包含收集《数据归集申请单》、《数据归集质量探查单》、《归集数据监测指标设置单》、《数据融合申请单》、《数据接口调用异常备案单》、《数据销毁申请单》等文档。

2.4 安全运维

保障示范区智慧大脑的数据安全，整个运维期间 0 安全事故发生。

(1) 数据安全检查：新增人员保密协议签署、项目经理离职/相关权限交接与回收、数据库可信密码服务调用、数据接口调用、每周安全备份管理、涉密数据处理等数据安全情况进行监控和检查。

(2) 应用安全自查：应用安全进行互联网暴露端口监听；软件漏洞扫描及修复；ES 排查；应用日志检查；弱口令检查/云主机密码更新；商用软件正式版本检查、许可到期检查等工作。

(3) 系统网络安全：保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维工作要求，配合开展系统等级保护定级、安全评估等工作。

(4) 人员日常操作安全管控：针对系统账号及权限管理、VPN、堡垒机申请表/账号更新、软件更新版本记录、数据库操作人员登记表更新、远程软件等进行监控和检查。

2.5 云网基础设施与基础软件运维

配合执委会与政务云服务商对云资源和网络进行优化调整。

(1) 基础软件维护：针对操作系统软件、数据库软件、中间件软件等基础软件，提供软件产品使用基本支持服务，提供软件修补和小版本升级服务，进行定期走查，保障运行稳定。

(2) 政务云资源和网络：对云资源和网络进行优化调整，云资源申请、网络调整、风险预警排查、云资源使用确认协助核算等配合事宜。配合执委会定期对系统性能进行评估和优化，提高应用系统的响应时间和资源利用率。协助做好漏洞扫描修复和等保问题整改工作。

2.6 系统专项运维

(1) 月度巡检：业务系统巡检，数据资源平台巡检。

(2) 重大活动保障：若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，活动当天驻场技术支持，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，乙方应按需提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、值守、响应等情况。

(3) 实物（硬件）资产技术故障运维：智慧大脑（一期）形成的实物（硬件）资产所涉及

的技术故障方面的运维。

三、服务质量考核要求

3.1 考核标准

(1) 非设备故障解决率达 99%。(2) 响应时间小于 15 分钟。(3) 一般故障解决时间小于 3 小时, 超过时间未能解决, 乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品, 确保系统正常运行。(4) 紧急故障解决时间小于 4 小时, 超过时间未能解决, 乙方需在 6 小时内提供功能上满足的替代产品, 确保系统正常运行。(5) 文档完整度和准确率大于 95%。

3.2 考核方式

(1) 在履行期限内, 乙方应当在每半年 1 次以书面形式向甲方方递交运行维护报告, 甲方方在收到运行维护报告后, 及时完成运行维护服务质量考核。

(2) 如果由于乙方原因致使运行维护服务未能通过考核, 乙方应当自收到通知之日起 5 日内及时整改, 并自行承担相关整改费用, 直至运行维护服务完全符合要求。

3.3 考核要求

运行维护工作期限终止时, 乙方应当以书面形式向甲方方提交运行维护服务总结报告。甲方方在收到乙方提交的服务总结报告(服务周期内的运维记录、维护文档、监测报告、服务总结报告等)后, 及时对乙方的工作进行考核或验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过考核或验收的, 乙方应当在 5 个工作日内进行整改, 并自行承担相关整改费用, 再次接受甲方方的考核或验收, 直至符合约定要求。甲方方有权委托第三方机构进行考核或验收, 对此乙方应当配合。

3.4 服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护。**团队应配备 13 人, 具体人员要求如下:**

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
软件运维工程师	应用系统运行维护	6 人	本科以上学历, 具备 2 年以上运维项目经验	按需驻场
网络安全服务工程师	网站安全服务管理	1 人	本科以上学历, 具备 CISP 资质证书或者具备 ISO27001 信息安全管理体系认证	按需驻场
数据治理工程师	数据治理和接口管理	1 人	本科及以上学历	按需驻场

数据资源维护工程师	数据采集和专题库维护及数据服务支撑	4 人	本科及以上学历（可由软件运维工程师兼任）	按需驻场
项目负责人	应用系统维护	1人	本科及以上学历（可由上述人员兼任）	不驻场

人员要求具体如下：

（1）系统维护人员要求：以上项目负责人和运维工程师已拥有 2 年以上大型系统维护工作经验；熟悉各类网络设备及国产操作系统和数据库的安装、调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，具有独立判断网络和系统问题的能力；负责与平台乙方协调，保证应用系统安全正常运行。

（2）网络安全服务工程师：需要 3 年以上相关行业安全服务工作经验；熟悉上海市政府网站集约化平台模板语言、熟悉上海市政府电子政务云平台虚拟机的调试及维护，了解各类操作平台和软件工具，具有独立判断网络和系统问题的能力；保证门户网站系统安全正常运行。

（3）工作日确保有 1 人驻场办公（5*8 小时）。所有人员须做到工作时间实时在线响应，接甲方通知后 2 小时以内到场集中办公（开会）。

3.5 项目的变更、解除和终止

3.5.1 如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本项目的执行而不给予乙方补偿。该终止本项目将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

3.5.2 如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容需做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

3.6 保密责任

3.6.1 乙方因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料（包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、甲方相关工作程序等）以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果，均是甲方要求保密的信息。未经甲方书面同意，乙方不得对外泄露甲方要求保密的信息，不得用于其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任和经济责任，包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

3.6.2 乙方应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员（包括乙方聘用的人员、借调的人员、实习的人员）无论是在职或离职后，以及乙方的合作方无论是合作中或合作终止后，都能够履行本项目约定的保密义务。若乙方人员或乙方合作方违反保密规定，乙方应承担连

带责任。

3.6.3 乙方（含乙方参与本项目的人员以及其合作方）未经甲方书面许可，不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

3.6.4 以上内容的保密期限自乙方知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

3.6.5 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送,造成的一切后果由乙方负责。

3.7 违约责任

3.7.1 乙方有其他违反约定的行为，乙方应当支付本项目费用总额 20%作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。

3.7.2 乙方有下列情形之一的，甲方有权解除维护服务合同：

（1）乙方累计 2 次考核未达标准；

（2）因乙方服务质量问题导致甲方无法实现目的；

（3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；

（4）违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在甲方要求的合理时间内未能纠正的。

四、关于转让和分包的规定

本项目不得转让，若乙方拟在中标后将服务项分包的，应当在分包之前以书面形式向甲方提出申请，说明分包承担主体，承担主体应当具备相应资质条件，待甲方审核同意后方可进行服务项分包，承担主体不得再次分包。除上述情形外，中标后不得对外分包。