

合同编号：【11N76558404420252401】

**【2025 年度增补运维项目】**

运维服务合同

(2024 年版)

甲方（委托人）：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方（受托人）：【上海众恒智能系统技术有限公司】

签订地点：上海市浦东新区

签订时间：

甲方：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

乙方：【**上海众恒智能系统技术有限公司**】

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就【**2025年度增补运维项目**】运维服务工作，经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

为保障临港新片区城市治理领域数字化系统运行，持续为相关业务部门提供数字化赋能，提高信息资源的综合利用水平和财政资金使用效益，拟通过本项目委托一家供应商对已有系统提供必要运行维护，以确保相关工作正常开展，**具体详见磋商文件中的采购需求。**

## 二、服务内容、期限、地点

### 2.1 服务内容：

具体服务内容以竞争性磋商文件中约定的为准

2.2 若合同服务内容因实际情况发生调整，乙方应根据调整后的服务内容履行本合同义务，甲方不承担任何违约责任。

2.3 服务期限：**自合同签订之日起至2026年6月**

2.4 服务地点：临港新片区（以采购人通知为准）

## 三、服务要求

### 3.1 总体服务原则

乙方需遵守及时响应原则，做到及时响应，保障设备的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键数据及设备事先作好充足的备份。

### 3.2 项目维护要求

### 3.2.1 故障处理要求

乙方发现异常情况时，应在 1 小时内通知甲方维护人员，同时应及时查找原因，并排除故障隐患。乙方提供 7×24 的故障处理服务（即全天候提供服务）

24 小时投诉电话号码：【 】；

维护人员电话：【 】；

维护人员邮箱：【 】

### 3.2.2 活动保障要求

具体详见磋商文件

### 3.2.3 其他工作要求

具体详见磋商文件

### 3.3 应急保障服务

乙方需提供 7×24 小时应急故障服务，如果在非工作间接到系统突发故障报修或紧急事件，维护人员必须在 1 小时内到达现场，并在日常办公工作开始之前恢复系统的正常运行。乙方需建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力。

3.4 乙方应制定数据备份策略，定期备份关键数据

3.5 乙方应制定数据恢复策略，建立相应的风险应对机制，以便发生故障时快速恢复。

3.6 乙方应根据实际情况制定相应灾难恢复策略，建立应急响应机制和方案，具备应急服务响应能力以便发生灾难时快速恢复。

3.7 乙方提供的运维服务应满足以下要求

(1) 现场系统，设备保障满意度不低于 80%；

(2) 响应时间小于 30 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) 应急故障解决时间应当小于 2 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) 现场讲解，演示满意度不低于 98%。

3.8 乙方项目人员在项目实施过程中，汇总、签署、确认的过程文件和验收材料，如无特殊情况不允许变更；确需变更的，须由乙方于变更前提出书面申请，经甲方项目合规变更流程通过后进行变更。

3.9 乙方应在服务期满本项目验收后【7 日】内向甲方提交纸质版文件和电子版文件。

3.10 在履行本合同的过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况时，应在情况发生后的【2】日内以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

3.11 在本项目运维期内，乙方具有本地化服务能力，具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务。应针对本项目提供在类似项目方面富有经验的、不少于 3 人的项目服务团队（包括项目经理 1 名、驻场运维工程师 2 名）；乙方的项目经理应具备相关资质，团队服务人员需具备大学以上学历，在相关领域至少要有一年以上工作经历，具有良好的沟通能力。需提供相关资质证书证明及最近一个季度依法缴纳社保费的证明。如乙方需要更换项目团队人员的，应征提前得甲方书面同意。甲方如认为人员不合格或不能胜任的，乙方在收

到通知后的【3日】内更换工作人员。

#### 四、验收

4.1 运行维护服务期限终止时，乙方应当以书面形式向甲方提交运行维护服务总结报告。甲方在收到下列运维文档后 15 个工作日内，对乙方的工作进行验收。如属于乙方原因致使维护服务未能通过验收的，乙方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受甲方的验收，直至符合约定要求。乙方应向甲方提交以下（包括但不限于）验收材料：

- (1) 系统运维方案
- (2) 系统运维工单台账表
- (3) 系统运维工单明细登记表
- (4) 系统需求变更设计文档
- (5) 数据备份登记表
- (6) 运行维护半年报告
- (7) 运行维护服务总结报告

4.2 甲方有权聘请第三方对运维服务成果进行检测，如乙方经过两次整改后仍不合格的，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方返还甲方已经支付的服务费，如给甲方造成损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

#### 五、网络和数据安全责任

5.1 本合同履行过程中，乙方应严格遵守《网络安全法》《数据安全法》等国家与上海市有关网络安全、数据合规、保密的法律、法规和规章制度，履行网络安全和保密义务，自愿接受网络安全和保密审查。

5.2 乙方应按照上述法律法规制定并落实网络和数据安全管理制度。

5.3 乙方应根据国家有关标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，能够防止数据的泄漏、损毁、丢失、篡改。

5.4 乙方应按照合同约定的特定目的使用相关数据，不得违规记录、存储、复制提供服务过程中触及的数据，不得将项目涉及的材料和代码提供给第三方、发布到互联网或用于任何其他目的。

5.5 乙方应定期对参与本项目人员开展网络和数据安全知识、职业道德、保密和法律法规等方面培训，强化警示教育，不断增强参与本项目人员的职业操守和法律观念。

## 六、合同款项和支付方式

6.1 本合同费用含税总价为【938000】元（大写：【玖拾叁万捌仟元整】元整）。本合同最终价格会经甲方或其委托的造价咨询公司审核确定（如有），乙方同意以甲方最终审定金额作为本合同结算依据。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在合同金额中，甲方不再另行支付任何费用。

### 6.2 支付方式

6.2.1 签订合同后30日内支付第一笔费用（占本合同总金额或审定金额的【50】%），即【 】（大写：【 】元整）；

6.2.2 服务期限届满后，乙方向甲方提交运行维护服务总结报告，并经甲方验收合格且通过政府部门审核后，甲方支付第二笔费用（占本合同总金额或审定金额的【50】%），即【 】（大写：【 】元整）。

6.2.3 甲方每次付款前，乙方应向甲方提供对应金额的合格增值税普通发票，否则甲方不具有付款义务。甲方向乙方支付每笔款项前，均有权扣除因乙方

违约产生的违约金、赔偿金、经济损失等各项费用，如甲方已支付金额超出最终结算价格，则乙方应于最终结算价格确定后 30 天内退还超出金额（超出金额=已支付金额-最终结算价格）。

付款条件备注：成交供应商应当在采购方每次付款前提前至少 10 个工作日向采购方提供有效发票。

### 6.3 甲方具体开票信息如下：

名称：上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）

纳税人识别号：12310225765584044M

地址、电话：上海市浦东新区申港大道 200 号、021-68280283

开户行及账号：中国建设银行上海临港支行 31050181460008001234

乙方账户信息：【    】

账户名称：【    】

账号：【    】

开户银行：【    】

**注：如本项目为财力资金项目需要审价的，则经审价确定最终结算金额后，由中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会支付。**

## 七、服务考核要求

### 7.1 考核标准

具体详见磋商文件

7.2 考核方式：甲方根据乙方与合同履行期及运维期内提供的服务进行考评。乙方出现扣分事项时，甲方对扣分事项的情况进行记录并及时通知乙方扣减的事项、分数、剩余分数等。

## 八、履约保证金

8.1 本合同收取履约保证金：【    】元

8.2 本项目履约保证金按以下（8.2.1）方式收取。

8.2.1 本项目不收取履约保证金。

8.2.2 在签署本合同 30 日内，乙方应向甲方提交一笔合同第 8.1 条规定的履约保证金。履约保证金可以采用支票、汇票、本票或者甲方认可的银行出具的履约保函，前述相应票据及保函的期限应覆盖自出具之日起至完成服务且验收合格之日止的期间，如未覆盖需重新按合同规定提交。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

8.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

8.4 履约保证金（全额或扣减后剩余金额部分）在按本合同规定验收合格后且乙方提出书面退还申请后 15 日内退还乙方。上述履约保证金的“退还”是指：履约保证金采用支票、汇票、本票形式出具的，票据已兑付（或贴现或背书转让）的，退还方式为甲方将相应金额的钱款以银行转账方式无息退还至乙方账户，未兑付（或贴现或背书转让）的则将相应票据原件退还乙方；采用银行保函形式出具的，则甲方在前述期间内退还乙方提交的银行保函原件。

## 九、双方的权利、义务

### 9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 本合同履行期内，对乙方没有达到本合同文件规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权发出整改通知书要求乙方在【3 日】内进行整改，直至符合本合同文件规定要求为止，并按本合同有关规定给予处理。

9.1.2 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容,有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况,有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

9.1.3 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议,乙方应于5日内提交书面答复。

9.1.4 甲方负责与本项目有关的第三方的协调,提供开展运维工作的外部条件。

9.1.5 甲方应向乙方提供与本项目运维工作有关的资料。

9.1.6 甲方应当在合理期限内对乙方书面提交并要求作出决定的事宜作出书面答复。

9.1.7 甲方按本合同的约定向乙方支付运维费用。

## 9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应当根据合同的约定及时提供相应的服务,如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容,乙方要求增加费用的,应提前书面征得甲方同意,经双方协商一致并签署补充协议后,甲方支付其相应的费用,否则甲方有权不支付任何款项。

9.2.2 乙方应对本项目的后续研发和使用等工作提供协助,包括但不限于对报告进行解释和说明。

9.2.3 乙方在履行合同的过程中应当自觉接受甲方的监督、视察和询问,对甲方的督导工作应当积极配合。

9.2.4 乙方应当保证其雇佣的工作人员的生命健康安全,提供相应的工作保障,对于乙方工作人员在工作过程中所受到的人身损害承担自行承担责任。甲方

对此不承担责任。

9.2.5 乙方在履行合同的过程中应当采取合理合法的方式履行合同义务不得侵犯其他第三人的合法权益,在履行合同过程中与他人产生的纠纷应当由乙方自行解决,若给甲方造成损失的,甲方有权向乙方请求赔偿。

9.2.6 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容,按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准,高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

9.2.7 乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料,包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等,并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等,出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

9.2.8 本合同履行期间,甲方制定合同履行考核标准、办法(考核结果与付款金额、方式挂钩),乙方应配合委托人对合同服务情况进行考核,并认可最终的付款金额、方式。

9.2.9 除甲方事先书面同意外,乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

9.2.10 本合同履行期间,乙方需遵守甲方内部的文件、通知、管理规范等规定。

## 十、通知

10.1 甲、乙双方确认各方送达地址信息如下:

甲方:【 】

送达地址:【 】

指定接收人(联系人):【 】

联系电话：【  】

邮件地址：【  】

乙方：【  】

送达地址：【  】

指定接收人（联系人）：【  】

联系电话：【  】

邮件地址：【  】

10.2 甲、乙双方一致同意：因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料以及法院诉讼文书，均以上述列明的地址信息以当面交付、快递邮寄、电子邮件等方式送达。任何一方欲变更上述送达地址信息内容的，应提前三个工作日书面通知对方；否则，因此引起的不利后果均由变更方承担。当面交付送达的，受送达人签收之时即为送达；在上海市内以快递邮寄送达的，自邮寄之日起的第三日即为送达；电子邮件送达的，电子邮件到达受送达人特定系统之时即为送达。

## 十一、保密条款

11.1 甲乙双方在履行本合同过程中，所提供、接触、知悉的对方仍处于不为公众所知悉或尚未主动对外公开的相关信息，包括但不限于有关人员、技术、经营、管理等方面的各类信息以及甲方搜集、管理、提供的第三方信息（包括但不限于个人信息、未公示的企业信息、政府部门信息等），均为本条款项下双方所应恪守保密义务所针对的对象，即使该等信息未能在本保密条款的约定中穷尽。

11.2 乙方保证认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，不提供虚假信息，自愿接受保密教育和保密监督、审查。

11.3 乙方需保守因履行本合同过程中而获得的甲方所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及甲方相关工作程序等）秘密，在履行本合同及结束之后不得外泄或做其他用途，否则乙方需承担由此引起的法律责任，并赔偿甲方的经济损失。本款规定的效力及于乙方及乙方的所有雇用人员。

11.4 甲乙双方在合同中专辟本保密条款，乙方应当采取必要、适当、严格的保密措施（包括但不限于制定公司内部秘密分级制度、信息访问权限分级制度等），对甲方提供的秘密履行保密义务。在履行本合同的过程中，除须配合司法调查的情形外（如需配合进行司法调查的，在提供前，应当将授权文件以及需要披露的内容书面告知另一方），在未征得对方书面同意之前，甲乙双方均负有保密义务，不得向第三方泄露、披露、透露或促使第三方获得前述应当保密的信息。

11.5 乙方因工作上的需要所持有或保管的一切记录着秘密信息的文件、图表等任何载体，仍归甲方所有。乙方承诺不违规记录、存储、复制秘密信息，不违规留存秘密载体；未经甲方书面同意，不得擅自发表涉及秘密信息或未公开工作内容的文章、著述等（包括通过文字、表述等代指该项目，即一般理性人员可以联想到的）。

11.6 项目结束后，乙方应对接触到的甲方秘密继续承担保密义务，并应当根据甲方指示，将相关数据或材料全部返还给甲方。不能归还的，根据甲方指示销毁，乙方不得备份或留档。

11.7 如发生泄密事件时，乙方将立即采取补救措施，同时将有关情况向甲方汇报，不得隐瞒，并根据甲方指示采取进一步行动。发现他人违反保密规定、泄露秘密信息时，立即予以制止，并及时向甲方报告，并根据甲方指示采取进一步行

动。

11.8 保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

11.9 前述保密义务条款为独立条款，不因本协议的解除、终止而失效。

## 十二、知识产权

12.1 乙方所有提交给甲方的设计文件及相关的资料的最后文本（电子版和纸质版），包括但不限于为履行本合同所编制的图纸、计划和证明资料等知识产权均归甲方所有。

12.2 乙方应当保证向甲方所提交的文件及相关资料的最后文本具有自主创新性和原创性，不得侵犯其他第三人的合法权利（比如知识产权等），若因侵犯第三人的合法权利导致甲方不能正常使用乙方所提供的文件及相关资料或者与第三方产生纠纷，乙方应当承担因此给甲方造成的损失，并且自行解决与第三人的侵权纠纷。

12.3 未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、交换、赠与甲方拥有的项目成果和相关资料。乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本设计项目之外的任何项目。

## 十三、违约责任

13.1 存在下列情形，甲方有权要求乙方支付一定金额的违约金，乙方缴纳违约金后，不免除其全面适当履行本合同的义务；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（1）乙方每违反一次本合同“三、服务要求”约定的合同义务，应向甲方支付本合同费用含税总价【5%】的违约金；

（2）乙方【负责人、项目经理、项目人员】，于甲方办公地点、甲方指定

的所在地驻场期间，存在擅离职守、拒不配合甲方检查与督导工作或经甲方通知于【24】小时内拒不到场等情形的，每出现一次应向甲方支付合同费用含税总价【5%】的违约金；

(3) 乙方每违反一次本合同“十一、保密条款”约定的义务，应向甲方支付本总金额 10%的违约金；

(4) 乙方未落实本合同“五、网络和数据安全责任”约定的网络和数据安全要求，每项扣项目本合同总金额的 10%的违约金；

(5) 由于乙方管理不到位，引发网络或系统瘫痪、数据丢失泄露等，给甲方造成损失的，乙方应承担相关责任，并向甲方支付本合同总金额的 25%的违约金。

13.2 若有下列情形之一的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并要求乙方支付本合同总金额 25%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的一切损失。

(1) 乙方累计 2 次验收未通过；

(2) 乙方就合同项下的全部或部分义务进行转让或分包，或擅自中止合同履行的；

(3) 乙方严重违反本合同“十一、保密条款”约定的义务给甲方造成损失，或乙方违反超过 2 次的；

(4) 乙方违反本合同“五、网络和数据安全责任”，导致网络或系统瘫痪、数据丢失泄露造成严重后果的、引发网络安全事件或者受到行政机关警告或处罚的；

(5) 因乙方服务能力、服务质量等问题导致甲方无法实现合同目的的。

13.3 甲方有权根据合同文件要求或质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔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，甲方有权从应付款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的（包括甲方寻求替代履行所支付的费用和损失），甲方有权向乙方提出赔偿损失的要求。

13.4 乙方应全面履行本合同义务，甲方不接受合同的部分履行。若乙方违约行为导致合同终止或解除的，甲方有权将乙方列入供应商黑名单。

13.5 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。否则甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿损失。

13.6 因乙方原因给甲方造成损失的，或因乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，甲方有权要求乙方赔偿一切损失（包括但不限于甲方为实现合同目的委托第三方机构提供服务产生的费用，因维护权益产生的赔偿金、律师费、公证费、鉴定费、诉讼费、保全费、查档费等）。

13.7 因甲方原因，导致项目未能完成的，甲方应按照乙方实际已完成的工作量支付合同价款。

13.8 如因非甲乙双方原因导致项目无法进行的，则本合同自动终止，双方互不负违约责任。

#### 十四、不可抗力

14.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

14.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

14.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 十五、争议解决条款

15.1 凡因本合同的解释或履行或与本协议有关而引起的任何争论、争议或索赔，双方应尽量通过友好协商解决；双方不能通过协商达成解决办法，则该事宜应提交上海市浦东新区人民法院。

15.2 本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决等均适用中国法律、法规和上海市地方法规、规章。

## 十六、其他

16.1 乙方保证与为本项目工作的员工签订劳动合同和购买社保并按时、足额发放工资报酬，保证员工切身利益不受侵犯。乙方因履行本合同与其员工之间的一切纠纷，均由乙方自行解决并承担责任，与甲方无关。

16.2 本合同附件包括：**【磋商文件、响应文件、采购人所需的文件】**。本合同附件与合同具有同等效力。

16.3 本合同经双方盖章后生效。若本合同发生需求变更，变更后的需求经双方签字确认后以需求变更补充文件的形式作为本合同不可分割的一部分。

16.4 本合同正本一式**【陆】**份，甲方执**【肆】**份，乙方执**【贰】**份，均具同等

法律效力。

(以下无正文)

以下无正文，为签署项：

甲方：（盖章）上海市临港新片区行政服务中心（上海市临港新片区大数据中心）	乙方：（盖章）上海众恒智能系统技术有限公司
地址：申港大道 200 号 F 区	地址：上海市浦东新区碧波路 456 号 A202、203 室 2025年12月03日
2025年12月03日 法定代表人或授权委托人签章：吴丽彦	法定代表人或授权委托人签章：肖焱青
签订日期：	签订日期：

