**合同文本**

**一、服务内容：**

**二、服务条款**

（一）服务地点：采购人指定地点（仅指定，不提供）。

（二）服务期限：

**三、合同价款**

（一）合同总价包括但不限于系统运行维护费、安装调试费和其他费用，除本合同另有约定的外，采购人不另行向供应商支付任何费用。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响，采购人不再为本项目增加任何费用。

**四、款项结算**

（一）合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的30%。

（二）供应商正常提供维保服务，达到服务标准且经采购人书面确认，于\*年\*月供应商持当前付款金额的增值税普通发票，与采购人结算合同总价款的50%。

（三）服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的20%。

（四）支付方式：银行转账。

（五）上述正常提供维保服务是指由采购人指定的项目负责人对供应商正常服务状态进行签字确认。

**五、双方的权利和义务**

（一）采购人的权利和义务

1、为保证采购人系统安全和保密要求，在项目服务期间，采购人提供密闭研发地点和环境。

2、在供应商进行现场运行维护时，采购人应按供应商的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。

3、在采购人安全规定允许的前提下，为供应商的人员进入升级维护现场提供方便。

4、在条件允许的情况下，采购人可按照供应商的指导进行非现场升级维护操作。

5、采购人及时将本合同下升级维护范围内出现的故障情况通知供应商，供应商负责做好故障有关资料的记录工作。

6、如不能证明采购人为故意，采购人对供应商工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因供应商或其工作人员的行为造成第三人损害的，与采购人无关，由供应商承担全部责任。

7、采购人有权对供应商工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，供应商也会由独立的服务质量监督人员对采购人予以不定期的回访。

8、采购人负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）供应商的权利和义务

1、供应商确保提供升级维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术人员在采购人现场驻守，确保系统正常运行。

3、供应商为采购人提供定期巡检，做好预防性维护。

4、供应商进入采购人机房，必须持有采购人签发的通行证，并由采购人人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、供应商在采购人机房操作期间必须由采购人人员进行现场监督，所进行的操作必须经过采购人同意；工作结束后，需经采购人、供应商双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统运行正常后方可离开现场。

6、供应商保证在采购人现场的工作人员严格按照采购人现场管理要求和工作纪律行事。

7、供应商在接到采购人紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在2小时内到达现场并进行事故处理。

8、供应商应按采购人要求如期向采购人交付相关文档，如定期的巡检报告、服务报告、现场服务单等。

9、供应商在服务过程中发现非本合同服务范围内的软件问题导致系统故障，应及时向采购人汇报，在获得采购人书面的许可和费用确认后，应向采购人提供不低于本合同约定服务范围内软件的运行维护服务。

10、供应商提供运行维护技术服务期间，应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对采购人的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

**六、质量保证**

（一）保证提供的系统运行维护方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）系统符合国家有关服务规范要求，确保系统达到最佳运行状态。

（三）运行维护的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由供应商负责，采购人保留索赔权力。

（四）供应商必须提供投标文件中承诺的运维团队，在采购人指定的封闭式研发地点和环境中，驻现场进行系统运行维护工作，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（五）运行维护的系统软件技术成果的知识产权归采购人所有。

（六）供应商在采购人提供的软件源代码的基础上进行运行维护，确保软件质量，并负责软件运行维护、测试所需的房屋场地、软硬件设备、通信线路等运行所依赖的环境。

**七、验收**

（一）系统运行维护工作结束后，采购人根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（二）采购人组织供应商,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对系统运行维护服务的最终认可。

（三）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（四）验收依据

1、磋商文件、响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

（五）供应商应向采购人提交项目实施过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（六）在得到供应商验收要求通知后，采购人应积极准备验收，验收合格后出具验收报告。供应商未在采购人指定的验收时间或地点参与验收的，视为供应商认可采购人的验收结果。

**八、后期服务**

（一）服务期内

1、供应商对提供的软件保证技术支持售后服务，保证软件在质保期内免费升级。提供能够保证系统正常稳定运行的版本更新升级服务。

2、提供365天7×24小时维护服务，维护响应时间为：数据库平均恢复时间<1小时；系统故障在2小时内响应，系统平均恢复时间<4小时。

3、优化服务：提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、系统配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。

4、款项结清前，对所运维软件进行全面检测维护。

（二）人员培训

供应商应提供软件的现场培训，使采购人操作、维护人员掌握操作使用、维护保养及其他必备知识。采购人要求派遣专业技术人员参与项目实施的，在项目整体实施及质保期内，随时向采购人技术人员讲解技术和实施方案。培训费用已包含在合同总价内。

**九、违约责任与合同解除**

1、未按合同要求提供运行维护服务或运行维护服务质量不能满足合同要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

2、出现下列情形之一的，采购人有权要求供应商按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

（1）供应商逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天；

（2）供应商未按照投标文件配置设施人员的；

（3）供应商没有按照合同约定时间完成项目的；

（4）供应商完成并向采购人提交的项目成果未能通过验收；

（5）供应商及供应商的工作人员违反保密义务的；

（6）供应商提供的技术侵犯他人合法权益的；

（7）供应商未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

（8）供应商违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求拒不整改的；

（9）供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

（10）供应商违反合同义务的其他行为。

3、采购人逾期付款的，供应商有权要求采购人以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过应付未付总金额的10%。

4、供应商出现下列情形之一的，采购人有权解除合同，供应商除应返还采购人已支付的全部价款外，还应按照合同总金额30%的向采购人承担违约责任，如造成采购人的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

（1）未经采购人书面同意，擅自将本合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

（2）供应商提供的技术服务致使采购人设备、系统损坏的；

（3）供应商提供的技术服务侵犯第三人权益且未在采购人指定期限内解决的；

（4）供应商逾期开展项目超过10天的，或未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在采购人指定的时间内负责修改或测试的；

（5）供应商未按照投标文件配置设施人员或者未经采购人书面许可擅自变更人员或服务团队的，且未在采购人指定的时间内改正的；

（6）违反采购人相关管理规定，经采购人提出整改要求，供应商拒不整改，造成严重后果的；

（7）供应商在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

（8）其他严重违反本合同约定的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

5、因一方的违约行为导致受约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿采购人的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费以及因供应商违约行为导致采购人先行赔付费用等。

**十、保密条款**

（一）供应商应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对采购人及关联方提供的资料负有保密义务。未经采购人书面同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购人有权索赔。

（二）采购人有义务保护供应商的知识产权，未经供应商同意，不得将供应商交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，供应商有权索赔，但采购人依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）保密费用已包含本合同总价款内，采购人不再另行向供应商支付保密费用。

（五）保密期：长期

**十一、送达**

（一）双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（二）采购人指定联系人为：张红，联系电话为：87619444，电子邮箱为：xazjj\_xxzx@xa.gov.cn，邮寄地址为：陕西省西安市莲湖区西大街116号 。

（三）供应商指定联系人为： ，联系电话为： ，电子邮箱为： ，邮寄地址为： 。

**十二、争议解决**

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的按下列第**2**种方式解决：

1、提交西安仲裁委员会仲裁；

2、依法向采购人所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

**十三、合同生效及其他**

（一）合同壹式陆份，采购人叁份，供应商贰份，招标代理机构壹份，合同采购人、供应商、鉴证各方签字盖章后生效。

（二）在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方书面确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

（三）采购人、供应商就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）磋商文件；（3）澄清函；（4）响应文件。

（四）如本合同有未尽事宜，由双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

（五）合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。  
**服务考核标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | | | |
| 序号 | 评估标准 | 考核频次 | 扣款（万元） |
| 1 | 对于采购人在日常使用过程中出现故障，供应商超出一天未给予回复 | 次 | 0.5 |
| 2 | 未按业务部门需求提供系统培训服务 | 次 | 0.5 |
| 3 | 系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长>8小时 | 次 | 3 |
| 4 | 未按时提供《更新报告》 | 次 | 0.2 |
| 5 | 未同步备份应用程序 | 次 | 1 |
| 6 | 系统运维过程中造成系统数据丢失 | 次 | 5 |
| 7 | 驻场人员无故离开值班岗超过2小时 | 次 | 0.1 |
| 8 | 驻场人员不服从采购人管理，违反采购人日常办公制度 | 次 | 0.2 |
| 9 | 服务期间,运维系统发生故障超2小时未及时向采购人报告 | 次 | 0.5 |
| 10 | 未按要求定时巡检（工作日巡检） | 次 | 0.2 |
| 11 | 在巡检中发现故障隐瞒不报 | 次 | 0.5 |