合 同

项目名称：如东智慧环保系统运维服务

项目编号：RDCGJH-2023-12-0140

甲方：（买方）　南通市如东生态环境局

乙方：（卖方）　神彩科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定以及如东智慧环保系统运维服务项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就如东智慧环保系统运维服务项目事宜经双方协商一致，订立本合同。

一、合同内容

1.1　服务期限

壹年【期限为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）】

1.2　维护内容

详见附件一（软件维护工作说明书）。

二、价格与支付

2.1　合同价格

项目服务费用是指甲方为乙方提供的技术服务所支付的成本和报酬，项目费用：人民币 196500 元，大写：壹拾玖万陆仟伍佰元整，前述费用已包含了乙方履行本协议所需的全部成本和费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用，不承担其他任何责任。

2.2　关于付款

付款方式：合同签订后 3 个月内付总金额的 50%，年底考核通过后付

清余款。每次支付前，乙方应按甲方要求开具合法发票。

乙方付款信息：

企业名称：神彩科技股份有限公司

税号：91320000792304028X

地址：苏州工业园区娄阳路 12 号

电话：0512-62719880

开户：中国银行股份有限公司苏州跨塘支行

账户：526170034196

三、双方权利和义务

3.1 甲方的义务

(1)根据项目需要,向乙方提供服务中必要的相关文档和数据资料。

(2) 按合同约定的付款方式，按时向乙方支付合同款项。

3.2 乙方的义务

(1) 按合同及附件的约定按时完成工作内容。

(2) 向甲方提供相关文档和成果介质。

(3) 乙方应当确保其为履行服务所指派的人员充足和合格，并具有提供服务的必要经验。

3.3 甲方的权利

(1)甲方有权按照采购文件及合同约定对乙方服务进行监督和考核，对乙方不符合采购文件及合同约定的行为有权要求乙方整改；

(2) 甲方证明认为乙方所指派人员不合格的，有权要求乙方更换；

3.4 乙方的权利

因甲方原因或不可抗拒的因素造成服务时间延误，乙方不承担相应责任。

四、违约责任

4.1 甲方违约责任

（1）在合同生效后，甲方无故擅自要求取消服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%，作为违约金。

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

4.2 乙方违约责任

（1）乙方无故擅自解除合同的，应向甲方偿付合同总价款的5%，作为违约金。

（2）乙方不能按时依约提供服务的，视为乙方违约，每发生一次违约，乙方应主动及时纠正，并向甲方偿付合同总价款5%的违约金。

（3）乙方因逾期提供服务、服务质量不符合采购文件及合同约定或其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方需退还甲方已付款，并向甲方支付合同价款总额20%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.3 不可抗力

（1）因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

（2）合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

4.4 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

五、保密资料（本条款不受本合同效力之影响）

5.1 甲方对其向乙方提供/披露的各类财务数据、系统中的财务数据等

(统称“保密资料”)享有合法所有权，乙方应将上述甲方保密资料予以保护

5.2 出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

（1）并非乙方的过错而已经进入公有领域的。

（2）由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。

（3）法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.3 保密期限为长期。

5.4 如发生乙方泄密，乙方应当向甲方赔偿由此造成的实际损失，并且甲方有权根据乙方泄密的事实和情节决定解除合同。本条款具有独立性，不受本合同的终止或解除的影响。

六、合同的解除和转让

6.1 合同的解除

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，任一方有权解除合同。

（2）乙方不能按时依约提供服务，且经甲方通知后 10 日内仍未纠正的，甲方有权解除合同，合同解除后，乙方应向甲方支付合同总价款 20%的违约金。

(3)发生乙方服务质量不符合采购文件及合同约定等严重违约行为，甲方有权根据乙方违约的事实和情节决定解除合同。

6.2 合同争议

甲乙双方因合同发生争议，双方当事人和解或调解不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

七、合同生效及其它

7.1 本合同自甲乙双方盖章签字之日起生效；

7.2 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份；

7.3 合同在执行过程中出现的未尽事宜，应按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定解释，或双方在不违背本合同的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

7.4 合同期满后，甲方在服务期满前对乙方的实际运维工作进行综合考核，如满足甲方要求，且在下一年度预算保障、采购内容不变的情况下，经双方协商同意后，可继续履行下一年度运维服务，最多延续两年。

7.5 乙方在本项目实施过程中，应严格遵守安全生产的有关管理规定，确保安全。乙方在服务过程中发生的一切安全事故的责任与费用均由乙方自行承担，甲方不承担任何安全责任和费用。

甲方签章：

代表人：

乙方签章：

代表人：李兴东

日期：2024年1月4日

·附件一：

软件维护工作说明书

乙方应按照《软件维护工作说明书》（下称：说明书）中规定的内容有序开展各项维护工作并及时提交维护成果。

1. 服务范围

乙方对如东智慧环保系统技术支持服务，通过派驻1名驻场人员的方式，为智慧环保系统平台包含软件应用系统的用户界面、业务逻辑、数据结构、功能组件等基本要素以及支撑软件应用系统正常运行所必需的操作系统环境、应用服务器组件、数据库组件、中间件组件等基础软件运行环境，同时承担系统安全责任。

具体软件项目列表如下：

序号	软件项目名称	维护A角
1	如东智慧环保系统运维服务	郭鹏鹏：15062721200

2. 服务内容

乙方应针对《说明书》中确认的软件项目实施维护服务，服务内容包括但不限于以下几方面。

2.1 日常性维护

◆软件系统使用培训与操作指导

乙方向甲方提供每年1次免费现场集中培训服务，乙方应根据甲方需求，为甲方或软件应用系统最终用户提供软件系统业务、技术及使用方面的培训；具体培训内容、培训时间、培训方式等由甲方决定。

◆问题咨询服务

◆基础数据(企业信息、部门人员信息)的调整、导入、导出

◆基础软件环境维护

乙方须定期对支撑软件应用系统运行的基础软件环境进行维护，包括系统垃圾清理，磁盘空间清理；应根据用户的数据量及使用时间，进行数据库文件存储方面的调整，以优化磁盘性能；业务系统平台网络安全、系统升级、漏洞修复、技术支持服务，以及根据服务单位需求修改或增加业务系统功能或模块等。

◆ 系统部署、迁移、调试

乙方应根据甲方的需求，对软件系统进行迁移、直至正常运行，迁移时须保证业务数据的完整性。

2.2 预防性维护

◆软件应用系统及业务数据的备份；

乙方应提供详细的、可操作的备份方案，方案内容包括但不限于：可选的备份类型及频度、备份方式，如每周的完全备份、每日的差异备份等。

◆对软件应用系统及支撑其运行所必需的基础软件环境进行日常巡检；

巡检范围应包括软件应用系统本身及支撑软件应用系统运行的基础软件环境，包括软件应用系统本身及日志、数据库及日志、操作系统及日志、磁盘空间等。

3. 服务人员配备

乙方应根据甲方要求及所承担维护工作的实际情况安排软件项目的维护责任人和总体运维接口人。

3.1 总体运维接口人

乙方指定袁日梅为总体运维接口人，联系方式 17701550876

3.2 驻场服务

乙方配备 1 名专业运维人员对如东智慧环保系统驻场运维服务，乙方保持维护工作人员相对稳定，不得安排与此运维服务项目无关的工作任务，有特殊原因发生人员变动的，必须事先与如东生态环境局沟通。新增或者变更的维护人员必须满足相应资质及工作经历要求。

3.3 驻场人员工作职责

（1）工作日及时到岗查看智慧环保各业务平台，及时处理存在问题，确保平台正常访问使用；

（2）培训、指导相关业务人员对平台的操作使用，给予技术支持；

（3）对智慧环保各系统基础数据完善、补充、更新、维护；

（4）定期协助巡检机房网络设备运行情况，保障网络体系正常工作；

（5）每周对服务器数据库等重要资料做好本地、异地备份，确保数据不丢失；

（6）完成甲方交办的其他相关工作事项。

4. 服务时间

乙方须提供正常工作日（5 X 8）的即时服务，即周一至周五，上午 8:30 至下午 17:30，国家法定节假日除外。在正常工作日内处理甲方的报障和服务请求。

对于正常工作日外，如节假日、下班后，乙方须提供 24 小时的电话热线，随时受理甲方的报障和服务请求；对于紧急事件，乙方应根据甲方

需求安排工程师在 2 小时内赶赴现场处理。

24 小时的热线电话支持：0512-62719888

5. 服务级别

乙方应按甲方的要求，及时响应和处理甲方的报障或服务请求。

5.1 服务级别定义

编号	级别代码	定义
1	一级事件（紧急）	**紧急问题**。表现为系统崩溃，对正常业务交易造成严重后果且非常紧急，导致关键核心业务无法运作；
2	二级事件（高）	**严重问题**。表现为正常业务系统受到严重影响，用户需要完成的操作无法完成；
3	三级事件（中）	**较严重问题**。表现为系统报错或警告，但不影响用户正常使用和操作业务系统；
4	四级事件（低）	**普通问题**。表现为问题咨询、部署调试、培训指导以及非系统问题的请求。

5.2 服务级别响应时间

优先级	响应时间	解决时间
一级事件	2 小时	6 小时
二级事件	6 小时	12 小时
三级事件	12 小时	24 小时
四级事件	24 小时	48 小时

附件二：

如东智慧环保系统运维服务考核表

被考核单位：神彩科技股份有限公司　　（年度）

服务名称	如东智慧环保系统运维服务		
考核项	评价内容	满分	得分
运维服务目标达成	按照合同要求完成约定的服务内容 **考核细则：**未按要求完成的一次扣5分	15	
运维服务质量	服务期内，系统运行稳定，未发生因系统自身原因导致的运行中断等重大质量问题。 **考核细则：**发生一次扣5分。	15	
	需求响应及时，及时解决用户提出的咨询和使用问题。 **考核细则：**未及时响应的发生一次扣5分。	15	
	定期对系统、服务器运行巡检，主动开展风险防范。 **考核细则：**未定期巡检的，发现一次扣5分。	15	
	及时更新操作系统补丁、完成数据库备份，出现安全漏洞及时配合处理。 **考核细则：**凡出现安全通报，未及时处理的，出现一次扣5分。	10	
	服务期内文档资料产出成果完整，定期提供运维报告。 **考核细则：**未及时提供运维周报的一次扣5分。	10	
运维服务人员能力	服务人员能力与岗位要求匹配，能够提供专业的服务，满足运维基数服务要求。 **考核细则：**未满足要求的扣5分。	10	
	服务人员工作态度端正，问题响应及汇报及时。 **考核细则：**态度不端正，问题响应汇报不及时扣5分。	10	
得分		100	

备注：

1. 每年服务期满后，南通市如东生态环境局负责对神彩科技股份有限公司的运维服务质量进行考核；

2. 此考核表为神彩科技股份有限公司结算年底余款附件（考核分在85分及以上的，全额支付；85分-60分，支付80%，60分以下（不达标），甲方可不予支付）。

考核人：　　被考核者确认：　　日期：