北京住房公积金管理中心
Beijing Housing Fund Management Center

综合信息系统运营服务合同

项目名称：综合信息系统运营服务

合同编号：H2025-101

甲　　方：北京住房公积金管理中心

乙　　方：首都信息发展股份有限公司

2025 年　6 月 30 日

甲乙双方依照《中华人民共和国民法典》的规定，经友好协商签订本合同。

第一部分 合同格式

北京住房公积金管理中心（以下简称“甲方”）和 首都信息发展股份有限公司 （以下简称“乙方”）同意按下述条款和条件签署综合信息系统运营服务合同（以下简称“合同”）：

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1） 合同格式；

2） 合同条款；

3） 数据安全及保密协议；

4） 合同附件（一、二、三、四）

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应按上述合同文件的规定内容进行执行。

3. 服务及服务期限

1）本合同所涉及服务内容详见附件二。

2）本合同服务期限：2025 年 7 月 11 日至 2026 年 7 月 10 日。

4. 合同金额

合同的总金额为人民币：玖佰零捌万贰仟 元整（大写），￥ 9,082,000 元（小写）。上述金额是乙方履行本协议甲方应支付的一切费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。（价格明细详见附件一）（提示：建议将空白处补充完整，以下相同）

5. 付款方式

1） 本合同签订后，甲方应在收到首付款发票之日起 15 日内支付合同金额的 50%，即人民币： 肆佰伍拾肆万壹仟元整（大写），￥ 4,541,000 元（小写）。

2） 服务期满后 30 个工作日内，甲方应对乙方已完成服务内容进行验收，验收合格后，通知乙方提供付款发票，甲方应在收到付款发票之日起 15 日内支付合同

金额的 50%，即人民币：肆佰伍拾肆万壹仟元整（大写），￥ 4,541,000 元（小写）。

3) 乙方在甲方每次付款前，应首先向甲方提供与当次付款等额的增值税普通发票（税率 6%）作为当次请款的依据和前提条件，发票内容：技术服务费。乙方未出具等额合法有效发票的，甲方有权延迟付款，直至乙方提供当次付款等额的增值税普通发票，且不承担违约责任。

4) 如甲方因受制于内部财务工作流程或遇财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

6. 交付时间和地点

本合同服务的交付时间和地点由甲方指定。如甲方服务地点发生变更的，乙方应继续按照新的服务地点提供服务。

7. 合同生效

1) 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章后生效。

8. 其它约定事项

1）本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

2）本合同一式六份，甲乙双方各执三份。每份都具有同等的法律效力。

9. 合同盖章页

（本页无正文）

甲方	名　　称	北京住房公积金管理中心			单位盖章
	法定代表人或授权代表	（签字）			
	地　　址	北京市东城区西单新里108号	邮政编码	100077	
	电　　话	010-67235566	传真	010-67220796	2025年6月30日
	开户银行				
	账　　号				
乙方	名　　称	首都信息发展股份有限公司			
	法定代表人或授权代表	（签字）			
	地　　址	北京市东城区隆福寺大街95号5层	邮政编码	100010	单位盖章
	电　　话	010-88511155	传真	010-88511155	
	开户银行	中国银行北京分行			2025年6月30日
	账　　号	329856005414			

第二部分：合同条款

10. 知识产权

1）乙方在履行和完成本合同项下工作过程中形成的资料的知识产权（包括但不限于文件、图表、报告、数据）应为甲方所有。在服务期限届满后10日内乙方应将上述资料交付给甲方。

2）乙方应当保证其在履行服务合同期间，使用的运营服务软件、工具等均不会侵犯任何第三方的知识产权。如乙方所提供的服务或乙方的其他行为导致甲方被第三方主张权利的，由乙方负责处理并承担全部责任，给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

11. 甲方责任

1）甲方按照合同规定时间及方式支付乙方费用。甲方为乙方服务人员协调相关方，并提供运营服务场所。

2）甲方每月组织召开运营服务例会，并形成会议纪要。

3）甲方应及时向乙方提供服务范围内所需的系统的资料，包括相关文档、配置及其他资料文件，并保证这些资料的可靠性和真实性。

4）甲方负责履行运营服务工单的下发、审核、审批流程，监督工单的执行，并对乙方提供的运营服务记录、服务报告进行确认。

5）甲方负责对乙方的运营服务质量进行考核，并进行年终服务考核评分。

12. 乙方责任

1）乙方按照本合同 附件二约定的服务内容为甲方提供运营服务。

2）乙方应指定项目负责人，并在甲方进行登记备案。如果项目负责人或主要运营人员发生变更，乙方应提前通知甲方并应征得甲方同意。

3）乙方应确保甲方的系统运行稳定，并达到 附件二 约定的服务要求。

4）乙方应在国家或北京市政府公布的重要保障期间（如两会），配合甲方提供运营保障服务。

5）乙方应在本合同项下的系统出现突发故障时，提供应急响应及故障处置服务，并在处置完成后形成故障分析及处置报告。

6）乙方在运营服务中应按照《数据安全及保密协议》履行保密义务。

7）乙方工作人员未经甲方授权，不得擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益。

8）未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的全部服务工作转包给第三方承担。

13. 技术资料

1）本运营服务涉及的技术资料包含但不限于：月度运营服务报告、服务记录。

2）乙方应在服务过程中，按甲方要求定期提供以上技术资料。

14. 质量保证

1）乙方须保证运营服务符合约定的服务质量目标及服务标准。

2）乙方须保证运营服务符合行业标准及地方政府规范。

3）乙方需在北京地区设有服务机构或有专业服务人员。

4）乙方应具有完善的运营服务流程、质量管理机制，保证服务质量满足要求。

15. 运营服务验收

1）详见附件三。

16. 转包与分包

本项目不可以转包，可以分包内容为客户服务、内部管理、决策支持子统相关运营服务，但不超过项目总金额的 30%。分包需经甲方书面同意。

17. 违约赔偿及解除合同

1）如果在服务过程中乙方未按附件二约定的服务子项内容提供服务，按附件四承担违约责任。

2）如达到附件四约定的违约金限额或违约超过 3 次，甲方有权解除合同，乙方须退回甲方已支付但未履行服务款项。

3）因乙方原因无法继续完成服务内容，甲方有权解除合同，乙方须退回甲方已支付但未履行服务款项。

4）因甲方原因无法继续提供服务，乙方有权解除合同，甲方须支付乙方已完成服务内容相应合同款项。

5）如果在服务过程中因乙方原因导致信息安全事件发生，乙方应按照附件四承担违约责任，并积极消除事件影响，并赔偿给甲方造成的损失。

6）如果未按附件三约定的验收时间进行验收，甲乙双方协商解决；若协商不成，因乙方原因，每延误一天扣减合同款项的0.05%，最多不超过合同款项的10%，超出前述限额或延误天数超过30日的，甲方有权解除合同，乙方须退回甲方已支付但未履行服务款项；因甲方原因，未支付合同款项超过30天以上，每延误一天向乙方支付应付未付金额的0.05%，最多不超过合同款项的10%。

7）在本合同履行过程中有贿赂和欺诈行为的，受贿赂行为影响或被欺诈方有权解除合同：

A、“贿赂行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方或乙方在合同签订、履行过程中的行为。

B、“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方或乙方的利益的行为。

8）未经甲方同意，乙方将本合同的服务工作全部转包给第三方的，甲方有权解除合同，乙方应退还已收取的合同款项、并按合同总额的5%向甲方支付违约金，如该违约金不足以弥补甲方全部损失的，甲方有权向乙方继续追偿。

9）乙方违反本合同约定的知识产权约定的，应当立即停止违约行为，并向甲方支付本合同总额1%的违约金。

18. 索赔

1）如果运营服务过程中，因乙方的质量目标、服务标准、执行流程与合同约定不符，而造成甲方经济损失，甲方有权向乙方提出索赔。

2）如果甲方在服务期内提出了索赔，且在乙方收到甲方发出的索赔通知后三十天内，乙方未作答复，索赔应视为已被乙方接受。

19. 不可抗力

1）签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力，是指不能预见的，不能避免并不能克服的客观情况。

2）受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用书面方式通知对方，并于事故发生后14天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一

且不可抗力事故的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内就进一步实施合同达成协议。

20. 税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

21. 合同争议的解决

1）所有合同有关的争议将通过双方友好协商解决。如果不能友好协商解决争议，则将该争议交至甲方所在地的人民法院诉讼解决。

2）诉讼进行过程中，双方将继续执行诉讼部分以外的合同其他部分。

3）本合同争议的解决适用中华人民共和国相关法律。

22. 破产终止合同

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

23. 合同修改

甲乙双方签订、变更、中止或者终止政府采购合同的相关条款应遵守《中华人民共和国政府采购法》第五章政府采购合同的规定。

24. 通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

甲方联系人：吴宝珣　联系方式：67235566-230 地址：北京市东城区西革新里 108 号

乙方联系人：张海珍　联系方式：88511155-6163 地址：北京市海淀区知春路 28 号量子芯座 3 层

25. 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

26. 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第三部分:数据安全及保密协议

甲方：北京住房公积金管理中心

乙方：首都信息发展股份有限公司

经双方协商一致，为确保本项目涉及的技术信息和技术资源不被泄露，并防止上述保密信息被滥用，甲乙双方应遵照相关国家保密规定，按照保密要求及《北京住房公积金管理中心（北京市住房资金管理中心）数据管理办法（试行）》进行项目工作并采取相应的保密措施，双方达成如下协议：

第一条 本协议涉及数据安全及保密的技术信息和技术资料包括：

1、本项目涉及的技术参数和设计资料，以及有关会议文件、纪要和决定；

2、本项目涉及的数据信息和数据资料；

3、本项目承担者之间往来的传真、信函、电子邮件等；

4、本项目实施过程中产生的新的技术信息和技术资料；

5、本项目实施过程中各有关当事人拥有的知识产权（已经公开的知识产权除外）

6、本项目服务过程中收集、存储、加工的数据；

7、经甲乙双方在该项目实施过程中确认的需要保密的其他信息。

第二条 甲方责任

1、甲方应根据合同规定，向乙方提供必要的技术信息和技术资料；

2、甲方在以书面形式（包括：邮件、传真、磁盘、光盘等）向乙方提供技术信息时，可以由双方进行登记或备案；

3、甲方对乙方提供的注明保密的技术信息和资料负有保密责任，未经乙方事先书面同意不得提供给与本项目无关的任何第三方；

4、对不再需要保密或者已经公开的技术信息和技术资料，甲方应及时通知乙方；

5、在本协议约定的保密期限内，甲方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知乙方，并采取积极的措施避免损失的扩大。

第三条 乙方责任

1、乙方对从甲方获得的涉及本项目相关工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经甲方同意不得提供给任何第三方，包括乙方的分支机构、子公司或委托顾问方，接受咨询方；

2、乙方为承担本协议约定的保密责任，应妥善保管有关的文件和资料，未经甲方书面许可，不可对其进行复制，仿造等；

3、乙方应对项目组成员的运营操作规程进行有效管理，以确保本协议的履行；

4、在本协议约定的保密期限内，乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知甲方，并采取积极的措施避免损失的扩大。

5、在合法前提下，乙方应严格按照甲方和个人信息主体的约定，使用、存储、处理数据个人信息，保证甲方对数据的访问、利用、支配。

6、除为履行原合同约定义务之目的外，未经甲方或者数据所有权人同意，乙方不得随意访问、修改、披露、利用、转让、销毁数据。

7、乙方应严格按照个人信息保护和数据安全相关法律和制度要求，履行义务，承担责任，切实加强个人信息保护

第四条 本项目服务过程中产生的数据，提供服务过程中形成的新的知识产权、数据、收集的信息归甲方所有（依据个人信息保护法等相关法律法规规定属于个人所有的个人信息，依据法律规定归个人所有），不属于乙方。甲方数据应与乙方其他数据分开独立存储处理。未经甲方或者信息所有权人同意，或者法律法规规定的可处理个人信息情形外，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供。

第五条 本协议中涉及的有关保密信息，其中已经拥有知识产权的归原所有方所有；项目实施中产生的知识产权，其知识产权的归属依合同约定。

第六条 乙方在项目实施过程中，需要向有关方面（包括：承担相关工作的其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得甲方的书面许可，或者由甲方负责提供。

第七条 违反本协议的约定，由违约方承担相应责任，并赔偿由此产生的一切损失。

第八条 本协议要求双方承担保密义务的期限为：自本协议签订之日起，至相关信息依法向社会公开之日止。

第九条 双方在履行协议中产生的纠纷，应通过友好协商解决。如协商不成，双方约定通过甲方所在地的人民法院诉讼解决。

第十条 本协议一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

第十一条 本协议由双方盖公章或合同专用章后生效。

第十二条 本协议未尽事宜，双方友好协商解决。

第四部分：合同附件

附件一：价格明细

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	软件运维	￥6,086,000.00	￥6,086,000.00	1、监控服务； 2、巡检服务； 3、故障处理服务； 4、动态修补； 5、网站保障服务； 6、整体架构技术支持服务；
2	数据运维	￥2,308,000.00	￥2,308,000.00	1、异常数据处理； 2、数据报送保障 3、银行交易保障 4、临时报表统计 5、服务工单 6、数据数据库表 7、结息保障 8、软件配置管理
3	其他服务	￥688,000.00	￥688,000.00	1、重要时期保障； 2、延时保障服务； 3、国产操作系统、数据库、中间件运维服务
总计（元）			￥9,082,000.00	

附件二:综合信息系统运营服务内容

（具体内容以中标文件为准）

序号	服务类别	服务分项	服务范围	服务响应	服务要求
1	软件运维	监控服务	综合业务子系统 客户服务子系统 内部管理子系统 决策支持子系统 应用支撑平台	7×24	1）出现异常情况及时预警； 2）预警时间在中断发生后 10 分钟内； 3）超过 10 分钟未报告，每发生 1 次考核扣 0.5 分。
2		巡检服务	综合业务子系统 客户服务子系统 内部管理子系统 决策支持子系统 应用支撑平台	5×8	1）每工作日 8：30 前，巡检 1 次； 2）发现异常情况 10 分钟内报告； 3）超过 10 分钟未报告，每发生 1 次考核扣 0.5 分。
3		故障处理服务	综合业务子系统 客户服务子系统 内部管理子系统 决策支持子系统 应用支撑平台	7×24	1）及时响应故障处理服务请求； 2）及时查找、分析故障原因，按事件管理流程，尽快修复故障，恢复系统可用性； 3）详细记录故障处理事件工单； 4）对重大故障及时上报，并在满足触发条件下，启动应急处理预案。 5）每周提供运维简报，每月提交分析报告； 6）服务故障处理不及时造成系统异常超过 1 个小时或产生社会影响，每发生 1 次考核扣 0.5 分。
4		动态修补	综合业务子系统 客户服务子系统 内部管理子系统 决策支持子系统	7×24	1）收到事件工单后 30 分钟内做出响应； 2）对事件工单开展分析，重要优化修补提交需求分析报告； 3）按需求分析情况进行实施，配合相关处室进行测试验证； 4）根据工单处理进度及发布计划，定期滚动更新代码或优化参数； 5）发布前进行测试，确保无中、高危漏洞； 6）柜面业务受理评价配置； 7）未在合理时间完成功能开发、开发质量不高导致系统问题、出现高位漏洞，每发生 1 次考核扣 0.5 分。
5		网站保障	客户服务子系统（政务网站）	7×24	1）对政务网站提供对动态要闻、政策公告、人事规划、政务咨询、调查征集、互动访谈的敏感信息监测，提供对敏感词库的管理，包括敏感词的分类管理、新增、修改、删除、查询管理。 2）日常信息发布、图片处理、视频文件编辑、栏目维护、页面布局调整、制作专题性栏目、日常工作量统计、对标服务、网站访问情况分析、页面纠错以及网站纠错问题处理。 3）按周报、月报、季报、年报完成统计； 4）信息发布和统计数据提交不及时，页面因技术原因出现错误，每发生 1 次考核扣 0.5 分。

序号	服务类别	服务分项	服务范围	服务响应	服务要求
6		整体架构技术服务	综合信息系统 办公系统	5×8	1）按照系统整体架构对所有运维服务事件技术方案进行技术评审； 2）完成各项服务请求事件工单技术评估和部署规划； 3）提供数字证书系统产品维保。 4）配合梳理办公系统应用逻辑关系及网络访问路径； 5）配合梳理办公系统资源、故障、应急管理流程； 6）配合整理办公系统台帐、方案及其他项目文档； 7）整体系统架构方案提交不及时，设计不合理，每发生1次考核扣0.5分。
7		异常数据处理	综合业务子系统	7×24	1）对功能不支持的数据进行修改、对操作错误数据进行修改、对维修资金数据整理申请，进行数据整理； 2）需提交事件处理工单，经主管及中心审批后方可执行； 3）数据处理应在甲方要求的合理时间内完成； 4）异常数据处理不及时，处理错误，每发生1次考核扣0.5分。
			客户服务子系统		
8		数据报送保障	综合业务子系统	7×24	1）每月处理一次数据并执行电子化检查程序，并导出报表； 2）对报送住建部监管平台数据问题进行处理； 3）对异常数据（贯标检查）问题进行处理； 4）对呼叫应用模块数据播报问题，进行数据整理。 5）完成财务基础资料信息增减，并对该数据进行更新、调试，然后进行数据修改； 6）每年完成财务建账、年末对账、结转等数据内容服务，对指标进行细化、完善； 7）未在规定时间报送，报送数据错误，每发生1次考核扣0.5分。
			客户服务子系统		
			内部管理子系统（财务管理）		
9	数据运维	银行交易保障	综合业务子系统	7×24	1）对日常结算交易状态及结果进行监控； 2）对日常结算交易过程中发现的异常情况，及时查找、分析故障原因，经中心同意后及时处理； 3）详细记录事件工单，提供银行问题处理报告； 4）结算交易异常未在10分钟内报告，故障处理时间超过4个小时，每发生1次考核扣0.5分。
10		临时报表统计	综合业务子系统	5×8	1）定期（每月、每季度）向中心提供业务统计分析数据，并按中心统一模板填报统计报表； 2）根据中心临时要求，提供业务统计数据； 3）根据中心或上级部门要求，查询核实相关数据信息。 4）需保障提供报表数据的准确性； 5）未在合理时间内完成数据统计，或者统计数据有误，每发生1次考核扣0.5分。
11		服务工单	客户管理子系统	7×24	1）对客户服务和内部管理子系统的工单系统处理，提供政务服务便民热线（12345）、处室/管理部直接反馈业务办理咨询。 2）需提交事件工单； 3）一般类工单当日解决，特殊工单3天内解决； 4）工单处理不及时，投诉客户对处理结果不满意，每发生1次考核扣0.5分。
			内部管理子系统	5×8	

序号	服务类别	服务分项	服务范围	服务响应	服务要求
12		备份数据库表	综合业务子系统	5×8	1）每日对综合业务子系统数据进行备份，采用全量备份和增量备份两种方案，并将备份完的数据通过FTP传输到中心移动硬盘，长期保存。 2）确保备份数据的准确和完整； 3）备份数据要定期和中心进行交接，并填写交接表，签字； 4）数据备份不及时，每发生1次考核扣0.5分。
13		结息保障	综合业务子系统	-	1）据中心要求提供结息工作计划，包括人员保障； 2）协助中心做好结息利率的配置检查； 3）结息前、期间及结息后，协助中心做好与银行间放款、扣款工作； 4）结息数据处理不及时不准确，每发生1次考核扣0.5分。
14		软件配置管理	应用支撑平台	5×8	1）根据系统要求对接口进行部署，识别规则绑定渠道和服务； 2）根据所需求对接口服务进行适配； 3）根据接口的调用情况，对具体业务进行逻辑梳理； 4）部署配置或问题排查不及时，影响业务正常运行，每发生1次考核扣0.5分。
			客户服务子系统（客服座席）	5×8	1）对客服系统IVR流程、语音播报内容进行制作、配置、更新等内容； 2）调整座席人员信息、权限配置，同步完成系统配置； 3）部署配置或问题排查不及时，影响业务正常运行，每发生1次考核扣0.5分。
			内部管理子系统（财务管理）	5×8	1）完成财务基础资料信息增减，查询、导出、批量导入等工作； 2）对财务报表凭证样式进行设置、调整、整理等工作，并配置套打凭证； 3）部署配置或问题排查不及时，影响业务正常开展，每发生1次考核扣0.5分。
15	其他服务	重要时期保障	综合信息系统	7×24	1）在“两会”或重要时期，根据中心要求提供值守保障服务，及时应对和处理信息系统运维事件； 2）每天不少于2次巡检，提供值守记录； 3）巡检不及时、应急响应不及时、影响业务正常开展，每发生1次考核扣1分。
16		延时保障服务	综合业务子系统 客户服务子系统 内部管理子系统 决策支持子系统 应用支撑平台	-	1）每工作日早8：30至9点、中午12点至13：30，开展延时服务保障； 2）每周六9点至13点，开展延时服务保障； 3）发现异常情况及时报告； 4）及时响应客户、客服热线、业务柜台反馈的系统问题； 5）巡检不及时、应急响应不及时、影响业务正常开展，每发生1次考核扣0.5分。
17		基础软件维保	国产--数据库	5×8	1）小版本升级许可、补丁包提供、部署环境变更导致的产品许可迁移(一次)； 2）响应不及时、安全升级补丁提供不及时，影响业务正常开展或产生安全隐患，每发生1次考核扣0.5分。

序号	服务类别	服务分项	服务范围	服务响应	服务要求
18			国产--中间件	5×8	1）技术咨询/问题解答； 2）产品安装服务； 3）性能调优服务； 4）故障诊断与排查服务； 5）版本的产品升级和补丁服务； 6）响应不及时、安全升级补丁提供不及时，影响业务正常开展或产生安全隐患，每发生1次考核扣0.5分。
19			国产-操作系统	5×8	1）远程指导工作，包括不同介质安装源制作、系统分区建议、安装过程配置等，以及用户使用过程中遇到的问题； 2）在线升级服务（同一系统版本内升级），包括产品新功能、Bug修复、安全问题修复等； 3）响应不及时、安全升级补丁提供不及时，影响业务正常开展或产生安全隐患，每发生1次考核扣0.5分。

附件三：综合信息系统运营服务验收标准

1. 考核及验收

(1) 月度检查：甲方于每月月初 10 日内对上月服务内容进行检查，检查完成后确认签署月度服务报告。

(2) 项目验收：

甲方于服务期开始后 9 个月对乙方已完成服务内容进行中期验收；项目服务期结束后对整体运营服务进行考核，评分依据年度考核评分细则，考核完成后签署验收报告。

(3) 验收标准：

年度总分 80 以上（含 80 分）验收合格，支付合同全部款项；

年度总分 61-80（含 61 分）验收基本合格，支付合同总额的 95%；

年度总分低于 60 分的验收不合格，甲方依据年终验收报告结果向乙方收取合同款的 10%，作为违约金。

2. 年度考核评分表

根据附件二服务内容，各项服务的分值细则如下表所示。

序号	服务类别	服务分类	描述	评分
1.	软件运维（总分 50）	监控服务	服务过程中对服务内容完成的响应及时性、内容准确性、关闭率等方面进行评分。	5
2.		巡检服务		5
3.		故障处理服务		10
4.		动态修补服务		20
5.		网站保障		5
6.		整体架构技术服务		5
7.	数据运维（总分 38）	异常数据处理		5
8.		数据报送保障		5
9.		银行交易保障		5
10.		临时报表统计		5
11.		服务工单		5
12.		备份数据库表		5
13.		结息服务		5
14.		软件配置管理		3
15.	其他服务（总分	重要时期保障		5

序号	服务类别	服务分类	描述	评分
16.	12)	延时保障服务		5
17.		基础软件维保		2

附件四：违约行为

序号	违约情况	违约行为	数量单位	罚则
1	重大违约	因非不可抗力造成综合业务、网上业务平台等重要应用系统中断	8 小时以上	扣减合同总金额的 30%，甲方有权解除合同，乙方须退回甲方已支付但未履行服务款项。
2		在重要活动保障期间，因系统安全隐患导致系统被攻击或网页被篡改，且事件发生后未按照应急预案及时处置，造成舆情事件、被市级领导批示或关注的。	1 次及以上	
3		因数据运维服务过程中发生数据泄露	50 万条以上	
4	严重违约	因非不可抗力造成综合业务、网上业务平台等重要应用系统中断	4 小时以上	扣减合同总金额的 10%，甲方有权解除合同，乙方须退回甲方已支付但未履行服务款项。
5		因软件缺陷造成安全事件，被网络安全主管部门通报或在安全保障期间被攻破造成重大影响	2 次及以上	
6		在重保期间无人值守或响应不及时，造成重大事故或被全市通报批评	2 次及以上	
7		未提供人员对结息工作进行保障造成结息数据出现异常	1 次及以上	
8	一般违约	因非不可抗力造成内部管理、决策支持等非核心业务系统中断	8 小时以上	扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
9		软件监控服务不到位，出现异常后未在 10 分钟内预警	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务内容金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
10		软件系统未按合同约定时间巡检	每系统出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
11		软件故障处理不及时，造成部分业务系统访问慢，恢复时间超过 3 小时	每系统出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
12		软件动态修补工单未及时完成，或无法达到中心质量要求	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
13		政务网站信息发布错误或未按要求提供相应统计数据	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
14		异常数据处理未按工单要求及时执行，或无法达到中心质量要求	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减数据运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
15		未按合同要求及时对数据进行报送或整理	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减数据运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
16		银行交易异常未及时发现造成到账时间延迟或结算失败并造成不良影响	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减数据运维服务金额的 1%，最多不超过本项服务金额的 10%。
17		总体技术方案评审不及时造成项目进度滞后	出现 3 次及以上	超出次数每次扣减软件运维服务金额的 1%，最多不超过本

				项服务金额的 5%。
18		服务月报等项目文档超过规定时间未提交，或无法达到中心质量要求	-	每出现一次扣减合同总金额的 1%，最多不超过合同总金额的 10%。
19		违反合同约定的其他服务条款并造成不良影响	-	每出现一次扣减合同总金额的 1%，最多不超过合同总金额的 10%。