



政务云平台购买服务合同

合同编号：

签订地点：

签订时间：年月日

采购人（甲方）：平顶山市政务服务和大数据管理局

供应商（乙方）：中国移动通信集团有限公司平顶山分公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》与项目行业有关的法律法规，以及平顶山市政务服务和大数据管理局平顶山市政务云政府购买服务项目（项目编号：）的《采购文件》，乙方的《响应文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《采购文件》、《响应文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

一、项目基本情况

甲方向乙方购买政务云服务，包括乙方利用其资源为甲方提供的电子政务应用部署实施、培训和运行维护等服务。

二、合同期限

自平台建设完成验收合格之日起一年。合同服务期限到期后，经合同双方同意可续签，续签合同一年一签，最多续签两次。

三、服务内容与质量标准

（一）云计算服务

1. 部署满足采购文件要求的为市级政务云专用的公有云和私有云计算服务基础设施。包括但不限于为云计算服务提供的机房、计算资源池、存储资源池、网络资源池、安全资源池等必须的软硬件设备。

2. 乙方提供云计算服务目录，并配合甲方对将要部署的政务应用系统进行方案评估，确定资源部署时间、内容及相关技术方案。乙方收到甲方书面政务云服务资源申请之后的5个工作日内完成资源分配，并提交给甲方最终用户。

3. 乙方有义务配合甲方及其用户进行部署前的测试及部署后的调试。

4. 乙方须按照甲方要求，采取资源审查、回收、优化等相应措施提高政务云服务资源总体利用率。





5. 乙方应确保按照甲方要求与其他云平台承建商做好相关技术对接工作，并实现云应用的双活热备对接。

6. 乙方在上云用户的指导下，配合上云单位开展迁移上云工作。

(二) 运行维护服务

1. 乙方须建立专职的运行维护和技术支持本地团队，具备云计算、网络、存储、安全类工程师，设置统一服务电话，提供 7×24 小时现场值守服务。

2. 乙方应向甲方提交《运行监管计划》，并按计划要求开展服务运行监控活动，同时向甲方提供相关的接口和文档。包括但不限于实现对于机房环境、服务器、虚拟机、存储、网络安全等设备和资源使用的实时监控管理，并定期输出相关报表。监测工具同时须提供给甲方使用。

3. 甲乙双方根据实际工作需要签订服务水平协议 (SLA)，确保政务云安全、稳定、可靠运行。

4. 甲乙双方要签订网络病毒及黑恶攻击防范、修复的相关协议。

(三) 安全服务

1. 乙方须配置专职安全技术团队保障政务云安全。

2. 乙方提供的云计算服务应满足《信息安全技术云计算服务安全能力要求》(GBT 31168-2014) 和《关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》(中网办发[2014]14 号) 要求。服务期内应通过中央网信办安全审查。

3. 乙方提供的安全服务应达到信息安全等级保护第三级安全防护的要求，服务期内应通过主管部门等级保护备案，每年进行安全测评并整改达标。所需费用含在服务费内。

4. 乙方应按照《信息系统密码应用测评要求》，服务期内应通过商用密码应用安全性评估。所需费用含在服务费内。

5. 乙方安全服务应承诺满足国家政务云主管部门发布的其他安全标准规范，并接受甲方指定的统一安全运维服务机构的监管。

(四) 数据迁移服务

乙方承诺配合各上云单位使用或者迁移应用系统至电子政务云平台中的相关工作，主要负责但不限于如下工作：

1. 配合各上云单位应用系统迁移前的环境需求分析工作。





2. 负责各上云单位的应用系统迁移前的测试环境搭建工作，配置物理服务器、配置虚拟机、配置网络、安装操作系统、配置相应的安全策略等。

3. 免费提供各上云单位应用系统迁移需要使用的迁移工具，如 p2v、v2v、v2p 等。

4. 配合各上云单位应用系统迁移过程中遇到问题故障分析并提出解决方案，配合解决问题故障。

5. 负责各上云单位对应用系统迁移过程中硬件、网络、软件、安全等运行环境的变更工作。

6. 配合各上云单位应用系统迁移后进行测试工作，如压力测试、故障测试等。

四、服务费用及支付方式

(一) 项目服务费

1. 云资源服务费本次年度最高预算为 1150 元，按实际使用的服务内容、数量，以及本次采购服务的单元单价、服务时间据实结算。云资源服务费第二年结算单元价格不高于前期价格。

2. 乙方须分别向甲方出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

(二) 服务费支付方式

云资源服务费支付由甲方以人民币电汇或转账方式付至乙方书面指定的账户，每六个月支付壹次。

收款方名称：中国移动通信集团河南有限公司平顶山分公司

开户银行：中国农业银行平顶山卫东支行

账号：16235101040017785

知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

六、甲方的权利和义务

甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求





乙方限期整改。乙方整改后仍不能满足本合同要求的，甲方有权利终止本合同，并要求乙方承担由此造成的损失。

甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

甲方最终用户的数据和业务部署到乙方的政务云平台后，甲方有权对乙方提供的云计算服务的功能、性能和安全情况进行测试，并要求乙方配合完成。

乙方案程序设计、管理、维护、培训不能够满足本合同目的或者重大泄密或者其他严重违反本合同的违约行为出现，甲方可以单方解除合同。

根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

七、乙方的权利和义务

对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

接受甲方的监督，及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

乙方应保证平台上的应用能够平滑、无缝迁移到其他平台，并接受甲方指定第三方机构的测试。

为监管平台和统一安全运维提供监管接口，乙方接受甲方指定的监管平台监管，具体监管要求详见采购文件附件。配合甲方指定的第三方机构对乙方提供的政务云平台进行评估测试。

按照《关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》和《信息安全技术云计算服务安全能力要求》标准对承载甲方数据和应用的政务云平台进行管理，提供安全的云计算服务，并与甲方一起，接受项目行业管理部门及政府有关部门的管理、审查和检查。

乙方应保证未经甲方允许不得将云平台上的任何云资源提供给第三方使用。未经甲方允许不得对上云系统申请使用云资源的数量、类型等进行任何变更。

根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

八、安全





1、安全能力要求。乙方应保证安全能力符合《信息安全技术云计算服务安全能力要求》并通过国家网络安全审查。若乙方不能达到为党政部门提供相应安全能力水平服务的资质要求，甲方有权终止合同，退出服务，并要求乙方承担由此产生的经济损失。

2、安全责任划分。乙方向甲方提供电子政务云服务，乙方安全责任边界为乙方平台与政务外网和互联网统一出口。

3、保密与所有权。

3.1 甲方提供给乙方的数据、设备等资源，以及政务云平台上甲方业务系统运行过程中收集、产生、存储的数据和文档等都属甲方所有。乙方应保证甲方对这些资源的访问、利用、支配等权利。

3.2 甲方提供给乙方的各种文档资料，及双方共同完成的涉及甲方的相关资料都归甲方所有，乙方应在合同终止时归还给甲方。甲方对所有的文件和资料具有不受限的权利。

3.3 乙方应将甲方的数据作为保密内容对待，未经甲方及其最终用户许可（书面授权），乙方不得访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁甲方的数据。

3.4 本合同的任何规定不得解释为授权乙方拥有对甲方及其最终用户数据的所有权或其他权益，除非得到甲方专门的书面许可。

3.5 乙方不得在未获得甲方书面批准的情况下，向任何第三方披露甲方的数据。

3.6 甲方向乙方提供的所有数据应仅用于履行本合同条款，除非履约需要，不应以任何方式向任何人员泄露或公布。乙方有责任保护甲方数据的机密性，并确保批准的云计算服务分包商在乙方监督下开展工作。

3.7 乙方应确定甲方及其用户数据和业务运行、存放或备份所涉及的所有数据中心，且保证所有数据中心驻留在中华人民共和国境内，不得依据外国的法律和司法要求，将甲方及其用户数据提供给外国政府或其他组织。

3.8 为保证甲方数据的安全，甲方有权针对乙方的政务云平台进行人工或自动化审计、审查或其他检查。

3.9 乙方应与甲方签订《信息保密协议（甲方与乙方）》。乙方应向甲方提供接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的《接触甲方信息人员名单》。乙方接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的人员需要与甲方签订《信息保密协议（乙方员工与甲方）》。接触甲方数据或掌握甲方业务运行相关信息的人员发生变动时，乙方应立即采取积极可行措施，避免人





员变动给甲方及其最终用户数据和业务运行带来的风险，并及时通知甲方，更新《接触甲方信息人员名单》。

4.安全监管。甲方有权按照国家政府信息系统的安全规定和要求，每年对乙方的政务云平台进行安全检查。检查方法包括现场检查、人员访谈、查看日志、文档检查以及包括渗透测试在内的技术检查等。检查可由甲方或其委托的第三方机构执行。

5.应急响应。一旦发生信息安全事件，乙方应立即按照预先制定的《应急响应方案》执行应急响应措施。乙方应每年对《应急响应方案》进行风险评估，并根据评估结果更新《应急响应方案》。乙方应按照《应急响应方案》开展应急响应演练活动。

6.灾难恢复。灾难事件发生后，乙方应立即按照《灾难恢复方案》执行灾难恢复措施。乙方应每年对《灾难恢复》进行风险评估，并根据评估结果更新《灾难恢复方案》。

九、违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3、如乙方未能按照征集文件工期要求按时建设完成项目内容并开展相关工作，则视为乙方放弃中标资格。

4、如乙方未能完全提供合同约定服务内容或所提供服务质量未达到合同约定标准、并在合理期限内不能整改的，视为乙方违约，甲方有权单方终止，由此给甲方造成的损失或侵害，乙方应承担全部的赔偿责任。除终止部分外，合同其他部分继续履行。

不可抗力事件处理

1、因国家、省、市及上级部门政策变化、或者后续有市委市政府或者省委省政府新的指导文件时，按新政策和新的指导文件要求执行。在合同期限内，因执行新政策和新的指导文件导致本合同无法继续履行的，甲方有权单方解除本合同且不承担任何违约责任，本合同自甲方通知到达乙方时解除。

2、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

3、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，同时寄送发生不可抗力事件的有关证明。

4、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。





十一、解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，可向平顶山仲裁委员会提请仲裁。

2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

十二、合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式 10 份，自双方签章之日起起，甲方 6 份，乙方 4 份，具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，以招标文件和投标文件要求为准。

十三、附件

政务云服务水平协议

甲方：(盖章)

法定代表人(授权代表)：

地址：

电话：

传真：

签约日期：2013 年 10 月 25 日

乙方：(盖章)

法定代表人(授权代表)：

地址：

电话：

传真：

签约日期： 年 月 日



河南移动 合同管理





附件

政务云 SLA 服务等级协议

甲方：平顶山市政务服务和大数据管理局

乙方：中国移动通信集团河南有限公司平顶山分公司

为规范平顶山市政务云租赁服务项目的管理，提高乙方的积极性、主动性，增强责任感和服务意识，特制订本服务等级协议（Service Level Agreement，简称“SLA”）。

服务等级从两个维度进行评价：服务质量和用户满意度。服务质量是对云平台提供商服务能力、服务效果的直接评价，内容包括云平台稳定运行能力、安全能力保障、政务云资源供给及运维保障等服务质量。服务满意度是衡量云平台服务提供商服务质量的综合指标，评价使用单位对乙方的认同程度，由甲方牵头组织要采用问卷方式进行调查，由 30%及以上各云服务使用单位从服务使用者的角度评价。服务等级评价结果与支付服务费挂钩。

1、 定义

服务周期：一个服务周期为一个自然年。

服务等级划分：根据评价结果分为：良好（ ≥ 90 分）；合格（ < 90 分， ≥ 60 分）；不合格（ < 60 分）。

不可抗力：不可抗力的原因引起；依照法律法规、政策原因被暂停或终止的；由于甲方、使用单位或第三方原因导致的；系统或服务日常维护而引起的；由于甲方、使用单位未按照服务使用文档或操作指导使用服务引起的。

2、 服务等级评价

2.1 服务质量

服务质量评价满分为 80 分，采用倒扣分制。

(1) 重大违约行为：乙方服务期内的违约行为造成云平台整体故障（非不可抗力条件下）或重大安全事故的。每个服务周期内触发 A 级事件 1 次扣 30 分，触发 B 级事件 1 次扣 15 分。

(2) 严重违约行为：乙方在服务期内的违约行为对使用单位业务系统产生一定的社会





影响,但其影响和经济损失未达到重大违约行为的。每个服务周期内触发 1 次扣 10 分。云平台可用性按 99.99%计算,所有故障处理时间之和减去 1 小时为业务受影响时长。

(3) 一般违约行为:乙方在服务期的违约行为对使用单位业务系统造成的影响未达到重大违约行为和严重违约行为的其他违约行为。每个服务周期内触发 1 次扣 5 分。

重大违约行为表

类别	范围	影响	影响时间	事件级别
 服务中断  重大安全事故(成交供应商主责)  重大篡改事件  数据泄露  数据丢失 恶意入侵攻击 服务	云平台整体	因非不可抗力的云平台故障造成云平台整体中断。	30 分钟及以上	A 级
	系统中断	因非不可抗力的云平台故障造成超过 50%以上业务系统或主要功能中断。	2 小时及以上	
	应用系统	在重大或特别重大保障期间,因成交供应商的安全隐患原因造成的系统被恶意篡改事件。事件发生后成交供应商未按照应急预案进行处置,造成信息安全事件处置延误且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	30 分钟及以上	
	等保三级或重要业务系统的核心业务数据	因非不可抗力造成的云平台故障导致大量个人敏感信息或国家基础数据泄露。	—	
	等保三级或重要业务系统的核心业务数据	因非不可抗力造成的云平台超过 3 个业务系统丢失超过 1 个月以上的数据,且确认无法恢复。	—	
	等保三级或重要业务系统	被国家网络安全监管机构通报云平台存在安全隐患,成交供应商未在 24 小时内做有效处置或应急防护措施,造成业务系统在重大或特别重大保障期间被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	—	B 级
	云平台整体	因非不可抗力的云平台故障造成超过	2 小时及	





中断		10%至 50%业务系统中断。	以上
重大篡改事件	应用系统	因成交供应商的安全隐患原因造成的系统被恶意篡改事件,事件发生后成交供应商未按照应急预案进行处置,造成信息安全事件处置延误,且该事件被市级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	30 分钟及以上
数据丢失	业务系统核心业务数据	因不可抗力造成 1 个业务系统丢失超过 1 个月以上的数据,且确认无法恢复。	—
恶意入侵攻击	业务系统	被国家网络安全监管机构通报云平台存在安全隐患,成交供应商未在 24 小时内做有效处置或应急防护措施,造成业务系统被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	—

严重违约行为表

序号	问题描述
1	所提供的云服务可用性低于 99.99%,或数据可靠性低于 99.9999%,出现问题并造成重大损失的。
2	因所提供的安全服务出现故障,导致某系统网页被篡改,造成业务被迫下线超过 60 分钟。
3	因所提供的安全服务出现故障,导致某系统数据丢失,造成超过 1 周以上的数据无法恢复。
4	因所提供的安全服务出现故障,导致某系统被入侵,造成业务被迫中断超过 60 分钟。
5	在网络安全监管部门和采购人已发出整改通知后未正确处置,出现问题并造成重大事故。
6	故障响应时间超过 30 分钟,造成重大事故。





7	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故。
8	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，造成重大影响。
9	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 4 小时，造成重大事故。

一般违约行为表

序号	问题描述
1	所提供的云服务可用性达不到 99.99%，或数据可靠性低于 99.9999%，出现问题但未造成重大损失的。
2	所提供的云服务可用性达不到 99.99%，或数据可靠性低于 99.9999%，且在服务期内接到使用单位投诉此类情况 3 次以上的。
3	在运营期内，如成交供应商未能按照用户需求进行扩容需求，在 15 个自然日内完成云平台的资源扩容，且经采购人书面通知仍未能限期满足使用单位需求的。
4	因所提供的云服务或安全服务出现故障，造成某系统宕机 2 小时以上。
5	因所提供的云服务或安全服务出现故障，造成某系统连续宕机 3 次以上。
6	在采购人已发出整改通知后未正确处置，出现问题的，未造成重大影响。
7	故障平均响应时间超过 30 分钟，出现问题但未造成重大影响。
8	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响。
9	现场无人值守超过 1 小时，出现问题但未造成重大影响。

2.2 服务满意度



根据下表（满意度评价表）对云服务提供商服务满意率进行打分，满分 20 分。

满意度评价表（总分为 20 分）

项目	服务使用满意度指标	得分
服务态度 (5)	对服务商技术服务人员与服务使用者沟通效果的满意度	1.5
	对服务商值班人员的服务态度及意识的满意度	2
	对服务商客服售后支持热线的拨通率和等待时长的满意度	1.5





服务能力 (5)	对服务商支持人员专业技能的满意度	1
	对服务商提供的运维服务的稳定性和速度的满意度	1
	对服务商故障诊断与解决的技术水平的满意度	1.5
	对服务商提供应急响应能力的满意度	1.5
服务时效 (4)	对服务商事件响应的时效性的满意度	2
	对服务商处理问题的时效性的满意度	2
服务管理 (4)	对服务商服务管理规范性的满意度	1
	对服务合同履行效果的满意度	1.5
	对服务商提供的相关培训的满意度	1
	对服务商服务流程的满意度	0.5
服务便捷性 (2)	对服务商分析用户需求、主动推送相关信息和服务的满意度	1
	对服务商围绕用户服务需求、将相关服务事项和信息资源进行关联向用户提供展示的满意度	1

3、评价办法、等级划分和结果应用

由甲方或甲方委托的专业第三方评估机构对乙方工作情况及事件实时记录,评价结果作为衡量乙方服务等级的依据,100 分为基础,分数按四舍五入方式精确到个位,等级分为“良好”、“合格”、“不合格”三档,对应的分数为“90-100 分”、“60-89 分”、“59 分及以下”。

乙方服务等级评价结果为“良好”的,服务费足额支付;考核结果为“合格”,则每分按服务费 1%的标准在服务费中扣除;如考核年度考核为“不合格”,服务采购人有权拒付服务费。

4、失信行为

当乙方在服务期内出现下述情况之一的,甲方可解除合同,并报政府采购监管部门。

(1) 在限定期限内不能满足响应文件承诺的服务要求的,如:采用的平台系统未通过





等保三级测评、商用密码应用安全性评估、不具备资源提供能力等；

(2) 拒不配合跨云平台业务系统互通、业务系统迁出或下线；

(3) 在重大保障时期因乙方自身原因发生全局性服务中断事件，经甲方认定属实的；

(4) 在服务期内，乙方因自身技术平台或管理不善，导致用户数据流出政务云机房而造成泄露或非法利用用户数据的；

(5) 经查证，乙方存在利用政务云平台为非政务云用户提供服务的；

(6) 发生“重大违约行为”且对甲方的处理结果拒不执行的。

5、暂停机制

当发生以下情况时，甲方有权启动暂停机制：

(1) 云平台在一个服务周期内发生 1 次严重违约行为或 2 次一般违约行为；

(2) 云平台发生故障后，乙方响应不及时、处理不得当的。

发生暂停服务资格的，乙方应按照甲方提出的整改要求及期限进行整改，直至满足要求，并经甲方确认后方能恢复提供服务资格。乙方拒不整改的，甲方有权要求乙方退出服务并承担造成的损失。

暂停服务期间，乙方需正常提供云平台维护工作，保证使用单位应用系统不中断。暂停期间不计入计费周期。乙方在规定时间内无法完成故障处理，须向甲方做出书面说明。

6、退出机制

当发生以下情况(包括但不限于)，甲方有权启动退出机制：

(1) 在一个服务周期内发生 A 级事件 1 次或 B 级事件 3 次；

(2) 考核分数<60 分；

(3) 服务期内，乙方提出退出要求的；

(4) 服务期满后，若双方不再续约的。

退出机制启动后，甲方有权解除合同，乙方应无条件配合使用单位完成数据备份、数据清理和云资源回收等工作，协助使用单位完成业务系统的云迁移和退出，确保不能以商业市场的技术手段进行数据恢复。并移交使用单位业务系统在使用云计算平台期间产生的数据及相关文档资料，包括在业务运行期间使用单位移交给乙方的数据和资料。





乙方提出退出或者服务期满不再续约的情况,需至少提前6个月向甲方提出退出申请,经甲方批准后需提供6个月的延续服务,乙方应无条件免费配合各方完成迁移和切换工作。

甲方:

乙方:

授权代表(签字):

授权代表(签字):

日期:

日期:



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理

