

# 政采云平台服务合同

合同编号：\_\_\_\_\_

采购单位（甲方）：兰溪市财政局

供应商（乙方）：政采云有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》相关法律法规以及浙江省政府采购云平台服务项目（项目编号：ZZCG2023Y-DY-101）单一来源采购文件、成交供应商的响应文件等规定，就乙方向甲方提供“政府采购云平台”（以下简称“政采云平台”）相关服务事宜，双方经友好协商，达成如下条款，以资共同遵守。

## 一、定义

1. 政采云平台：指乙方开发、运营的政府采购云服务平台（域名为zcygov.cn）。其以互联网为基础，充分运用云计算、大数据、移动互联技术，以政府采购电子化交易和管理为重点，是涉及政府采购各领域、全流程、多用户，集政府采购网上交易、监管和服务为一体的政府采购公共服务平台。

2. 电子卖场：指采购人通过政采云平台以网上超市、省级行业（主题）馆等方式进行采购交易活动的系统总称，包括网上超市系统、省级行业（主题）馆系统等。

3. 框架协议采购：指集中采购机构或者主管预算单位对技术、服务等标准明确、统一，需要多次重复采购的货物和服务，通过公开征集程序，确定第一阶段入围供应商并订立框架协议，采购人或者服务对象按照框架协议约定规则，在入围供应商范围内确定第二阶段成交供应商并订立采购合同的采购系统。

4. 项目采购：指根据政府采购计划，对公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商、单一来源采购、询价采购等法定采购方式，通过委托采购代理机构或自行组织实施，融入现代信息技术，推行电子招标投标、电子评标等新兴辅助手段，自动记录相关信息并生成规范文档，促进其实现规范和效率双提升的系统。

5. 合同：指本合同以及与之相关的附件和补充规定。

6. 日、月、年：指公历的日、月、年；除特别指明外，日指日历日，月指自

然月。

## 二、合同文件构成及优先顺序

本合同与下列文件一起构成合同文件，各项文件应互相解释、互为说明，如各项文件之间约定不一致的，按照下述顺序予以解释：

- 1、合同履行过程中双方签署的变更或补充协议（如有）；
- 2、本合同及相关附件；
- 3、成交通知书；
- 4、乙方提交的响应文件；
- 5、采购文件；
- 6、其他合同文件。

## 三、服务内容与范围

### 1. 服务内容

(1) 政采云平台使用：政采云平台应具备采购文件所列所有基础、服务、交易、监管等功能，包括但不限于省级政府采购新网站、车辆控购系统、电子卖场系统（网上超市），省级行业（主题）馆、框架协议采购、项目电子化采购系统（公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、单一来源）、六库管理系统（监管部门、采购人、供应商、商品、专家、中介代理机构）及财政部门要求的数据报表、预警监控、诚信评价等配套的政府采购交易管理服务系统。

如因乙方原因造成系统功能异常，导致第三方损失的，乙方应承担相应的赔偿等责任。

(2) 运维服务：全省各市、县（市、区、功能区）系统上线部署、数据开放平台接口运营服务（与财政预算、国库支付系统、公共资源平台、政府采购管理系统的对接支持），运维服务、培训、客服服务、商品运营等配套的运维服务。本项目涉及工程师或者服务人员因岗位变动或者离职等原因需要更换的，应提前一个月通知甲方，并做好内部工作交接，新安排人员无法胜任工作的，甲方有权要求更换。

(3) 浙江省财政厅提出或认可的其他功能要求及服务内容。包括且不限于省政府数字化改革所提各项要求，为深化政府采购制度改革统一实施的远程监控、在线实时监控、在线裁决等功能，以及长三角一体化、信用体系建设、营商环境评价等相关功能。

乙方需确  
政及政府采  
厅所提  
行答

乙方需确保所提供的产品功能是根据浙江省财政厅所提的需求建设,并根据财政及政府采购业务和监管需求不定期及时进行系统优化及升级。若在浙江省财政厅所提的需求之外,各地需要乙方提供其他服务/差异化需求服务的,双方可另行签署协议进行约定。

2. 服务范围: 本区划政府采购有关单位。

#### 四、服务期限

本合同服务期限: 从2024年4月1日开始至2025年3月31日止(按实际上线服务时间结算)。

#### 五、服务费用及支付

1. 服务费用60万元/年。

以上服务费用是根据各行政区划计划服务周期和费用标准计算出的金额,最后实际支付费用根据各行政区划实际服务周期、费用标准、验收考核结果计算。

2. 支付: 合同签订并收到发票后的7个工作日内预付50%;项目验收合格并收到发票后的7个工作日内,全省各行政区划根据验收情况(可参考省本级验收考核办法),支付剩余款项。乙方账户信息如下:

乙方账户名称: 政采云有限公司

乙方开户银行: 浙商银行杭州分行营业部

乙方银行账号: 3310010010120100744712

3. 甲方付款前,乙方应向甲方开具与当次付款等额有效的发票,开票内容为技术服务费。甲方未收到发票的,有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票,并不承担延迟付款责任。

4. 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

#### 六、双方权利和义务

##### (一) 甲方权利和义务

1. 甲方及甲方认可的各政府采购当事人有权使用本合同第三条约定的服务,通过政采云平台完成政府采购活动,并可提出改进政采云平台的意见和建议,乙方应无条件予以及时响应及满足,乙方违反本合同约定或甲方不满意乙方服务的,甲方可扣减服务费用或提前终止合同。

2. 甲方可协助乙方部署、实施系统服务,包括但不限于:协调各区划入驻、

组织各区划培训，及时响应/确认乙方提出的问题等。

3. 甲方可按照本合同约定，组织相关部门及人员对乙方履约情况进行验收、考核，在验收、考核合格基础上，向乙方支付相应服务费用。

4. 甲方可根据工作需要，要求乙方拟定、完善政采云平台展示的相关管理规范、流程及各类规则。

5. 甲方可督促乙方确保在政采云平台上所发布信息的合法性，利用人工巡查及信息技术等确保不上传、下载、储存、发布如下信息或者内容，不为他人发布该等信息提供任何便利，否则由此造成的全部结果及责任由乙方承担：

(1) 损害国家、社会公共利益和/或涉及国家安全、政治宣传的信息；  
(2) 涉及任何暴力、恐怖或者教唆犯罪的，以及骚扰性、中伤他人、辱骂性、恐吓性、伤害性的信息；

(3) 封建迷信和/或淫秽、色情的信息；

(4) 违反国家民族和宗教政策的信息；

(5) 妨碍互联网运行安全的信息；

(6) 其他违反法律法规、部门规章或国家政策的内容。

6. 甲方根据工作需要，可要求乙方完善系统配置，且无需另外付费，直至符合甲方要求。

7. 甲方要求乙方对存放在政采云平台上的数据以及进入和管理政采云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因乙方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由乙方自行承担。

## (二) 乙方权利和义务

1. 乙方应于服务期限开始前为甲方开通服务，包括办理各区划入驻、账号开通等。

2. 服务期间，乙方应为甲方提供本合同第三条约定的政采云平台业务系统的操作、应用等培训，具体培训需求见采购文件，乙方需确保提供的培训能保证各区划能正常上线使用相关系统。

3. 乙方应按合同约定的标准向甲方提供服务，具体服务标准详见附件一《服务水平协议》。

4. 服务期限内，乙方将为甲方提供如下客户服务：

(1) 乙方  
证甲方能够  
(2)  
户帮  
除

(1) 乙方提供 7×24 小时售后故障支持服务，并提供有效的联系方式以保证甲方能够联系到故障联系人，故障联系人在明确故障后及时进行反馈。

(2) 乙方提供 7×24 小时的在线机器人服务系统、帮助中心自助查询、用户帮助工具和邮箱受理服务，以及 5×12 小时（指工作日，周一至周五，节假日除外，甲方可根据工作需要，延长人工服务时间）的人工热/在线服务，解答甲方在使用中的问题。

5. 乙方应负责政采云平台业务系统（含系统以下的底层部分）的运营维护，确保业务系统的稳定性和可用性。

6. 乙方应负责消除甲方非人为操作所出现的故障；对因甲方原因和/或不可抗力以及非乙方控制范围之内的事项引起的故障，乙方将积极协助甲方解决，以避免损失进一步扩大。

7. 乙方应严格遵守合同约定的保密义务。

8. 乙方应遵守政府信息系统安全管理政策和标准，为甲方提供安全、可靠的云计算服务。

9. 经甲方审核同意，在不披露甲方保密信息的前提下，在本合同期限内，乙方可以就甲方使用乙方产品情况作为使用范例或成功案例用于乙方自身或产品/服务的宣传和推广，在这类宣传推广中，乙方并有权使用甲方的名称、单位标识（如有）。未经甲方审核同意，擅自使用的，甲方有权要求乙方停止侵权行为，直至终止协议。

## 七、数据安全

1. 甲方对其提供给乙方的数据，以及在政采云平台上甲方业务运行过程中收集、产生、存储的数据和文档等（以下简称甲方数据）享有访问、利用、支配等权利，任何单位及个人未经甲方同意，无权擅自使用相关数据。

财政部和甲方所在地政府采购监管部门有权使用前述数据用于政府决策或其他非商业用途。

2. 未经甲方或甲方所在地政府采购监管部门授权，乙方不得修改、披露、利用、转让、销毁甲方数据，除非：

(1) 为了向甲方提供其指定的安全服务，检测、浏览、记录甲方的服务使用行为以及甲方业务数据的不安全特征（不包含对数据本身的记录及披露）；

(2) 根据法律的有关规定、行政或司法机构等国家公权力机关的要求，向

第三方或者行政、司法机构等披露；

- (3) 出于审计、数据分析和研究等目的而使用；
- (4) 基于云平台内部运营管理所需的非商业化利用；
- (5) 集中采购机构自身业务数据利用；
- (6) 经甲方同意的使用或披露。

3. 乙方不得依据其他国家的法律和司法要求，将甲方数据及相关信息提供给  
他国政府、组织。

4. 甲方数据均保存在中国境内注册、具有相应资质等级的中国境内服务器上。  
同时，乙方必须采取有效管理和技术措施，确保甲方数据信息的安全，包括但不  
限于信息加密存储、数据中心的访问控制、权限控制等等。

5. 但除法律规定或双方另有约定外，服务合同终止后 60 日内，乙方会按  
甲方要求协助甲方迁移其相关交易数据或彻底清除数据；逾期将不再保留，甲方  
需自行承担其数据被销毁后引发的一切后果。

#### 八、知识产权与保密

1. 乙方拥有政采云平台有专利保护系统的自主知识产权，甲方不得以任何方  
式对系统进行破解、反编译、模仿设计等侵犯乙方知识产权的操作，否则视为对  
乙方的侵权，乙方保留向甲方索赔由此造成乙方损失的权利。

2. 保密信息指经双方一致认可，并在有关文档首页，注明保密等级及保密期  
限的信息。如一方违反保密义务造成另一方或政采云平台其他用户损失的，违约  
方应自行承担全部赔偿责任。

#### 九、安全保障条款

1. 乙方提供多个不同层面的安全架构保障，帮助甲方及甲方客户保护其数据  
的可用性、机密性和完整性。乙方提供多种安全机制来帮助甲方及甲方客户保护  
账户安全以防止未授权的用户操作。同时，乙方组建了专门的安全应急团队来应  
对政府采购云平台上可能的安全威胁，并对异常事件积极响应和处理。

2. 本协议项下，甲方可对乙方提供的产品及服务进行安全监督，对于甲方及  
甲方客户就乙方产品及服务安全保障方面的相关咨询及问题，乙方将及时提供解  
答。

3. 乙方非常重视安全合规，截止本协议签署时乙方已通过信息系统安全等级  
保护三级备案，并积极开展相关信息安全管理体系的认证。

4. 乙方依据法律  
行保护和处理。

5. 乙方承诺

息及时同步

6. 本

开

4. 乙方依据法律规定及政府采购云平台公示的隐私政策对用户数据信息进行保护和处理。

5. 乙方承诺对于甲方使用的乙方产品和服务相关的安全事件信息或威胁信息及时同步给甲方。

6. 本协议项下，对于甲方购买的乙方产品及服务，双方安全责任划分为：

(1) 乙方向甲方提供 PaaS 服务（如采购计划管理系统、数据中心以及数据开放等服务）时，乙方承担设施、硬件资源层、虚拟化组件、操作系统以及平台软件的安全控制责任；甲方承担承担财政内网及专用接口应用部署资源及其安全管控，承担因数据监管要求输出的数据安全风险，以及甲方客户端的安全控制责任。

(2) 乙方向甲方提供 SaaS 服务（如电子卖场、项目采购等）时，乙方承担设施、硬件资源层、虚拟化组件、操作系统以及应用程序的安全控制责任；甲方承担其客户端的安全控制责任。

#### 十、诚信条款

1. 乙方承诺不从事欺瞒甚至欺诈的不诚实行为，包括但不限于：

- (1) 与其他供应商共谋定价，抬高或压低报价；
- (2) 提交虚假的报价信息及/或其他供应商资质文件；
- (3) 接受供应商调查过程中隐瞒重要信息及/或提供虚假信息。

2. 乙方承诺不为促成合同的签订、履行，而直接或间接向甲方员工、顾问提供任何形式的不正当利益。

3. 如乙方有违反上述约定之一的行为，甲方有权立即解除原合同。同时，甲方有权要求乙方按以下两者中较高的一项支付违约金：

- (1) 当年合同服务金额的 30%；
- (2) 不当利益的总金额。

如乙方知悉/怀疑甲方员工有违反上述约定的，应及时向甲方举报，甲方承诺对联系信息进行保密。

#### 十一、违约责任

1. 甲方理解，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于乙方违约：

(1) 经甲方同意，乙方在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务，乙方应提前通知甲方；

(2) 由于 Internet 上的通路阻塞造成, 并取得甲方谅解的。

2. 如因乙方原因造成甲方在工作日时间连续 48 小时不能正常使用服务的, 或者乙方所提供的服务范围和质量不符合合同规定及采购文件规定标准的, 甲方有权拒收服务或者扣减相应服务费用, 由此产生的一切责任和后果由乙方承担。乙方所承担的违约赔偿责任总额不超过当年服务费用总额。

3. 乙方对因本合同项下甲方违约行为而导致的甲方可得利益损失、商业信誉损失以及间接性、偶然性、特殊性的损害不承担责任。

4. 甲方无正当理由逾期支付服务费用的, 每逾期一日, 应按逾期金额的万分之五向甲方支付违约金。

5. 任何一方不得擅自解除合同, 否则, 违约方应向守约方支付相当于当年服务费用金额 30% 的违约金。

## 十二、不可抗力及免责

1. 以下情形可能导致乙方无法正常提供服务, 甲方理解并确认不视为乙方违约, 无需乙方承担任何责任:

(1) 因自然灾害以及战争、罢工、暴乱、政府行为、政府管制等因素;

(2) 因电力供应故障、第三方通讯网络故障因素;

(3) 经甲方同意, 在紧急情况下为维护国家安全、平台其他用户及/或第三方权益等因素;

(4) 国家法律法规、规章变动, 或财政部门作出有关限制操作。

尽管有前款约定, 乙方应采取合理行动积极促使服务恢复正常。

2. 如一方受上述不可抗力或者意外事件的影响, 使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的, 受影响一方可选择解除合同, 或选择通知对方, 并协商适当延长合同的期限。

## 十三、法律适用与争议解决

1. 本合同的订立、执行、解释及争议解决, 均适用中华人民共和国法律。

2. 本合同履行过程中如发生争议的, 双方应友好协商; 协商不成的, 任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十四、合同生效、变更及终止

1. 本合同有效期: 自本合同生效之日起至服务期限届满之日止。

2. 本合同经甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效,



合同一式肆份，甲、乙方各执贰份，具有同等法律效力

3. 本合同的任何修改、变更，必须经甲、乙双方共同签署书面协议才能生效，但另行约定的除外。

4. 本合同于下列任一情形出现时终止：

(1) 合同期限届满双方决定不再续签的；

(2) 双方协商一致提前终止的；

(3) 一方未履行或违反依据本合同所应承担的义务，经另一方给予一定期限仍不履行义务或不予采取补救措施，致使另一方依据本合同的预期利益无法实现或合同继续履行没有必要，另一方有权提前终止本协议；

(4) 乙方宣布破产或进入清算或解散程序的。

5. 本合同因前款第(1)、(2)、(4)项原因终止的，服务费用据实结算，双方应按照第七条第5款的规定迁移或销毁业务数据。本合同因前款第(3)项原因终止的，违约方应向守约方支付相当于当年服务费用金额30%的违约金。

6. 采购文件、响应文件及评审过程中形成的文字资料、协商记录均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

#### 十五、其他事项

1. 甲、乙双方确认，所有通知或文件均须采用书面形式。双方保证本合同中列明的通讯地址、电话等均真实有效，任何一方变更送达地址的，须在变更情况发生后5日内以书面形式通知另一方。否则，守约方按照原地址送达的视为已向违约方送达了相关文件，由此给守约方造成损失的，违约方应负责赔偿。

2. 以下附件是本协议不可分割的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

附件：1. 服务水平协议

(以下无正文)

甲方（盖章）

授权代表：

地址：

签订日期：



乙方（盖章）

授权代表：

地址：

签订日期：



# 服务水平协议 (SLA)

## 一、服务可用性

服务可用性：不低于 99%。

备注：

1. 服务可用性是指在一个月内系统无故障的时长（分钟数）与月时长（分钟数）的比率，计算方法为： $1 - \frac{\sum (\text{系统故障时长})}{(30 \times 24 \times 60)}$ 。

2. 服务不可用是指因政采云系统内部故障问题导致 1% 以上的用户在一段时间 (24 小时) 内无法正常使用。

## 二、数据持久性

数据持久性：不低于 99.9999%，即 1000000 次写请求可能发生 1 次数据丢失风险。

备注：数据持久性是指通过一定的措施将数据保存到物理介质（如磁盘，文件等）上，保证数据不被丢失。

## 三、页面请求响应时间

页面请求平均响应时间：不超过 2 秒钟。

备注：请求响应时间是指用户通过 web 页面完整发送请求到系统开始算起到用户收到系统给予的响应为止所需要的时长。

## 四、客户服务承诺

人工客户服务热线服务时间：5×12 小时（指工作日，周一至周五，节假日除外，甲方可根据工作需要，要求延长服务时间）；

7×24 小时的在线机器人服务系统、帮助中心自助查询、用户帮助工具和邮箱受理服务；

7×24 小时售后故障支持服务；

报障或投诉受理后响应时间：工作日 1 小时内响应。

备注：

1. 故障投诉受理：是指用户在使用政采云系统过程中出现的因政采云原因引起的系统故障影响用户使用，用户通过政采云提供的客户服务热线、热线信箱、IM 等进行投诉并得到政采云对故障处理情况的回复。

2. 非故障投诉受理：是指用户在使用政采云系统过程中遇到使用问题或对

政采云系统改进的建议等通过政采云提供的客户服务热线、热线信箱、IM 等向政采云投诉并得到政采云对问题的处理及相关情况回复。

3. 响应时间：是指自政采云收到用户故障投诉或非故障投诉到政采云对投诉问题开始进行解决的时间。

## 五、其他

1. 当《政府采购云平台服务合同》暂停或终止的同时本协议即相应暂停或终止。

2. 若本协议与相关协议中的条款相冲突或不一致，则以有利于甲方解释为准。

3. 甲方有权根据变化适时对本协议部分服务指标作出调整。