

潮州市公共信用信息管理系统 2026 年度
运 维 服 务
合 同 书

签订地点：潮州市

签订时间：2026 年 4 月

依据潮州市发展和改革局（以下简称甲方）与广州市坚信信息科技有限公司（以下简称乙方）就潮州市公共信用信息管理系统 2026 年度运维服务事项，经甲乙双方协商一致，签订本合同，共同遵守如下条款：

一、项目名称、项目范围、内容

（一）项目名称：潮州市公共信用信息管理系统 2026 年度运维服务项目（以下简称本项目）。

（二）项目运维范围：本项目主要包括系统网络安全、故障服务、日常巡检、系统监控、账号管理、数据清洗入库维护服务、漏洞扫描修复服务、功能变更完善服务以及系统业务指导服务、运维工作规范体系建立等。

（三）项目运维期：项目运维期自合同签订起 1 年。

（四）服务内容：

1. 制订系统运维保障方案，为潮州市公共信用信息管理系统的稳定运行提供各项相关措施和高效的运维保障服务；
2. 建立潮州市公共信用信息管理系统的各项运维工作规范体系和责任制度；
3. 通过运维服务对系统运行及服务过程中用户使用反馈的系统产生的疑问进行集中处理，对信用潮州网和公共信用信息管理系统进行定期更新维护；
4. 通过日常巡查、漏洞扫描修复服务等措施保障系统网络安全；
5. 提供数据库维护，包括数据的清洗入库分析共享服务，数据库调优、备份、检测、数据恢复等维护服务，确保数据库运行正常，数据安全；根据国家和省的评估要求，做好评估相关的数据交换处理和服务工作；
6. 适时更新潮州市信用信息目录；
7. 根据甲方工作开展实际情况，对系统应用功能提供适量软件开发服务(不超过系统建设项目开发量的 10%)；
8. 基础设施的日常维护、维修保障和监控等；
9. 及时完成网络安全测评中系统整改工作。

二、项目具体要求

（一）人员要求

乙方成立专门的运维项目组，提供日常运维服务。其中至少提供 2 名人员驻点服务。

乙方向甲方提供以下服务：

（一）基础运维服务

基础运维服务是指乙方向甲方提供关于潮州市公共信用信息管理系统的故障服务、日常巡检、系统监控、账号管理的流程调整等服务，具体如下：

1. 故障服务是指社会公众及政府机关、事业单位人员在使用潮州市公共信用信息管理系统及其门户网站的过程中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，通过电话、邮件、QQ 等方式向乙方提出故障申告。乙方客服人员接收故障申告后，根据故障类型及时处理，确保系统及其门户网站运行顺畅；

2. 日常巡检是指对软件系统、数据库系统、服务器进行定期监控，发现异常及时调整及记录，定期更新软件系统、数据库系统，防止病毒入侵；

3. 定期进行网络安全风险排查，规避系统网络安全风险；

4. 账号管理根据甲方要求，配置相应权限，管理相关账号，满足不同用户登录使用需求。经过甲方审批同意，对账号进行新增、变更、删除操作；

5. 网站日常运行管理，完善网站栏目资讯内容、做好相关栏目的内容更新及核查。

乙方提供每周 7 天、每天 24 小时的电话受理服务，如受理方式需要更改，乙方至少提前一周以书面形式（含传真）通知甲方。

（二）数据运维服务

对各部门信用数据进行比对、归集、入库以及同步分发至应用系统；

1. 做好信用信息数据归集报送工作，做好存量信息补报、月度通报、台账抽

查等相关工作;

2. 完成日常数据治理和信用修复工作,及时处理非标和疑问数据,对已确认修复的行政处罚数据进行同步退出公示;

3. 完成信用数据的归集并同步上报到省政务大数据中心,建立每日数据对账机制;

4. 完成相关信用数据统计及信用数据名单的比对及查询工作;

5. 对接政务大数据中心平台,做好信用数据的挂接及共享工作。

1). 配合完成信用数据的挂接工作,实现信用数据共享;

2). 配合完成申请信用数据、接口,补充支撑信用系统建设。

(三) 数据库运维服务

1. 做好系统数据、日志定时备份与本地备份,确保数据安全;

2. 及时进行数据库的优化升级、检测、数据恢复等维护服务,确保数据库运行正常,根据国家和省的评估要求,做好评估相关的数据交换处理和服务工作。

(四) 功能新增及修改服务

根据国家和省的政策要求,乙方根据甲方的需求,对潮州公共信用信息管理系统及其门户网站提供优化升级服务,对系统应用功能提供适量开发(不超过系统建设项目开发量的 10%),并对新的用户对接需求,提供对接方案并落实。

1. 功能变更的需求调研一般在 5 个工作日内完成,调研完成后出具需求调研报告;

2. 用户确认需求后 20 个工作日内完成功能变更工作。

(五) 其他服务

1. 建立潮州市公共信用信息管理系统的各项运维工作规范体系;

2. 适时提供系统的管理使用培训。

2. 有权不定期向乙方了解系统的运维情况；
3. 有权要求乙方对突发系统故障予以及时处理；
4. 负责协调相关部门在必要时配合和协助乙方的技术人员开展工作；
5. 按本合同约定的付款时间及金额付款给乙方。

(二) 乙方权利义务：

1. 有权利按照本合同承诺的方式收取合同约定金额；
2. 配备包括项目经理、开发工程师、数据工程师等具有相关资质和经验的项目团队提供服务；
3. 按本合同服务需求指派符合资质人员承担技术支持。

五、违约责任与赔偿损失

(一) 甲方不按本合同约定拒绝付款的，每逾期一日，甲方须向乙方支付应付未付款 3% 的违约金，违约金总额不超过本合同总价 10% 的违约金。

(二) 甲方若无故单方面终止合同，甲方应支付合同总额的 20% 作为违约金给乙方，并支付乙方已履行完成的部分款项。乙方若单方面终止合同，乙方应支付合同总额的 20% 作为违约金给甲方，并退还已收取甲方而尚未履行完成的部分款项，赔偿甲方因此造成的全部损失。

(三) 在本合同履行过程中，乙方或其工作人员违反本合同保密条款的，乙方应向甲方支付为合同总额的 10% 为违约金，甲方有权视情况单方解除本合同，并循法律途径追究乙方责任。

六、提出异议的时间和方式

(一) 甲方在检查、验收中如发现服务不合规定、服务质量达不到要求，应向乙方提出书面异议。

(二) 甲方因违章操作等造成系统故障的，不得提出异议。

(三) 乙方在接到甲方书面异议后，应在 2 个工作日内负责处理并函复甲方

处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

七、知识产权产权归属

(一)潮州市公共信用信息管理系统和“信用潮州”的知识产权归甲方所有，甲方授权乙方在此基础上予以升级和开发。

(二)乙方应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担，乙方还应赔偿甲方因此遭受的一切损失（包括索赔、律师费及采取补救措施的费用等）。

八、保密

本合同实施过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。

非法定事由，甲方不得将由乙方为本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料等提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

九、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、争议的解决