



政府采购云平台服务 合同

政府采购云平台服务合同

合同编号：

采购单位（甲方）：长春市公共资源交易中心（长春市政府采购中心）

供应商（乙方）：政采云股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》相关法律法规以及成交供应商的响应文件等规定，就甲方购买乙方“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：在本合同范围内，特指乙方开发、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、在线询价、反向竞价（电子反拍）、协议采购（批量竞价）、定点服务等方式进行采购交易活动的系统总称，包括网上超市系统、在线询价系统、反向竞价（电子反拍）系统、协议供货+批量竞价系统、定点服务系统等。

3、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、单一来源采购、询价以及竞争性磋商等法定采购方式，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、电子投标、电子开标、电子评标、电子定标等新兴辅助手段，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。项目采购支持全流程在线完成的全流程电子招投标模式；也支持采用纸质投标文件开标和评审，并将评审信息在线记录的线下投标模式。

4、合同：指本合同以及与之相关的附件和补充规定。

5、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、单一来源采购文件；
- 2、协商文件；
- 3、本合同及补充协议；
- 4、其他合同文件。

三、服务内容与范围

1、服务内容：服务期内，甲方向乙方购买政采云平台下列第(1)(2)(3)项产品使用权及相关技术运维服务，具体内容详见附件一：

(1) 电子卖场：☒ 网上超市 ☒ 在线询价 ☒ 协议供货+批量采购
☒ 反向竞价（电子反拍） ☒ 定点服务（请在相应类别前打“√”）；

(2) 政采贷应用服务；

(3) 采购计划管理系统；

甲方认可并接受乙方所提供的产品和服务，乙方将不定期进行系统优化及升级。若甲方需要乙方提供其他服务/差异化需求服务的，双方应另行签署协议进行约定。乙方应视自身情况支持甲方的数据类的产品需求，保障甲方能顺畅应用乙方提供的数据服务。

2、服务范围：长春市本级、南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区、双阳区、九台区，长春经济技术开发区、长春净月高新技术产业开发区、长春汽车经济技术开发区、长春莲花山生态旅游度假区、中韩（长春）国际合作示范区、长春新区、长春高新技术产业开发区、长春北湖科技开发区、长春空港经济开发区。

四、服务期限

经长春市市财政局批准，依据财政批复文件，项目服务期限为3年，自2025年1月24日起至2028年1月23日止，采取逐年续签的方式。本合同服务期限为：自2025年1月24日起至2026年1月23日止。

五、服务费用及支付

1、本合同服务费用为人民币（大写）贰佰叁拾叁万元/年（¥233万元/年），

当年合计为人民币（大写）贰佰叁拾叁万元整（¥233万元）（含税）。

以上服务费用自 2025 年 1 月 24 日起算。

2、甲方按以下方式向乙方支付服务费用：

分期支付：每年度服务期开始后，采购人收到供应商开具的等额增值税发票后 30 个工作日内按照合同年度服务费的 50% 支付当年服务费用，剩余 50% 的当年服务费用，采购人应于该年度服务期满前支付给供应商。

3、乙方收款账户信息如下：

乙方账户名称：政采云股份有限公司

乙方开户银行：浙商银行杭州分行营业部

乙方银行账号：3310010010120100744712

六、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、甲方有权使用本合同第三条约定的服务，参加网上政府采购活动，并可提出改进政采云平台的意见和建议。

2、甲方应配合乙方部署、实施系统服务，为乙方提供便利条件，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、甲方应安排专门人员负责执行本合同，以保证约定的服务不间断地进行，人员发生变化时，甲方应提前通知乙方。如因甲方提供的人员信息不真实、不准确、不完整，以及因以上人员的行为或不作为而产生的结果，均由甲方负责。

4、甲方应按照本合同的约定及时向乙方支付相应服务费用。

5、使用者应保证其在政采云平台上所发布信息的合法性，不得利用乙方提供的资源和服务上传、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使用者自行承担：

（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、甲方不得进行任何改变或试图改变乙方提供的系统配置或破坏系统安全的行为。

7、甲方对自己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。因甲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甲方自行承担。

(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，具体培训方式、培训时间及人员等详见附件一。

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二《服务水平协议》。

4、服务期内，乙方将为甲方提供如下客户服务：

(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应及时反馈。

(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 5×8 小时（指工作日，周一至周五，节假日除外）的热/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。

8、乙方须保障甲方所服务对象（采购单位和供应商）在政府采购云平台可以正常进行政府采购活动。乙方不得向甲方所服务对象强制性收取服务费用，且

不得与其他主体合作，以其他主体的名义强制性收取服务费用。

七、数据条款

1、甲方对其提供给乙方的数据，以及甲方在政采云平台业务运行过程中产生、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。

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、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。

3、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，乙方将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。

4、但除法律规定或双方另有约定外，服务合同终止后，乙方会按甲方书面要求协助甲方迁移其相关交易数据或彻底清除数据；相关数据处理时间期限以双方约定为准，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、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；提供多种安全机制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；同时组建专门的安全应急团队应对政采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、本合同项下，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，乙方将及时解答。

3、乙方非常重视安全合规，截至本合同签署时乙方政采云平台已通过中央网信办组织的云计算服务网络安全审查以及信息系统安全等级保护三级备案等。

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 IaaS 服务（如云主机、存储、网络等计算资源）时，乙方承担设施、硬件资源层、虚拟化组件的安全控制责任；使用者承担自己部署的操作系统、运行环境、应用系统以及使用者客户端的安全控制。

(2) 乙方向甲方提供 PaaS 服务（如采购计划管理系统、公告管理系统等服务）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；使用者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，以及使用者客户端的安全控制责任。

(3) 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；使用者承担其客户端的安全控制责任。

九、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、如甲方知悉/怀疑乙方员工有违反上述约定的，可及时提醒乙方纠正；若因此给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

十、知识产权与保密

1、乙方拥有政采云平台所有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。

另外，除本合同约定的甲方数据外，政采云平台上有关内容，包括但不限于著作、商标、LOGO、域名、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计以及任何有关的衍生作品等的知识产权，均属于乙方或第三方所有。未经乙方或第三方书面同意，甲方不得复制、修改、传播、转让、许可或以其他方式擅自使用或提供给他人使用；不得进行反向工程、反编译、反汇编，或以其他方式发现、提取、或转换源代码，否则应承担相应的责任。

2、任何一方应对履行本合同过程中所获悉的另一方或政采云平台其他用户的保密或专有信息予以保密，保密期限自一方接收或知悉另一方或平台其他用户的保密信息之日起至该等保密信息公开之日止。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。

具体保密义务详见附件三《保密协议》。

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

(2) 由于 Internet 上的通路阻塞造成系统无法正常使用。

2、乙方违反本合同约定的，甲方选择终止合同，乙方需返还已收取服务费总额 30%的服务费额度作为违约金。

3、在任何情况下，乙方对因本合同项下非因乙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。否则乙方应承担因此给甲方造成的直接、间接损失。

4、除本合同另有约定外，乙方支付的违约金不足以弥补甲方实际损失时，乙方还应承担赔偿责任。

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、司法行政命令等不可抗力因素；

(2) 因电力供应故障、通讯网络故障等公共服务因素和/或因黑客、病毒、木马、恶意程序攻击等第三人因素；

(3) 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) 甲方操作不当或甲方的上网设备软硬件出现故障等非乙方因素；

(5) 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，受影响一方应尽快通知对方，并协商适当延长合同的期限。
在影响消除后，受影响方应及时通知对方，本合同继续执行。

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仲裁委员会提起仲裁。

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、本合同自双方签章之日起生效，合同一式 4 份，双方各执 2 份，具有同等法律效力。
- 3、本合同的任何修改、变更，必须经双方共同签署书面协议才能生效，但双方另行约定的除外。
- 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。
- 5、本合同因前款第（1）、（2）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的违约金。

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、服务方案
2、服务水平协议

3、保密协议

(以下无正文)

甲方（盖章）：
负责人：
授权代表：
地址：
电话：
签订日期：2025.1.23

乙方（盖章）：
法定代表人：
授权代表：
地址：
电话：赵国斌
签订日期：2025.1.23

附件 1:

服务方案

1. 平台技术

1.1. 平台硬件资源要求

硬件资源：能够提供平台稳定运行所需的所有硬件资源（此费用含在整体平台租用费用之内），包括但不限于机房、电力资源、机柜、网络带宽、服务器、存储设备、安全设备，且提供为本项目准备的硬件资源清单。在合同存续期间不得以任何理由（包括但不限于硬件扩容和维保）根据平台所需的硬件资源直接或间接收费。

扩容需求：所提供硬件资源需考虑未来 5 年内的平台容量实时扩容需求。在实际运行过程中根据需要在 30 分钟内完成服务器、带宽、存储的扩容需求。

1.2. 平台可用性要求

投标供应商需保障平台高可用性，并具备专业的运维服务团队，在合同存续期间免费提供平台稳定运行所需的运维服务，包括但不限于平台日常运维、故障处理、应急响应。

平台需具备完备数据备份及恢复能力，包括但不限于：

可实现整实例、单库、多表和单表自由选择的细粒度备份及恢复，可实现分钟级别单表恢复。

实现数据实时异地灾备。

使用相关加密技术，保护备份数据传输和存储安全。

平台响应时间应满足主要功能在单点操作下响应时间少于 5 秒。典型功能在 50 人并发情况下，响应时间应少于 15 秒。应支持大文件传输功能。支持 100MB 以内的文件稳定上传。服务器端接收上传文件的最大吞吐量应不低于 10M bit/S。

平台稳定性应保证在高负荷状态下能提供不间断的可靠服务，系统运行稳定，不能因为崩溃、异常退出等原因而导致数据错误或丢失。

1.3. 平台安全性要求

平台安全性应达到网络安全等级保护三级水平，需具备实时监测、发现、处理安全问题的能力，包括但不限于全自动检测和攻击策略匹配，实时防护 CC 恶意攻击以及大规模 DDOS 攻击等。

平台需具备实时监测，处置涉黄、涉暴、反动等图片能力。

1.4. 平台开放性要求

平台应具备开放性，允许第三方通过数据接口拉取限定范围的数据。敏感数据需经过脱敏后开放，所有数据需加密传输，保证安全传递到客户端。支持多平台、多语言接入，便于与其它异构系统互相集成，实现互联互通。平台应支持第三方开发商自助申请接入权限，应支持第三方开发商基于平台开放接口构建和管理自己的应用。

1.5. 平台其他要求

平台需支持实现吉林省政府采购“一张网”的技术能力，同时基于未来财政部“互联网+政府采购”，实现与中央及其他省市互联互通。

2. 平台业务功能需求

为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》决策部署，深化政府采购制度改革，完善政府采购执行机制和监管方式，结合财政部“互联网+政府采购”行动方案相关意见，及吉林省政府采购现状和未来发展需要，本项目所采购的政府采购平台服务，在业务功能上，需要满足电子卖场（含网上超市、在线询价、反向竞价、协议供货（批量）、定点服务）、财政监管（供应商库管理、商品库管理、采购代理机构库管理、评审专家库管理、采购单位管理、预算管理、采购计划管理、公告管理、诚信预警、统计报表等）方面的需求。

2.1. 电子卖场需求

模块	功能需求	需求描述
在线询价	询价管理	需支持采购单位选择商品库已有商品，或者手工录入自己需要采购商品的需求，需支持配置多种需求模版，形成询价单，发布后由供应商报价。询价单可关联采购计划、填写采购信息、商务需求、服务需求。
	报价管理	需支持在询价时限内，供应商进行报价。需支持设置供应商区域要求、询价期限、需支持多轮报价。
	选择成交供应商	根据区划财政要求，需支持询价结束后，采购单位手动或自动选择已报价的合格供应商成交。
	成交结果确认	需支持采购单位、供应商确认成交结果，需支持询价失败等异常流程处理。
	合同管理	需支持生成及确认合同。
反向竞价	竞价单管理	需支持采购单位创建、审批竞价单。竞价单可关联采购计划、填写采购信息、商务需求、服务需求。
	竞价报名	需支持供应商查询正在发布、待报名以及竞价中的竞价单。
	报名审查	需支持采购单位对需要人工审查供应商资格的竞价单进行报名审查。
	竞价结果	需支持竞价时间结束后，系统自动判断是否失败、自

		动确定合格的最低价供应商成交。
	竞价查询	需支持查看本单位发起的竞价单列表和状态。
定点服务	规则管理	需支持生成会议培训、出版印刷、车辆维修、车辆保险等各类定点服务场景。并可通过配置，实现各类服务场景的直接订购、二次竞价等模式，实现从交易登记到合同签订的全流程服务功能。
	联系单管理	需支持根据后台维护的定点服务类型，选择预算金额、交易方式，选择服务内容、供应商，发起联系单，联系单经审批后向供应商发起。
	二次竞价	需支持供应商对联系单发起二次竞价，选择最低价供应商中标。
	定点服务合同管理	需支持供应商根据联系单起草合同。采购单位确认后合同生效。
	特殊事项备案	需支持采购单位可发起退货等特殊事项，经采购单位管理员、供应商、财政审批通过后生效。
	财政设置	需支持财政初始化通用定点设置，维护采购目录、直接订购、二次竞价金额限制、二次竞价规则设置。
	结算单管理	需支持采购单位可以选择一个或多个定点服务联系单，填写发票信息后发起结算。
协议供货	批量采购竞价单管理	需支持关联采购计划、选择采购商品、选择竞价方式（单品牌竞价、多品牌竞价）、成交方式（最低价、最大优惠率）、填写收货信息、送货方式、生成竞价单，经本单位审批后，发布竞价信息。
	订单管理	需支持关联采购计划、选择采购商品、选择竞价方式、填写收货信息、送货方式、生成竞价单，经本单位审批后，发送供应商受理后生效。
	直接订购	需支持供应商收到直接订购的订购单后，审核确认订购单，并按订购单发货。
	单品牌竞价	需支持平台组合多个采购单位的竞价单，按照商品类目+品牌+型号进行分类打包。打包成功后，发布批量采购竞价单。供应商针对主商品报单价(配件单价根据优惠率同比下浮计算)，报价要求低于协议单价。
	多品牌竞价	需支持平台组合多个采购单位的竞价单，按照商品类目+品牌+型号进行分类打包。打包成功后，发布批量采购竞价单。供应商针对主商品数量阶梯报价，按照阶梯报价的规则依次按优惠率确认成交供应商。
	成交结果确认	需支持系统按成交规则推荐预成交供应商，各采购单位确认成交结果。
	合同签订	需支持供应商起草合同，采购经办人线上确认审核合同内容后，下载打印盖章后，上传扫描件。合同需公布到政府采购网。
网上超市	入围协议管理	须实现由采购中心组织供应商按采购目录入围，并由供应商在线录入网超入围协议，经财政审批通过后生效。需支持引用协议，地州或市县可引用已入围网超

		供应商协议为本区划扩展网上超市供应商和商品。
	商品管理	需支持供应商根据生效的入围协议，发布该协议类目下的商品。商品经财政审批后上架。财政可对商品进行下架、冻结等操作。需支持供应商对商品价格、服务、运费分别设置。
	订单管理	需支持采购单位选择网超商品，加入购物车后下单。订单可关联采购计划、可要求开具发票。
	结算管理	需支持采购单位收货后，可对单个或多个订单发起结算。采购单位在网上超市完成交易后，可对供货商的供货、服务、质量、价格评分和评论，同时可对所购商品的质量、服务、供货、价格评分和评论，并需支持追加评论。
	合同管理	需支持供应商根据订单需求，在线生成合同，经采购单位确认后生效。

2.2. 财政监管需求

模块	功能需求	需求描述
供应商库管理	供应商注册	需支持供应商录入基本信息、基本资质、特定资质、财务信息、平台审批信息后提交注册申请。
	供应商注册审核	需支持审核供应商信息，审核人可对材料提出修改意见，供应商修改后的字段自动加标识，方便审阅，审批流程可自行定义。
	网超资格确认	需支持审批协议入围供应商录入的协议商品品类、优惠率、供货量、协议有效期。供应商网超资格经审核、公示后生效。
政采贷	政采贷应用	需支持供应商在线发起贷款申请，在线递交申请信息至已对接的贷方系统，并回传受理信息。
商品库管理	商品录入	需支持供应商录入商品信息、系统需支持自动对比商品价格、类别是否符合协议要求。
	网超商品管理	需支持查询网超商品大厅和详情信息。
	网超商品审核	需支持审批网超商品。
	协议商品管理	需支持查询协议商品列表和详情信息。
	协议商品审核	需支持审批协议商品。
采购单位管理	采购单位创建	需支持由平台管理员创建采购单位，填写法人信息、联系人信息，并创建采购单位管理员账号。
	采购单位账号管理	需支持采购单位管理员可创建本单位的新账号，并设置权限。
	采购单位导入	需支持采购人批量导入，导入包括采购人基本资料、组织架构等信息。
采购计划管理	采购计划配置管理	财政可设置本区划是否允许采购单位拆分采购计划、是否允许采购计划重复使用。
	采购计划导入	需支持以 xls 文件形式导入财政内网审批过的采购计划。

	采购计划录入	需支持采购单位关联预算指标，生成采购计划，经财政审批后生效。
	采购计划审核	需支持财政在平台审批采购计划撤销、变更申请。
诚信评价	诚信互评	需支持采购单位与供应商之间互相评价。可在线记录供应商的不良行为，需支持对采购行为中违规的供应商记入黑名单。
	诚信查询	需支持供应商查询本企业的诚信、评价记录。
预警监控	预警消息管理	需支持查看根据预警规则触发的各类预警消息。
	预警规则配置	需支持设置预警分类、预警流程、预警环节、预警等级、触发条件（时间、价格）、预警方式（短信、消息、电话）。
统计报表	报表管理	系统能够按照财政需求生成采购人、代理机构、专家管理、供应商、商品等内容多维报表，并能按照财政部报表规则，汇总平台相关交易数据，自动生成财政部 13 类报表，供用户下载后，导入到财政部信息统计系统。

2.3. 基础功能需求

模块	功能需求	需求描述
权限管理	区划管理	需支持自治区、地州、市县多级管理。需支持同级、跨级区划审批流程设置。
	机构管理	需支持对财政监管单位、采购单位、代理机构、供应商各机构分角色管理。需支持机构内部分部门管理。
	组织管理	需支持各机构分角色、分组织管理，各组织权限可独立分配。
	权限管理	需支持按角色定义查询、申请、审批权限，及灵活的权限配置功能和灵活的审批权限设置。
	配置管理	需支持按区划配置功能、权限、各类模板。

3. 运营服务需求

3.1. 平台运营

具有专业的运营团队，通过包含但不限于用户运营、商品运营等方式，打造“多”“快”“好”“省”政府采购环境，提升采购单位采购体验。

3.2. 用户运营（用户指长春市财政局和长春市公共资源交易中心）

具有快速实施部署能力，在签订合同后 1 周内提供专业部署顾问与用户单位做需求对接和调研，进行业务梳理并共同出具实施部署方案的能力。

按照实施部署方案，按用户单位要求快速完成初始化配置工作，1 个月内完成采购单位、采购代理机构、评审专家等各类用户入驻，同时生成区划管理配置报告、入

驻实施报告交付用户单位。

向用户单位提供持续的运营支持服务：如按月提供产品需求的搜集梳理服务；按需提供产品模块更新迭代的信息推送解读服务等。

对用户提出的用户在政采云平台上产生的数据的提取类需求，应在 3 个工作日内满足，紧急需求应在 1 个工作日内满足。

为长春市财政局配置专业运营团队，提供用户运营服务。

3.3. 商品运营

提供完善的商品运营体系，提供标准的商品类目体系，可根据用户单位提供的商品类目属性要求，进行快速配置调整；同时可输出标准商品库的服务，在方便采购单位快速便捷的搜索到商品同时，便于商品比价功能的实现；指导供应商录入、修改、维护所提供的商品信息，根据采购人评价结果生成相关报表。

4. 培训及咨询需求

4.1. 培训需求

应具备专业的培训师资团队，根据实际需求能够对采购单位、供应商、集中采购机构、社会中介采购代理机构、评审专家及相关监督管理部门等用户进行指导培训和操作演示讲解。

4.1.1. 现场培训服务

负责师资及教材编写，由用户单位提供场地和培训设备并负责参训人员召集，组织实施。其中按现行培训模式，政采云在服务期内每年提供两场培训，可根据区划实际情况，培训对象为采购人、采购监管部门、集采机构或供应商。

4.1.2. 远程培训服务

政采云可根据采购人的不同需求，提供不定期远程在线直播课，便于采购人对云平台的上线功能进行学习。直播课内容包括但不限于云平台概述、上线指南、交易系统各模块简介及操作流程展示等。

4.2. 咨询服务

应具备一套完整的客户咨询服务体系，包括但不限于智能客服、人工热/在线咨询、工单支持、自助查询、群维护、在线留言、邮箱等服务。帮助解决各类用户在使用政府采购平台过程中遇到的问题，满足不同使用场景下的需求，保障采购业务运行顺畅。

4.2.1. 人工热/在线服务

为采购人、供应商、集中采购机构、社会中介采购代理机构、评审专家等用户提供统一的热/在线服务，为各类用户提供问题咨询解答、系统操作指导、投诉及改进

意见受理等方面的服务。

a、针对本项目，需根据实际可能的咨询数量配备客服人员，并能够提供 5*8 小时的人工热/在线服务，并加强对客服人员的业务培训；

b、针对基础数据类问题修订，需在 1 个工作日内完成处理并反馈结果；针对系统程序类 BUG 问题，需在 2 个工作日内完成处理并适时反馈处理进度；

c、需能够按用户需求提供客户服务受理文档，用户可不定期对受理客户及受理服务内容进行满意度考核；

d、建立客户服务的回访与管理机制，跟踪问题解答和处理的进展情况，调查用户满意度情况，进行相关工作成效统计分析。

4.2.2. 智能客服服务

投标供应商需提供 7*24 小时的智能客服服务，依托知识库做支撑，实现用户和智能机器人间的交互式咨询和问答，准确匹配和实时解决用户问题。

附件 2:

服务水平协议 (SLA)

一、服务可用性

服务可用性：不低于 99.9%。

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： $1 - \Sigma (\text{系统故障时长}) / (30 \times 24 \times 60)$ 。

2、服务不可用是指因政采云系统内部故障问题导致 10% 以上的用户在一段时间内无法正常交易。

二、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。

三、客户服务承诺

客户服务热线服务时间：5×8 小时（指工作日，周一至周五，节假日除外）；

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。服务热线人工接听率是指政采云客服热线人工座席接起的量 and 用户转人工座席量的比值。

四、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，则以本协议为准。

3、政采云有权根据变化适时对本协议部分服务指标作出调整，并及时在政采云平台网站发布公告或发送邮件向用户提示修改内容。

附件 3:

保密协议

甲方：长春市公共资源交易中心（长春市政府采购中心）

乙方：政采云有限公司

鉴于：

1、甲、乙双方拟就政府采购电子商城项目（以下简称“本项目”）建立合作关系，为此目的，任一方已经和（或）将要向对方披露与本项目有关的非公开的、保密的、专有的信息和资料。

2、接受方承诺接受本协议相关条款和条件的约束，履行保密义务。

为此，双方经友好协商，达成本协议，以资共同遵守。

一、定义

1、保密信息：指披露方直接或由其关联企业、政采云平台用户（以下简称平台用户）向接受方提供的，或接受方因本项目获得的披露方或平台其他用户的信息，包括但不限于：

（1）技术信息：产品设计（含网站结构）、技术方案、设计图纸、说明文档、手册、研发计划、程序、软件源代码、目标码、流程、开发包、数据结构、算法、专有技术等信息；

（2）业务信息：商业计划、商业运作方法、市场策略、销售方案/数据、成本分析、平台用户信息、客户名单和业务往来信息、财务数据、人事数据、资源消耗数量、通信流量大小等信息；

（3）安全信息：包括账号、口令、密钥、授权等用于对网络、系统、进程等进行访问的身份与权限数据，还包括对正当履行自身工作职责所需要的重要、适当和必要的信息；

（4）其他任何标记或指明为“保密”、“受控”等字样的载体及其内含信息。

若披露方以口头和（或）视听方式提供，则应在披露之日起 5 日内，以书面的方式摘要前述以口头和（或）视听方式披露的保密信息并指明其保密性。

2、平台用户：指具有享受政采云平台各项服务相应的民事行为能力，已入驻平台或完成平台注册程序的自然人、法人或其他组织，包括但不限于采购人、供应商、代理机构、评审专家、政府采购监管部门等。

3、关联企业：一方的关联企业是指由一方直接控制或间接控制；或直接或间接控制一方；或与一方共同控制同一家公司或能对其施加重大影响；或与一方受同一家公司直接或间接控制的实体。前述“控制”指指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

4、披露方：指本协议项下提供保密信息的一方（含平台用户）；接受方：指接收保密信息的另一方。

5、代表：指一方和/或其关联公司的董事、中高级管理人员、员工及律师、会计师、财务顾问等专业顾问。

二、保密信息用途

接受方保证保密信息仅用于本项目之合作目的或双方另行书面约定的用途和范围。未经披露方书面授权或同意，接受方不得将保密信息用于其他用途。

三、接收方义务

1、接受方保证至少以对待己方所有的类似信息的谨慎程度对待披露方的保密信息，且将采取不低于一般合理水平的必要措施保护披露方的保密信息，防止该等信息被用于非授权的用途或泄漏。

2、未经披露方书面同意，接受方不得公开宣布或透露本协议的存在及其条款或条件，也不得向第三方泄漏与本项目有关的任何信息，包括但不限于：与本项目有关的讨论、谈判、协商、项目条件、交流文件及其他信息，除非根据有关法律、法规的规定应向有关政府主管部门办理有关批准、备案等手续，或根据司法机关的强制性要求而应作出的披露，或向律师、会计师或其他专业中介机构披露以取得专业意见。

3、为实现本项目之目的，接受方有权向其因履行职责而必须了解披露方的保密信息的代表透露必要的信息资料，但接受方应通过签订保密协议等方式促使上述因工作关系知悉、接触披露方保密信息的代表承担不低于本协议的保密义务。

4、接受方同意将其代表视同接受方自身，该等代表对保密信息的任何未经授权的使用和泄露都将被视为是接受方对保密信息进行了非授权的使用和泄露，由接受方承担责任。

5、未经披露方书面同意，接受方不得对披露方提供的产品等进行反向工程、编辑或分解，不得对披露方提供的原件或复印件上的任何版权、商标、标志、图例或其他标识进行转移、套印或损坏。

四、保密义务的例外

下列信息不属于本协议所定义的保密信息，不受保密义务的约束：

1、披露方披露之时或之后已进入公众领域的有关信息，但因接受方违反保密义务而使有关信息进入公众领域的除外；

2、接受方能够证明在披露方披露之时已经为接受方正当拥有且不承担任何保密义务的信息；

3、接受方能够证明从第三方正当获知的信息，并且就接受方所知，该第三方有权将有关信息披露给接受方并且该披露行为不违反任何保密义务；

4、有证据、记录证明是由接受方独立开发、产生的信息；

5、由披露方自行披露或书面同意披露的信息；

6、接受方根据法律、法规等强制性规定或政府主管部门、司法机关等有关机构依照法定程序、职权的要求所必要、合理披露的信息。在此情况下，除非前述政府主管部门、司法机关限制或禁止，或者前述适用法律、法规限制或禁止，接受方应首先给予披露方合理的书面通知，并由双方共同努力，在不违反法律法规的前提下，尽量避免、减少因透露该等信息而造成的损失。

五、财产权及信息资料的返还

1、披露方拥有并保留对保密信息的所有/使用权利及相关利益，除为实现本项目目的而查阅、复印、或在制作相关文件中使信息资料的有限权利外，本协议不包含任何关于专有技术、专利、商业秘密、著作权、商标等知识产权方面的明示或暗示的许可使用或转让。

2、本协议终止后或披露方要求时，接受方应依照披露方的要求将记载有保密信息的所有文件（包括保密信息的原件、各种形式的复制件或经过任何形式变化的保密信息）返还给披露方或者销毁。

六、违约救济

1、接受方理解并同意，保密信息是披露方的重要资产，任何违反本协议的行为都可能给披露方带来金钱所不足以弥补的无法挽回的损失。若违约行为发生或可能发

生时，除其他可以采取的补救措施外，披露方有权无需证明实际遭受的损害而获取禁令以阻止可能发生的违约行为或终止已发生的违约行为。

2、如接受方违反本协议的保密义务，披露方有权要求接受方赔偿披露方的所有损失，损失包括但不限于律师费、调查费、守约方向平台用户支付的索赔额及其他合理费用。

七、附则

1、保密期限：自接受方接收或知悉保密信息之日起2年或披露方书面解除接受方保密义务之日止（以时间先到者为准）。

2、除双方另有约定外，披露方对保密信息的准确性、完整性和是否侵权不作任何明示、暗示的保证或其它承诺，也不保证保密信息适用于任何特定目的或用途；披露方不承担任何接受方使用或不能使用保密信息所造成的损害责任。

3、本协议独立于甲乙双方签署的其他任何法律文件。非经甲乙双方书面同意，本协议不因签署的其他任何法律文件的无效、终止或撤销而失效。如本协议的任何条款，其整体或部分无效或不可执行，本协议的其他条款的效力不受影响。在相关条款无效或不可执行的情况下，甲乙双方应在法律允许的范围内，根据本协议的宗旨和目的重新拟定条款来取代该条款。

4、本协议的订立、效力、解释、履行以及争议的解决均适用中华人民共和国现行、有效的法律、法规。凡因本协议引起的或履行本协议所发生的争议，双方应首先友好协商；协商不成的，任一方可将争议提交被告所在地有管辖权的法院诉讼解决。

5、本协议自双方签章之日起生效。协议一式四份，双方各执两份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

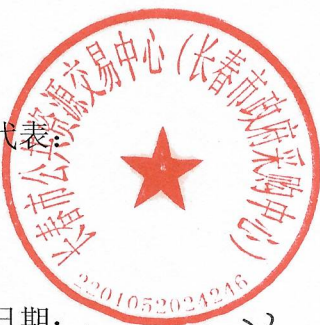
甲方：

授权代表：

地址：

电话：

签订日期：



2025.1.23

乙方：

授权代表：

地址：

电话：

签订日期：



赵国龙

2025.1.23