

合同编号：

技术服务合同

项目名称：系统维护服务（小汽车退费系统维护）

委 托 方：海南省交通规费征稽局

（甲 方）

受 托 方：海南新境界软件有限公司

（乙 方）

签订时间：2025 年 7 月

签订地点：海南省海口市

有效期限：至 2025 年 12 月 31 日

系统维护服务（新规费管理系统维护）技术服务合同

委托方（甲方）：海南省交通规费征稽局

住 所 地：海南省海口市杜鹃路 1 号

法定代表人：廖朝阳

项目联系人：詹家城

联系方式：0898-68682077

通讯地址：海南省海口市杜鹃路 1 号

电 话：0898-68682077 传真：0898-68682077

受托方（乙方）：海南新境界软件有限公司

住 所 地：海南省海口市龙华区国贸大道嘉陵国际大厦 25 楼 B6

法定代表人：彭韶晖

项目联系人：林辉

联系方式：13707571226

通讯地址：海口市龙华区国贸大道嘉陵国际大厦 25 楼

电 话：0898-66671188 传真：0898-68536286

甲乙双方根据 2025 年 7 月 24 日系统维护服务（项目编号：
HNMJ-2025023）小汽车退费系统维护（采购包 6）成交通知书（见附件一）及竞争性磋商文件的要求，甲方委托乙方就本项目进行专项技术服务。甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》的规定，在真实、

平等、自愿的基础上，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条：甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1、技术服务的目标：确保小汽车退费系统正常运行。

2、技术服务的内容：具体内容见附件二《小汽车退费系统维护服务内容》。

3、技术服务的方式：现场维护、远程维护。

第二条：乙方应按下列要求完成技术服务工作：

1、技术服务地点：甲方指定服务地点

2、技术服务期限：合同生效之日起至 2025. 12. 31

3、技术服务内容：具体内容见附件二《小汽车退费系统维护服务内容》。

4、技术服务质量要求：通过小汽车退费系统维护，确保相关管理系统及相关设备安全稳定运行；业务变化对相关管理系统做相应修改，增强系统的适应性；对相关管理系统运行中出现 BUG 及时予以修正，加固系统的稳定性。

5、技术服务质量期限要求：一般故障解决时限为 1 个工作日，重大故障解决时限为 3 个工作日。

6、其他：

(1) 乙方必须按照本合同约定的服务内容提供服务。

(2) 设备及系统出现故障，24 小时响应并到达用户现场。

(3) 免费提供对甲方技术人员的常规培训，确保被培训人员

熟练掌握技术操作。

第三条：为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1、提供技术资料：

(1) 根据需要提供。

2、其他：

(2) 在许可软件使用过程中发现许可软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。

(3) 在乙方进行维护与技术支持时，根据实际情况，指定配合工作的员工，提供必要的设备。

(4) 在乙方服务人员维护与技术支持完成时，配合检查许可软件系统运行是否正常。

3、甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：甲方工作时间，如因紧急故障乙方需甲方提供协作，甲方可临时安排时间（包括法定节假日）。

第四条：甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

1、年技术服务费总额：人民币壹拾壹万贰仟陆佰捌拾元整，即¥112,680.00元。

2、技术服务费由甲方分期支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

(1) 合同签订后，甲方收到乙方开具的正式有效发票5个工作日内，以银行转账方式向乙方支付合同总服务费的40%，计人民币

肆万伍仟零柒拾贰元整 (¥45,072.00)。

(2) 服务至当年 8 月，甲方收到乙方开具的正式有效发票 5 个 工作日内，以银行转账方式向乙方支付合同总服务费的 50%，计 人民币伍万陆仟叁佰肆拾元整 (¥56,340.00)。

(3) 服务至当年 12 月，甲方收到乙方开具的正式有效发票 5 个 工作日内，以银行转账方式向乙方支付合同总服务费的 10%，计 人民币壹万壹仟贰佰陆拾捌元整 (¥11,268.00)。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户名称：海南新境界软件有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司海口国贸支行

银行帐号：4600 1003 6360 5001 1732

银行地址：海口市玉沙路国贸中心首层

3. 合同因不可抗力（或其他不可归责于双方原因）解除的，乙方提前收取的服务费用应当返还。

第五条：双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

甲方：

1、保密内容（包括技术信息和经营信息）：本合同内容，及在本合同履行过程中以任何方式获知的另一方商业秘密或其他技术及经营信息。

2、涉密人员范围：甲方可能接触到保密内容的全部相关人员；

3、保密期限：三年。

4、泄密责任：赔偿给乙方造成的经济损失。

乙方：

1、保密内容（包括技术信息和经营信息）：本合同内容，及在本合同履行过程中以任何方式获知的另一方商业秘密或其他技术及经营信息。

2、涉密人员范围：乙方可能接触到保密内容的全部相关人员；

3、保密期限：永久。

4、泄密责任：赔偿给甲方造成的经济损失。

双方同意：

1、对保密信息保密，并采取所有必要的预防措施（包括但不限于双方采取的用于保护自身保密信息的措施）防止未经授权地使用及透露保密信息；

2、不得向第三方提供保密信息或由保密信息衍生的信息；

第六条：本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 7 日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

1、无。

第七条：双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收：

1、乙方完成技术服务工作的形式：乙方向甲方提交维护服务有关的记录、文档、总结报告。包括但不限于系统月度巡检报告服务器维护记录表及上门服务单等文档资料（见附件三）。

2、技术服务工作成果的验收标准：技术服务工作达到要求。

3、技术服务工作成果的验收方法：甲方对乙方提交的维护服务有关的记录、文档、总结报告进行签字确认。

4、验收的时间和地点：2026年1月31日前，甲方办公地点。

5、考核服务质量：年度考核得分为N,满分100分。除不可抗力因素外，如乙方没有按照合同规定的时间提供服务，按照乙方每延迟1个工作日提供服务，扣1分；上门服务单中每出现一次不满意的扣1分。年底总结考核分数 $N \geq 90$ 分的，服务合格；年底总结考核分数 $80 \leq N \leq 90$ 分的，应扣除乙方10%的服务费；年底总结考核分数 $60 \leq N \leq 79$ 分的，应扣除乙方30%的服务费；年底总结考核分数 $N \leq 59$ 分的，甲方可以解除本合同，乙方应退还甲方已支付的费用。

6、提交验收资料的时间：乙方应于本年度运维服务结束后1个月内向甲方提交验收资料。

第八条：双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

1、甲方未按本合同约定的时间向乙方支付合同款项，经乙方正式要求之日起，每延迟3日，甲方向乙方支付本合同总金额的万分之一作为违约金。

2、乙方未按本合同约定履行及提供运维服务时，经甲方正式要求之日起，每延迟3日，乙方向甲方支付本合同总金额的万分之一作为违约金。

第九条：双方确定，在本合同有效期内，甲方指定詹家城为甲方项目联系人，乙方指定林辉为乙方项目联系人。项目联系人承担

以下责任：

1、按照约定联系时间、联系方式和联系地点完成交办的相关工作；

2、保证以适当的时间、方式、标准履行合同。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十条：双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

1、发生不可抗力；

2、如果乙方未能按合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

3、乙方在收到甲方发出的违约通知书后 20 天内，或经甲方认可延长的时间内未能纠正其过失；

4、如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务；

5、在甲方根据上述第十一条的第 2、3、4 条规定终止了全部或部分合同后，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买服务，乙方对甲方购买服务所超出的费用部分负责，并继续执行合同中未终止部分。

第十一条：双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，向 甲方所在地人民法院 起诉。

第十二条：双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

1、“现场维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题派遣技术人员到甲方现场处解决问题的过程。

2、“远程维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题通过电话或互联网向甲方提供问题解答和技术指导的过程。

3、“技术支持”是指乙方为了保障系统正常运行，在服务时间内通过电话或互联网向甲方提供的援助或技术指导。包括（1）澄清系统的功能和特点；（2）文档资料的澄清；（3）许可软件的操作指导；（4）通过电话和/或互联网确认、分析和纠正错误。

4、“热线支持”是指乙方客户服务中心服务人员通过电话向甲方提供技术问题解答的过程。

5、“响应时间”是指从乙方接到甲方服务请求之后，到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间（一周 7 天×24 小时）。

6、“服务时间”是指乙方工作时间（每周 5 天×8 小时），针对甲方临时要求，乙方可临时安排时间（不论节假日）。

7、“解决时限”是指乙方解决甲方许可软件故障的时间，一般故障解决时限为 1 个工作日，重大故障解决时限为 3 个工作日。

8、“保密信息”指双方签订的本合同及其所有附件和补充文件，所有产品目录、文件、信息、数据、图纸、基准测试、技术规格、商业秘密，以及其他由甲、乙方各自专有的、且提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括由甲、乙方于本合同之前或之后签订的其他合同中规定为“保密信息”的所有项目。

第十三条：与履行本合同有关的下列技术文件，经双方确认后，

以下 4 为本合同的组成部分：

1、技术背景资料： 无；

2、可行性论证报告： 无；

3、技术评价报告： 无；

4、技术标准和规范： 见附件二《小汽车退费与呼叫中心及其系统维护服务内容》；

5、原始设计和工艺文件： 无；

6、其他： 无；

第十四条：双方约定本合同其他相关事项为：

1、本合同生效后，无论甲方或乙方的名称、组织形式、企业性质、经营范围、注册资本、投资者等发生任何变更，甲方或乙方应继续或要求其权利义务的继承人恪守并履行其在本合同项下之相关义务。

2、乙方可以根据维护与技术支持政策委托乙方的关联公司或其他第三方向甲方提供维护服务，但应事先通知甲方并经甲方同意。但除非双方另有书面约定，此种委托不能免除乙方在本合同项下的责任。

3、乙方作为上一年度本项目的运维单位，在 2025 年 1 月 1 日至本合同生效之日前已经为甲方提供了技术支持服务，因运维单位未发生变更，在此期间的技术服务费用已经包含在本次合同费用中支付。

4、本合同终止之日起至下一年度本项目运维合同签订生效之日

前，乙方应继续做好项目的运维工作，权利义务任务仍执行原合同之约定，此期间所产生的运维费用由下一年度中标运维单位按照实际运维时间代为支付（税费双方均摊），支付标准：运维天数/365天×中标价。

5、不可抗力。

（1）不可抗力事件系指甲乙双方无法预见、无法避免、无法控制、无法克服的事件，诸如政府行政行为、战争、严重水灾、台风、地震及其它双方商定的事件。

（2）甲乙双方任何一方因不可抗力事件所导致不能履行合同时，合同履行的期限应予以延长，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，并寄送有关权威部门出具的证明。

（4）不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，达成进一步履行合同事宜。

6、除合同无效的情形外，本合同及其附件中所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不得影响其他条款的效力。

7、本合同构成各方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前各方就该等事项做出的任何口头或书面合同或承诺。对本合同的任何修改均须以书面形式进行，并经本合同双方授权的代表正式签字才能生效，本合同中未经修改的其他条款仍然有效。

第十五条：本合同一式柒份，甲方执叁份，乙方执贰份。招标代

理人执壹份，另外壹份由招标代理机构报政府采购主管部门备案。均具有同等法律效力。

第十六条：本合同经双方授权代表签字盖章后生效。

【以下无正文】

【签字页】

甲方： 海南省交通规费征稽局（盖章）

地址： 海南省海口市杜鹃路上号

法定（或授权）代表人： 刘新

2025 年 7 月 31 日

乙方： 海南新境界软件有限公司（盖章）

地址： 海口市龙华区国贸大道嘉陵国际大厦 25 楼

法定（或授权）代表人： 林峰

2025 年 7 月 31 日

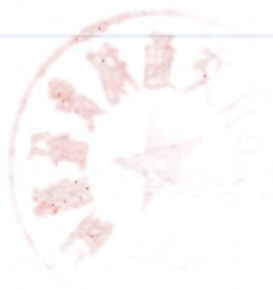
采购代理机构声明：本合同标的经采购代理机构依法定程序采购，合同主要条款内容与招响应文件的内容一致。

采购代理机构： 海南鸣君项目管理有限公司（盖章）

地 址： 海口市美兰区美祥横路 2 号和风江岸 5 栋一单元 301 房

经办人： 钟启陈

2025 年 7 月 31 日



附件一：中标通知书

海南省政府采购成交通知书

采购编号: HNMJ-2025023
包编号: 6
采购计划批复号: 460000-2025-JH-00705

海南新境界软件有限公司:

海南鸣君项目管理有限公司受海南省交通规费征稽局的委托,就系统维护服务(采购项目编号:HNMJ-2025023,采购计划批复号:460000-2025-JH-00705)采用竞争性磋商进行采购,经规定采购程序,贵公司为本项目成交人,成交报价为小汽车退费系统维护(总价):112680元,中标项目内容详见《成交一览表》。

请贵公司于成交公告发布之日起(成交通知书应当于同日发出)5个工作日内,按照采购文件确定的事项与采购单位签订政府采购合同(磋商文件与成交人的投标文件为合同的组成部分)。特此通知。

成交一览表

货币单位:人民币元

服务类

品目号	品目编号及品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	单位	服务标准	金额(元)
6-1	C16079900 其他运行维护服务	C16079900-其他运行维护服务	详见附件	详见附件	合同签订后至2025年12月31日。	项	详见附件	112,680.00

※具体内容详见成交人响应文件

成交供应商联系人:	张冬婧
联系电话:	13700181420
联系地址:	海南省海口市龙华区国贸大道36号嘉陵国际大厦25层A6室
用户单位:	海南省交通规费征稽局
联系人:	詹先生
联系电话:	0898-68682063
联系地址:	

-第1页-

海南鸣君项目管理有限公司
2025年07月21日



附件二：

小汽车退费与呼叫中心及其系统维护服务内容

（一）系统功能描述

序号	系 统 名称	功能	功能描述	备注
1	节 假 日 退 费 系 统	在 线 退 费 申请系统	车主在网上（含手机 APP、微信小程序）注册账号，完善个人信息。添加车辆信息，填写申请退费相关信息，提交退费申请，查看退费申请处理情况。	
		窗 口 退 费 申请系统	车主在窗口填写申请退费相关信息，提交退费申请表给工作人员，由工作人员进行扫描、录入，完成后车主可登陆网站（手机 APP、微信小程序）查询退费申请处理情况。要求系统方便工作人员录入数据，可导入已有数据然后对数据进行补全录入。	
		退 费 审 核 系统	业务人员对退费申请进行审核，统计审核结果，管理注册用户信息和车辆信息。	
		车 辆 有 效 性 验 证 系 统	退费申请车辆有效性验证、验证数据导回	
		银 行 数 据 对账系统	导出银行数据、银行数据对账	
		退 费 数 据 管理系统	退费申请车辆数据导出、退费车辆数据查询、退费申请人数据查询、退费申请数据修改	
		统计系统	审核统计、录入情况统计、网站申请统计	

（二）项目维护内容

序号	产品名称	参考品牌、功能、技术要求	数量	单位
一	硬件维护服务			
1	车辆退费服务器 (曙光 A840r-H)	1、设备报修和技术服务 2、热线、远程技术支持 3、操作系统重新安装与调试	1	台
二	应用系统维护服务			
1	节假日退费系统	1、热线、远程技术支持 2、补丁更新服务 3、系统维护，包括系统故障解决 注：以上为 5×8 小时服务，4 小时响应并到达用户现场	1	项
三	数据库及应用软件维护服务			
1	节假日退费系统数据库 Oracle	1、热线、远程技术支持 2、系统软件故障解决 3、推荐系统补丁更新	1	套
2	节假日退费系统 应用服务器软件 Tomcat	4、性能调优、优化 注：以上为 5×8 小时服务，2 小时响应并到达用户现场	1	套

四	其他上门服务			
1	日常上门服务	7×24 小时服务，1 小时响应、上门，包括日常操作培训指导。		
2	巡检服务	节假日退费系统巡检，每月 1 次，1 年 12 次	12	次
3	备份服务	节假日退费系统备份，每月 1 次，1 年 12 次	12	次
五	供应商应根据采购人工作要求配合完成系统迁至省政务云部署运行。			

（三）项目服务方式

提供一年 5×8 小时上门保修；提供 7×24 小时日常技术支持和服务，8 小时内作出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，24 小时内到达指定现场。

维护单位现场维护人员应做好系统运行情况检查记录。系统运行情况检查记录内容包括检查日期、检查内容、检查人、检查结果、处理情况等；使用咨询记录内容包括受理日期、问题描述、申请人、受理人、原因分析及解决方法、处理结果、处理人员等。

（四）项目维护人员要求

投标供应商在响应文件中须提交拟派项目组成员名单。成交供应商必须按照响应文件中拟派项目组成员成立项目组，且项目组中各成员不得随意更换，如遇特殊情况确需更换，须提前向采购人提出书面申请，并取得采购人同意。若项目组人员不能满足项目工作要求，采购人有权要求成交供应商更换或补充人员。

附件三：XX 系统月度巡检报告服务器维护记录表

客户单位		项目名称	
联系人		联系电话	
检查人		检查时间	
服务器型号		SN	
第一部分 服务器基本状态			
服务器配置：			
服务器带有： ☐ A：双硬盘（raid1） ☐ B：三硬盘（raid5） ☐ C：单硬盘无阵列			
服务器状态	☐ 正常 ☐ 异常 ☐ 其他_____		
CPU 负载情况	☐ 正常 ☐ 繁忙		
内存使用情况	☐ 正常 ☐ 紧张 ☐ 已满		
系统负载情况	☐ 正常 ☐ 繁忙		
磁盘使用情况	☐ 正常 ☐ 紧张 ☐ 已满		
应用系统检查	☐ 正常 ☐ 异常		
数据备份情况	☐ 正常 ☐ 异常		
第二部分 存在问题与维护情况			
问题描述：			
处理结果：			
第三部分 各项重要指标记录			
应用服务器概要			
数据库服务器概要			
内存使用情况			
系统负载情况			
磁盘使用情况			
应用系统检查			
数据备份情况			
系统日志检查			
承建单位	建设单位		
项目经理（签字）	项目代表（签字）		
日 期	日 期		

上门服务记录单

客户/项目信息			
系统名称			
客户单位名称			
提出人		服务提出时间	
服务内容			
服务内容描述			
服务解决情况			
用户确认（签字）			
用户评价	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意		
备注			