

政府采购项目

项目编号：SDZC2022-203

同编号：ZZ—2022090901

西安市不动产信息档案管理中心
西安市不动产登记成果查询核验服务
管理系统采购项目

服
务
合
同

甲方：西安市不动产信息档案管理中心

乙方：中智慧远信息科技（西安）有限责任公司

合同编号:

签订地点: 西安市

签订时间: 2022年9月21日

采购人(甲方): 西安市不动产信息档案管理中心

成交人(乙方): 中智慧远信息科技(西安)有限责任公司

一、合同格式

西安市不动产信息档案管理中心西安市不动产登记成果查询核验服务管理系统采购项目(项目编号: SDZC2022-203), 在西安市财政局的监督管理下, 由陕西上德招标有限公司组织竞争性磋商。西安市不动产信息档案管理中心(以下简称“甲方”)确定 中智慧远信息科技(西安)有限责任公司 (以下简称“乙方”)为成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》, 甲方通过竞争性磋商采购(西安市不动产信息档案管理中心西安市不动产登记成果查询核验服务管理系统采购项目), 并接受了乙方以价格太写: 柒拾捌万柒仟捌佰元整, (小写: ¥787800.00) (以下简称“合同价”)提供的服务。

本合同在此声明如下:

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。

2. 下述文件是本合同的一部分, 并与本合同一起阅读和解释:

2.1 合同条款

2.2 合同条款附件

附件 1—服务实施方案

附件 2—服务质量保证承诺

2.3 成交通知书

2.4 竞争性磋商文件

2.5 竞争性磋商响应文件

3. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付款项, 乙方在此保证全部按照合同的

规定向甲方提供服务，并修补缺陷。

4. 考虑到乙方提供的服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5. 付款方式：

合同签订后一个月内，甲方支付乙方合同总价款的 65%；即人民币（大写）伍拾壹万贰仟零柒拾元整（¥512070.00 元）。系统开发结束，并交甲方验收合格之日起，甲方 10 个工作日内支付乙方合同总价款的 35%；即人民币（大写）贰拾柒万伍仟柒佰叁拾元整（¥275730.00 元）

6. 服务期限：合同签订后 3 个月内完成项目的开发、测试、安装部署上线。

服务地点：西安市不动产信息档案管理中心指定地点。

7. 本合同一式伍份，其中，甲方贰份，乙方贰份，西安市西安市财政局备案壹份。

8. 本合同由甲乙双方共同签字盖章之日起生效。

二、合同条款

第一条 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方针对本项目的事宜，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同，以资共同遵守。

第二条 服务定义：根据甲方需要，乙方为甲方提供该项目的服务等业务。

第三条 乙方服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的服务项目范围以内工作的人员。乙方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系，不得因与服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第四条 甲方的权利

1. 甲方有权享有乙方按照上述约定提供的服务。

2. 甲方有权要求乙方提供符合本项目服务要求的人员，且提供的服务质量达到前述约定标准。如乙方违反协议约定，未达到服务质量要求的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正的或改正后仍给甲方造成损失的，乙方应承担相应的法律责任；

3. 甲方有权根据服务要求和标准考评乙方服务质量，如乙方提供的服务考评不合格或不符合约定的，甲方有权按照一定比例减少支付服务费用，具体减付比例结合乙方提供服务未达到约定的范围，严重程度、给甲方造成的损失情况等确定。

4. 除本合同约定的服务费用外，乙方不得向甲方及其甲方人员收取其他任何费用，如甲方发现乙方有此类行为，甲方有权要求乙方清退所收费用，退还利息并支付违约金；

5. 对乙方相关服务资料的所有权、使用权的约定：归甲方所有。乙方不得以任何借口留存，否则承担由此产生的一切法律和经济责任。未经甲方允许，任何单位和个人不得转让和使用本项目的相关内容。

第五条 甲方的义务

1. 在服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导，配合乙

方履行职责。

2. 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

第六条 任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

第七条 甲方违约责任

1. 由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则服务周期顺延。

2. 对于乙方提供的资料以及属于乙方的内容，甲方有义务保密，不得向第三方提供或用于本合同以外的项目，否则乙方有权要求甲方按本合同项目款总额的 20% 赔偿损失。

第八条 乙方违约责任

1. 合同签订后，如乙方擅自中途停止或解除合同，乙方应向甲方双倍返还定金。没有约定定金的，乙方向甲方赔偿服务价款。

2. 在甲方提供了必要的工作、生活条件，并且保证了项目款按时到位，乙方未能按合同规定的日期提供服务时，应向甲方赔偿拖期损失费，每天的拖期损失费按合同约定的项目总价款。

3. 因天气、交通、政府行为、甲方提供的资料不准确等客观原因造成的服务周期拖期，乙方不承担赔偿责任。

4. 服务实施过程中，乙方未按磋商响应文件约定配备服务人员或乙方派驻服务力量无法胜任项目实施要求的，甲方有权提出增加人员和充实技术力量，乙方应立即安排实施，其费用被认为已含在合同价格之中。如乙方拒绝增加人员或充实技术力量，甲方有权利解除合同，乙方应承担由此给甲方造成的经济损失。

5. 乙方有责任按甲方要求提交项目资料。如乙方未能按规定的服务周期提供服务，每延误一天，应付逾期违约金人民币（但由于受天气等不可抗力的自然因素影响，则工期顺延），逾期 10 天以上的，甲方除有权终止履行合同外，乙

方应承担因延期造成的损失。同时，甲方有权根据乙方所承担服务的质量是否符合要求而对服务的内容进行调整。

6. 乙方提供的服务质量不合格的，乙方应负责无偿予以采取补救措施，以达到质量要求。因服务最终不符合合同要求（而又非甲方提供的资料原因所致）造成后果时，乙方应对因此造成的直接损失负赔偿责任，并承担相应的法律责任（由于甲方提供的资料原因产生的责任由甲方自己负责）。

7. 在合同期内和合同终止后，乙方应负责所有资料的保密，非经甲方书面认可，不得向任何人以任何方式提供任何资料。严格按甲方要求程序传递各种资料，否则甲方有权单方解除合同，并追回所付项目款。

8. 乙方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的，甲方有权解除合同，并可要求乙方偿付预算 30% 的违约金，同时追究其法律责任。

第九条 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第十条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十一条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十二条 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十三条 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第十四条 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第十五条 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

2.2 合同条款附件

附件 1—服务实施方案

一、建设要求

序号	平台	服务项目	主要功能
1	微服务	查档服务	住房查询（无签章）/住房查询（含签章）/ 房屋查询（无签章）/房屋查询（含签章）/ 登记簿查询（无签章）/登记簿查询（含签 章）/房屋历史记录/业务进度查询/查档记 录
		查证服务	证明查询/证书查询/证书申领
		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/ 登记簿核验
		日志服务	日志查询/日志提交
2	公众号-前 端界面	查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史 记录/业务进度查询/查档记录
		查证服务	证明查询/证书查询
		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/ 登记簿核验
3	公众号-接 口对接	查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史 记录/业务进度查询/查档记录
		查证服务	证明查询/证书查询

		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/登记簿核验
4	i 西安-前端界面	核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/登记簿核验
5	i 西安-接口对接	查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史记录/业务进度查询/查档记录
		查证服务	证明查询/证书查询
		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/登记簿核验
6	查询机-前端界面	查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史记录/业务进度查询/查档记录
		核验服务	证明核验(原意向人查询)
7	查询机-接口对接	查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史记录/业务进度查询/查档记录
		核验服务	证明核验(原意向人查询)
8	打证机-前端界面	查证服务	证明查询/证书查询/证书申领
9	打证机-接口对接	查证服务	证明查询/证书查询/证书申领
10	企业端-前端界面	政务网登录(法人信息)	登录
		用户中心	用户信息
		查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史记录/业务进度查询/查档记录

		查证服务	证明查询/证书查询/证书申领
		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/登记簿核验
11	企业端-接口对接	政务网登录(法人信息)	登录
		用户中心	用户信息
		查档服务	住房查询/房屋查询/登记簿查询/房屋历史记录/业务进度查询/查档记录
		查证服务	证明查询/证书查询/证书申领
		核验服务	证明核验/证书核验/住房核验/房屋核验/登记簿核验
12	登记系统-日志提交	查档服务	住房查询-提交日志 房屋查询-提交日志 登记簿查询-提交日志 房屋历史记录-提交日志 业务进度查询-提交日志
		查证服务	证明查询-提交日志 证书查询-提交日志 证书申领-提交日志
		核验服务	证明核验-提交日志 证书核验-提交日志 住房核验-提交日志 房屋核验-提交日志 登记簿核验-提交日志

二、技术要求

（一）与现有不动产登记平台无缝对接

立足于西安市不动产登记信息管理基础平台的现有基础，通过系统建设和对接升级，保障西安市不动产登记工作的连续性和全面深化，确保服务社会不间断。

（二）功能要求

支持高并发，满足多用户并发查询，提升查询效率；

系统部署支持弹性配置，根据用户访问量，可动态调整系统配置，满足用户访问需求；

系统框架设计容灾高，健壮性强，保证线上业务不停机；

系统设计细化业务分解颗粒度，支持系统业务精细化控制；

系统支持统一认证管理；

数据库设计支持高频次读操作；

数据库框架支持高并发；

支持文件在线预览，打印，下载权限受控制；

支持预览模板自定义；

支持 OFD 数据读取、展示；

多终端无痕文件预览；

服务器、数据库运行状态图形化展示；

系统运行状态图形化展示，便于运维人员监视，问题排查；

提供完整的系统操作日志、业务查询日志的记录、统计、分析；

系统支持统一资源管理，并支持与其他平台、系统数据共享；

系统提供完整的系统管理功能；

系统界面友好，操作简洁，符合常规操作习惯，具有操作提示功能和必要的输入校验功能。界面切换时间不超过 5 秒；

系统进行实时查询时，不影响系统正常业务处理；

系统在设计时需要考虑到功能的可扩展性与维护的方便性，使用的操作平台，应用服务器、编程语言和数据库，将遵循通用性、开放性，以期达到减少后续功能增加、修改的难度，减少由于维护方、后续服务方的变更，带来系统二次开发、维护的难度；

查档核验系统以用户中心需求为目标，以方便用户为原，在吸取先进管理经验的基础上，量身定做；在统一的用户界面下提供各种实用功能，尽可能的降低使用前的培训和使用中的维护投入。

三、其他要求

1、进度要求

本项目在合同签订后 3 个月内完成项目的开发、测试、安装部署上线，验收完成后进入维护期，维护期限：自项目验收合格后，免费运维 1 年。

2、成果要求

1) 文档成果

- ①系统需求分析报告；
- ②接口开发说明书；
- ③系统维护管理手册；
- ④系统测试报告；
- ⑤其他相关文档。

2) 开发成果

序号	名称	数量	单位
1	微服务-查档/查证/核验/日志服务	1	套
2	公众号-前端界面及接口对接-查档/查证/核验服务	1	套
3	i 西安-前端界面及接口对接-核验服务	1	套
4	自助终端（查询机及打证机）-前端界面及接口对接-查档/核验服务	1	套
5	企业端-前端界面及接口对接-政务网登录（法人信息）/用户中心/查档服务/查证服务/核验服务	1	套
6	登记系统-日志提交-查档/查证/核验服务	1	套

四、售后要求

（1）服务响应内容

在质量保证期内，供应商应提供 5×8 小时热线服务，售后服务与技术支持至少应包含电话支持、远程维护、现场服务三种方式，根据不同的响应方式，提供不同级别的响应时间，但最长响应时间应在 2 小时以内。如需现场服务的，需派遣专业的技术人员在 24 小时内到达现场提供技术支持。

（2）系统免费维护期后

免费维护期满后，供应商有责任对系统软件的运行、管理以及维护进行定期的技术指导。

五、保密要求

成交人签订合同同时，需与采购人签订该项目保密协议。根据采购人要求，不得将采购人的保密信息泄露。

附件 2—服务质量保证承诺

我公司承诺按一下质量方案实行：

1、开发进度时间节点以及人员安排

1.1 项目总体安排

阶段	工作项	工作项说明	干系人	时间
项目开发	需求分析	查档、核验业务	刘超	2022/09/12-2022/09/15
		自助机	刘超、自助机厂商	
		数科 OFD	刘超	
		需求文档	刘超	2022/09/15-2022/09/30
	系统设计	数据库设计文档	刘超	2022/10/08-2022/10/20
		系统设计文档	刘超	
	开发环境搭建	搭建开发环境	刘超	2022/10/08-2022/10/20
	代码开发	详见微服平台、微服务清单、关照、I 西安、自助机、企业端、登记系统、	刘超	2022/10/15-2022/10/20
	测试用例	测试用例及测试报告	高秋燕	2022/10/21-2022/10/25
	测试环境搭建	搭建测试环境	刘超	2022/10/26-2022/10/31
上线	联调测试	系统测试及与其他系统联调	刘超、高秋燕	2022/11/01-2022/11/05
	生产部署	生产环境	刘超	2022/11/06-2022/11/11
	生产环境通测	生产环境系统通测	刘超、高秋燕	2022/11/12-2022/11/20

2、日常开发维护制度

2.1 目的

为加强对软件开发部门工作管理，缩短开发周期，提高软件开发质量，降低开发成本，提高开发效率，特制定软件研发部管理制度。

2.2 适用范围

本制度适用于此项目软件开发。

2.3 总则

为保证日常工作正常有序的进行，让开发中各个环节更紧凑，更可控，需要尽可能实现软件研发部门项目管理的正规化，工作过程的流程化，以便提高软件质量和开发效率，达到项目能按质按量按期交付的目标。

- 1、软件开发总体遵循项目管理和软件工程的基本原则。
- 2、项目管理涉及项目立项、项目计划和监控、配置管理。
- 3、软件工程涉及需求调研、系统设计、编码实现、系统测试、用户测试、系统试运行、系统验收、系统上线和数据迁移、产品维护。

2.4 阶段成果

（一）敏感信息

本文中敏感信息指内部业务过程的决策、计划、调研、统计等相关资料。

（二）介质

是指磁带、磁盘、软盘、U盘、光盘、硬盘、存贮卡以及各种纸质文档。

（三）介质标志

是指含有介质信息的标签，这些信息包括：介质的类型、介质的名称、介质的编号、介质的保管人。

2.5 岗位设置

根据目前的开发过程主要分为分析、开发、测试三个阶段。分析阶段完成用户需求文档的编写，系统总体设计的编写；开发阶段完成设计文档的编写，代码的编写、代码的维护。测试阶段完成系统的测试，测试文档及其他材料。通过逐渐的调整岗位，明确工作职责，逐步实现项目负责人，需求分析工程师，高级软件开发工程师，软件开发工程师，测试工程师的岗位设置。

2.6 项目立项

1. 需求分析工程师进行应用调查与分析，确认软件的应用需求。
2. 成立项目评审会对项目进行可行性研究，编写项目建议书，评估项目的难度和工作量，形成可行性研究报告。
3. 根据项目配置的优劣成立项目开发组，制定软件开发计划，确定项目负责人，由部门和项目负责人共同来确定具体项目配置，知识技能要求，团队成员及团队的角色。

2.7 项目计划与监控

1. 以项目为单位，项目负责人负责整个项目的计划、组织和控制。
2. 在整个项目过程中，项目负责人定期检查项目进度和完成情况，调整人员分工和安排。
3. 项目计划需要变更时，需要明确变更内容并及时汇报。项目负责人需要说明变更原因并将变更说明提交领导审核，以便根据变更内容及时调整计划。
4. 由第三方监理，对项目进行全阶段的项目监理，对人、财、物进行把控，监理方若没有确认里程碑阶段，不得进入下一阶段的开发。

2.8 需求分析

1. 对用户提出的需求进行分析汇总，梳理用户的业务流程和详细的功能定义。
2. 做出简单的界面原型，与客户进行有效的沟通，编写需求详细说明书。
3. 根据现有条件进行估计，制定项目进度，制定详细的软件开发计划。

4. 制定需求规格说明书，经用户、开发单位、监理三方进行确认后方可进入设计阶段。

2.9 总体设计

1. 在该阶段确定总体结构和软件开发架构，文件命名规范，编码规范。可按软件需求划分成子系统，也可直接定义目标系统的功能模块及各个功能模块的关系。
2. 确定软件模块结构，给出每个功能模块的功能描述、数据接口描述，并完成系统概要设计说明书。
3. 完成数据库的设计，并编写数据库设计说明书。
4. 完成的文档需提交公司进行归档管理。

2.10 详细设计

1. 调整前一步设计的不足，确认各模块之间的详细接口信息。
2. 设计功能使用的具体描述、行为者、前置条件、后置条件、UI 描述、业务流程/子流程/分支流程，界面说明等。
3. 确定模块内的数据流或控制流，对每个程序模块必须确定所有输入、输出和处理功能。
4. 汇总并提交所有相关文档，审核确认质量和进度。经用户、开发单位、监理三方进行确认后方可进入编码阶段。

2.11 软件实现

1. 项目组根据概要设计说明书、详细设计说明书制定系统实现计划
2. 有条件的情况下保证开发、测试和生产环境独立。选择软件工具，明确项目成员的职责分工，按照编码规范和详细设计实现软件功能。
3. 代码应满足结构良好，清晰易读，且与设计一致，符合编码规范。
4. 开发人员需要软件实现过程中编写软件功能说明，源代码说明。软件功能说明文档应说明项目名称、编号、软件名称和版本号，软件功能、主要功能实现过程。源代码说明应说明项目编号、源代码类名称、编写人员、编写日期、变更履历、功能、全局变量、数据库字典、函数功能、接口。该文档包含在源代码文件中，以注释形

式存在。

5. 项目组进行单元测试和集成测试。开发人员处理测试人员反馈的测试问题，并以书面形式反馈主要问题及解决办法，直至系统运行稳定。

6. 汇总并提交所有相关文档，提交综合管理员备案，形成项目知识库。

2.12 软件测试

1. 根据单元测试和集成测试两个过程，制定测试计划。按阶段设计测试实例，并将测试结果记录，未通过的的反馈给开发人员调整。

2. 完成测试文档、操作手册、安装维护手册的编写。集成测试必须由用户和开发人员共同测试，确认通过后，方可完成测试报告。

2.13 用户培训

1. 准备用户培训计划、培训手册

2. 确定培训时间、培训地点，向用户进行系统使用培训、操作指导及提供软件操作手册。

3. 保留培训签到表，用户意见等存档。

2.14 试运行

1. 系统主要使用部门根据项目规模及影响决定试运行策略。系统在测试区进行相关部署。

2. 项目组根据《试运行计划》进行系统转换和数据迁移。系统转换前，检查系统环境，确保运行环境能满足新应用系统的需要。系统转换时必须详细记录原系统中的重要参数、设置等系统信息，并填写试运行报告相关内容。系统参数、设置的转换工作作为系统上线的验收的评估指标之一。

3. 数据迁移前，应制定详细的《数据迁移计划》，《数据迁移计划》中应包含迁移方案、测试方案、数据定义，新旧数据对照表、迁移时间、回退计划等信息。

4. 数据迁移后，项目组对数据迁移的完整性和准确性作出检查，其中包括数据来源、转换前状态、转换后状态，数据迁移负责人、对完整性检查情况、对准确性检查情况等内容。各相关部门验收转换结果后在该报告上签字确认。

5. 系统转换和数据迁移由试运行单位业务部门和公司主管领导共同监督并进行验收。
6. 系统转换和数据迁移验收通过后，正式启动试运行。在试运行过程中，试运行单位办公室把系统运行情况（系统资源使用，反应速度等）记录到试运行报告中。必要时，项目组应根据系统运行情况对应用系统进行优化。
7. 试运行达到试运行计划规定的终止条件时，项目组编写《试运行测试报告》。此报告应由项目组和试运行单位签字确认，业务部门领导审阅试运行结果，决定试运行结束或延期。

2.15 系统上线

1. 制定上线计划，确定上线工作时间表。
2. 制定部署方案，确定部署环境及要求。
3. 制定上线操作流程与应急预案。
4. 制定安全检测报告。
5. 向用户主管提交，测试报告、部署方案、上线操作与应急预案、安全检测报告等文档，进行软件上线申请，确认后方可上线。
6. 根据软件特点、用户需求进行软件部署，并记录软件部署和运行结果。
7. 项目组根据系统运行情况对系统进行优化，记录系统的运行情况、系统问题和处理后的版本。
8. 上线单位在上线初期需加强日常运行状态监控，出现问题时应及时处理，对重大问题应启动紧急预案。
9. 在完成上线后要填写《系统验收评估报告》，项目组汇总整理。《系统验收评估报告》内容包括：数据准确性、系统性能及稳定性、接口问题、权限问题、业务操作影响度、问题处理情况、备份、批处理等。
10. 主管领导批准结项后，将整理的文档提交中心和业务部门统一管理。

2.16 系统验收

1. 验收工作准备，按要求整理项目成果物，打印装订成册，交综合管理员存档。
2. 系统主要使用部门及信息安全维护科联合成立项目验收小组，从需求功能及技术

需求层面对系统进行综合评估和项目成果物的审核,根据验收情况形成系统验收报告。

3. 应用部门及信息安全维护科负责人根据系统试运行情况签署验收意见。

2.17 产品维护

1. 调出项目主要开发人员,按照合同要求安排维护人员对系统进行技术支持。

2. 系统需求变更或调整,记录变更原因和软件及源代码的版本控制,按照软件变更要求对系统进行维护。

2.18 源码和文档

1. 源代码/文档管理采用版本控制软件。

2. 按项目的阶段性完成源代码、文档的上传。项目负责人每天对代码进行检查,信息安全维护科负责人定期进行抽查。

3. 文档分为项目文档和个人文档,文档上传前进行归类和汇总。

2.19 质量检查

1. 项目负责人每天要检查成员的工作完成情况,特别是新员工的工作进展。

2. 工作抽查制度:不定期的进行抽检,并将检查对象、检查时间、检查内容、检查结果反馈给被抽检人。

3. 内部审核制度:针对业务需求、概要设计(功能界面、数据库)或疑难问题组织评审会,提出意见或解决方案。

2.20 文档规范

1. 需按照软件实施的阶段落实成果物。

2. 如果有特殊要求,请按照要求的规范完成。并将最终的问题提交归档备份。

2.21 软件变更

1. 系统变更工作可分为功能完善维护、系统缺陷修改、统计报表生成。

2. 需求部门提出系统变更需求,项目负责人同开发人员一起根据重要性和紧迫性做判断,确定其优先级和影响程度,并进行相应处理,同时将变更需求整理成系统变更申请表。
3. 系统变更实现过程按照软件开发过程规定进行,遵循软件开发过程统一的编码标准和版本控制,并经过测试通过才能完成部署和上线。
4. 在系统变更完成后,开发人员需将系统变更表的执行结果提交给项目负责人,测试人员确认执行结果后,项目负责人与需求提出方确认签字后,提交进行归档管理。

3、突发事件的应急措施

在项目实施前对所涉及的系统提供事前准备措施,在故障发生时,以最快的速度、最小的代价解决故障恢复生产。

我们从以下几个方面考虑:

备份:备份是所有故障预防保障措施中最基本,也是最有效的手段。在项目实施前,必须对相应系统进行备份。包含并不仅限于操作系统备份、数据库备份、应用软件备份等。

应急演练:建立系统软件各种故障的应急预案,包括恢复流程及紧急措施,并由我公司负责搭建模拟环境,进行应急方案演练,每年至少1次。

3.1 目标与范围

降低风险:应急方案必须采取各种措施,把由于问题而产生的风险降到最低。

减少损失:对于可能产生的风险,采取技术和管理方面的补救措施,尽量将各种损失减少到最低。

避免灾害:尽量避免因为系统故障而产生灾害的高危系统造成的直接或间接影响,确保人民生命财产安全和社会稳定。

工作范围:本方案仅包含本项目实施的目标设备,仅限于此类物理设备以及其物理设备上的数据信息。

3.2 应急处理流程

- (1) 驻场开发维护人员平时应做好应急事件的监控工作,对于突发事件应认

真分析、准确判定故障发生的数据域，负责跟踪该事件直至其结束。对于不在运维中心的故障，应在第一时间通知负责人去现场处理，密切关注事件流程及进展情况，并做好登记工作上报领导。

(2) 正常情况下，要求运维人员在 10 分钟内进行事件确认。如果属于一般事件则按照事件流程进行分派处理，否则应迅速启动《应急预案》，并严格按照《应急预案》所规定的步骤快速实施应急处理，及时汇报上级领导，掌握实时处理情况。

(3) 在处理过程中，如需其他部门去现场增援处理，应及时向上级领导部门汇报，协调沟通，尽快联系技术工程师或相关技术支持赶赴现场援助处理。

3.3 应急事件预防和补救措施

系统开发运维应急方案是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短的时间内恢复业务系统，将影响降到最低。系统维护过程中，突发事件的出现将会是不可避免的，针对这种情况制定了突发事件应急策略。

(1) 技术人员要定期规范检查各硬件设备的运转情况和应用程序的运行情况，同时做好日常数据备份。对发现的问题在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题的根源，确定临时解决措施和彻底解决方案，避免造成更大的影响。问题解决后要进行汇报，避免类似问题再次发生。

根据长期以来的客户服务工作经验，建立了常用知识库，包括了多种常见问题的技术处理和应急策略。当出现突发事件时，技术人员可以立即查阅知识库，从中获取相应解决方案，并综合现场具体情况，给出解决办法，然后在第一时间以电话、邮件或者现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小突发事件对用户日常应用的影响。

紧急情况	预防措施	应急策略
操作失误	加强培训力度，掌握培训效果，提示注意事项。	操作失误未造成结果或数据丢失情况下，保障数据安全，反之，协调相关部门进行补救。对操作人员强调注意事项
配置丢失	培训时强调使用前配置方法	派出上门维护、培训人员重新配

	和步骤，并特别提示需再使用前按要求操作。	置并耐心讲解。
数据丢失	日常维护过程中，技术人员及时备份数据并告知用户。	协调相关部门进行补救，对于无法补救的情况，提交报告并说明原因。

● 预防措施

针对开发运维服务过程中可能出现的各种各样的风险，公司总结多年运维经验，针对一些可能出现的情况，制定了以下预防措施：

事件	预防措施	处理
应用程序无法启动或者软件运行过程中异常错误关闭。	现场服务人员提前做好各类需维护软件的安装程序。	将应用软件重新安装。
IE 浏览器异常或无法下载控件。	修复浏览器软件，查杀病毒。	检查浏览器选项设置。
网络访问异常或服务 器登录异常。	判断服务器是否异常，检查与服务器的网络。	检查网络，报修网络负责人。
数据库访问异常	定期对数据库进行巡检，检查数据库运行状态。	确认数据库问题后，联系数据库运维商。

4、操作培训措施

4.1 培训目的

为了使本项目所涉及的系统管理员、应用维护人员能完整细致的了解整个项目，增强文档编辑发布和应用维护系统的专业技能，具备系统管理能力，在系统维保服务过程中，将由我公司项目经理负责组织协调、专业工程师担任讲师，针对用户方相关管理人员进行全方位高质量的培训。

让领导和管理人员能够更深入的了解运维流程、系统架构、应急响应方案等。

让管理人员能够更好的掌握有关系统软件应用，达到能独立操作系统功能、系统管

理等工作，并由此可以掌握对一些系统常见问题的初步判断。

让管理人员能够掌握有关系统软件应用、维护和管理的工作，达到能独立进行系统应用管理、日常测试维护、系统用户管理、权限管理以及系统数据备份等工作。

我们将为使用系统的所有相关人员提供切实有效的培训计划，帮助有关人员及时、全面的掌握对系统的运维流程、方式等。由于涉及到的人员多、计算机应用水平有高有低，本项目的相关培训都将采取集中培训和点对点培训相结合的方式。

我们将提供详细的培训课程和技术知识讲座。培训讲师由本公司富有实施经验的专业技术工程师担任。

4.2 培训对象

本次培训所面对的对象主要是使用系统的相关管理人员。我们将提供微信、QQ 等在线帮助和技术支持，以使用户的任何问题在第一时间可以得到技术响应与服务支持。

培训人数可以由用户指定，建议指派 2-3 名相关管理人员参加培训，最终以满足用户最终需要为标准。经过此次完整的培训，相关管理人员可以收获到的内容包括：

熟悉整个系统的硬件和软件判别、系统的配置；

熟练掌握系统基本组成及原理；

熟悉系统的主要架构思想；

掌握各系统的使用方法；

掌握系统主要参数的配置方法；

熟悉各系统的安全相关配置；

熟悉系统数据备份恢复策略和管理方法；

对系统一般性故障进行诊断、定位和排除；

掌握系统故障后的恢复方法；

熟练查阅各种系统操作和维护手册；

指导一般操作人员的工作。

4.3 培训形式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途

径对用户进行培训：

- 1) 点对点培训：我公司针对每位参加培训人员的不同情况，将在讲学之外指定专人进行点对点培训，保证培训的最终效果。
- 2) 讲学：由资深的专业讲师提供培训服务，培训内容包括美工编辑、系统操作、网络知识、安全管理、系统维护等，培训方式由课堂讲授和现场操作组成。
- 3) 现场指导：在项目执行过程中，我们的工程师将提供现场操作指导。
- 4) 研讨会：我们将定期在中心组织研讨会，和用户一起对项目管理、技术发展趋势等问题进行研讨。
- 5) 交流会：在项目执行过程中，我们将设立网上信息交流培训群，并经常与客户交流工作经验、探讨存在的问题。

5、服务内容、条款以及服务体系

5.1 运维服务质量保证书

致：西安市不动产信息档案管理中心，陕西上德招标有限公司

就西安市不动产登记成果查询核验服务管理系统采购项目，招标文件中所要求的项目维护工期、项目维护内容、运维服务要求、服务响应级别等方面作出书面承诺。

具体承诺如下：

一、项目服务期限

我司承诺本项目的服务工期为：合同签订后，服务期限：3个月

二、项目维护内容 我司承诺在运维服务中将完全满足但不限制于招标文件项目编号：SDZC2022-203 的招标文件中所要求的具体项目维护内容。

三、项目服务响应级别 我司针对项目服务响应级别作如下承诺：（1）我司建立的客户服务中心提供固定的 7×24 小时技术服务并组建 3 名驻场人员的优质服务。

（2）我司技术人员响应时限：接收到采购人服务诉求后我司技术支持人员必须在 5 分钟内做出响应，详细记录故障现象。

（3）故障处理时限：1 小时内排除故障，最长两小时内排除故障，保证恢复业务系统运行。

四、维护服务质量

(1) 应能在 10 分钟内准确诊断并告知用户故障原因, 诊断差错率要控制在 5% 以内。并向最终用户解释故障发生原因, 可能导致的后果, 以及拟采取的措施。在响应时间内完成故障设备的维修, 维修人员应严格遵守维修规程。

(2) 我司承诺建立 oracle 数据库及 HVR 数据同步应急维修小组, 对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并汇报, 对于由于硬件故障导致业务系统软件运行故障, 设备的维修由采购人指定具体技术人员监督实施。

(3) 故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的, 要先咨询用户意见再处理。

五、 数据保密

我司承诺在为用户做业务系统运维服务工作中, 承担为用户保守相关保密信息的义务和责任。同时我公司将主动要求所有一线服务人员与用户方签署保密协议。如果机器送修, 我司工作人员需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好, 再送维修。

六、 项目人员承诺

我司承诺将针对本项目成立专业项目服务团队, 项目经理 1 名、3 名驻场工程师、2 名二线支持应急工程师构成西安市不动产信息档案管理中心西安市不动产登记成果查询核验服务管理系统运维服务项目组。

5.2 服务质量承诺

提供 7X24 小时服务。我司在接到客户服务申请后即时 (小于 5 分钟) 响应。如客户重大活动或应急演练, 提供技术支持。

- ◆ 响应方式承诺: 热线电话、现场解决。
- ◆ 服务类型承诺: 驻场服务。
- ◆ 驻场人员保障: 提供项目经理 1 名, 驻场工程师 3 名
- ◆ 场外保障承诺: 提供 1 名专职服务工程师, 1 名机动高级工程师
- ◆ 每月一次巡检, 并提供巡检报告, 巡检报告需甲方认可并签字盖章确认。
- ◆ 运维结束出具年度运维报告, 年度报告需甲方认可并签字盖章。
- ◆ 保密要求承诺: 详见保密协议

5.3 运维增值服务承诺

5.3.1 系统规划辅助

为提高客户 IT 业务系统的安全性，我公司技术人员可以定期对客户 IT 业务系统的安全政策、规章制度、工作流程和系统配置进行辅助性的安全审计，及时发现安全薄弱环节并为客户提供相应的建议，进而增进系统的安全性。

5.3.2 辅助故障定位

客户的生产环境中，当某些故障涉及到多个厂商时往往会因为厂商间的互相推诿而导致故障解决效率低下，最终受害的还是客户本身。若客户的故障涉及多方设备系统，客户无法进行准确故障定位情况下，我司将根据客户的要求提供技术支持，辅助客户进行准确的故障定位。我公司技术支持的手段包括：电话技术支持服务、远程支持、预防性主动服务、现场服务等。作为一家中立的 IT 服务供应商，我公司具有跨平台的技术实力，在服务器、网络、存储、操作系统、数据库及中间件领域拥有丰富的故障诊断经验。在故障发生时我公司技术人员可协助客户以中立的态度帮助客户进行故障定位，及时找到故障原因，提高问题解决效率。同时其他服务供应商在针对客户的应用、数据库及中间件进行服务实施时，我公司技术人员也将积极配合，必要时将提供现场支持。

5.3.3 技术咨询服务

我公司的技术服务专家组是一个后备的技术资源，工作环境相对固定，可以解答签约客户在系统使用中所发生的任何问题。一般情况下，均通过电话指导客户解决问题，必要时可以通过远程工具解决问题。当好客户的技术顾问，及时为客户提供有关的技术信息，主动与客户进行技术交流，提高客户的系统使用能力，降低系统的人为故障率是技术咨询服务的主要工作。我公司系统咨询服务，将指定多名客户支持工程师作为客户的主要联系人提供主动式服务。客户可以通过客户支持工程师，立即解决现有的问题和完成现有的工作，并调动服务部门内相关的资源解决您的问题。客户支持工程师通过与客户建立这样一种密切的协同工作关

系，可以深刻地了解客户的现场运行环境和业务系统，各种设备的配置情况和信息系统运行维护目标，提升客户信息系统的可用性和实用性。

5.3.4 维护管理建议

我公司将协助客户对系统运行维护或建设方面提供咨询服务，通过技术咨询，为客户提供方案或改进建议，帮助客户进行系统维护管理流程方面的建设和改进。在日常工作中，当客户需要系统运行维护或建设方面的咨询时，我公司也将组织技术资源进行研讨。

5.4 保密义务

在服务过程中，我公司将履行保密义务，保证客户的信息安全，未经客户方许可绝不向第三方单位或个人透露任何机密信息。我们与客户签订相关保密协议，确保客户系统及业务数据不会因投标方原因外泄，如发生以上问题，我公司愿意承担直接法律责任。

承诺单位：中智慧远信息科技（西安）有限责任公司（盖章）

日期：2022年9月20日



2.3 成交通知书

陕西上德招标有限公司文件

陕上招成(2022)第203号

成交通知书

中智慧远信息科技(西安)有限责任公司:

经西安市不动产信息档案管理中心西安市不动产登记成果查询核验服务管理系统采购项目磋商小组评审后,采购人同意,确认你单位为该项目(项目编号:SDZC2022-203)的成交单位,成交金额(人民币大写):柒拾捌万柒仟捌佰元整(¥787800.00)。服务期限为合同签订后3个月内完成项目的开发、测试、安装部署上线。服务质量必须达到国家有关标准及符合竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件要求和承诺。请于成交通知书发出之日(2022年9月01日)起30日历日内到西安市不动产信息档案管理中心签订服务合同,逾期签订或未签,视为自动放弃,按《承诺函》规定赔偿。根据《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》(陕财办采〔2018〕23号)相关规定,有融资需求的供应商可根据自身情况,在陕西省政府采购信用融资平台(<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>)自主选择金融机构及其融资产品,凭政府采购成交通知书或政府采购合同提出融资申请(政府采购监管部门业务咨询电话:029-68936409/68936154/68936341)。

签订服务合同需备齐以下资料:

- 一、成交通知书;
- 二、法人授权委托书原件或法人代表身份证;
- 三、单位公章或合同专用章;
- 四、加盖本单位公章的开户行名称、开户银行、账号。

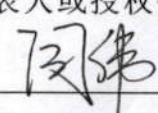
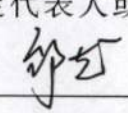
签发人:



主题词:成交通知书(正本)

抄 报:西安市财政局

抄 送:西安市不动产信息档案管理中心(联系电话:029-88086715)

甲方	乙方	鉴证方
 西安市不动产信息档案 管理中心 (盖章)	 中智慧远信息科技(西 安)有限责任公司 (盖章)	 陕西士德招标有限公司 (盖章)
法定代表人或授权代理 人: 	法定代表人或授权代理 人: 	法定代表人或授权代理 人: 
地址: 陕西省未央区凤城 八路 109 号	地址: 陕西省西安市曲江 新区芙蓉西路金辉世界 城 4 幢 1 单元 16 层 11602 室	地 址: 西安市经开区凤 城八路正尚国际金融广 场 A 座 7 层 703 (张家堡 转盘东南角)
	开户银行: 招商银行股份 有限公司西安大寨路支 行	
	账号: 129913682710903	
日期: 2022 年 9 月 21 日	日期: 2022 年 9 月 20 日	日期: 2022 年 9 月 20 日