

政府采购项目

合同编号: _____

陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统 项目

运维服务合同

甲 方：陕西省财政厅

乙 方：北京用友政务软件股份有限公司

2023 年 8 月

中国 西安



甲 方：陕西省财政厅

乙 方：北京用友政务软件股份有限公司

陕西省财政厅（以下简称“甲方”）就陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统运维服务项目，依据《中华人民共和国政府采购法》相关规定，经甲乙双方协商，就乙方受托为甲方提供陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统运维项目（以下简称“本项目”）的运维服务达成一致，签订如下运维服务合同（以下简称“本合同”），以资共同信守。

一、 合同组成

（一）本合同及合同附件；

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但对出现的模棱两可或者存在互相矛盾之处，以合同文件组成所列序号依次为准。

二、 合同价款

（一）合同含税总价款为：人民币 125000.00 元（大写：人民币 壹拾贰万伍仟 元整）。

（二）合同总价组成

1、陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统运维服务项目运行维护服务费：人民币 125000.00 元（大写：壹拾贰万伍仟 元整）；

2、其他费用：包括但不限于备品备件的安装调试费、运维服务工具软件购买费、测评设备安装调试费、测评费、安全教育及培训费，由乙方免费提供。

(三) 合同总价不受市场价格变化因素的影响

三、 款项结算

本合同价款项由甲方分二次向乙方支付，具体如下：

(一) 合同款的支付

1. 合同签订后， 30 日内向乙方支付合同价款的 50%作为预付款即人民币 陆万贰仟伍佰元 整 (¥ 62500.00)；

2. 经验收合格后 30 日内，甲方向乙方支付合同价款的 50%，即人民币 陆万贰仟伍佰元 整 (¥ 62500.00)。

3. 鉴于甲方资金拨付受制于政府财政资金拨付流程限制，乙方充分理解甲方内部费用审批流程的相关规定，因甲方执行该流程而导致迟延付款的，乙方不追究甲方的任何责任。

(二) 支付方式

1、甲方通过 银行转账 方式向乙方支付合同价款，甲方首次付款前，乙方须向甲方开具与合同总价款等额的增值税普通发票。

2、乙方账户信息如下：

开户银行：招商银行股份有限公司北京清华园科技金融支行

地 址：北京市海淀区永丰路 9 号院 3 号楼 3 层 101-A01 至

A10 室、4 层 101-A01 至 A10 室

账 号：110902222810802

四、 双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 可根据实际业务情况对运行维护实施方案提出优化、完善建议。

2. 有权对乙方运行维护执行过程实施监督、纠正、暂停不符合合同预定的行为。

3. 有权要求乙方对其违约行为、侵权行为承担民事责任。

4. 在运行维护全过程中指定专职人员全程配合乙方，为项目相关工作顺利实施提供协助。甲方的项目负责人为陈剑林，电话：02968939182 。

5. 甲方提供基础设施、软件、数据和信息安全四类运行维护服务所需的基础数据。

6. 乙方在甲方工作时，甲方应提供必要的工作场所。

7. 甲方按照合同要求支付合同款项。

8. 按照合同约定，组织项目验收。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方应按照合同任务建立相对独立的运维技术团队，指定一名运维人员作为运维经理。对涉及关键数据岗位人员开展必要的安全背景审查，并签订保密承诺书。

2. 未经甲方允许，不得转包、分包合同任务。

3. 运维期间接触到的业务数据与其他数据分开存储处理，未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供；合同终止时按照甲方要求处理业务数据，涉及敏感个人信息的，严格按照法律法规和相关制度执行，应按要求进行脱敏处理和加密保护。禁止使用真实业务数据进行测试。

4. 乙方发现相关系统涉及软硬件网络安全漏洞、缺陷或其他严重

网络安全风险时，及时通知甲方，并组织进行修复加固。

5. 参与甲方信息化项目，应采用安全可信的硬件和软件产品，涉及密码的应符合国家密码管理规定。

6. 可能影响政务网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等，应提前向甲方报告。

7. 乙方人员进行运维、测试等工作，须严格遵守甲方网络安全相关规定，开发、运维、测试终端专机专用，采用必要的防病毒措施，禁止私自连接甲方网络、远程运维、私自连接外设进行数据及文件拷贝、未经授权使用账户等行为。

8. 乙方根据调研情况确定技术方案、实施方案、管理方案和安全运行保障方案，方案须满足甲方设计约束并通过甲方组织的方案评审；

9. 乙方应按合同提交安全教育和培训方案，定期对运维人员及甲方派出的人员进行相关安全教育和培训；

10. 乙方须按甲方要求定期向甲方提交项目实施进度情况报告。

11. 乙方应自备运维所需的专用计算机等办公设备，相关设备须在项目终验后，按照保密和运维工作要求进行脱密处理。

12. 乙方应为完成合同约定的各项工作向现场派遣技术合格和数量足够的运维人员。

13. 乙方项目经理是本项目乙方全权负责人，按合同规定的乙方义务、责任和权利履行其职责。乙方项目经理应按本合同的约定组织本项目运维工作的圆满实施。在情况紧急时，可采取保证系统和人员

生命财产安全的紧急措施，并在决定采取措施后 2 小时内向甲方提交书面报告。

14. 乙方为实施本合同发出的一切函件均应盖有乙方授权的现场机构公章和乙方项目经理或其授权代表签名。

15. 乙方应确保项目主要管理人员和专业技术骨干稳定，人员的调整应提前 10 工作日向甲方书面申请同意。

16. 乙方指派的项目经理、技术负责人及其他运维人员，应经甲方同意并在合同条款中写明。

17. 乙方的项目经理为 赵培炎(身份证号:610629199712090017
电话: 13201667229 ; 地址: 陕西省西安市高新区泰华金贸国际 6
号楼 1804)。技术负责人为 潘存云(身份证: 652328198405061074
电话: 15311528520 ; 地址: 陕西省西安市高新区泰华金贸国际
6 号楼 1804)。

18. 乙方有权要求甲方按照合同约定进行付款和验收。

五、 运行维护项目服务的范围及内容

(一) 运维范围

对陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统项目基础设施、软件、数据和信息安全运行维护服务。

(二) 运维期: 2023 年 9 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

(三) 运维内容:

(1) 例行操作服务: 对于系统日常应用工作中出现的一些紧急情况, 需要技术人员在法定节假日及非工作时间的特殊支持保

障服务。定期到进行财务系统定期巡检工作，配合安全检查、安全评测、安全漏洞扫描等工作，若发现系统中存在有安全问题，及时进行整改和落实。确保财政社会保障资金信息管理系统和数据安全。配合系统管理员，对各业务系统相关配置，主要包括：新增人员的配置、人员权限的配置、业务流程的配置、报表定义配置、系统功能配置、接口配置、业务规则定制、系统与应用环境设置（IE、JRE 等相关设置）等；根据具体的业务需求，在系统中创建不同的用户角色，维护用户角色的权限，确保权限的分配符合业务需求，同时防止权限被滥用和泄露。并根据社保中心的使用实际情况进行调整和优化；根据用户方的需求对会计科目、辅助核算项、表单公式进行调整，让系统更符合用户方的使用习惯并提高日常工作的便捷性；对财政社会保障资金信息管理系统进行日常的维护和更新，保证财政社会保障资金信息管理系统正常稳定运行。并根据省厅用户要求完成定期重启、数据备份、系统初始化、信息发布涉及的相关工作。按照用户方的要求定期进行备份数据库工作，并采取异地保存的方式保证数据安全。

(2) 响应支持服务：为甲方提供的服务请求或故障申报等即时服务，如突发事件处理等。

(3) 优化改善服务：为甲方提供的运行维护服务对象的功能和性能调优服务，如数据库优化、网络优化等

(4) 调研评估服务：为甲方提供的运行维护服务对象的调查研

- 2) 运行维护工作操作规程;
- 3) 运行维护升级、维护制度;
- 4) 运行维护工作人员人事管理制度;
- 5) 运行维护安全检查制度;
- 6) 运行维护应急制度;
- 7) 运行维护信息资料管理制度;
- 8) 运行维护工作人员安全教育、培训制度;
- 9) 运行维护工作人员任职、休假制度等。

六、 项目培训服务

(一) 培训时间：省财政厅社保中心指定时间。

针对本项目的特点，为保证项目培训质量，特设立培训咨询组来进行培训方面业务的保障与支撑。培训咨询组需要了解项目实施背景、系统个性化开发内容及系统操作要点，并根据甲方及各地市用户的学习习惯和操作习惯，及时调整培训组织内容和培训方式。在培训阶段，公司将派出专业培训师，并将本项目的部分实施和测试人员作为培训人员成立专项培训咨询组，为用户提供专业、贴合实际应用的业务和技术培训。

(二) 培训方式：

为了达到理想的培训效果，培训方式为现场指导培训。

(1) 现场指导培训

在项目执行过程中，我们的工程师在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答用户的问题。通过培训使用户掌握系

统管理技术，使之对系统的内部原理有较深刻的理解，有能力检测并保障整个系统的正常运行，掌握一定的应用软件开发知识，并在系统整体运行正常的情况下能正确使用系统功能进行业务的开展，以及能正确对相关信息进行查询、监管等操作。

（三）培训目标

通过各类指导培训，将达到以下具体目标：

1) 针对各级领导：使各个层次领导能够轻松便捷的在本项目各应用系统得到所需的各种统计分析报表和决策数据；

2) 针对操作人员：保证系统项目（包括与该系统有关联的部门）各级使用人员对系统流程、系统架构、系统体系、系统功能有全面的了解，并在最短的时间内能够熟练掌握、操作应用本系统顺利完成本职工作；

七、 验收

（一）本项目验收

1、项目验收：乙方先进行自检，自检合格并达到验收要求后，向甲方提交验收申请和验收方案，甲方可根据合同及技术要求对验收方案进行修改和补充，经各方确认后形成验收文件作为验收依据，并在此后 10 个工作日内，由甲方组织项目验收。甲方、乙方、监理单位、设计单位及相关单位参加验收。

2、本项目的文档包括但不限于下列资料：

技术方案、实施方案、管理方案、安全运行保障方案、运行维护安全规划、安全操作规范、配置项的变更及发布文档、故障报告、

巡检报告、运行维护日志、周报、月报、专题汇报等。

(二) 验收依据:

- 1、双方签署的《项目合同书》;
- 2、运维记录表。
- 3、运维月报表。
- 4、运维服务单。
- 5、其他资料。

八、 质量保证

1. 运维保障

乙方提供 1 名驻场运维人员,驻场运维人员必须服从甲方的统一管理。乙方提供全年 7×24 小时电话服务,1 小时内做出明确的响应安排,4 小时内做出故障诊断报告,具有解决故障能力的工程师须在规定的时间内到达现场 (24 小时内)。

2. 服务人员名单

序号	姓名	职务	岗位	服务方式	负责的主要工作
1	赵培焱	运维经理	项目经理	驻场运维	(1) 日常软件系统的问题处理及解决。 (2) 疑难问题协调总部相关技术人员进行处理解决

为保证 陕西省财政厅社会保障资金信息管理系统运维服务项目 运行维护的质量，需要依据项目的质量要求，有针对性地建立完善的项目质量保证体系。同时需要给出重点质量保障活动计划。

本项目质量保证体系将包括五个方面内容：

(1). 质量要素

针对项目质量需求，明确说明在本项目中的关键质量控制环节。

(2). 项目质量保障

建立从项目高层领导到项目普通员工、从甲方到乙方参与的项目质量保障小组，定义每一位项目人员的质量职责。

(3). 项目质量保障工作程序

说明本项目质量保障的工作程序。

(4). 项目文档管理

说明对项目文档收集、归档的工作程序。

(5). 项目配置管理

说明依据配置管理规范将项目产品及项目活动纳入配置管理之中，并依据《配置管理规程》实现对变更的控制。

九、 合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，如协商不成，以诉讼方式解决，由甲方所在地人民法院管辖。

十、 合同变更

(一) 变更范围

甲方可在以书面方式通知乙方在合同总的范围内变更下列各项中的一项或多项，乙方应在接到通知后的 48 小时内书面答复甲方，接受或要求与甲方协商解决。

1. 需求增减；
2. 改变合同条款中所规定的范围和功能；
3. 增减合同的项目。

(二) 变更的处理

1. 变更需要延长工期时，由甲乙双方协商并达成一致。
2. 乙方违约或其他由于乙方的原因引起的变更，其增加的费用和工期的延误责任由乙方承担。
3. 甲方增加本项目服务范围之外的项目需求，其增加的费用和工期的延误责任由甲方承担。

十一、 合同解除

出现下列情形，一方可以通知另一方解除本合同，同时由违约方承担违约责任。

- (一) 因发生不可抗力或技术风险，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，双方协商一致可依法解除合同，未付款项不再支付，已付款项，甲方有权视情况或与乙方协商要求乙方返回全部或部分费

用。

(二) 因乙方出现下列情形之一，甲方可根据以书面形式通知乙方解除全部或部分合同：

1. 乙方未按合同要求提供货物或质量不能满足磋商文件技术要求，乙方

必须无条件更换，提高技术，完善质量，否则，甲方有权终止合同，并对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

2. 乙方进度情况严重滞后（严重滞后是指未按照项目执行期间甲乙双方协定时间表规定的期限履行合同约定的义务逾期达 45 天）合同规定的时间表，且无有效的补救措施，使得甲方有理由相信乙方无法如期完成合同责任，但由于甲方原因导致严重滞后的除外；

3. 乙方未能履行按合同规定的责任，且在收到甲方的违约通知后 1 个月内（或甲方书面同意的更长时间内），未能纠正其违约；

4. 乙方破产或无力偿还债务，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同。但上述合同的终止并不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的任何权力。

5. 乙方在项目实施过程中与甲方人员发生有违反廉政规定的任何行为，一经查实，甲方可随时以书面形式提出终止合同。自乙方收到书面解除合同之日起 30 日，该合同视为解除。

(三) 因甲方严重违约,乙方以书面形式通知甲方一个月后,甲方未采取补救措施予以纠正的,乙方有权提出解除合同。

十二、 风险与保险

(一) 甲方的风险与保险

1. 甲方的风险包括:

(1) 系统质保期满后发生的非产品质量问题造成的风险和损失均由甲方承担。

(二) 乙方的风险和保险

1. 乙方的风险包括:

(1) 合同货物所有权移交前发生的不可抗力以至不能履行合同或不能如期履行合同时,乙方应在 14 天内正式向甲方提交一份有关部门的证明书,据此免除造成的责任。不可抗力后如甲方要求继续履行合同,双方应通过协商解决,并达成协议。

2. 乙方的保险

由乙方办理的保险,包含在合同总价中,费用自理,并在出险时自行向保险公司理赔。

十三、 知识产权

(一) 乙方应保证甲方在使用本合同项下的产品或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。如果发生此类问题,乙方应负责交涉并承担一切费用和责任,与甲方无

关。

(二) 乙方应保证所供产品符合国家的有关规定。

十四、 保密义务

(一) 乙方与甲方签订保密协议，遵守甲方保密要求，对服务过程中接触的甲方重要资产、核心数据、敏感信息等严格保密，禁止非授权的私自访问、下载、保留、传播、恶意破坏等行为，不得擅自留存、使用泄露或向他人提供甲方数据，不得将甲方数据用于商业用途，不得将保密信息披露或泄露给任何第三方；不得向境外提供数据；

各方同意，为履行本合同而提供给对方的有关信息，包括但不限于各方的客户名单、业务流程、商业数据、技术数据、需求报告、设计方案、项目实施方案、系统、开发方法、项目管理方法等，以及本合同的金额（以上信息合称“保密信息”），乃是商业秘密。未经对方事先书面同意，在任何时候一方将不得保密信息用于本合同之外的其他用途，不得将保密信息披露或泄露给任何第三方，包括各方的关联机构。

(二) 如果各方的雇员、关联机构确实因履行本合同的必要，需要了解保密信息，各方有义务采取有效措施保证保密信息的接触者遵守本条规定的保密义务。

(三) 本条在合同终止或解除后 2 年内仍旧有效。但甲方同意，乙方在进行市场营销活动时可向其客户披露乙方曾经为甲方实施过本合同项目的事实。

十五、 违约责任

(一) 依据《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，乙方未履行合同义务或者发生违约，乙方应当赔偿给甲方造成的经济损失。同时甲方会同采购代理机构有权终止合同，依法向乙方要求经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

(二) 乙方应保证其技术人员拥有从事本项目服务工作的专业胜任能力和相关经验，确保实施团队能够及时解决或协助解决系统运行故障，并且能够在正常时间内完成服务项目任务。如甲方认为乙方派驻现场人员工作进度及质量不符合前述要求，双方本着互相尊重、理解的原则协商处理，甲方有权利要求乙方在五个工作日内提供解决办法，最终满足甲方要求。

(三) 项目组所有的人员必须服从采购人和总集成方管理，遵守岗位职责和各项管理制度。

(四) 乙方必须保障项目运维团队人员 1 名。乙方项目团队的人员变更总数不能超过项目总人数的 20%，因特殊原因确需变更人员时，需提前 10 个工作日以书面形式向甲方申请，经甲方批准后方可进行变更。变更人员不得低于现有人员技术水平。乙方如有实施团队人员不足、专业资质不满足合同要求和私自变更团队人员的合同违约情况，乙方按照合同额的 0.1%/天向甲方支付违约金（不超过合同总额的 10%），直至乙方违约情况整改通过甲方确认为止。

(五) 项目经理、技术负责人和核心技术人员在项目实施期间须在甲方所在驻场,主要技术服务人员必须保障提供7×24小时服务。

(六) 任何一方违反本合同约定,导致本合同事实上终止的,应当按合同总额的10%向对方支付违约金;

(七) 乙方延迟履行本合同约定交货及技术服务义务的,每逾期一日,应向甲方赔偿合同额的0.1%/天的违约金(因甲方原因或甲方谅解的除外)。上述违约金总额不超过合同总价的5%(百分之五),支付上一旦达到延期期赔偿费的最高限额,甲方有权终止合同。

(八) 甲方未按照本合同约定及时付款的,每逾期一日,甲方应向乙方赔偿合同额的0.1%/天的违约金(因乙方原因、甲方资金拨付流程未完成或不可抗力的除外)。上述违约金总额不超过合同总价的5%(百分之五),支付上一旦达到延期期赔偿费的最高限额,乙方有权终止合同。

十六、 不可抗力

(一) 不可抗力包括(但不限于)战争、严重火灾、洪水、台风、地震等以及其他双方商定的事件。

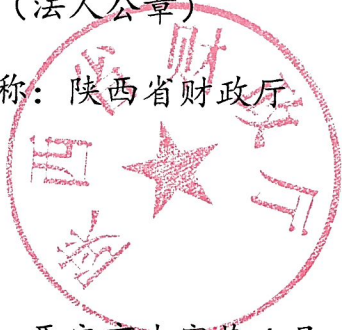
(二) 合同双方中的任何一方,由于不可抗力事件影响合同的执行时,则应延迟合同执行受影响部分的履行期限,延迟的时间相当于不可抗力事件影响的时间。

(三) 不可抗力对合同双方均适用。在签订合同后由于不可抗力不能履行合同时双方对由此产生的损失,不得提出索赔要求。

(四) 由于不可抗力使合同无法如约履行时,经双方协商,允许

甲 方 (法人公章)

单位名称: 陕西省财政厅



地 址: 西安市冰窖巷6号

法定代表人:

授权代理人: (签字)

社会信用代码:

开户银行:

账 号:

联系电话:

签订日期: 2023 年 9 月 21 日

乙 方 (法人公章)

单位名称: 北京用友政务软件股份有限公司



地 址: 北京市海淀区永丰路9号院

3号楼3层101-A01至A10室、4层

101-A01至A10室

法定代表人: (签章)

授权代理人: (签字)

社会信用代码: 911101087461354032

开户银行: 招商银行股份有限公司北

京清华园科技金融支行

账 号: 110902222810802

联系电话: 010-62433388

签订日期: 2023 年 9 月 21 日