2026年省民政厅机关信息化运维运营项目

合　　同

合同编号：ZMZB2026-CS1014

甲　　方：陕西省民政厅

乙　　方：联通（陕西）产业互联网有限公司

2026年9月

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，陕西省民政厅（采购人名称）（以下简称：“甲方”）通过竞争性磋商采购（采购方式）确定联通（陕西）产业互联网有限公司（供应商名称）（以下简称：“乙方”）为2026年省民政厅机关信息化运维运营项目项目（项目名称）的成交供应商。甲乙双方同意签署《2026年省民政厅机关信息化运维运营项目（项目名称）合同》（以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）合同条款；

（2）成交通知书；

（3）磋商文件；

（4）响应文件；

（5）附件一（服务内容）。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包含但不限于服务内容、范围和基本要求）
“智慧民政”平台一期项目运维服务	1	项	提供“智慧民政”平台一期项目运维服务。
民政视频会	1	项	1、提供基础数据处理、视频会议系统平台、

议系统服务			TrueMeet+等服务； 2、提供会议系统运营服务和系统优化服务。 3、1 条 400M 互联网专线，提供 9 条 100M 跨域电路、1 条 100M 本地电路，1 条 50M 本地电路。
婚姻登记管理系统运维服务	1	项	该系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统迁移过渡期间业务的连续性，对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。
社会组织法人库系统运维服务	1	项	该系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统在迁移过渡期间业务的连续性，对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。
老龄工作管理信息系统运维服务	1	项	该系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统迁移过渡期间业务的连续性，对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。
陕西民政协同办公系统运维服务	1	项	提供系统检查、系统故障处理、系统数据备份、系统技术支持、系统功能培训等服务。

3.合同金额及付款方式

3.1 合同金额

本合同含税价：2269000.00 元(大写:人民币贰佰贰拾陆万玖仟元整)，适用税率为 6%、9%，本合同额已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等。

3.2 付款方式

甲方与乙方之间通过 电汇 方式进行结算。

（1）合同签订后，10 个工作日内，支付合同总金额的 70.0%。

（2）项目整体内容完成后组织验收，通过验收后，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 30.0%。

3.3 履约保证金：不缴纳

4. 合同签订地：陕西省民政厅(陕西省西安市新城区东新街 403 号)

5. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执壹份、采购代理机构（见证方）执壹份，本合同在甲、乙及见证方签字盖章后生效。

6. 其他约定：

6.1 见证方只见证合同金额。

6.2 乙方应确保其提供运维服务所涉及的系统软件在正版环境下运行，相关软件授权费用已包含在本合同总价内（数据局提供的软件除外）。

甲　方：陕西省民政厅	乙　方：联通(陕西)产业互联网有限公司
（盖章）	（盖章）
地址：陕西省西安市新城区东新街403号	地址：陕西省西咸新区沣东新城能源金贸区沣泾大道与沣安路交汇处西南角西咸自贸中心1-A楼6层
邮编：710000	邮编：710075
全权代表：吕金华　（签字）	法定代表人：　（签字）
电话：029-63917513	电话：029-38108859
传真：/	传真：/
	开户银行：交通银行股份有限公司陕西省分行营业部
	账号:611301011013002667754
日期：2026年9月4日	日期：2026年9月4日
见证方：陕西至铭招标代理有限公司	
（盖章）	
日期：　　年　　月　　日	

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：信息化运维及运营服务项目 合同编号：ZMZB2026-CS1014
2	甲方名称：陕西省民政厅
	甲方地址：陕西省西安市新城区东新街 403 号
	甲方联系人：边老师　　电话：029-63917483
3	乙方名称：联通（陕西）产业互联网有限公司
	乙方地址：陕西省西咸新区沣东新城能源金贸区沣泾大道与沣安路交汇处西南角西咸自贸中心 1-A 楼 6 层
	乙方联系人：王老师　　电话：15619317621
	乙方开户银行名称：交通银行股份有限公司陕西省分行营业部 账号：611301011013002667754
4	见证方名称：陕西至铭招标代理有限公司
	单位地址：陕西省西安市莲湖区南二环西段九座花园 20 楼 2007 室
	联系人：杨老师　　电话：029-88213375
5	合同金额：2269000.00 元
6	服务时间、地点：按甲方要求的服务时间、陕西省民政厅。
7	服务履行期：满足招标文件要求，具体起始时间以采购人通知

	为准。
8	验收方式及标准：现场验收，保证运维业务系统的连续性。
9	付款方式：电汇
10	履约保证金及其返还：无
11	□违约金约定： □损失赔偿约定：
12	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的 0.05%计收，误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
13	合同履行期限：详见 8.2
14	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： □提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ☑向甲方住所地人民法院提起诉讼

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指成交供应商。

1.3 “见证方”是指采购代理机构。

1.4 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的

所有文件。

1.5 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.6 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.7 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，向甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、

方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如E一mail)携带出甲方场所；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.履约保证金

7.1 乙方应以银行转账等非现金形式向甲方提供。乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

7.2　履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3　如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。

7.4　乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8.服务时间、地点与验收

8.1　服务地点：采购人指定地点

8.2　服务时间：

运维服务名称	合同服务期
“智慧民政”平台一期项目运维服务	自合同签订之日起一年
民政视频会议系统服务	自合同签订之日起一年
社会组织法人库系统运维服务	自上年度运维期结束至融入“智慧民政”一体化平台
婚姻登记管理系统运维服务	
老龄工作管理信息系统运维服务	
陕西民政协同办公系统运维服务	自上年度运维结束日起一年

8.3　甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1　服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及磋商文件、响应文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后10日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后10日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从货款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的0.05%计收，误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%。

(4)如果乙方延迟履约超过30日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3　未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)乙方违约，甲方没收全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

(5)甲方未按照规定时间付款，乙方有权顺延 / 暂停运维服务，乙方不构成违约。

10.不可抗力

10.1　如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2　本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3　在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11.合同纠纷的解决方式

11.1　合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起诉讼。

11.2　仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3　仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4　诉讼应由甲方住所地人民法院管辖。财产保全担保保险费、财产保全申请费、律师代理费、差旅费、评估费、鉴定费诉讼费等与仲裁或诉讼活动相关费用应由败诉方负担。

11.5　如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1　如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2　如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3　在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1　若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1　如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2　因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3　乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4　不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5　在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2　如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

15.1　如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2　该终止行为将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权利。

16.其他情况的终止合同

16.1　若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2　乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3　甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，应对乙方已投入成本双方应协商

补偿。

17.适用法律

17.1　本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

18.合同语言

18.1　本合同语言为中文。

18.2　双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

19.合同生效

19.1　本合同应在双方均签字并盖章后生效。

20.合同效力

20.1　除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有法律效力，对本项目无约束力。

21.检查和审计

21.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方磋商时提供的相关资料进行复核。

21.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

附件一：服务内容

1、“智慧民政”一体化平台一期项目运维服务

针对智慧民政一体化平台一期项目中的七个系统：社会救助综合管理服务系统、居民家庭经济状况信息核对系统、低收入人口动态监测信息系统、养老服务信息系统、殡葬业务综合管理系统、平台前端门户、民政大数据管理系统提供运维服务。

项目的运维服务内容主要是对平台的系统运维、数据管理、应用运维、性能调优、应急预案、安全管理等方面进行运维。详细运维内容如下：

（1）系统运维，各系统应在正版软件的授权下，在系统平台上提供功能维护、系统补丁、系统优化、软件升级、系统崩溃恢复等多样化服务等；

（2）数据管理，对系统的各类数据提供数据整理、数据处理、数据关联、数质量管理、数据分析报告和数据维护等运维；

（3）应用运维：应用部署与维护，配置应用集成的网络；

（4）性能调优：根据业务增长，调整系统资源；

（5）制定应急预案，定期演练，确保重大故障时能快速恢复业务；

（6）编写运维手册、操作规范，沉淀故障解决方案。

（7）安全管理，对系统相关人员进行系统培训，确保人员熟悉系统的使用时间和使用方式，建立完善运维过程中突发事件监测、预警制度。落实责任，制定各单位或部门信息通报工作制度。按照“早发现、早报告，早处置”原则，加强对运维突发事件和可能引发运维突发事件的有关信息的收集、分析判断和持续监测。

2、民政视频会议系统服务

提供基础数据处理、视频会议系统平台、TrueMeet+软件等服务；

提供会议系统运营服务和系统优化服务。

提供线路租赁及运维服务：1 条 400M 互联网专线，11 条以太网电路（2 条本地+9 条跨域）的全年租赁资费、线路运维、故障保障等全部服务内容。

3、社会组织法人库系统运维服务

3.1 服务内容：

法人库系统巡检

根据定期巡检计划对社会组织法人库系统进行基础巡检，包括网络连通性、系统日志监控等，及时发现并记录系统异常情况。在系统出现重大故障或突发情况时，立即启动应急巡检机制，快速定位问题根源，协调相关资源进行修复，并在事后提交详细的应急处理报告。

3.2 运行环境管理

对操作系统、中间件、数据库等软件运行环境进行维护，保障系统运行环境的安全性和兼容性。

3.3 数据管理

定期对社会组织法人库系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

3.4 业务管理等运行维护服务

对社会组织法人库系统的各项业务功能进行日常维护，确保业务流程

的顺畅和功能的正常运行。及时处理用户在使用过程中遇到的业务问题，提供技术支持和解决方案。

3.5 配合完成“智慧民政”社会组织管理服务系统数据迁移校核

根据数据迁移方案，将社会组织法人库系统中的数据准确无误地迁移到“智慧民政”社会组织管理服务系统中。在迁移过程中，严格遵循数据安全和保密原则，确保数据的完整性和一致性。

3.6 提升数据质量等工作

定期对社会组织法人库系统中的数据质量进行全面评估，从数据的准确性、完整性、一致性、时效性等多个维度进行量化分析，形成数据质量评估报告，为数据质量提升工作提供依据。

4、婚姻登记管理系统运维服务

4.1 服务内容:

陕西省婚姻登记信息管理系统的运维服务;

陕西省婚姻登记网上预约系统的运维服务;

部省数据交换系统的运维服务;

婚姻登记信用信息平台的运维服务;

出具重大问题应急预案服务;

全国联网审查前置服务系统的运维服务;

智能多功能一体机、智能自助服务终端机等智能设备使用问题的解决;

4.2 定期巡检与培训服务

（1）售后服务人员定期回访，除每月提供一次巡检服务(1 年 12 次)

外，重要节日如“2.14、5.20、七夕”等，提前一天进行巡检，保证系统稳定正常运行，巡检内容包括软件功能、网络情况，巡检后出具巡检报告提供给用户方确认。

（2）根据定期巡检计划对系统进行全面检查。如果在巡检中发现问题需要判断问题是否需要报修，如不需报修，则由巡检人员对系统进行必要调整;否则启动响应式服务去解决问题。

（3）每年对工作人员至少进行2次系统培训服务，确保人员熟悉系统的使用方式。

4.3 软件服务

提供系统优化服务:包括功能优化、性能优化和易用性优化，使应用系统保持实用性。

对于软件层面出现的bug 提供 bug 修复服务;

对于软件层面出现的安全漏洞提供安全漏洞修复服务;

对于非软件层面出现的问题根据具体情况提供相应的解决方法，帮助用户解决问题。

4.4 配合完成“智慧民政”婚姻系统数据迁移校核以及提升数据质量等工作

根据数据迁移方案，将婚姻系统中的数据准确无误地迁移到“智慧民政”婚姻系统中。在迁移过程中，严格遵循数据安全和保密原则，确保数据的完整性和一致性。

定期对婚姻系统中的数据质量进行全面评估，从数据的准确性、完整性、一致性、时效性等多个维度进行量化分析，形成数据质量评估报

告，为数据质量提升工作提供依据。

4.5 婚姻数据和电子档案备份服务

定期对婚姻系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

5、老龄工作管理信息系统运维服务

5.1 服务内容

老龄系统巡检

根据定期巡检计划对老龄工作管理信息系统进行基础巡检，包括网络连通性、系统日志监控等，及时发现并记录系统异常情况。在系统出现重大故障或突发情况时，立即启动应急巡检机制，快速定位问题根源，协调相关资源进行修复，并在事后提交详细的应急处理报告。

5.2 运行环境管理

对操作系统、中间件、数据库等软件运行环境进行维护，保障系统运行环境的安全性和兼容性。

5.3 数据管理

定期对老龄工作管理信息系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

5.4 业务管理等运行维护服务

对老龄工作管理信息系统的各项业务功能进行日常维护，确保业务流程的顺畅和功能的正常运行。及时处理用户在使用过程中遇到的业务

问题，提供技术支持和解决方案。

5.5 提升数据质量服务。

定期对老龄工作管理信息系统中的数据质量进行全面评估，从数据的准确性、完整性、一致性、时效性等多个维度进行量化分析，形成数据质量评估报告，为数据质量提升工作提供依据，按照时间节点完成对比、迁移数据核验及数据下发等工作。

6、陕西民政协同办公系统运维服务

服务内容：

（1）系统检查监控服务。包括对系统应用状态检测、故障恢复、系统故障原因分析和采购人要求的针对系统相关情况的统计、分析工作，并结合检查监控情况，应采购人需求对系统提出性能调优、配置升级等建议：

（2）系统故障处理服务：负责诊断、解决系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错与修复。

（3）数据管理：定期对系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

（4）系统技术支持服务：及时响应采购人员提交的应用系统使用过程中遇到的各类问题，开展分析定位，并及时响应解决，保持系统软件授权的连续性和稳定性。对系统性能问题，提出优化完善方案并提交采购人审查，做好性能调优和配置完善。对不能解决的问题，分析原因、拟定方案并提交采购人审查，做好问题跟进和结果验证等工作。