项目编号：ZTCG-2026008号

宝鸡市住房公积金管理系统软件运维项目合同

甲　　方：宝鸡市住房公积金管理中心

乙　　方：河北神玥软件科技股份有限公司

合同时间：2026年9月

宝鸡市住房公积金管理系统软件运维项目合同

甲方：宝鸡市住房公积金管理中心

乙方：河北神玥软件科技股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照规定条款和乙方承诺，甲乙双方签订本合同。

一、服务内容

服务包含软件运维、硬件运维和数据安全三部分。

1.软件运维包含服务器操作系统、中间件、数据库、公积金管理系统（包括现用各子系统、与各平台数据交互接口、各业务办理渠道）的巡检、故障处理、漏洞修补、补丁升级、程序优化、常规业务需求实现；在住建部服务平台小程序开通商贷还款业务及退休提取业务；通过在线数据交互，实现与中心合作银行的商贷还款信息接入公积金管理系统，实现业务办理。

2.硬件运维包含网络设备巡检、特征库升级、存储巡检、搭建业务测试网络、拓扑调整、故障排除等。

3.数据安全包含业务数据的日常备份、数据校验、恢复测试、第三级网络等保和国密应用测评软件整改提升、数据分类分级管理与合规性保障。

二、合同价款

1.合同总价款为人民币(大写):伍拾壹万伍仟元整(¥515000.00元);不含税价款为人民币（大写）：肆拾捌万伍仟捌佰肆拾玖元零陆分（¥485849.06元），增值税税率为6%，增值税额为人民币（大写）：贰万玖仟壹佰伍拾元玖角肆分(¥29150.94元)。

2.合同价款包括为完成本项目并达到单一来源采购文件要求需要的全部费用。合同总价一次性包干，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

1.合同签订后一个月内支付合同总价款的50%，即人民币(大写)贰拾伍万柒仟伍佰元整(¥257500.00元)；剩余尾款，待服务期满，甲方根据乙方实际履约考核情况审核支付；验收不合格或存在数据安全隐患的，甲方有权暂缓支付、扣减相应尾款直至乙方整改达标。

2.支付方式：采用银行转账方式，结算时乙方应按照合同付款方式提供正式发票(普票),在乙方发票开出后甲方应把款项支付至乙方以下银行账户。注：收款方、出具发票方均必须与合同乙方名称一致。

乙方开户银行名称、地址和账号为:

开户名：河北神玥软件科技股份有限公司

开户行：交通银行石家庄槐安东路支行

地址：河北省石家庄市鹿泉经济开发区御园路99号光谷科技园A区4-1号楼

账号：13108078001801003199 3

四、服务模式

乙方向甲方派驻工程师，提供至少一人的现场服务，如遇现场服务未能达到合同约定，甲方可要求乙方增派人员驻场服务，服务地点为甲方驻地。派驻工程师应在乙方从事相关工作两年以上，且具备软件工程相关专业大学本科及以上学历，或持有全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）证书中级及以上职称。

五、合同期限

自合同签订之日起一年，即2027年9月10日止。

六、服务要求

1.电话服务标准

乙方提供软件问题电话支持服务，随时解答甲方在系统使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和具体操作方法。甲方可随时咨询需求、开发计划进度等情况。

2.远程服务标准

当通过电话咨询或电子邮件方式无法解决问题时，乙方应立即组织专业人员在甲方的监督下进行远程解决。

3.驻场服务标准

（1）负责系统使用的培训，指导甲方人员正确操作业务系统；

（2）排查处理系统运行过程中遇到的问题；每周向甲方汇报一次运维情况（包括系统运行、需求进展等）；

（3）认真听取甲方需求，并编写需求文档，上报需求，随时跟踪和汇报需求处理进展，测试验证需求程序、上线更新程序；

（4）每月开展一次巡访，收集甲方意见和解决问题；

（5）每月向甲方提交运维报告（包括系统总体运行情况、新需求报告、新问题报告、技术咨询等），总结系统运行情况，对可能出现的故障提出解决预案。

驻场工程师应严格遵守甲方各项规章制度，工作日应做到8:00以前上班18:00以后下班；工作日请假须报甲方同意；驻场工程师变更，乙方须提前一个月向甲方提交书面申请，经甲方审核同意后变更；驻场工程师应沟通表达清晰明确，举止端庄、态度得体，不得造成投诉，以上各项要求累计违反每满三次扣除合同总价0.1%，由甲方直接在合同尾款中扣除。

4.时限标准

（1）系统BUG类：紧急或造成业务办理阻断的，需60分钟内处理完毕；非紧急或未造成阻断业务办理的，5个工作日内完成。

（2）系统功能类需求：根据甲方业务管理的需要，在现有系统的基础上开发相应的业务功能及管理功能。在2个工作日内完成评审，在15个工作日内完成修改、测试并上线；特殊需求经双方评估后确定完成时限。

5.软件安全服务标准

乙方必须配合甲方按照信息系统等级保护第三级认证的标

准和商用密码应用安全性评估的标准完成相应的测评工作。若由乙方自主研发的业务系统软件而产生的高危漏洞和高危风险，乙方应及时进行修复和完善，确保甲方顺利通过信息系统等级保护第三级认证和商用密码应用安全性评估的测评，测评结果以甲方邀请的第三方测评机构出具的测评合格证书为准（包括操作系统、数据库、中间件等）。

6.定期巡检服务标准

乙方须每半年派高级专业技术人员到现场对“运维服务内容”进行全面检查和整改，并对未来可能出现的故障提出解决预案。根据本次巡检情况撰写巡检报告（包括基本情况，存在问题、解决方法、解决时限等）。

七、质量保证

1.乙方向甲方提供运维服务方案，方案应科学、可行，人员配置合理，全面满足中心要求。

2.乙方提供的运维服务要符合国家有关服务规范要求，确保系统达到最佳运行状态。

3.乙方提供的服务，若因发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权利。

4.乙方提供 7*24 小时运维技术支持服务，当乙方发现故障应立即通知甲方。如有故障，乙方应在 60 分钟内予以响应，并尽快恢复，一般故障（指除不可预测故障，例如光纤被挖断等之外的），3 小时内排除故障，恢复系统运行。

5.乙方应指定专人作为负责人与甲方就运维项目事宜对接、

协调，运维过程中一旦出现重大问题，项目负责人要及时赶到现场。乙方更换运维项目负责人和主要技术人员，须及时将变更后对工作可能产生的影响、替换人资历等情况以书面材料报告甲方审核，经同意后方可更换。因乙方的人员变更原因所造成的任何运维项目质量、进度滞后的后果，由乙方承担。乙方在运维项目实施过程中，质量不佳、资源不足或者执行不力，给项目质量带来的风险超出甲方认定的允许范围时，甲方可终止本运维项目的合作并进行索赔。

6.关键业务运行时（如年度结息等）甲方可要求额外提供工程师现场值守服务。

7.每次需求修改服务后填写服务单，双方签字后各留存一份。

8.由于网络和服务器更新或硬件环境改变引起软件不能正常运行，需在3个工作日内完成对软件修改或优化，保障软件系统正常运行。

9.乙方为甲方搭建软件应急及测试环境，并提供软件维护服务。

10.乙方需为甲方免费培训操作使用技术人员2至3名，培训服务以受培训人员熟练掌握相应技能为原则。培训产生的交通费、食宿费、培训费等由乙方承担。

八、验收

1.运维期满前一个月内，甲方根据相关文件进行验收，确认服务内容、标准和方式是否达到要求。

2.所验服务的指标达不到承诺，或在使用中甲方发现不能容忍的缺陷等，将视为验收不合格，乙方应及时纠正并承担相应赔偿。

3.运维期满前一个月内，由乙方进行自检，准备验收文件并书面申请甲方验收。

4.甲方确认乙方的自检内容后，组织相关人员（必要时邀请有关专家）进行运维服务验收，验收组填写《宝鸡市住房公积金管理中心信息化项目验收单》（一式四份），指出存在问题，提出验收意见。若验收合格，则该验收单作为对服务的最终认可；否则乙方须处理好存在问题后再次申请验收。

5.乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

6.验收依据:

（1）本合同及《宝鸡市住房公积金管理中心运维服务考核办法》相关要求;

（2）合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

九、甲方的权利和义务

1.在本合同服务范围内，若甲方出现系统问题，甲方有义务如实向乙方反映系统的状态和故障情况，并保护现场；同时配合乙方做好技术维护，如数据备份等;

2.若甲方有变更或在系统内添置其他应用软件的需求，应及时通知乙方;

3.甲方指派专人负责运维项目对接，提供乙方运维工作中

必须的场地、环境及时间、协助乙方项目负责人，完成运维的实施；

4.甲方有按约定支付相关费用的义务；

5.合同履行期内，甲方有权对乙方的派驻工程师进行监督、考核。

十、乙方的权利和义务

1.乙方有保证系统正常运转的义务，如遇系统发生故障，必须在甲乙双方约定时限内做出响应，并提出故障解决方案；如乙方未能在约定时限内做出响应并排除故障，给甲方造成损失的，由乙方承担相应责任；

2.乙方必须在约定时限内实现本合同约定需求；

3.乙方有向甲方提供咨询和有关技术资料的义务：

4.乙方有权要求甲方提供必要的工作环境，安排项目联络人，协调甲方相关部门以提供必要的配合和支持；

5.乙方有权要求甲方按本合同要求履行相关责任和义务；

6.乙方派驻甲方的工作人员在甲方工作期间发生人身损害等责任由乙方自行承担。

十一、以下情况，乙方不负责维护或另行收费处理

1.由于甲方操作不当或使用保管不当造成系统损坏；

2.由于火灾、地震、战争等不可抗力造成系统损坏：

3.非乙方维护范围内的系统软件。

十二、保密条款

1.甲方：

（1）保密内容（包括技术信息和经营信息）:乙方在维护过程中提供的一切技术资料;

（2）涉密人员范围：甲方所有接触到相关资料的人员;

（3）保密期限：为系统维护期间和系统维护完成后的任何时间，同时不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效;

（4）泄密责任：由于甲方或甲方涉密人员将以上规定的保密内容泄漏给第三方，乙方有权要求赔偿损失或保留其他权利。

2.乙方:

（1）保密内容(包括技术信息和经营信息):乙方在系统维护期间所获得的甲方的数据和资料;

（2）涉密人员范围：乙方所有接触到相关资料和信息的技术人员和管理人员;

（3）保密期限：为系统维护期间和系统维护完成后的任何时间，同时不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效;

（4）泄密责任：由于乙方或乙方涉密人员原因造成保密内容泄漏，乙方应承担由此造成的泄漏责任，且甲方有权终止本合同。同时甲方有权要求赔偿并保留其他权利。赔偿范围包括并不限于给甲方造成的损失、主张债权的律师费、诉讼费等。

十三、违约责任

1.乙方的服务不符合本合同约定，经甲方两次书面提示后，乙方未在5日内整改纠正的，甲方有权解除本合同，要求乙方承担违约责任，并赔偿甲方经济损失，赔偿范围包括并不限于给甲方造成的损失、主张债权的律师费、诉讼费等。

2.在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

3.如乙方未按约定时限要求完成需求修改并上线，甲方有权利在合同尾款中按超出天数乘以合同总价1‰(不足一天按一天算)直接扣除。

4.因乙方对系统检查测试不到位以及其他乙方人员人为、技术原因导致系统在业务时间(工作日8:00至18:00)内无法运行的，甲方有权利在合同尾款中按超出小时数乘以合同总价1%(不足一小时按一小时算)直接扣除。

十四、争议解决

1.本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商解决；协商不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

2.本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十五、合同变更

除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议后生效(如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约)。

十六、合同生效

本合同一式四份，甲、乙双方各持两份，本合同甲、乙双方法定代表人或负责人签字并盖章后生效，合同执行完毕后，

自动终止(保密条款等之类合同的服务承诺则长期有效)。

十七、其他事项

1.合同附件均为合同不可分割的部分。

2.合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认后签订补充合同，与原合同具有同等法律效力。

（以下无正文，仅供本合同签署）

甲方（公章）：

法定代表人或委托代理人签字：

2016 年 9月 11日

乙方（公章）：

法定代表人或委托代理人签字：

2016年 9 月 1日