2026028

吕智平 敖林瑞 2026.11.6

西安市残疾人联合会信息化建设及运维项目

服务合同

采购人：西安市残疾人联合会

供应商：西安文爱电子科技有限公司

2026年11月

协议书

采购人(全称):西安市残疾人联合会

供应商(全称):西安文爱电子科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1.项目名称：2026年西安市残疾人联合会信息化建设及运维。

2.项目地点：西安市碑林区南二环西段17号。

3.项目内容：西安市残疾人联合会信息化建设及运维服务1年。

(1)西安市残疾人综合服务系统完善；

(2)系统数据库运维；

(3)系统运行基础固件维护和日常巡检；

(4)残疾人信息数据共享；

(5)政务服务“一网通办”能力提升。

二、组成本合同的文件

1.协议书；

2.成交通知书、磋商响应文件、磋商文件、澄清、磋商补充文件(或委托书)；

3. 相关服务建议书；

4. 附录，即：附表内相关服务的范围和内容；本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、合同价款

1. 合同金额：**人民币大写:叁拾捌万叁仟伍佰元整（383500 .00 元），此合同金额为含税金额；**

2. 合同总价即成交价，不受市场价变化的影响；本项目服务实施时间将根据项目需求调整，最终以月为单位据实结算。

四、服务期：

自 2026 年 11 月 8 日 00:00:00 至 2027 年 11 月 8 日 00:00:00。

五、服务响应时间要求

1. 供应商需提供 7*24 小时技术支持和响应服务。响应时间具体要求：

（1）一般性故障：在系统出现故障后，接到相关部门故障报修，应通过电话进行技术支持，协助和指导采购人进行排除故障，故障响应时间不超过 30 分钟；电话无法提供支持的，应安排相应技术支持人员应在 2 小时内到达采购人故障现场进行一般性故障排除。

（2）紧急故障：当系统故障不能排除或系统出现紧急故障时，现场维护人员通知相应技术支持人员应在 2 小时内到达采购人故障现场进行紧急故障排除，24 小时内完成故障修复。法定节假日和非工作时间通过 7*24 小时值班电话响应，必要

时按采购人要求到场驻场。供应商确保在西安市内驻场团队 2 小时内可达采购人现场。

六、付款方式

1、预付款，合同签订后，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 40.0%，即 153400 元（大写：壹拾伍万叁仟肆佰元整）。

2、进度款，运维实施满 6 个月，政府资金拨付到位，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 30.0%，即 115050 元（大写：壹拾壹万伍仟零伍拾元整）。

3、进度款，项目实施完成并经验收合格，达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 30.0%，即 115050 元（大写：壹拾壹万伍仟零伍拾元整）。

采购人账户信息

单位名称：西安市残疾人联合会

开 户 行：光大银行南关正街支行

账　　号：78690188000015028

供应商账户信息

单位名称：西安文爱电子科技有限公司

开 户 行：招商银行股份有限公司西安高新技术开发区支行

账　　号：129906533910901

4. 采购人付款前，供应商应提供符合其要求的增值税专用发票，否则采购人有权拒绝付款，并对此不承担任何法律责任。

七、质量保证

1. 供应商协助采购人完成日常系统及应用的操作维护工作，保证系统的正常运行。

2. 供应商安排 2 人驻场服务，并提供专人 5*8 小时技术支持。在 5*8 小时工作时间内设置由专人值守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。供应商指派的人员须经采购人认可，如果供应商驻场支持人员有变动，供应商须提前安排其他人员接替，确保采购人的技术维护工作无间断。

3. 供应商提供 7*24 小时内互联网/电子邮件技术支持及远程电话支持。

技术热线：029-89280192。

主岗 2 人：

驻场运维工程师：刘兵霞　　电话：15829108083

驻场运维工程师：李东昌　　电话：13279369232

备岗 2 人：

驻场运维工程师：韩冰　　电话：15829106239

驻场运维工程师：耿康　　电话：17691269027

八、技术支持、技术保障

供应商通过 7*24 小时监控值守、关键指标每日巡检和故障快速处置三条路径保障全年系统可用率不低于 99.9%。监控

值守方面，驻场工程师在5*8工作时间内现场监控系统运行状态，非工作时间由后台专家团队远程轮值，确保任何时段系统异常都能被及时发现。每日巡检方面，驻场工程师上午上班后首先检查CPU利用率、内存使用率、磁盘空间、数据库连接数、系统日志等关键指标，发现异常趋势提前处置，避免小问题演变为业务中断。

驻场联系人：李东昌　　电话：13279369232

九、验收

1.项目由采购人或其邀请的专家或第三方机构进行验收，验收时供应商应无条件予以配合并提供验收所需的全部资料。

2.验收标准：按磋商文件、响应文件及澄清函等技术指标进行验收。各项指标均应符合验收标准及要求。

3.验收合格后，填写验收单，双方签字生效。

十、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，双方一致同意，向采购人所在地人民法院提请诉讼。

十一、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：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。

十二、违约责任

1.按《中华人民共和国政府采购法》《民法典》中的相关条款执行。

2.未按合同或磋商文件要求提供服务或服务质量不能满足采购人技术要求，经双方协商后，采购单位有权终止合同，同时报请陕西省财政厅政府采购监管部门对其违约行为进行追究。

十三、合同订立

本合同一式叁份，具有同等法律效力，采购人执壹份，供应商执壹份，监管部门备案壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

采购人：（公章）

单位名称：西安市残疾人联合会

地址：西安市碑林区南二环西段17号

代理人：

联系电话：029- 88481375

签订日期：2026.11.06.

乙　　方：（公章）

单位名称：西安文爱电子科技有限公司

地址：陕西省西安市雁塔区昆明路330号际华新时代生活广场15幢1单元21层12114号

代理人：

联系电话：029-89280192

签订日期：2026.11.06.

附件：服务内容

1、西安市残疾人综合服务系统完善：

完善残疾人康复服务平台、教育资助服务平台、就业帮扶服务平台、社会保障服务平台、残疾人无障碍项目、组织建设项目、宣传文体等残疾人业务的功能模块。对残联PC端、APP端、微信小程序端进行维护、用户答疑、系统bug修复升级等。对新政策、新业务进行调研、分析，提供可靠的信息化解决方案。针对新政策，结合实际对系统功能进行完善和变更。

2、系统数据库运维：

实现对我市残疾人基本信息、专有信息、生活状况信息、教育信息、社会保障信息和就业信息以及合作机构、福利企业等的相关功能模块进行数据采集、加工、存储和处理，为整个系统应用提供底层数据支持。

3、系统运行基础固件维护和日常巡检：

业务系统相关的软件、服务器、中间件和数据库等业务支撑类平台运行维护服务；各业务系统功能运行维护服务。保证用户现有的业务系统正常运行，提高系统的整体服务水平。日常业务应用、数据服务器巡检工作，包含系统运行情况、数据迁移和备份、文件系统空间、数据库连接信息、内存使用率、系统日志、系统时间、磁盘空间、CPU利用率、备份数据等指标相关核查。同时根据日常维护的数据和记录，提供给用户系统的整体建设规划和建议。

4、实现残疾人信息数据共享：

综合利用现有的系统和数据，将现有系统与市政务平台进行业务打通。通过多种渠道和方式向市数据中枢平台进行数据融合、共享，满足其他关联部门的业务和数据共享要求。依托市政务平台和省政务平台，实现市残联和省残联残疾人基础数据的对接，及时共享西安市残疾人数据。

5、政务服务“一网通办”能力提升：

根据业务系统建设需要，适时配合做好西安市残联政务服务事项纳入一体化政务平台事项及“i 西安”APP 运维联调与接口升级优化，完成事项申报、材料上传、审批办理、结果查询全业务流程 PC 端、移动端页面兼容调试。