

合同编号：

SNJCB2500504EGN00



关于《[全省养老保险经办系统综合办公系统建设项目合同]》的补充合同

合同签订地：[西安]

甲方：[陕西省社会保障局]

地址：[陕西省西安市碑林区建设东路 1 号]

法定代表人/负责人：[徐立]

乙方：中电信[数智科技有限公司陕西分]公司

地址：[陕西省西安市高新路 56 号]

法定代表人/负责人：[田超]

鉴于：

1. 甲乙双方已于[2019] 年[4]月[22]日签订《[全省养老保险经办系统综合办公系统建设项目合同]》（甲方合同编号[/]/乙方合同编号[SNJCB1900171EGN00]）（“原合同”）。

2. 因[质保期满，进入运维期]，甲乙双方拟以本补充合同就原合同第[5]条第[2]款约定的“[运维服务费]”内容进行补充，服务内容详见附件“[工作任务说明书]”。

2.1、运维服务期：运维服务期限为 2024 年 10 月 16 日至 2025 年 10 月 15 日。运维服务期满后一个月内，甲方需按照本合同的工作任务说明书要求进行项目验收，逾期验收即视为验收合格。

2.2、合同金额及支付

2.2.1 双方确认，本合同约定提供合同附件的服务内容的总金额为¥34000 元(人民币：叁万肆仟元整)。其中价款大写：叁万贰仟零柒拾伍元肆角柒分，小写：32075.47 元。税款大写：壹仟玖佰贰拾肆元伍角叁分，小写：1924.53 元。所有款项均以人民币结算，支付方式为银行转账方式。税率为 6%。

2.2.2 付款方式：银行转账

合同到期后 3 个工作日内甲方组织验收，验收合格后，15 个工作日内甲方支付乙方合同总价的 100%，即人民币：叁万肆仟元整（¥34000 元）。

3、生效及其他

3.1 本补充合同使用的称谓和定义与原合同中所使用的称谓和定义具有完全相同的含义。除本补充合同进行的修改外，原合同应维持不变并继续有效。本补充合同与原合同不一致时，以本补充合同为准。

3.2 本补充合同自双方签字盖章之日起生效。本补充合同一式[肆]份，双方各执[贰]份，具有同等法律效力。

3.3 双方同意，附件是本补充合同不可分割的组成部分，与本补充合同具有同等法律效力。

本补充合同附件为：[工作任务说明书]

合同编号：



SNJCB2500504EGN00

甲方：陕西省社会保障局
法定代表人/负责人
或授权代表：（签字）
[]年[]月[]日



乙方：[中电信数智科技有限公司陕西分公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：（签字）
[]年[]月[]日



2025年12月17日

SNJCB2500504EGN00

陕西电信



附件

工作任务说明书

一、项目建设内容

1.1、项目目标：全省养老保险经办系统综合办公系统，完善及优化现有应用系统，通过对应用系统的升级和维护，保证应用系统正常运行。

1.2、项目范围

序号	服务名称	服务提供商	服务经办机构范围	费用/元	运维周期
1	全省养老保险经办系统综合办公系统	陕西捷诚软件科技有限公司	全省养老保险经办系统综合办公系统	31200	2024年10月16日至2025年10月15日
2	安全检测	信产	省社保保障局	2800	服务内容：对办公应用系统，提供基线扫描、漏洞扫描和安全加固优化方案各一次。

1.3、综合办公系统软件功能

组织机构管理	<p>系统采取集中式部署，在陕西省人力资源和社会保障厅系统中作为子系统独立管理。</p> <p>系统支持分级权限管理，各单位有独立的应用维护权限。</p> <p>具有独立的管理和运维权限。</p>
公文处理	<p>收发文管理：具有成熟和完善的收发文处理流程；可以进行收发监察、督办、催办；可以实现收发文流转的效率分析，办理时间效率情况分析；可以实现单位收文后关联发文、阅件转办件流程。</p> <p>公文流转：支持不同类型的公文电子流转，完成审批、填写意见、修改文件、审核留痕、文件归档等功能，可以进行公文签收跟踪、催收、统计；可按照固定流程进行流转，也可定制临时流程。</p> <p>发文管理：发文业务指以本机关名义制发公文的过程，包括草拟、审</p>

合同编号：



SNJCB2500504EGN00



	<p>核、签发、复核、缮印、用印、登记、分发等程序。</p> <p>收文管理：收文业务指对收到公文的办理过程，包括签收、登记、审核、拟办、批办、承办、催办等程序。</p> <p>签批授权：能够把个人的权限或者任务委托给其他用户，可指定授权终止时间，到期系统自动回收授权。具备系统预置授权和临时流程授权两种处理方式。</p> <p>监察督办：管理员可预先设定承办人的完成期限，对逾期尚未办理者，并通过短信、移动办公应用系统发催办通知，敦促尽快办理；系统定期统计超期限办理文件情况，可对公文办理过程进行监视，并对办理情况进行注评。</p> <p>历史记录：对正文的每次修改，要求保留原稿的修改痕迹，支持手写和触摸修改原痕迹留痕，文档有严格的版本控制；对于公文处理过程，要保留日志记录，可以清楚查阅到该公文的办理记录。</p> <p>公文处理：与 MS office、WPS、永中等主流办公软件无缝衔接，办公正文可以实现文档在线编辑；发文处理中能自动进行公文自动套红。</p> <p>内部公文交换：内部公文交换用于完成系统内各单位之间的公文交换，以及外来公文的签收；公文交换提供送文单和签收单，签收后自动回执信息记录到送文单。</p> <p>多种批示方式：支持如电子签名, 语音审批, 手写等多种批示方式；支持在签报和正文上手写批示。</p> <p>支持单独会签、流程会签和单个会签的处理方式。</p> <p>公文流转统计：办理时间、重办、注评情况、修改情况等内容。</p>
<p>信息管理</p>	<p>提供公共信息管理模块，可以使用自定义的方式实现信息类别的管理。</p> <p>提供新闻的编制，摘要，审核新闻，并发送新闻到相应的信息空间。</p> <p>提供信息上报功能，上报人新建信息，包括编辑信息内容，提出信息审批流程等。</p> <p>信息审核功能包括：信息接收，信息审批，信息签发，信息采编。</p> <p>信息发布可实现与门户网站的整合，信息发布栏目与门户网站栏目建立对应关系，政务公开的部分可以直接推送到门户网站，也可以设置必须</p>

成
同
019

合同编号：



SNJCB2500504EGN00



	<p>经过审核后才可推送。</p> <p>统计考核：便于考核，对信息的数量、类别进行统计。</p>
事务管理	<p>1) 完成各项办公的事务事件的发起、处理和管理，并记录办公的过程和结果，完成各项沟通、审批、汇报等工作。</p> <p>2) 实现单位内部的日常办公业务管理、制度流程的审批管理：定制和发起各个办公流程、制度流程、业务流程的实现：提供单据设计工具，用户可根据需求自由定义各种单据，如请假条、出差申请、车辆审批、费用报销、招待用餐等功能；</p> <p>3) 对于已提交的单据申请流程，可进行流程单据跟踪，以及当前流程处理的状态信息。</p> <p>4) 提供各种用款的在线提交、审批、报销登记功能；提供与费用管理系统的接口。</p> <p>5) 审批流程提醒。在审批工作中可以随时调用沟通交流平台中的短信、邮件、即时通信等工具，对流程中的审批通知、提醒等进行多种形式的提醒。</p> <p>6) 请示报告：下级对上级的的工作以及重要事项的请示，实现关键事件请示、汇报、批示等功能。</p>
移动办公	<p>系统支持目前主流的智能终端，包括 IOS 平台、Android 平台，能通过 WEB 浏览器、客户端等多种方式登录。</p> <p>在移动终端上应能发起、转交、结束流程，移动终端上能在线阅读 office、PDF 等主流文档文件，支持手机手写，语音审批。</p> <p>在移动终端上应具备办公签到功能，授权查看他人位置信息。</p> <p>移动终端应用要能处理相关公文、会议及其他政务事务，查看各种发布信息。具有消息发送、信息推送、日程安排提醒、会议助理等功能。</p>
系统管理	<p>系统提供部门定义、岗位定义和人员定义功能，能够分配岗位，并对机构、部门、岗位、人员进行权限的分配，并支持权限的继承。</p> <p>系统提供数据文档的归档、备份、恢复功能。</p> <p>系统提供日志审计功能，应自动记录用户登录、操作日志审计和分析应用访问情况功能。</p> <p>系统具有在线用户监测，分单位和部门的使用情况统计功能。</p>



905



二. 项目建设原则

2.1、统一标准：系统运行维护服务应严格遵循电子政务建设工程相关标准规范，按照统一软件本地化建设要求及持续平稳、高效的运行要求，优化、完善办公自动化系统。

2.2、安全可靠：办公自动化系统对整体安全性有非常高的要求，运行维护工作必须遵循并优化现有的安全体系，必须在现有安全体制下提出确保系统安全可靠的安全策略、措施和步骤。

2.3、不间断运行：办公自动化系统为陕西省人社厅日常公文处理任务，要确保系统不间断运行。

2.4、经济实用：项目服务要求在实用的基础上符合经济原则，以最小的投入获得最大的效益。满足采购人发起的业务需求，保证业务功能的平稳延续，并增强服务功能。同时充分考虑到今后业务的发展，保护现有投资。

2.5、可管理性：项目应建立完善的运行维护管理体系，提供强大的运行维护管理工具与手段，确保系统运行可靠、稳定。

三、维护服务内容

3.1 客服电话支持：由乙方人员向甲方提供热线电话技术服务解答软件的使用维护问题。

3.2 在线远程登陆维护：用 QQ 或其他远程控制系统对甲方规定软件进行维护调试。

433 邮件服务：乙方向甲方提供技术服务电子邮件地址，乙方在接收到甲方服务支持请求邮件后在正常工作日 8 小时内处理。

3.4 客户需求和意见支持：甲方可以向乙方提供自己的需求和系统的改进建议，由乙方客服人员接纳，提供到技术部进行评估，根据具体情况而定（无限）。

3.5 上门回访服务：乙方工作人员会上门拜访采购人，以了解甲方使用情况，提供更好的建议（1 次/月）。

3.6 系统重装和恢复支持：由乙方技术人员通过远程辅助甲方进行系统重新和恢复支持（3 次/年）。

3.7 技术支持服务：甲方在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据，甲方发需要的一些其他协助等非开发式的请求，可由乙方客服人员协调技术人员完成。



3.8 现场服务支持：甲方系统使用过程中无法正常使用或其他原因引起的导致系统无法运行问题乙方提供现场支持。

四、服务方式

4.1 系统无法运行等重大问题服务商应在 2 小时内响应，8 小时内处理完毕。

4.2 乙方每月提交工作月报，内容包括本月工作主要内容及重要事项，每个工作人员工作任务及完成情况，下月工作安排及需要甲方单位配合的工作要求。

4.3 建立运维手册，每月末需将本月用户提交的运行维护需求、电话咨询记录、数据修改工作任务单等装订成册并提交。

4.4 系统真正可用并且完全运行的时间所占的百分比大于 99.5%。甲方要求的停机，或由于第三方原因造成的停机时间除外。

五、本项目维护服务人员清单如下

序号	姓名	工作经验	职务	职责
1	任卓君	5 年以上	项目经理	项目整体管控
2	胡悠乐	5 年以上	维护服务经理	日常工作的协调及业务维护服务， 投诉处理
3	霍晓娟	5 年以上	维护服务经理	日常业务维护服务

六、服务回访

运维人员要对用户提出的问题和已解决的问题在三天内进行跟踪回访，关注问题解决的进程和问题解决后用户的使用效果，对未解决的问题进行重复跟踪直至问题得到解决。

运维人员每月至少两次对主要的业务经办机构进行主动电话回访，了解整个系统的运行情况，并给予指导。运维项目经理每月至少一次对主要的业务经办机构进行实地回访，在业务经办机构现场了解整个系统的运行情况。

七、维护服务文档

电话服务支持记录以及现场服务记录每月进行汇总，每月形成月报，分类汇总产生的问题解决情况表和遗留问题表。每个季度将其单位的问题进行汇总编并制成维护知识文档和总结报告，并交给客户存档。

八、建立考核机制

合同编号：



SNJCB2500504EGN00



乙方对服务人员建立考核机制，对用户满意度、服务投诉、故障处理、文档规范等指标进行量化考核。

用户将到反映问题较多、满意度较低的业务经办机构进行现场调研，调查运维服务单位的服务情况，并将结果向运维服务单位反映。

SNJCB2500504EGN00



附件一：工作内容反馈单

工作内容反馈单

系统版本号：

问题

提交时间： 年 月 日

经办机构		业务科室（处室）		业务人员姓名		提交时间	
网管中心受理人		受理时间		承建方受理人		受理时间	
							
序号	情况描述	处理意见	计划完成时间	实际完成时间	处理责任人	确认人意见	
1							
2							
3							
4							
5							
备注：							
客户确认意见：							

