

合同编号：

签订地点：杭州市萧山区财政局

签订时间：2024 年 4 月 14 日

项目名称：杭州市萧山区财政局金财工程系统运维政府采购项目

甲方（需方）：杭州市萧山区财政局

乙方（供方）：浙江网盛数新软件股份有限公司

甲、乙双方根据杭州市萧山区财政局金财工程系统运维政府采购项目（招标编号 SCGKZB-2024-001）招标结果和招标文件的要求，并经双方协调一致，订立本采购合同。

一、合同文件

- 1、合同条款
- 2、中标通知书
- 3、招标文件
- 4、更正公告
- 5、中标单位投标文件
- 6、其它

二、合同金额

本合同金额为人民币（大写）壹拾陆万捌仟元整（¥168000 元）

三、技术资料

- 1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
- 2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、履约保证金

不收取履约保证金。

六、转包或分包

- 1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2、除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

3、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

七、具体服务内容及相应需求

详见附件一。

八、合同履行时间、履行方式及履行地点

1、履行时间：2024 年 4 月 14 日至 2025 年 4 月 13 日

2、履行方式：技术支持服务主要通过财政专网及咨询电话提供远程服务，远程无法处理的，须提供现场服务。

3、履行地点：杭州市萧山区财政局

九、款项支付

1、付款方式：合同签订后 30 个工作日内，甲方支付合同总价款 50%，即人民币（大写）捌万肆仟元整（¥84000 元）。验收通过后支付剩余费用。甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，且不承担延迟付款责任。

2、服务期满前 60 天，乙方提供本项目服务报告（包括日常运维记录、故障处理记录等），萧山区财政局组织验收。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、质量保证及后续服务

1、乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在合同履行期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方协议定价。

（3）解除合同。

3、如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 1 小时内到达甲方现场。

4、在合同履行期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十二、违约责任

1、甲方无正当理由拒绝接收服务的，甲方向乙方偿付合同总额的百分之五作为违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3、乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同总额的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同，如乙方因此对甲方造成损失的，乙方需承担赔偿责任。

4、乙方在服务项目验收合格之日起合同履行期内违反本合同有关承诺保证的，损失由乙方承担赔偿责任。

5、如发现乙方违反招标文件和合同的有关规定，甲方有权根据约定和《杭州市政府采购供应商合同履行和售后服务考核暂行办法》，对乙方进行处罚，并有权提前终止合同。

十三、争议的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方应首先通过协商解决，达成书面协议，如协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十四、合同生效

1、乙方持中标通知书作为与甲方签订合同的凭证。

2、本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。经甲、乙双方法定代表人（符合浙财采监【2013】24 号第六条规定）或其授权委托人签字并加盖单位公章后生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：杭州市萧山区财政局

地址：杭州市萧山区人民路 318 号

法定代表人（或委托代理人）签名：

联系电话：0571-83815080

邮政编码：

开户银行：

帐号：

乙方（盖章）：浙江网盛数新软件股份有限公司

地址：杭州市萧山区启迪路 198 号杭州湾信息港 B1-1203 室

法定代表人（或委托代理人）签名：

联系电话：0571-81180150

邮政编码：311200

开户银行：招商银行杭州萧山支行

帐号：571909603010201

附件一：

一、项目概述

（一）项目背景

为保障萧山区财政局金财工程系统的稳定运行，提高财政信息化系统技术响应及时性、可靠性，提高技术资源的统筹利用，需要对金财工程系统的稳定运行提供技术支撑和系统运维。

（二）项目原则

1、安全性原则：把信息安全放在至关重要的位置，做到信息安全与信息化同步规划、全面提升系统的安全水平，保证数据的安全和系统安全、稳定、高效地运行。仅限于通过财政内部广域网连接到系统后台，禁止通过其他网络连接到系统后台，不得内网和外网串连。

2、保密性原则：对服务过程中获知的任何采购方系统信息均属秘密信息，不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害用户方的行为。

3、规范性原则：服务的实施必须由专业的技术服务人员依照规范的操作流程进行，对操作过程和结果要有相应的记录，并提供完整的技术操作日志给用户方。

4、可控性原则：技术服务的工具、方法和过程要在双方认可的范围之内，保证客户对于服务过程的可控性。服务工作应不能对现有业务的正常运行产生影响。

二、技术支持范围

项目模块（浙江省财政厅版本）技术支持范围包括：基础资料（本地版+全省版）、指标管理、指标维护、用款计划、支付管理（省厅统一功能）、其他支付通讯、支付管理改造功能、统发工资、资金申拨（全省版）、会计核算（本地版+全省版）、支付网内交互系统、银行账户管理、银行 MQ 通讯等相关系统，以及合同期内新上线的其他模块。

三、技术支持服务内容

本次技术支持服务的内容主要包括服务范围内信息系统的运行保障、版本升级、功能改造、全省集中、系统迁移、数据处理、系统配置、接口调试、年终结转、系统测试、性能优化等。具体如下：

1、运行保障：协助做好金财工程系统各应用模块的平稳运行，及时高效地

解决集中支付系统在使用过程中出现的日常问题,在短时间内协助用户方排除技术故障,恢复信息系统的正常运行,确保系统正常运行,协助完成新模块的技术支持服务。

2、版本升级:能够根据浙江省财政厅最新的金财工程系统版本并结合萧山区财政局的业务需求,及时完成系统升级工作,并处理在升级过程中出现的问题。

3、系统迁移:当用户方需要信息系统迁移时,应承担相关系统迁移工作。

4、功能改造:根据用户方的需求进行系统功能改造,如在统发工资模块,根据用户方需求增加系统功能等。

5、全省集中:协助用户方将需要切换的本地系统上线至全省集中版本。

6、数据处理:协助用户方进行错误数据原因查询,以及因业务变更或要素变更而需进行的数据处理。协助用户方系统运行中技术故障排查、数据纠错、对应用软件系统在与硬件设备和系统软件及数据库适配方面的调整。

7、系统配置:协助用户方系统管理员进行用户信息、权限配置管理。支持用户方业务要素的调整。

8、接口调试:协助用户方处理 Websphere MQ 配置调试,收发不正常,错误数据等问题。协助用户方处理通信服务器和数据库服务器之间的数据交互异常等问题。协助用户方处理集中支付系统与银行业务数据交互时出现的异常问题。

9、年终结转:协助用户方完成相关系统开新年账和年终结转工作,必要时安排相关技术人员到现场处理。

10、模块对接:要求熟悉预算管理一体化系统,能协助用户方处理金财工程系统和预算管理一体化系统模块对接过程中产生的问题。

11、支付模块应急处置:协助用户方做好预算管理一体化支付过程中出现的系统故障等突发事件的防范和应急处理工作。

12、协助处理用户方其他相关技术问题。

四、培训

针对本次技术服务相关内容,免费提供师资力量,协助做好对财政系统内部人员和预算单位操作人员的应用系统操作培训。

五、服务方式、期限及要求

(一) 服务方式

技术支持服务主要通过财政专网及咨询电话提供远程服务，远程无法处理的，须提供现场服务。

（二）服务期限

2024 年 4 月 14 日至 2025 年 4 月 13 日

（三）服务要求

1、应急响应要求

故障事件级别定义为如下 4 个级别（以事件紧急程度划分，不代表故障处理难度）：

等级 1 危急：危急故障定义为故障导致主要业务无法运行、系统处于完全不可用状态，业务服务完全终止，无法完成任何日常的生产性工作。

等级 2 高级：高级故障定义为故障严重的影响正常工作，系统出现中断、严重滞后，处在缓慢的、不稳定的、不可预知的环境中。

等级 3 中级：中级故障定义为故障并未严重影响系统的可用性及功能性，系统运行基本正常，部分功能受到影响，工作尚能正常开展。该事件也可适用于高等级故障已经解决但尚存遗留问题的情况。

等级 4 低级：低级故障定义为故障对业务系统产生影响，但系统工作并未出现大的变化，该事件也可以是服务信息咨询或者建议。

2、服务响应时间：

危急故障：响应时间 $\leq$ 15 分钟，解决时间 $\leq$ 1 小时；

高级故障：响应时间 $\leq$ 15 分钟，解决时间 $\leq$ 2 小时；

中级故障：响应时间 $\leq$ 15 分钟，解决时间 $\leq$ 4 小时；

低级故障：响应时间 $\leq$ 15 分钟，解决时间 $\leq$ 8 小时；

3、运维人员要求：

运维团队应至少由 3 名有财政业务系统开发（运维）经验的工程师组成，有一定的软件开发能力。运维团队应遵循我局对于运维工作计划及内容的安排，如遇人员调动及离岗，投标人应及时补充有相应资质的人员入运维团队。