政府采购合同书

采购编号：JSZC-320506-SZST-C2025-0088

甲方（采购人）：苏州市吴中区财政局（机关）

联系人：范昕

联系电话：0512-65636380

乙方（供应商）：苏州升合软件服务有限公司

联系人：董梅

联系电话：13914930536

根据采购人申请核准的 苏州市吴中区预算管理一体化系统运维服务 政府采购计划，依据采购人委托苏州市天美达招投标咨询服务有限公司进行本项目政府采购 JSZC-320506-SZST-C2025-0088 号的成交结果，确定乙方为本次成交供应商，现依照磋商文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担 苏州市吴中区预算管理一体化系统运维服务 的工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据乙方的响应文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后采购人应支付给乙方的价款。

采购人是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

成交单位是指合同中规定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

1. 乙方负责 苏州市吴中区预算管理一体化系统运维服务 的服务工作。

2. 服务内容：

2.1 区本级预算管理一体化系统运行保障服务

2.1.1 系统日常维护

系统日常维护相关工作主要包括：

（1）提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。

（2）编制查询报表，以及报表模板调整。

（3）对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。

（4）协调省系统开发人员进行版本升级、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。

（5）收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。

（6）系统省厅服务器端做好系统数据备份服务，确保数据安全性。

（7）提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

2.2 系统功能完善：

根据实际需求，与省预算管理一体化系统开发、运行保障团队对接，对省预算管理一体化系统进行功能拓展开发和功能优化，主要包括：

（1）收集、梳理财政部门优化系统操作的合理需求，积极与省厅开发、运行保障公司对接；

（2）根据财政业务管理模式的微调和变更等需求，对接配合软件开发商，进行需求的调研，调整方案的制定，并完成测试及更新上线。

（3）对系统运行中发现的系统设计缺陷进行收集并与开发厂家沟通。

（4）根据用户需求，配合软件开发商完成软件性能的优化，提高系统的运行效率。

2.3 系统培训服务：

对系统用户提供咨询、操作指导和培训服务。系统培训包括两种：

（1）最终用户培训：针对预算单位或财政业务人员的操作培训，侧重业务管理与系统的管理操作。不限于集中培训和上门辅导培训服务等方式。

（2）系统管理用户培训：针对系统管理人员的培训，侧重系统管理、配置、维护的培训，包括基础数据管理、用户角色授权、工作流程管理、报表管理、银行接口交换中心、安全认证管理等。

2.4 系统应急服务：

提供系统应急服务，主要包括：

（1）为降低系统运行风险，在系统上线或更新前需提交应急事件处理方案，用于应对

系统上线或更新后的问题处理。应急事件处理方案内容包括应急处置范围，应急处置方案风险分析，应急处置验证通过和失败准则，应急处置方法，应急处置问题跟踪策略等。

（2）为保障业务高峰期内系统平稳运行，需根据财政业务周期性特点，加大运行保障力度，增加驻场服务，以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

2.5 应用优化服务：

年度结转服务，建立新年度账、年底业务数据调整、数据结转等。基于业务应用的定制优化服务。

2.6 专业增值服务：

由于业务的微调，导致软件相关模块功能的调整，需要开发商对软件进行微调；由于业务管理模式的变更，需要开发商对软件进行功能性修改。上述修改在日常维护过程中会经常出现，需要投标人配合开发商进行需求调研，重新制定流程方案，对软件相关模块进行测试及更新。随着系统使用的时间越来越长，累计的数据也越来越多，会导致系统运行速度变慢，效率变低，需要运行保障公司定期进行优化，尽量使系统运行效率更高。

2.7 运行保障实施服务要求：

2.7.1 实施服务的工作要求

实施服务要充分考虑容错、应急、负载等要求，依托运行保障服务平台，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。实施服务模式包括现场支持、电话咨询指导等。

（1）现场服务标准：投标人负责提供服务支持小组 5*8 小时现场服务。服务工作包括软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等服务。并根据用户需要，派技术服务人员到用户现场服务。包括软件使用咨询、软件异常情况处理、软件数据异常的维护等。现场指导用户完成系统操作，对系统的功能操作或用户提出的其他系统问题进行现场讲解，对用户进行系统操作培训等。

（2）电话服务标准：投标人提供 7*24 小时电话服务，在日常技术支持服务中，服务团队接听财政用户、预算单位用户的热线电话，详细记录问题并解答用户提出的问题，及时更新对应系统的运行保障知识库，做好问题跟踪记录。对电话服务要求如下：工作日内实时响应客户电话。非工作日及时回复客户电话。

（3）故障响应标准：积极与系统开发运行保障团队沟通协调，对一般故障，在半小时内响应并在 2 小时内解决；重大故障在 24 小时内解决。

2.8 人员要求：

（1）服务人员要求：为保障运行保障服务质量，需提供充足的人力资源，驻场实施服

务人员至少 2 人，驻点人员未经甲方同意不得随意更换。并设计人力资源保障解决方案，要求服务人员配备充足、分工合理，计划科学。驻场服务人员在财政部门的统一领导下开展运行保障服务工作，如遇特殊情况需根据要求进行加班。

（2）驻场服务人员能力要求：参与维护的技术人员必须具有一定的业务经验，能够与用户进行良好沟通，具备相关产品维护能力。

（3）培训：为持续提升运行保障服务人员服务管理水平及业务技能，乙方应遵照甲方的培训计划及要求，按时参加由甲方指定的系统相关的信息技术及项目管理的培训，乙方承担由此发生的与乙方驻场服务人员的相关费用。

2.9 安全保障及保密要求：

（1）安全运行保障管理要求：乙方必须规范日常的安全操作，符合财政部总体安全策略，通过实施必要的安全运行维护措施，配合甲方定期开展网络安全自查，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，减少或避免网络安全事件的发生。

（2）技术安全防护要求：规范管理信息化设备的安全维护；根据工作所需设置最小访问权限；禁止将系统管理员权限授予其他人员；禁止绕过运行保障安全审计系统对基础软件进行远程维护；严格控制运行保障工具的使用，经过甲方审核后才可接入财政网络进行操作；规范财政网络和信息系统软硬件的配置管理，信息系统配置、升级或改造等方面的变更按照审批流程操作。因运行保障实施人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，追究相关公司责任。

（3）信息保密要求：乙方承诺对甲方提供的内部资料、数据和信息予以保密。未经甲方书面许可，不许以任何形式向第三方透露。乙方应与驻场运行保障服务人员签订保密协议，督促运行保障服务人员严格遵守保密规定。

3. 服务期限：自合同签订之日起一年。

4. 服务地点：甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币 陆拾叁万捌仟伍佰 元整，小写￥ 638500.00 元 。合同总价款包括但不限于：完成本项目服务所需的人工费、耗材、管理、维护、保险、利润、税金、通讯器材、办公设备、本项目的成交服务费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非因特殊原因并经买卖双方协商同意，响应单位不得再要求追加任何费用。除合同约定的价款外，甲方不再需向乙方支付其他任何费用。

四、付款方式

1. 付款步骤：

（1）合同签订之后，支付合同金额的30%作为预付款。服务期满后，甲方根据考核结果向乙方支付合同剩余70%款项。考核结果达到80分，甲方按100%支付剩余款项；达到60分，甲方按90%支付剩余款项，考核结果不足60分，甲方按85%支付剩余款项。付款前，乙方应按甲方要求提供增值税发票。

（2）在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用上述关于预付款的规定。

2.收款账户信息

乙方开户名称：苏州升合软件服务有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司苏州桐泾路支行

银行账号：552179167839

钱包ID：0042005552070632

五、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

（1）依本合同约定按期支付合同款项；

（2）依本合同约定及时组织验收；

（3）协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2.乙方责任：

乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按采购文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

六、违约责任

1.甲方违约责任：

（1）在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的5%。

2.乙方的违约责任：

（1）在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（3）乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

（4）乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

（5）乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，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、地震以及其他双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

九、违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

（3）如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下：“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响甲方人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲

方的利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2. 如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3. 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，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。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，采购文件、乙方的响应文件、成交通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式伍份，甲乙双方各执贰份，代理实施机构执壹份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.12.01

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2025.12.01

附件：考核指标

序号	考核项	分值	得分	说明	考评科室
1	日常考勤及内部管理	20		随机抽查；无故迟到、早退，未经甲方批准擅自离岗，发现一起扣 0.5 分；未按甲方要求进行内部管理，发现一起扣 0.5 分。扣完为止。	办公室
2	财政用户满意度	60		包含日常运维工作完成情况、工作态度、响应及时度等方面。取平均分。	各业务科室
3	其他用户满意度	20		包含日常运维工作完成情况、工作态度、响应及时度等方面。运维期结束后采集其他用户满意度取平均分，采集数量不少于总用户数的 50%。	其他预算单位用户
合计		100			