合同编号：

# 江苏省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”系统运维服务项目合同

合同名称：江苏省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”系统运维服务项目合同

委托方（甲方）：江苏省财政厅财政信息管理中心

受托方（乙方）：北京市太极华青信息系统有限公司

项目名称：江苏省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”系统运维服务项目

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0043

甲方（买方/委托方）：江苏省财政厅财政信息管理中心

乙方（卖方/受托方）：北京市太极华青信息系统有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述服务事项协商一致，订立本合同。

**一、合同标的**

1.1 服务内容

详见附件一《项目需求》。

1.2 履行时间（期限）

自合同签订之日起一年。

1.3 履行地点

甲方指定地点。

**二、合同金额**

本合同金额为（大写）：人民币 贰佰壹拾玖万陆仟 圆整（¥2,196,000.00）。本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的所有费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

**三、技术资料**

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 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**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵

权，由乙方负全部责任，因乙方侵权导致甲方承担赔偿责任的，甲方有权向乙方追偿并要求乙方承担甲方维权所产生的相关费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费等。

4.2 本项目在开发和实施过程中所产生的源代码、数据、文件、资料等（含附件）的知识产权均归江苏省财政厅所有。未经甲方书面许可，乙方不得用于本项目以外的其他用途。因乙方原因造成江苏省财政厅知识产权遭受侵害的，由乙方承担所有责任。

**五、产权担保**

乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**六、履约保证金**

本项目乙方无需缴纳履约保证金。

**七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 未得到甲方的书面同意，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，视同乙方严重违约，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的违约责任。

**八、合同款项支付**

8.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

8.2 合同款项的支付方式、时间及条件：

（1）合同签订且收到乙方提供的发票后，甲方于十五个工作日内支付合同总额的 40%，即人民币捌拾柒万捌仟肆佰圆整(¥ 878,400.00)；

（2）合同签订八个月且收到乙方提供的发票后，甲方于十五个工作日内支付合同总额的 40%，即人民币捌拾柒万捌仟肆佰圆整(¥ 878,400.00)；

（3）项目通过验收且收到乙方提供的发票后，甲方于十五个工作日内支付合同总额的 20%，即人民币肆拾叁万玖仟贰佰圆整(¥ 439,200.00)。

8.3 以上款项支付需在乙方出具正式发票给甲方后执行。由于甲方办理支付手续而造成的合同款支付延误，不视为违约。

## 九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十、项目验收

10.1 乙方履约结束后，甲方依法组织履约验收工作。乙方配合提供项目相关文档，包括但不限于：

（1）服务记录；

（2）需求、问题及跟踪汇总表；

（3）会议纪要；

（4）培训材料；

（5）月度工作报告；

（6）服务方案；

（7）巡检报告；

（8）工作总结报告。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，验收小组按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具《政府采购履约验收书》，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.4 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违

约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、保密要求

11.1 本合同签订前，乙方已明确知晓甲方提供给乙方的资料、数据或乙方在项目实施中应了解到的系统资料、数据（包括纸质版本或电磁介质记录的版本）均属于保密信息，除商业秘密外亦可能包括国家秘密。

11.2 乙方必须严格按照《江苏财政省级统建信息系统运行维护工作制度（试行）》及数据安全法律法规、制度相关要求履行安全保密义务。

11.3 乙方必须与甲方签署保密协议，对本项目中涉及的所有信息有保密业务，未经甲方及所服务单位书面认可，不得向任何第三方提供，不得用于本项目之外的任何其他用途。本合同约定的双方所承担的保密义务长期有效，不因本合同的变更、终止而终止。

11.4 乙方服务人员需签署保密承诺书后方可上岗工作，并必须遵守保密义务，不得泄露、篡改或删除相关信息。因乙方（或其员工）原因引起信息泄露，乙方必须承担由此造成的法律责任，其承担责任后可向具体责任人员追偿。

## 十二、违约责任

12.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值百分之五的违约金。

12.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额的万分之五每日向乙方支付违约金。乙方未提前向甲方交付发票导致合同款逾期支付的，不视为甲方违约。

12.3 乙方无故逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额万分之五每日向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可单方解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方

逾期交付处理，乙方承担相应责任。乙方拒绝更换的，甲方可单方解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

**十三、不可抗力事件处理**

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十四、解决争议的方法**

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

**十五、合同生效及其它**

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

15.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执两份。

（以下无正文）

甲方（盖章）：江苏省财政厅财政信息管理中心

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

电　　话：

开户银行：

账　　号：

乙方（盖章）：北京市太极华青信息系统有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

电　　话：010-82270088

开户银行：中国农业银行股份有限公司北京小营北路支行

账　　号：11020201040001265

签订日期：2026年 3 月 19 日

签订地：南京市北京西路 63 号

# 附件一《项目需求》

## 一、技术要求

### （一）运维涉及的系统功能

江苏省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”系统主要包括以下功能：基础信息管理、补贴发放管理、在线预警监督、公开公示管理、统计分析、统计查询、系统管理、接口管理等（江苏省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”系统2025年升级改造合同约定的一年免费运维内容不在此运维范围内）。

### （二）运维服务内容

1、软件问题咨询

对接联系现场，验证重现问题，分析跟踪问题，指导现场解决问题，确认关闭问题。软件问题如属于一卡通系统内部问题，则由运维人员直接指导用户解决；如涉及对接的外部系统（包括一体化门户、一体化主数据、一体化预算执行等），则由运维人员联系协调相应模块，各方联合排查定位问题，运维人员跟进确认问题解决后，指导用户在一卡通系统内完成验证。

2、日常应用操作指导

响应现场操作指导需求，针对现场需求提供系统操作、配置类等操作指导。应用操作如涉及对接的外部系统（包括一体化门户、一体化主数据、一体化预算执行等），由运维人员联系协调相应模块，确认外部系统操作内容，指导协助用户完成相关操作，并最终在一卡通系统内验证是否支持业务正常开展。

3、日常维护服务

（1）数据备份与恢复

按照安全运维要求，定期完成系统备份及必要的数据恢复。对数据进行备份是为了保证数据的一致性和完整性，消除系统使用者和操作者的后顾之忧，防止在异常事故下的数据丢失。

（2）系统配置调整

运维过程中，根据用户管理调整或者业务调整，对系统进行必要的配置调整，包括但不限于：用户、角色、权限、表单、流程、界面、系统控制、监控规则等。

（3）提交运维报告

严格遵循信息中心相关管理制度，根据用户咨询情况，建立运维日志，梳理常见问题，每月提交运维服务月报。

（4）BUG 修复

对非共性的系统报错进行问题定位、排查及解决。

（5）接口管理

接口包括一体化执行板块，一体化门户等。

4、系统调优服务

系统调优主要包括以下服务：性能监控、监控分析、制定优化方案及优化方案实施等。

5、系统巡检服务

（1）系统接口巡检

对系统的各类外部接口进行巡检，检查接口的数据交互频次是否正常，核对数据交互要素是否完整、一致等。

（2）系统功能巡检

对系统功能进行巡检，对系统各个功能模块的界面和流程、经办单据、数据更新等进行检查，重点功能进行模拟操作，确保功能正常实现。

（3）系统性能巡检

对系统性能进行巡检，确保应用服务运行状态和性能水平良好。

6、数据处理服务

完成基础信息、项目信息、资金信息、支付信息等数据处理服务。

数据处理服务针对财政用户，支持扩展到部门，相关单位用户。

（1）根据业务需求进行后台数据查询和临时性数据统计，查询数据库，获取临时统计业务数据，进行数据整理和校对，完成用户需要的数据输出。

（2）提供填报过程中技术服务支撑、问题答疑等，解决用户在数据查询方面可能出现的数据不准确、数据更新不及时、数据口径有误、查询条件不完善等问题。

7、应急处理服务

在出现突发情况时快速响应并协助用户解决问题。事件处理完成后，为服务对象提供准确的分析报告和有价值的建议。

## 二、实施要求

### （一）响应时间要求

系统日常运行期间提供 7*24 小时电话或电子邮件服务，接收到服务请求后，在 15 分钟内给予响应，1 小时内做出明确的响应安排，2 小时内应由具有解决故障能力的工程师做出故障诊断报告。对于一般问题 4 小时内给予解决，复杂问题 1 天内给出解决办法。

出现阻断性问题，10 分钟内响应，1 个小时内处理完毕。出现突发系统故障，影响到财政业务正常运行的，按照相关制度或文件要求，及时报告甲方，同时启动应急措施。

**（二）服务方式**

乙方应提供多种技术支持方式：

1、电话服务。乙方应提供 7*24 的电话支持服务。当用户进行电话咨询时，客服人员耐心解答相关问题。服务内容主要包括：业务咨询、操作指导、问题处理、新需求整理、建议、投诉等。

2、驻场服务。乙方应派遣运维人员在甲方指定常驻地点提供技术支持。当系统出现故障需要现场解决问题时，运维人员接到故障通知后，在规定的时间内解决问题，排除故障。

3、邮件支持服务。乙方应提供邮件支持服务方式，安排专门的运维人员通过收发邮件的服务方式，对用户系统使用过程中的反馈的各种问题进行指派、追踪、答复等支持服务。

4、即时通讯服务。乙方应通过工作群、财政工作助手即时通讯工具，受理相关问题，耐心解决，并告知用户处理情况。

5、运维助手。乙方应通过系统内部提供的运维助手工具，受理相关问题，耐心解决，并告知用户处理情况。

6、省级统建运维平台。乙方应通过甲方提供的运维平台，受理相关问题，耐心解决，并告知用户处理情况。

**（三）服务质量要求**

1、乙方应具备规范、完整的服务管理体系，规范开展相关支撑工作，完整记录服务过程和结果。定期与服务对象组织会议，沟通阶段服务成果、工作中存在的问题和后续的改进计划。

2、通过服务热线受理的服务请求，要求语言流畅，语速均匀，语音适中；电话中解答不了的问题，实时跟踪问题处理进度，并及时向服务对象予以反馈。

3、通过其他方式受理的服务请求，应在15分钟内给予响应，1小时内做出明确的响应安排，2小时内应由具有解决故障能力的工程师做出故障诊断报告。对于一般问题4小时内给予解决，复杂问题1天内给出解决办法。

**（四）培训要求**

为保障业务顺利开展，乙方应配合服务对象做好相关的系统操作培训。

培训由乙方负责师资及教材，由财政部门提供场地和培训设备并负责受训人员召集，组织实施。乙方必须指派省财政厅认可的具有相关专业资格和实际工作经验的教师及辅导人员进行培训，主要培训教员应具有三年以上的培训经验。

乙方应详细制定人员培训方案，包括培训目标、培训方式、培训内容、培训计划、培训考核等内容。

**（五）运维团队要求**

由于本运维项目涉及大量财政应用及数据处理工作，乙方在配置项目人员时，应充分考虑项目人员的稳定性因素，在保证项目人员的技术能力、业务水平、项目工作经验满足项目要求的前提下，通过选派连续工作多年的技术骨干参与项目运维服务工作；同时服务人员应对财政业务熟悉，应具有3年以上相关财政系统运维服务工作经验。同时需保证运维人员稳定，未经甲方同意，不得变更运维人员。

1、乙方应根据本项目需求提供相应的服务力量，需要为本项目配置项目经理，负责整体协调、联络和进度把控，确保服务对象能实时联系到服务人员并解决问题。

2、乙方应根据运维需求，提供不少于 11 人的运维团队。

3、服务工程师需熟悉财政业务，具备较强的系统实施、运维能力，能够及时高效地完成服务对象交办的服务内容。

4、需提供服务工程师电话、邮箱联系方式，并确保 7*24 小时的电话快速响应，及时处理相关问题；需提供应急服务支持人员电话，在非工作日或非上班时间的紧急事宜响应和处理。

5、乙方更换项目经理时，需至少提前一个月书面通知甲方，征得甲方书面同意后方可更换，更换前必须做好相关工作交接，及时更新项目团队组织架构。

6、乙方更换其他服务工程师（除项目经理）时，需至少提前 20 天书面通知甲方，并提前在内部做好培训和工作交接，征得甲方书面同意后方可更换。

7、如甲方对服务工程师不满意，提出更换需求时，乙方必须在甲方反馈后的 10 个工作日内给予更换，并做好相关工作交接。