合同编号：_____

服 务 合 同

项目名称：常州市金坛区财政局区本级及乡镇系统运维服务项目

项目编号：JSZC-320413-CZZY-C2026-0027

甲方：常州市金坛区财政局

乙方：江苏富深协通科技股份有限公司

签订地：常州市金坛区财政局

签订日期：2026 年 10 月 30 日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

一、合同标的内容、时间、地点

1.乙方根据甲方需求提供下列服务：

为区本级及乡镇财政预算管理一体化平台、非税电子化收缴系统提供运维服务，包含但不限于日常系统维护、年度结转、数据备份、故障修复、对账数据修复、季度权限审计、多频次操作培训等。

2.合同期限：自 2026 年 10 月 30 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

3.服务地点：常州市金坛区财政局。

二、组成本合同的其他文件

下列文件为本合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1.采购文件及相关资料（项目编号：JSZC-320413-CZZY-C2026-0027）；

2.乙方响应文件以及在招投标过程中所作出的其他承诺、声明、书面澄清等；

3.成交通知书；

4.甲、乙双方商定的其他文件等。

三、服务范围

1.常州市金坛区财政局区本级及乡镇财政预算管理一体化平台运维服务。

2.常州市金坛区财政局区本级及乡镇非税电子化收缴管理系统运维服务。

四、合同价款

合同总价：人民币壹佰叁拾陆万伍仟元（小写：¥1365000.00 元）。

合同总价包括竞争性磋商文件所确定的采购范围相应服务的提供、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、管理费、规费（社会保险费、住房公积金）、税金、招标代理服务费、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，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，甲方不再支付其他任何费用。

五、服务内容

（一）区本级及乡镇财政预算管理一体化平台运维

1.系统日常维护

（1）提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。

（2）完成系统初始化，编制查询报表，提供日常调整、配置服务，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、报表模板等。

（3）协调系统开发公司进行系统版本升级、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。

（4）收集、整理各类故障记录，分析具体原因并协调各方改进。

（5）提供系统实施运维文档，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。

（6）提供年度结转服务，包括建立新年度账、年底业务数据调整、上年数据结转等。

（7）提供系统回流数据的备份服务，确保数据安全性。

2.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、工作流管理、报表管理、银行接口交换中心、安全认证管理等。

（二）区本级及乡镇非税电子化收缴管理系统运维

1.执收单位支持：提供对外服务热线，解答各执收单位在开票、缴款、冲正等环节的操作问题。

2.银行对账：协助完成财政非税收入管理系统与银行的对账，定位并处理差异数据。

3.数据修正：因操作失误或系统异常导致的数据错误，乙方需协助进行底层数据逻辑修复。

4.数据备份：严格执行数据库每日全备/增量备份策略，定期验证备份集的可用性。

5.漏洞修复：根据财政局安全扫描报告，及时完成操作系统、数据库、中间件及应用程序的补丁更新和漏洞修复。

6.权限审计：每季度对系统用户权限进行清理审计。

7.培训服务：每年提供不少于2次针对新进执收单位财务人员的系统操作培训。

8.数据防泄漏：签署保密协议，运维人员不得以任何形式导出敏感执收单位及缴款人信息。

六、实施要求

1.为保障业务高峰期内系统平稳运行，缓解系统高峰期内因业务发生量增大而带来系统压力风险，要求乙方根据财政业务周期性特点，如法定节假日、重大会议和年底财政工作比较集中等时期，加大运维保障力度，增加省厅运维基地技术支持人员，保证在财政业务高峰期内系统平稳运行。

2.乙方须根据《江苏财政省级统建信息系统运行维护工作制度（试行）》（苏财办〔2023〕14号）、《江苏省预算管理一体化系统生产数据库数据变更操作规范（试行）（苏财办发〔2024〕5号）文件要求提供系统运维服务。

3.乙方按照甲方的相关规定及要求，完成日常一切运维工作。服务要充分考虑容错、应急、负载等要求，依托智能运维服务平台，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。服务模式包括现场支持、电话咨询、Email等。

4.乙方负责提供服务支持小组7*24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。

5.乙方提供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维知识库，做好问题跟踪记录。对电话服务承诺如下：

（1）工作日内实时响应客户电话。

（2）非工作日30分钟内回复客户电话。

6.故障响应标准

积极与省系统开发运维团队沟通协调，对一般故障，在半小时内响应并在1小时内解决；重大故障在2小时内解决。对于日间突发故障，要求 0.5 小时内到现场，对于夜间突发故障，要求 8 小时内到达现场。

7. 服务人员要求

为保障项目质量，需提供充足的人力资源驻场实施服务，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。驻场实施服务人数不得少于5人（包含1名项目经理），驻场工作时间与采购人工作人员同步。。

驻场实施服务人员在常州市金坛区财政局的统一领导下开展项目要求的工作，遵从甲方制定的服务质量考核管理办法要求，在系统实施阶段不能更换项目实施人员，如确需更换，须经甲方批准。

8. 安全运维管理要求

乙方必须规范日常的安全操作，通过实施必要的安全运行维护措施，保障符合财政部的总体安全策略。配合甲方定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等；配合甲方定期进行安全审计，审计内容至少包括系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，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。

9. 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；禁止绕过运维安全审计系统对基础软件进行远程维护；严格控制运维工具的使用，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。因运维实施人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，追究相关公司责任。

10. 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。乙方应与驻场运维服务人员签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

11. 乙方根据系统运行情况提供预防性维护，建立系统异常应急预案，出现故障时及时处理并反馈，针对不同突发事件提供相应的应对策略。内容包括但不限于应急响应流程、应急处置方案、重大节日、活动期间应急保障措施等方面。

12.根据实际情况安排定期或不定期的培训，具体培训需求由财政提出，根据用户的需求提供完整的培训方案并实施培训，方案内容包括但不限于培训师资力量、培训方式、培训计划等方面。

七、质量要求

乙方必须严格按照磋商文件要求、相关标准和规范实施，并无条件的接受甲方全方位、全过程的监督管理。

本项目实施过程中的一切安全责任全部由乙方负责并承担因此发生的全部费用。

八、付款方式

合同签订后 30 日内支付合同总价款 50%作为预付款;服务结束经甲方确认后再支付合同总价款 50%。

九、违约条款

1.甲方未按合同约定期限向乙方按时足额支付服务费用的，视为违约，每逾期一天，甲方应向乙方支付拖欠服务费用总额的 5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的 5% 。

2.乙方未按合同约定时间向甲方提供服务的，视为违约，每逾期一天，乙方应向甲方支付延期付款总额 5‰的违约金。若乙方逾期 10 天以上（含 10 天），甲方除了有权主张上述违约金外，还有权解除合同，解除合同通知送达之日即生效。

3.甲方无正当理由拒绝验收、拒付服务费用的，甲方应向乙方支付合同总价的 5%违约金。

4.无论乙方因何种原因不能验收服务的，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

5.乙方所提供的服务内容不符合合同约定的，甲方有权拒收，同时有权向乙方主张合同总额 5%的违约金。

6.乙方未按本合同约定的服务承诺提供服务的，视为违约，甲方有权寻找第三方解决，因此产生的所有费用全部由乙方承担，且甲方有权每次向乙方主张合同总价款 1%的违约金。

十、合同的变更和终止

本合同一经签订，甲、乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

十一、合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务，否则，甲方有权立即解除合同，并有权要求乙方支付合同总额 30%的违约金。

十二、争议解决

1.因服务质量问题发生争议的，应当邀请双方认可的第三方对服务质量进行鉴定，鉴定费由乙方承担。

2.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应当通过友好协商解决，如果协商不能解决争议的，则采取以下第 1 种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的地方人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会申请仲裁。

十三、合同生效及其他

1.本合同经甲、乙双方盖章后生效。自双方各自履行完成合同中约定的义务后，本合同自然失效。

2.合同生效后，不论市场价格如何波动，任何一方都不得要求调整合同单价。

3.合同生效后，如需要变更或解除合同的，要求变更或解除合同的一方应及时书面通知对方，协商结果以协议或纪要的形式作为合同的附件。未经对方同意，由于擅自变更或解除合同给对方所造成的损失全部由责任方承担。

4.知识产权

（1）乙方保证其向甲方提供的服务及产品未侵犯任何第三方的专利权、著作权、商标权及其他合法权利。

（2）甲方因按本合同约定合理使用产品或享有服务，而导致第三方指控甲方侵犯其专利权、著作权、商标权或其他合法权利的，由此产生的一切法律责任和费用由乙方承担，同时由乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

5.本项目的招标采购文件、投标/响应文件等文件作为本合同的附件，如与本合同有矛盾的，则以本合同为准；本合同未约定的，则按照招标采购文件要求和投标/响应文件等承诺执行。

6.本合同中的未尽事宜，双方协商解决，并按《中华人民共和国民法典》调整。

7.本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执壹份，代理机构执壹份。具有同等法律效力。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

法定（授权）代表人（签字）：_____　　法定（授权）代表人（签字）：_____

开 户 银 行：_____　　开 户 银 行：江苏银行常州新北支行

账　　号：_____　　账　　号：82602010926800

签 订 日 期：2026 年 10 月 30 日

签 订 地 点：江苏省常州市