合同编号：CXHH-XS-2025-117

“财政乡镇预算管理一体化系统”
年度标准运维服务合同

甲方：本溪满族自治县财政局

乙方：辽宁长信合惠科技发展有限公司

签订地点：辽宁省本溪满族自治县

签订日期：2025 年 3 月 27 日

“财政乡镇预算管理一体化系统”
年度标准运维服务合同

甲方：本溪满族自治县财政局　　（以下简称“甲方”）

乙方：辽宁长信合惠科技发展有限公司（以下简称“乙方”）

为明确双方的权利和义务，依据《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定，甲乙双方就乙方向甲方提供“本溪满族自治县财政局所辖乡镇预算管理一体化系统年度运维服务”的相关事宜，在平等、自愿、公平的基础上经友好协商达成一致，签订本合同，并共同信守。

第一条、项目内容、履行期限及地点

1.1 项目内容：为本溪满族自治县财政局提供本溪满族自治县财政局所辖乡镇预算管理一体化系统的年度标准运维服务（以下简称“本项目”）。

1.2 运维期限和地点

1.2.1 运维期限：自 2025 年 3 月 31 日至 2026 年 3 月 30 日。

1.2.2 履行地点：甲方指定的地点或实际提供服务发生的地点。

第二条、服务内容、方式、服务评估

2.1 服务内容：

在运维期限内，乙方为甲方提供基本保障服务。（详细服务内容见附件二）

2.2 服务方式：

2.2.1 服务方式

2.2.1.1 在线交流服务：提供网络在线通讯远程支持服务。

2.2.1.2 热线电话服务：提供 7×24 小时热线电话支持服务。

2.2.1.3 电子邮件服务：提供电子邮箱支持服务。

2.2.1.4 现场支持服务：遇到远程无法解决的技术问题，派遣工程师至甲方现场进行支持服务。

2.2.2 服务响应时间

2.2.2.1 常规服务：服务期内为甲方提供 7×24 小时技术服务支持。其中常规服务

时间为每周一至周五，上午：8：00~12：00 ；下午：13：00~18：00（5×8 小时，公共假期除外），非常规工作时间将按照应急服务响应。

2.2.2.2 电话/在线响应：对于甲方以电话形式和在线形式提交的技术问题，乙方将在收到问题后 1 小时内予以响应。

2.2.2.3 邮件响应：对于甲方以电子邮件形式提交的技术问题，乙方将在收到问题后 2 小时内予以响应（特殊情况除外，例如：网络故障）。

2.2.2.4 应急服务：非常规工作时间，对于甲方提交的技术问题，乙方将收到问题后 3 小时内予以响应。

2.2.2.5 现场响应：现场支持服务发起后，乙方将派遣工程师 4 小时内至甲方现场进行支持服务。

2.3 服务评估

甲方有权不定期地对乙方的专业服务进行评估，签发的《服务评估报告》（附件一：《服务评估报告》），视为甲方对乙方服务的意见反馈，乙方有义务根据上述报告及时调整并进一步改善服务。对于评估报告级别为“不合格”或评估报告中提出了反馈问题的，乙方应与甲方联系并协商解决评估报告中提及的问题。

第三条、合同金额和支付方式

3.1 本合同以人民币付款，合同金额为人民币（大写）叁万叁仟 元整（￥ 33,000.00 元）。

序号	乡镇名称	运维起始时间	运维结束时间	金额
1	本溪满族自治县碱厂镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
2	本溪满族自治县南甸子镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
3	本溪满族自治县田师付镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
4	本溪满族自治县清河城镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
5	本溪满族自治县草河口镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
6	本溪满族自治县草河城镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元
7	本溪满族自治县草河掌镇人民政府（本级）	2025 年 3 月 31 日	2026 年 3 月 30 日	￥3,000.00 元

8	本溪满族自治县小市镇人民政府（本级）	2025年3月31日	2026年3月30日	¥3,000.00元
9	本溪满族自治县东营坊乡人民政府（本级）	2025年3月31日	2026年3月30日	¥3,000.00元
10	本溪满族自治县高官镇人民政府（本级）	2025年3月31日	2026年3月30日	¥3,000.00元
11	本溪满族自治县连山关镇人民政府（本级）	2025年3月31日	2026年3月30日	¥3,000.00元
合计金额：		¥ 33,000.00 元		

3.2 合同金额具体支付方式如下：

3.2.1 在合同签订完成后10个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 100 %，即人民币（大写）叁万叁仟元整（¥33,000.00元）。

3.3. 本合同项下一切费用均使用人民币结算及支付。甲方向乙方付款同时乙方应出具相应发票，甲乙双方对有关商业发票、结算票据一致认同：甲方取得发票不代表甲方款项已付清，款项已付清以甲方款项全部到达乙方开户账户为准。

第四条、双方责任

4.1 甲方责任

4.1.1 负责指定系统负责人及详细联系资料。

4.1.2 甲方在使用过程出现的问题，需在乙方的指导下并配合乙方做出必要的测试；负责提供配合乙方分析、处理问题过程中所需的一切合理资源需求。

4.1.3 经乙方分析后属于第三方，如网络线路故障等问题，甲方应找第三方进行协调。

4.1.4 向乙方支付约定的合同费用。

4.1.5 在维护期限届满之日起10个工作日内组织对运维期服务进行验收评估，并于5个工作日内完成服务评估报告的签署。甲方逾期 10个工作日未进行评估也未提出任何异议的，视为验收评估合格。

4.2 乙方责任

为甲方提供合同服务范围内的运维服务，全力保障甲方的系统能够正常运行。

第五条、保密事宜

5.1 保密范围

4.1.1 合同双方在订立及履行合同过程中知悉的对方商业秘密等资料，无论合同是否成

立，不得泄密或不正当使用。泄密或不正当使用对方商业秘密给对方造成损失的，泄密方应当承担相应的赔偿责任。

5.1.2 本合同所涉及的相关秘密资料包括但不限于以下由甲方向乙方通过口头、书面、电子或其他方式提供的关于技术和系统安全及其他方面的一切数据、报告、信息、翻译资料、预测和记录等内容。乙方使用甲方提供的资料将仅用于本合同目的，任何超过本合同范围的使用都构成违约，应承担相应法律责任。

5.1.3 除非法律法规另有规定或有关行政、司法机关提出要求，未经甲方同意，乙方不得以任何形式公开本合同书及其附件的任何内容。

5.1.4 如因履行本合同目的之需要，乙方将相关信息向第三方披露的，乙方应要求该第三方承担同样的保密义务。

5.2 保密期限

保密期限为本合同签订生效之日起至本合同及项目相关的技术资料、技术秘密等成为公共信息之日止。保密期内甲乙双方均不得将合同及项目相关的技术资料、技术秘密等成为公共信息之前未经对方书面同意披露给任何第三方。

第六条、知识产权

6.1 乙方应确保其对在提供专业服务过程中所涉及的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、专有技术权、商标权、商业秘密）拥有合法的权利，任何第三方都无权根据知识产权或者其他财产权利对甲方主张任何权利或要求。

6.2 乙方应确保乙方对甲方提供的专业服务中所有知识产权拥有永久的合法的使用权。

第七条、违约责任

本合同适用中华人民共和国法律，如果甲乙任何一方违约，对方有权通知其在七日内予以更正，违约方应承担相应的违约责任，并承担因违约给对方造成的损失。

7.1 甲方的违约责任

7.1.1 由于甲方原因造成的项目运维停滞、延误，乙方不承担任何责任，在甲方提前书面通知乙方后，乙方应根据实际情况服从和协助甲方制定出新的工作计划，并按新的工作计划开展工作；

7.1.2 由于甲方不能按合同规定时间付款，每延迟 10 个工作日，按延迟部分的 1%向乙方支付违约金，但总的违约金不得超过本合同金额的 5%。

7.2 乙方的违约责任

7.2.1 乙方应合理安排专业技术服务人员，并确保人员的技术水平和能力；

7.2.2 如因乙方单方过错导致项目实施进度延长，每延迟 10 个工作日，按延迟部分的 1%向甲方支付违约金，但总的违约金不得超过本合同金额的 5%。

7.3 甲乙双方均同意本合同违约金和赔偿金总金额以合同金额的 20%为限。

第八条　不可抗力和免责条款

8.1 由于战争、暴乱、自然灾害、政变、罢工、传染疾病、国家法律变化和政府行为等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况影响本合同的履行时，遇有上述不可抗力的一方应立即以传真、电报等书面形式通知对方，并在 15 日之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的有关部门出具的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。

8.2 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地及时采取合理的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

8.3 如果因不可抗力影响本合同履行的，双方应对本合同的有关内容进行重新协商，进一步达成一个延期或终止执行本合同的协议。

第九条、争议解决

在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商的方式解决。双方协商不能达成一致时，应依照现行仲裁规则，在北京市仲裁委员会进行仲裁。

第十条、生效及其他

10.1 本合同的所有附件为本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等效力。双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。若有不一致之处，以

时间在后者为准。

10.2 本合同未尽事宜，按照《中华人民共和国民法典》的有关规定办理或签订补充协议。

10.3 本合同一式肆份，经双方法定代表人/授权代表人盖章或签字并加盖双方公章或合同专用章后生效，双方各执贰份，具有同等法律效力。

（本页下无正文）

甲　　方：本溪满族自治县财政局

盖　　章：

法定代表人/授权代表人：

签订日期：2024年3月27日

乙　　方：辽宁长信慧科技发展有限公司

盖　　章：

法定代表人/授权代表人：田卓

签订日期：2024年3月27日

附件一

服务评估报告

编号：

甲　　方：_____　　乙　　方：_____

项目负责人：_____　　工 程 师：_____

地　　址：_____　　维护期限：_____年_____月_____日

电　　话：_____ 传真：_____　　至_____年_____月_____日

根据编号为_____的《_____年度标准运维服务合同》有关约定，甲方现对乙方在前述合同项下所提供之服务进行了评估，评估结果如下：

服务内容	
评价标准	
评价/问题反馈	
综合意见	☐ 优秀　☐良好　☐合格　☐ 差 附言：

甲方：

项目负责人（签字）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件二：

服务内容列表

一级服务	二级服务	三级服务	基本保障	全面保障	VIP 定制保障	其他服务
标准服务			◆	◆	◆	✔
增值服务	巡检增值	按次巡检				
		主动巡检	◆	◆	◆	✔
		全面巡检		◆	◆	
	现场增值	按次现场				
		基本保障	◆	◆	◆	✔
		全面保障		◆	◆	
	范围增值	数据库保障		◆	◆	
		应用中间件保障		◆	◆	
		消息中间件保障		◆	◆	
		PAAS/容器平台保障		◆	◆	
	环境增值	操作系统维护				
		数据库维护				
		消息中间件维护				
		应用中间件维护				
		PAAS/容器平台维护				
		容灾方案				
	产品增值	凭证模板及电子印章制作/报表制作			◆	
定制服务	综合定制	智能运维方案/运维服务方案			◆	
	专项定制	专项巡检			◆	
		现场升级			◆	
		上线支持			◆	

		环境管理			◆	
		故障排查			◆	
		业务保障			◆	
		业务适配			◆	
		工作协助			◆	
		现场培训			◆	

注：

1、其他服务中，✔为必选，其他内容可自行选择。

2、不在列表内的服务内容，需与实施服务中心进行确认，是否能提供。

服务内容说明

1. 标准服务

(1) 软件相关业务咨询服务；

(2) 系统功能操作及有关技术咨询服务；

(3) 系统用户权限及基本数据配置服务（预算管理一体化）；

(4) 运行故障解除及数据修复远程支持服务；

(5) 系统常规新增功能需求收集与反馈服务；

(6) 版本升级更新通知服务；

(7) 提供全国产品研发及服务动态信息服务，包含各地财政改革动态、各地系统使用状况及近期重要或者频繁问题预警等信息；

(8) 现场服务满意度调查及后续跟踪回访服务；

(9) 系统巡检 4 次/年（季度巡检）。

2. 增值服务

2.1. 巡检增值

2.1.1. 按次巡检

3 个工作日内响应现场巡检需求。

2.1.2. 主动巡检

月度/重大节假日前主动巡检，12 次/年（含标准 4 次）。

2.1.3. 全面巡检

1、月度/重大节假日前主动巡检，12 次/年（含标准 4 次）；

2、重要业务期主动专项巡检；

3、3 个工作日内响应用户提出的巡检需求。

2.2. 现场增值

2.2.1. 按次现场

4 小时内响应现场服务需求。

2.2.2. 基本保障

1、现场派工：现场服务 4 小时内响应，5 人天；

2、短期驻场（数据监控、联调测试、升级支持等）：10 人天。

2.2.3. 全面保障

1、应急加强：4 小时内响应现场服务请求（不限次）；

2、短期驻场（数据监控、联调测试、升级支持等）：20 人天（含高级工程师保障 5 人天）。

2.3. 范围增值

2.3.1. 数据库保障

1、数据库巡检服务；

2、数据库配置管理服务。

2.3.2. 应用中间件保障

1、应用中间件巡检服务；

2、应用中间件配置管理服务。

2.3.3. 消息中间件保障

1、消息中间件巡检服务；

2、消息中间件配置管理服务。

2.3.4. PAAS/容器平台保障

1、PAAS/容器平台巡检服务；

2、PAAS/容器平台配置管理服务。

2.4. 环境增值

2.4.1. 操作系统维护

操作系统现场安装/配置/调优/故障排查。（Windows 系列/Linux 系列/Unix 系列/麒麟系列/统信 UOS 系列）（参照当前适配的操作系统系列范围）

2.4.2. 数据库维护

数据库现场安装/配置/调优/故障排查。（Oracle 系列/DB2 系列/达梦系列/人大金仓系列/腾讯 TDsql 系列）（参照当前适配的数据库系列范围）

2.4.3. 消息中间件维护

消息中间件现场安装/配置/调优/故障排查。（MQ 系列/TongLINKQ 系列/sigemaMQ 系列）（参照当前适配的消息中间件系列范围）

2.4.4. 应用中间件维护

应用中间件现场安装/配置/调优/故障排查。（Weblogic 系列/WAS 系列/Tomcat 系列/TongWeb 系列/sigemaAS 系列）（参照当前适配的应用中间件系列范围）

2.4.5. PAAS/容器平台维护

PAAS/容器平台现场安装/配置/调优/故障排查。（kubernetes 系列）（参照当前适配的 PAAS 平台/容器系列范围）

2.4.6. 容灾方案

公司针对用户需求定制双机热备方案、服务集群解决方案，并选派专业工程师到用户的现场完成相关软件安装以及服务搭建工作。（含 8 人天现场）

2.5. 产品增值

2.5.1. 凭证模板

新增电子凭证库业务模板。

2.5.2. 电子印章制作

新增电子印章的制作。

2.5.3. 报表制作

运维期间针对用户提出的个性化报表需求提供报表制作服务。

3. 定制服务

3.1. 智能运维方案（预算管理一体化）

根据用户的现场情况和实际运维需求动向定制个性化《智能运维方案》包括人员管理、帮助中心、运维流程管理、配置管理、监控管理、知识库、规则库、服务考核、运维文档管理等。

3.2. 运维服务方案（电子化）

根据用户的现场情况和实际运维需求动向定制个性化《运维服务方案》包括人员管理、服务管理、服务考核、运维文档管理等

3.3. 专项巡检

工程师针对用户现场情况提供针对性的巡检方案，进行专项巡检服务。根据巡检结果提出系统改进、调优建议，并对改进、调优后的系统提供运行监控服务。

3.4. 现场升级

工程师根据现场产品使用现状，以及软件版本全国更新、优化情况。主动提出升级建议和升级方案，并现场协助用户进行系统版本升级服务。包括搭建升级环境、测试联调、生产升级运行保障等相关服务。

3.5. 上线支持

工程师对运维期间的上线业务，以及周边系统相关上线业务，提供方案咨询、联调测试技术支持、测试生产环境更新、上线运行保障等相关服务。

3.6. 环境管理

工程师根据用户需求提供现场环境管理服务，包括系统部署、迁移、调优。并对软硬件运行环境的变动制定适配方案，提供相应的配置调整服务。

3.7. 故障排查

运维期间根据用户需求，安排工程师于现场进行各类系统的问题分析、故障排查、环境恢复服务。并提供相应的问题报告。（经中科江南认定确因公司系统缺陷导致的远程支持服务无法解决的数据错误与运行故障，免现场服务费用）

3.8. 业务保障

工程师为运维期间的业务点扩充（财政预算单位、银行网点等）、关键业务期间（如预算编制、预算转指标、工资发放等）提供现场保障服务，包括方案制定，数据变更、查询、核对，报表数据调整等相关服务。

3.9. 业务适配

运维期间业务口径、业务流程发生变动时，工程师根据用户需求定制系统实现方案，并于现场进行相应的系统参数、配置调整服务。

3.10. 工作协助

运维期间根据用户需求，提供协助用户工作服务。

3.11. 现场培训

运维期间根据用户需求提供现场培训服务，内容包括系统相关操作、技术、业务管理等。