

合同编号：

合 同 书

项目名称：黔南州住房公积金管理中心2025年度核心业务系统运维服
务采购项目

委托方（甲方）：黔南布依族苗族自治州住房公积金管理中心

受托方（乙方）：北京安泰伟奥信息技术有限公司

签订地点：贵州省都匀市

签订时间：2025 年 6 月

委托方（甲方）： 黔南布依族苗族自治州住房公积金管理中心

受托方（乙方）： 北京安泰伟奥信息技术有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，现就黔南布依族苗族自治州住房公积金管理中心核心业务系统运维服务项目中所需软件运维和接口开发服务， 经双方协商一致，签订本合同。

一、合同内容

1. 乙方维护清单

序号	服务名称	数量	单位
(一) 系统（软件）运维保障服务			
1	现场驻场运维服务（人员保障）	4	名
2	综合服务平台托管服务	3	项
3	电话、网络远程分析服务（公司级）	3	项
4	现场服务（公司级）	1	项
5	软件定期巡检服务（公司级）	1	项
6	软件运维服务	5	项
7	培训服务（软件）	2	项
8	应急保障演练	1	项
9	数据库系统维护服务	3	项
(二) 系统接口开发及运维服务			
10	互联互通数据接口类服务（中心端）	21	个

2. 维护服务模式

是否提供驻场服务： 是 （是/否） 驻场人数： 4

3. 服务期限

2025年12月19日前结束，服务期内提供维护清单内所有系统运维保障服务以及接口开发服务。

4. 维护服务标准

（一）系统（软件）运维保障服务

1. 现场驻场运维服务（人员保障）

（1）提供4名具有计算机相关专业的技术工程师，现场提供5×8小时运维服务对日常系统的运行情况进行监控，提供技术支持、软件优化升级服务，随时解决系统运行过程中的各种问题，负责对系统进行日结、年结护航；

（2）软件系统驻场服务

①负责指导用户正确操作业务系统，排查处理系统日常运行过程中遇到的问题，协调公司开发及处理疑难问题，并记录存档；

②认真听取用户需求，并编写需求文档，随时跟踪和汇报需求处理进展；测试验证需求更新包，测试通过后更新生成程序；

③进行定期例行巡检：每日进行巡检，系统问题整理并出具系统巡检报告；对可能出现的故障提出解决预案，并提交书面形式报告；

④人员调动：服务商有人员变更或者调动，需提前15个日历日向中心提交正式书面形式申请，在得到用户签字允许同意的情况人员方可调离。

⑤故障响应机制

重大故障：系统核心业务、数据库，无法提供服务；立即响应，30分钟之内恢复服务。

严重故障：系统核心业务、数据库仍能提供服务，但是性能受到严重影响；立即响应，1小时之内恢复服务。

一般故障：系统核心业务、数据库不受影响；立即响应，2小时之内恢复。

⑥需求更改

服务商满足中心信息化及业务相关的适应性调整需求，中心提出的用户需求分两类：

影响业务类：当天响应当天处理完毕。

非影响业务类：一般需求修改在5个工作日内处理完毕，增加模块或需要测试类需求依据分析结果制定计划。

（3）政务云涉及的软件驻场服务

根据用户现状及需求，提供长期的用户现场技术人员值守服务，协助用户巡检政务云服务以及网络的实时连通和可用，及时发现问题，实时上报用户并协助排查解决问题。对政务云性能进行检测，整体网络性能进行评估，针对网络的利用率进行优化，并提出相关建议。现场值守人员还协助用户进行政务云资源的日常运行状态的监控，对各种云资源的日志检查，对重点事件进行记录，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

具体措施：

①指派专人对政务云服务等工作进行记录；

②对软件所部署在的政务云资源做好检查工作，发现故障，及时报告，并协助用户联系或排查处理，对排查情况提交书面形式报告。

2. 综合服务平台托管服务

序号	项目名称	单位	数量	技术指标及要求
1	托管服务范围	项	1	网上业务大厅（单位、个人）
				手机 APP
				微信（公众号、小程序）
				支付宝相关服务
2	托管接入方式	项	1	通过 VPN 专线连通云平台
3	综合服务平台托管服务要求	项	1	业务安全：互联网业务的网络安全及程序由运维方负责，中心互联网程序托管于运维方云平台，且网络托管云平台所处位置基础设施完善，水电通信供应稳定，云平台内部要有相应技术手段保证整个云平台抵抗各类网络攻击，不被黑客非法入侵。

			故障切换：当出口链路或内部服务器出现异常时，运维人员可第一时间获悉故障情况，业务可根据需要自动或手动平滑切换至正常节点，保证用户访问的连续性。 服务单元层面：服务单元内部某服务器繁忙或故障时，将用户请求调度到其他正常服务器。
			客户服务 服务热线：能够负责用户报障和请求的受理，包括记录、初步支持和需求接收。
			运维服务：提供专人和 7×24 小时的运维服务。负责云服务平台软硬件的日常监控和告警管理。云资源的开通与管理、云资源的容量管理、与资源使用相关的问题处理（操作系统、数据库、应用等）等。负责网络及安全设备、服务器、存储、云平台运维管理工作、协助制定例行巡检工作等。对所有托管系统进行定期，安全评测，对存在的网络安全问题进行防护和加固。
			业务支撑：能够对中心提出的需求进行需求分析，以及程序测试等工作；负责对云平台的业务进行优化和改进；对中心业务流程和制度提出优化建议。

3. 电话、网络远程分析服务（公司级）

（1）服务商提供7×24小时全年无间断热线电话支持服务，随时解答用户使用过程中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和具体操作方法。

（2）操作人员在操作过程出错并影响运行的问题可以直接拨打热线电话进行咨询。服务商负责收集，处理用户的反馈意见，并录入到用户档案中，确保用户的所有问题能及时、准确的得到解决，保证服务质量的提高。

（3）服务商应具备远程分析服务能力。在征得用户允许，确保系统安全的前提下，软件工程师通过远程拨入方式进行故障分析，对系统进行诊断与故障排除。

①对于通过电话指导不能解决的故障,服务商在征得中心同意后,通过远程接入手段,登录到故障设备,进行故障诊断,查找故障出现的原因,指导现场运维人员处理故障;

②远程技术支持的设备具备安全管理功能,能防止非法登陆以保证设备和交换网络安全;

③远程技术支持人员在远程登录设备前,必须提前向用户申请,并征得用户书面、电子邮件或传真方式的同意;

④远程技术支持人员登录到故障设备,通过诊断,分析故障产生的原因,制定故障解决技术方案后,并将技术方案通过电话、邮件或传真等方式通知用户,经用户批准后,才能进行故障解决方案的具体实施;

⑤在远程登录过程中,远程技术支持人员通过远程登录手段向设备发送的任何指令必须形成命令日志文件。故障处理完毕后,应形成故障处理报告,同命令日志文件一同发送给中心。

4. 现场服务(公司级)

当电话或远程无法解决问题时,应用户要求,服务商将立即安排相关技术人员现场处理问题,由于距离等原因技术工程师会在接到服务单后 T+2 小时到达现场(T:从出发地到目的地所用时间)。

5. 软件定期巡检服务(公司级)

定期定制巡检计划,与用户交流确认后,严格执行系统巡检工作事项。可以按季度为计划提供健康巡检服务,并提供相关书面形式的报告及解决建议。

经用户授权,在确保系统安全的前提下,服务商应提供健康巡检,对用户的各个系统及功能事项进行预防性维护,对巡检中发现的可能存在的问题提供相应的书面形式的报告和整改建议。

6. 软件运维服务

对软件系统运维,提供现场、远程运维的方式,进行沟通,收集运行问题、业务需求,并负责程序验证。应用软件系统维护:

(1) 需求收集

驻场人员与用户业务部门随时进行沟通和交流,了解中心的真实愿望,针对用户提出的问题进行确认并形成需求文档,用户签字后可安排需求的分析、更改,现场的需求大致可分为2类:

①对于程序修改的需求,驻场人员根据用户要求编制需求文档,用户签字确认后发送至服务商进行设计开发,提交的需求经设计人员确认分析后指定开发人员进行修改;

②对于因用户误操作而带来的问题,驻场人员应对业务系统的使用者进行培训和指导,避免类似问题再次发生。

(2) 需求验证

驻场人员收到服务商返回的更新反馈后,按照需求文档、相关测试标准 and 规范进行程序检测,重点关注以下内容:

①需要关注系统性能和功能,性能值数据库和页面响应时间等;

②测试、核对需求是否实现;

③按照需求进行测试,用户对系统功能和性能验证通过后,沟通运维人员更新至生产环境;

④根据程序测试结论编制《测试报告》,在报告中应对检测结果及问题进行描述,出现问题时应及时反馈至服务商测试部门。

(3) 程序更新

程序更新前由运维人员填写《软件更新记录单》,描述此次更新的目的,更新文件的具体位置,如有数据库结构改变,将写出更新的数据库字典,新增插件需详细描述插件的安装配置方法等。

①程序更新步骤和方法

程序更新时先更新脚本,再更新程序;如果软件更新包中未包括脚本直接更新程序即可。更新脚本时先更新table脚本,再更新proc脚本。

程序更新分为整版更新和增量更新,整版更新应先备份生产库上的程序,验证无误后再进行更新;增量更新先备份程序或更新文件,再根据文件路径进行增量更新,要先更新类文件,再更新页面。

更新程序后将重新生成或部署程序。

②更新生产环境应指定专人负责更新，更新时按程序包的接收时间依次更新，编制《软件更新计划》。

③检查更新是否存在问题，通过后台中间件观察输出日志确定性能，程序更新成功，在更新计划中签字并归档；更新失败，描述失败原因，签字归档，进入分析阶段。

（4）基础软件维护：

①由运维团队对操作系统、中间件、安全管理软件等基础软件进行日常维护；

②每日检查应用服务器、中间件服务器、安全管理软件等设备是否正常；

③通过后台中间件观察输出日志，确定软件性能。

（5）第三方协同维护

协助数字CA、本地或异地灾备等第三方承建公司完成并做好系统对接以及软件系统部署工作。

（6）其他：

根据用户的工作需要和政策变化，新增功能事项或修改系统内的功能、模块，并完成相关功能模块的开发、测试、部署、上线、培训。

7. 培训服务（软件）

（1）培训服务要求

在运维期内不定期为用户提供软件运维培训，并提供详细的运维培训方案，培训的形式由服务商与用户协商而定：

①每年提供至少2场且不少于70人次（用户内）的系统运维培训或系统相关安全知识、技能培训。

②根据用户工作需要，不定期对系统新增功能、用户方新增人员、轮岗人员、系统管理员进行培训业务操作及系统培训。（2）业务培训服务

协助用户对目前正在使用住房公积金网上业务大厅（单位版）的缴存单位提供业务指导、业务培训，必要时上门解决问题，每年至少提供一次。

8. 应急保障演练

配合用户提供灾备演练服务,根据实际需求,在应用或者数据集双活层面开展灾备场景的真实切换演练,并对整个演练过程进行实施、记录、总结;对各应用系统,按实际情况和需求,每年至少提供一次灾备演练。

9. 数据库系统维护服务

协助用户完成数据库日常运维,包括但不限于数据库软件的安装配置,数据库的新建、删除、参数修改,基本性能和功能指标的监控,产品升级,安全补丁升级,sql性能调优,数据库性能调优,运维文档梳理和维护,死锁处理,阻塞会话处理,数据库服务器空间管理,数据库相关故障定位分析和处理,告警日志监控,定时任务监控等。

(1) 事件及问题处理

①数据文件修复、数据库重启、数据库解锁;

②对重复发生的事件处理;

③对严重的事件进行处理。

(2) 系统优化调整

参数调整、改善版本升级、打补丁、定期备份。

(3) 性能分析

根据数据库的运行记录、业务发展趋势,进行分析,提出处理或改进的建议方案。

(二) 系统接口开发及运维服务

1. 根据国家、贵州省、黔南州相关文件及国有企业文件用户工作要求,需要完成或配合完成的数据互联互通接口开发或运维;

(1) 提供平台报表插件spreadjs授权(共1个);

(2) 数据监管平台中心端(对外数据交换,主要是银行数据);

(3) 银行商贷接口(中心端+核心业务改造,共9个)(工商银行、贵州农信、建设银行、中国银行、农业银行、交通银行、贵州银行、贵阳银行、邮储银行商

贷月对冲接口，共9个)；

(4) 省监管平台数据共享对接接入(共1个)：按照省厅监管处工作整体部署要求，实际功能进行完全适配，适配省公积金监管平台功能；同时，将中心对外数据交互接口进行标准化改造梳理，按照要求上传至省级平台(不含共享使用数据及核心改造)；

(5) 高效办成一件事(中心端，共6个)：

①个人退休“一件事”：1) 改造离休、退休提取事项对接模式；2) 对接试政务中心新增退休“一件事”事项，涉及到表单解析，一件事档案材料解析；3) 改造公积金系统同时支持原离休、退休提取标准化事项与退休“一件事”事项。

②住房公积金个人住房贷款购房“一件事”：住房公积金个人住房贷款购买预售商品房“一件事，通过贵州省政务服务网高效办成一件事专区提交网上申请，与贵州政务服务网以单点登陆+页面跳转方式实现与公积金个人网厅系统融合。

③企业迁移登记“一件事”：1) 对接市场监管系统，市场监管部门企业发生迁移登记后，通过省数据平台接口联动实现公积金系统企业下【个人账户封存】业务适配；2) 对接市场监管系统，市场监管部门企业发生迁移登记后，通过省数据平台接口联动实现公积金系统【单位开户登记】业务适配；3) 对接市监局研发“公积金中心接收市场监管局数据”接口，“进度办理结果反馈”接口。

④企业信息变更“一件事”：1) 对接市场监管系统，市场监管部门企业发生迁移登记后，通过省数据平台接口联动实现公积金系统【单位信息变更】业务适配；2) 对接市监局研发“公积金中心接收市场监管局数据”接口，“进度办理结果反馈”接口；3) 上架“公积金中心接收市场监管局数据”接口到省数据共享平台。

⑤企业上市合法合规信息核查“一件事”：研发“企业缴存公积金信息查询”接口，调试通过并上架到省数据共享平台。

⑥企业破产信息核查“一件事”：研发“企业缴存公积金信息查询”接口，调

试通过并上架到省数据共享平台。

(6) 其他符合国家住建部、贵州省或黔南州政府相关文件要求的接口类开发任务，具体要求根据实际工作量商定。

2. 接口开发运维服务

(1) 全国住房公积金数据平台项目（税务上报平台）运维；

(2) 数据监管平台（中心端）运维；

(3) 住建部小程序（查询、异地转移接续）运维。

二、乙方责任

1. 保证系统正常运转，如系统发生故障，必须在规定的响应时间内做出响应，并提出故障排除方案；如乙方未能在约定时间内做出响应并故障排除，给甲方造成损失的由乙方承担赔偿责任。

2. 负责软件系统故障恢复；

3. 向甲方提供咨询和有关技术资料的义务。

4. 乙方应在服务期间提供4名现场驻场运维服务人员，如有离职等原因导致人员空缺的，应在10个工作日内补齐，未在10个工作日内补齐的，服务费按照300元/人/天进行扣减直到人员到达现场开展服务工作。

三、甲方责任

1. 如实向乙方反映系统的状态和故障情况，保护现场；

2. 配合乙方做好技术维护，如数据备份等；

3. 如甲方变更或在系统内添置其它系统软件，应及时通知乙方；

4. 甲方应当按照本合同之约定支付合同款项；

5. 甲方应对乙方聘请的会计师事务所发送的关于乙方与甲方之间业务往来事实的相关函证进行盖章确认。

四、以下情况，乙方不负责维护或另行收费处理

1. 由于甲方操作不当，或使用保管不当造成系统损坏；

2. 由于火灾、地震、战争等不可抗力造成系统损坏;

3. 非乙方维护范围内的系统软件。

五、服务费用及支付方式

1. 服务费共计:人民币壹佰伍拾贰万捌仟捌佰元整(¥1528800.00元)

2. 甲方应按照以下方式支付本合同款项:

(1) 一次性支付:甲方应在2025年11月30日前完成验收,验收通过后5日内向乙方一次性支付合同金额100%,计人民币壹佰伍拾贰万捌仟捌佰元整(¥1528800.00元)。

(2) 分期支付: /。

3. 付款采用银行转账方式结算,结算时乙方按照实际付款金额提供等额的增值税发票(税率6%)。

4. 服务过程中发生的各项差旅费等不再另行收取。

六、乙方收款信息:

开户银行: 中国工商

名称: 北京安泰伟奥

账号: 0200000040920

七、争议的解决

双方合同履行过程中发生争议,双方应协商解决协商不能解决的,任何一方
可向原告方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、保密条款

甲乙双方均应对双方的合作内容、业务数据、商业秘密、客户信息、本合同
及与合同有关的计划和项目书等所有信息和经声明的保密资料依法负永久保密
义务,不得任何形式泄露上述内容予任何第三方(如因遵守法律法规规定或有权
机关的要求、投标需要而进行披露的除外),亦不得使用相关资料用于本合作项
目以外的任何用途。如有违反本条约定,由违约方承担由此造成的一切损失。保
密条款不因本合同的解除、变更、终止而失效。

九、其他条款

1. 本合同自双方法定代表人（负责人）或其授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。

2. 附件（如有）是本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

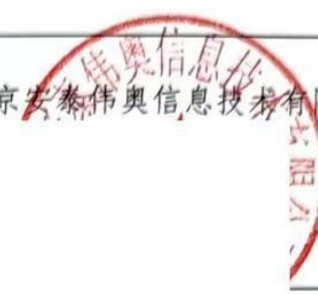
3. 本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，均具有同等法律效力。

附件一：项目服务考核评价标准

附件二：黔南州住房公积金管理中心 2025 年运维服务满意评价表

（以下无正文）

签署页

甲方：黔南布依族苗族自治州住房公积金管理中心 (盖章) 	乙方：北京安泰伟奥信息技术有限公司 
法定代表人(负责人)或授权代表(签字): 2	112
签订日期: 2025.6.13	签订日期: 2025.6.13
地址: 贵州省都匀市京都广场A栋2单元6楼	地址: 北京市北京经济技术开发区西环南路26号院25号楼
邮编: 558003	邮编: 100176
联系人: 唐海	联系人: 刘志
电话: 18985	电话: 138118
传真: 0854-	传真: 010-6
Email: heli	Email: liuzh

附件一：项目服务考核评价标准

按照项目招标文件要求，乙方应向甲方提供专业的服务。服务能力须保证系统的可用性和安全性。服务质量考核自开始计费当月起，服务质量考核每计费年度考核一次，按照百分制进行计算，考核标准参照表，其结果应用在本年度服务合同中签署，考核分数与绩效考核比列（按绩效考核比列支付运维服务费用，公式：应支付费用金额=合同金额*绩效考核比例）具体如下：

考核分数	绩效考核比例	备注
分数 ≥ 90	100%	/
$90 > \text{分数} \geq 80$	90%	/
$80 > \text{分数} \geq 70$	80%	/
$70 > \text{分数} \geq 60$	70%	/
$60 > \text{分数}$	60%	/

服务质量考核，具体见下表：

考核表（备注：考核总分=100-扣减的分值）

项目名称	黔南州住房公积金管理中心 2025 年度核心业务系统运维服务采购项目				
服务名称	考核项		佐证材料	分值	得分
系统运维保障服务（70分）	现场驻场运维服务（人员保障）	提供 4 名具有计算机相关专业的技术工程师进行驻场服务（需遵守中心日常管理，日常考勤）：严格遵守甲方的管理制度。驻场人员不能胜任岗位要求，出现责任事故或无法在合理的规定时间内完成工作，否则每发生一次扣除 5 分；		16	
		乙方因人员变动等原因调整驻场人员，需提前 15 个日历日通知甲方，并做好人员培训、交接工作，变更的驻场人员必须符合驻场人员资质等要求，否则每发生一次扣除 2 分；运维服务期内驻场人员变动不得超过三次（甲方要求除外），否则每发生一次扣除 3 分；		12	
	综合服务平台托管服务	综合服务平台托管服务当出口链路或内部服务器出现异常时，运维人员可第一时间获悉故障情况，业务可根据需要自动或手动平滑切换至正常节点，保证用户访问的连续性；未获悉异常且未及时报告甲方，导致服务渠道业务停		4	

		办，每发生一次扣除 2 分。			
	电话、网络远程分析服务（公司级）	电话、网络远程分析服务（公司级）提供 7*24 小时全年无间断热线电话支持服务，随时解答用户使用过程中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和具体操作方法，若在甲方发生咨询后 2 小时内未作出回复（或未作出解释说明），每发生一次扣除 1 分。		4	
	现场服务（公司级）	当电话或远程无法解决问题时，应用户要求，服务商将立即安排相关技术人员现场处理问题，由于距离等原因技术工程师会在接到服务单后 T+2 小时到达现场（T：从出发地到目的地所用时间），若出现问题未按要求解释或回复，每发生一次扣除 2 分。		4	
	软件定期巡检服务（公司级）	软件系统驻场服务进行定期例行巡检：每日进行巡检，系统问题整理并出具系统巡检报告，否则每缺少一次扣除 0.5 分； 软件定期巡检服务（公司级）按季度为计划提供健康巡检服务，并提供相关书面形式的报告及解决建议，否则每缺少一次扣除 2		10	

		分；			
		对可能出现的故障提出解决预案，并及时向甲方提交书面形式报告(5个工作日内未提交或未向甲方作出解释的)，每发生一次扣除3分。			
	软件运维服务	对软件系统运维，提供现场、远程运维的方式，进行沟通，收集运行问题、业务需求，并负责程序验证。对运维过程中发现的问题，未按约定时间处理或解释，每出现一次扣除2分。		10	
	培训服务	在运维期内不定期为用户提供软件运维培训（每年不少于2次），并提供详细的运维培训方案，培训的形式由服务商与用户协商而定，若未完成服务，缺少一次扣1分。		2	
	应急保障演练	应急保障演练根据实际需求，在应用或者数据集双活层面开展灾备场景的真实切换演练，并对整个演练过程进行实施、记录、总结；对各应用系统，按实际情况和需求，每年至少提供一次灾备演练，否则扣除2分；		2	

	数据库系统维护服务	提供数据库日常运维，包括但不限于数据库软件的安装配置，数据库的新建、删除、参数修改，基本性能和功能指标的监控，产品升级，安全补丁升级，sql 性能调优，数据库性能调优，运维文档梳理和维护，死锁处理，阻塞会话处理，数据库服务器空间管理，数据库相关故障定位分析和处理，告警日志监控，定时任务监控等。对数据事件处理不及时，每发生一次扣除 2 分。		6	
系统接口开发运维服务（20 分）	接口开发及运维服务	根据国家住建部、贵州省、黔南州相关文件及国有企业文件用户工作要求，需要完成或配合完成的数据互联互通接口开发对接和接口运维工作。		20	
客户满意度（10 分）	中心科室和管理部满意度评价	《运维服务满意评价表》中如有科室或管理部在“对本年服务工作是否满意”选项勾选不满意，1 例扣 0.5 分		10	

总分：					
专家 意见：					
专家 签字：					

