

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

中卫市住房公积金管理中心信息化项目综合运维 服务合同

委托方（甲方）：中卫市住房公积金管理中心

服务方（乙方）：宁夏希望信息产业股份有限公司

签订地点：银川市

签订日期：2022 年 12 月

委托方(甲方): 中卫市住房公积金管理中心

服务方(乙方): 宁夏希望信息产业股份有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定,经甲方公开招标,乙方中标,依照招投标规则,本着“平等互利、真诚合作”的原则,就中卫市住房公积金管理中心信息化项目综合运维服务(“以下简称综合运维服务”)相关事宜,签订本合同:

一、合同内容

甲方针对中卫市住房公积金管理中心信息化项目综合运维服务招标范围所确认的本合同服务范围内全部服务项目交由乙方给予运营和维护。

二、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、负责综合运维服务的组织领导、协调配合、政策解释、信息对接、监督管理和考核工作;

2、负责协调综合运维服务中数据接口对接工作,加大信息化投入,保障基础数据安全稳定,为综合运维服务的日常运营和后期维护提供便利;

3、甲方发现乙方综合运维服务中存在缺陷、漏洞等问题的,及时告知乙方,乙方在收到甲方告知后,应及时给予改进、修复,并能够做到满足系统的正常运行,一般性的问题不得超过3小时给予回应,重大问题不得超过12小时给予回应,在本项目服务范围内的全部费用由乙方承担;

4、负责按季度对综合运维服务工作进行考核验收，考核验收合格后按时向乙方支付综合运维服务外包费用；

5、合同期内，如甲方根据综合运维服务的实际使用情况，需变更或增加运营人员数量及服务项目，原则上应在维持本合同总价款的基础上与乙方协商达成共识后，向乙方提出变更或新增运营人员数量及服务内容，甲方结合实际增加费用及中标单价核算费用后向乙方支付相应新增费用。

（二）乙方的权利和义务

1. 运营服务

（1）综合咨询

1) 与在站群渠道咨询的缴存职工进行在线互动交流，包括但不限于咨询、建议和投诉。对用户使用网站过程中遇到的疑问及时准确无误的给予回复；

2) 站群各中心留言板内容回复、微信公众号留言内容回复、运营人员住房公积金业务知识培训；

3) 与在微信渠道咨询的缴存职工进行在线互动交流，包括但不限于咨询、建议和投诉。对用户使用微信过程中遇到的疑问及时准确无误的给予回复；

4) 与在网上业务大厅渠道咨询的缴存职工进行在线互动交流，包括但不限于咨询、建议和投诉。对用户使用网上业务大厅过程中遇到的疑问及时准确无误的给予回复；

5) 与在手机 APP 渠道咨询的缴存职工进行在线互动交流，包括但不限于咨询、建议和投诉。对用户使用 APP 过程中遇到的疑问及时准确无误的给予回复；

6) 与在 12329 热线渠道咨询的缴存职工进行语音和人工互动交流,包括但不限于咨询、建议和投诉。对用户使用六大服务渠道过程中遇到的疑问及时准确无误的给予回复。

(2) 文案创作、视觉设计、数据分析

1) 对六大服务渠道所需的文字内容进行创作、编写:站群文章编辑;微信公众号图文消息内容创作、编写;手机 APP 文章编辑;网上业务大厅办事指南内容梳理、统一;更新综合服务平台知识库,梳理业务知识;制定 12329 短信渠道业务短信模板;

2) 对住房公积金综合服务平台现有渠道信息发布类功能进行日常维护及更新;对中心提供的资料进行排版、上传及发布,资料出现问题时,及时与中心联系核对;每周主动联系中心确认信息发布内容;

3) 通过通俗易懂的文字、生动的语言,向广大缴存职工宣传及普及住房公积金相关政策及知识,帮助缴存职工更好的理解住房公积金业务,配合中心线上宣传综合服务平台,每半年针对综合服务平台进行线上满意度调查,形成满意度调查报告上报甲方;

4) 优化六大服务渠道界面视觉效果,使各渠道符合时代审美趋势,为用户提供更好的用户体验,从而起到更加广泛的传播作用,不断扩大用户量;定期对网站、微信、手机 APP 进行整体改版,做到内容更新及时性,宣传的新颖性,政策解读的准确性和实时性;

5) 涉及四大服务渠道的音频、视频、图形图像、web 前端的相关工作并做到准确无误;

6) 在各渠道对各中心下发的政策及通知等进行排版及美化,起到更广泛的传播作用;

7) 将住房公积金综合服务平台各大服务渠道产生的数据进行收集、统计，对数据进行分析并形成报告，以可视化方式展示分析结果并上报甲方；

8) 通过各渠道后台收集的用户数据，对各渠道访问量及用户量进行数据的统计及分析，从而发掘综合服务平台潜在用户，并根据用户使用习惯及关注热点对平台进行优化，以达到最优的用户体验。

(3) 软件系统运营

- 1) 配合设计人员对六大服务渠道进行改版；
- 2) 每周一次检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；
- 3) 每月一次对数据库进行优化，提高数据库运行效率；
- 4) 保障软件程序运行稳定，定期进行备份；
- 5) 定期对六大服务渠道、中间件运行情况，及时优化完善系统；
- 6) 配合系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和六大服务渠道的相关工作；
- 7) 保证系统正常运行的情况下，负责应用支撑软件升级；
- 8) 为国家级住房公积金综合服务平台数据对接预留接口；
- 9) 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；
- 10) 以《住房公积金综合服务平台建设导则》为基准，与甲方协商及时对综合服务平台现有服务进行升级；
- 11) 协助中心完成网站普查；
- 12) 及时解决日常运营过程中出现的问题；
- 13) 按照中心要求对缴存职工进行网上业务大厅系统使用培训；
- 14) 每月一次对中心六大服务渠道使用情况进行巡检和收集反

馈意见；

15) 为妥善应对和处置安全突发事件、确保软件系统的运行安全和数据安全。

(4) 综合服务平台数据中心硬件系统运营

1) 负责对数据中心的网络和系统在性能容量、可靠性、安全性等方面的分析，为网络安全及系统优化提供建议；

2) 负责日常维护保养数据中心的网络设备、服务器、防火墙、专线设备等；

3) 负责文档管理、编制、整理系统文档，记录数据中心的设备及其使用状况，实现系统文档管理的规范化；

4) 对数据中心的硬件设备运行状态进行检查，熟悉各设备、系统应用等情况，对硬件设备、系统应用的调整及维护提供建议；

5) 负责数据中心的服务器、防火墙、网络设备、专线设备等硬件设备的维护；

6) 负责数据中心的网络信息安全，采取严格的保密措施，防止非法用户入侵，防止木马或病毒传播；

7) 负责数据中心的硬件系统备份，对重要的网络设备、防火墙及网闸等重要配置文件及授权文件，定期人工备份，确保硬件系统的稳定安全；

8) 每月对数据中心网络进行一次安全漏洞扫描，根据扫描结果对漏洞问题进行修复，做出响应；

9) 每月检查数据中心各区域防火墙的安全访问策略及统计报表，记录是否有黑客攻击事件，并提供安全建议，将网络风险降低到最少；

- 10) 负责定期检查数据中心的硬件设备系统和网络运行状态;
- 11) 负责综合服务平台支撑设备的整机维修;
- 12) 提供 7×24 技术支持服务, 故障响应时间不超过 30 分钟, 硬件故障解决时限不超过 6 小时;
- 13) 对数据中心机房提供 5*8 小时驻场服务;
- 14) 针对数据中心设备具体应用环境及业务要求, 制定设备在遇到重大故障且可能影响生产系统运行时所要采取的应急处理方案, 确保在设备故障时, 生产业务能在最短时间内恢复正常;
- 15) 在重大节日或活动期间, 做好数据中心 24 小时信息安全值班工作。

(5) 网络安全运营

- 1) 对数据中心的主机、数据库、网络、应用系统每月定期进行漏洞检查, 每次漏洞扫描完成后, 提交完整的网络安全状况评估报告, 提交本次评估结果和上次评估结果的对比分析;
- 2) 对数据中心的安全设备访问管理限制, 设置帐户策略。配置安全设备访问控制规则集, 确保访问控制规则集依从安全策略规划, 以满足全区住房公积金综合平台网络安全需求, 实现安全目标;
- 3) 确保对外展示数据的脱敏处理;
- 4) 完善和补充数据中心相关安全管理制度, 包括但不限于安全管理机构和人员、安全建设和安全运维等。

(6) 系统日常管理

保障综合服务平台系统正常运行; 综合管理系统的维护; 数据交换平台维护; 综合服务平台数据备份等。

(7) 运营团队质量管理

负责运营服务团队整体管理以及内部管理考核；向甲方按月提供运营服务报告并提出建议；制定完善运营服务管理制度。

2. 云端安全服务以及云端数据库服务

(1) 安全防护

1) 提供防恶意软件防护，恶意代码包括：病毒、蠕虫、木马后门；实时扫描、预设扫描及手动扫描功能；包含清除、删除、拒绝访问或隔离恶意软件，检测到恶意软件时，可以生成警报日志；

2) 在操作系统和应用程序安装补丁之前对其漏洞进行防护，以提供及时保护，使其免受已知攻击和零日攻击，漏洞规则可保护已知漏洞，使其免受漏洞攻击；

3) 定制化入侵检测服务。包括：入侵防护、数据泄露防护、高级威胁防护、僵尸网络发现、防病毒、流量控制、应用管理等服务；

4) 定制化云堡垒机服务，对网络访问进行点对点安全访问限制。包括：账号管理、统一认证、集中授权、资源管理、行为审计、审计报告等服务；

5) 定制化防火墙安全服务。包括：应用管理、自定义应用、未知应用自识别、应用过滤器、用户身份识别、日志记录和统计报表、事件关联分析（ECA）等服务；

6) 定制化安全扫描服务。按月提供漏洞扫描报告；

7) 主机安全防护：资产清点、主机加固、文件防篡改、漏洞利用防护、网络攻击防护、恶意代码查杀、内网安全（微隔离、流可视化）、攻击溯源等；

8) 定制化的云端态势感知服务。包括：展示与应用、安全监测

中心、安全分析中心、安全响应、威胁情报管理、资产管理等服务；

9) 定制化日志审计服务；

10) 定制化数据库审计服务；

11) 每季度提供安全服务运行报告。

(2) 云端数据库服务

云端数据库服务能够满足公积金中心业务系统软件及历史数据迁移的软件部署及使用需求；支持多服务器集群(Cluster)并行处理方式，支持双机或多机系统运行，并自动实现并行处理及均分负载，在服务器故障时能够实现容错和无断点恢复，保证前端应用不受影响。

(3) 数据备份服务

通过云端备份方式，实现数据实时备份，最大限度的保护数据安全。

(4) 数据专线服务

1) 电子政务外网数据专线

建设地址：公共云平台与中卫市住房公积金管理中心机房；

宽带：50M；

数量：1 条。

2) STN 电路

建设地址：从中心机房到各管理部；

宽带：50M；

数量：1 条。

3. 住房公积金数据上报系统运维服务

负责住房公积金数据上报系统运维服务，按照住建部全国住房公积金数据上报系统要求，每天按时向住建部报送住房公积金业务数据，确保中卫市住房公积金数据上报系统平稳运行。

三、考核

甲方定期听取运营服务团队工作汇报，根据《宁夏回族自治区住房和城乡建设厅住房公积金综合服务平台考核办法（暂行）》对乙方进行综合量化考核，并根据考核结果支付相关费用。

四、合同价款、支付

（一）合同价款

总价款人民币：肆佰叁拾叁万伍仟元整(¥4,335,000.00元)，累计服务期三年，合同一年一签，每年人民币：壹佰肆拾肆万伍仟元整(¥1,445,000.00元)，含信息服务费。

（二）付款方式

本合同支付方式为：

1、2023年6月30日前，甲方根据上半年考核结果向乙方支付相应费用，支付金额不得超过合同总金额的50%，计人民币柒拾贰万贰仟伍佰元整（¥722500.00元）；

2、2023年12月31前支付一次，合同期满前15日内，若乙方全部达到本合同考核要求的，则甲方向乙方支付合同金的50%，计人民币柒拾贰万贰仟伍佰元整（¥722500.00元）；若乙方在服务期间有未达到本合同考核指标要求的，则甲方在扣除考核费用后向乙方支付合同剩余款项。

3、具体扣费标准将参照《宁夏回族自治区住房和城乡建设厅住

房公积金综合服务平台考核办法（暂行）》执行。

五、合同履行的期限、地点和方式

（一）合同履行的期限

1. 合同有效期为壹年，自 2023 年 1 月 1 日起至 2023 年 12 月 31 日止。

2. 若合同到期前一个月，甲乙双方均未对本合同提出异议，则该合同自动延续一年，延续至服务期满为止。

3. 若合同服务期满前，甲方未能完成下一年度运维服务招标等工作，为保障不间断的向缴存单位和职工提供高效的公积金服务，则由乙方继续提供合同约定的所有服务，直到甲方完成新年度的招标工作，期间产生的服务费用按照合同约定价款和规则进行支付。

（二）合同履行的地点和方式

本合同在银川市履行，合同自双方签字盖章生效。

六、保密条款及约定

（一）乙方在运营综合服务平台的过程中，涉及甲方的软件、硬件及运营服务所有相关信息、数据，包括但不限于甲方提供的纸质的和保存在乙方计算机上的重要政府文件、其他需保密的重要信息、数据均属保密内容。

（二）凡未经甲方书面同意，以口头或书面等形式提供涉及保密内容给第三方的行为均属泄密。

（三）本合同履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的涉密信息，对此双方皆应谨慎地进行披露和接受。

（四）非经征得甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合

同履行完毕后，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方涉密信息。

(五) 除法律法规规定或国家有权机关（法院、检察院等）要求并按照法定程序办理外，任何一方都不得向第三方提供或透露因签订和执行本协议所获得的另一方的任何秘密（包括但不限于对方及对方客户的注册信息和交易信息、经营秘密、技术秘密、数据和资料等），任何一方的知情人员都负有保密义务。乙方有对接触甲方敏感数据的员工进行严格的审查和保密义务，确保其员工使用甲方数据的安全性。

(六) 双方约定保证其雇员及代理人履行本条的保密义务并对其违约行为承担责任。

(七) 本协议下保密义务不因协议的终止而失效，保密义务为长期。

(八) 上述保密义务不适用以下情况

1. 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；
2. 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；
3. 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；
4. 向第三人披露过的，且第三人不承担保密义务；
5. 独立开发或获取的信息；
6. 法律强制披露；
7. 经披露方书面许可。

(九) 信息安全

1. 甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。

2. 乙方保证甲方所提供数据仅用于此项目。乙方不得将数据用于项目以外的任何用途，不得将甲方数据用于任何以盈利为目的的项目。乙方在执行项目时如需对数据进行复制，应提前告知甲方，在征得甲方同意后，方可进行。

3. 甲方有检查乙方所采取的安全措施是否符合上述规定的权利，对于不符合有关保密及安全措施，可以要求乙方立即整改，对此乙方应当无条件服从。

4. 对网络及安全系统予以必要的维护、升级，以确保数据传输的安全、完整。发生故障，须赔偿由此给对方造成的损失或挽回相应影响。

七、违约责任

(一) 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

(二) 乙方应按合同所规定的服务内容认真完成所有运营服务工作，如乙方违反合同约定的，应当向甲方支付合同总价 30% 的违约金，给甲方造成损失的，还须赔偿损失，违约金不折抵损失赔偿金。

(三) 如甲方因主观原因未按合同规定的期限付款，每延期 1 天，甲方应向乙方支付未付款 0.01% 的违约金，但违约金的总数不超过未付款的 30%。

(四) 保密违约：任何一方违反本合同所规定的保密义务造成另一方损失的，违约方应承担赔偿责任。

(五) 如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，应以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应于 7 天内答复对方，并支付违约金。

如双方不能就此达成一致意见,将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷。

八、不可抗力

(一) 不可抗力事件系指在签订本合同时无法预见及不可避免的事件,地震、台风、自然灾害、战争等。

(二) 任何一方在不可抗力的情况下延迟或不能履行其与本合同项下义务的,应在不可抗力发生后 5 日内书面通知对方并提供相应证明材料,在因不可抗力事件延迟或未履行本合同项下义务的限度内,不对另一方承担责任。

九、争议的解决办法

在本合同履行过程中发生争议,双方应当协商解决,也可以请求上级主管部门进行调解。双方协商、调解不成的,可向甲方所在地人民法院诉讼解决。

十、其它约定

(一) 本合同一式陆份,甲方持贰份,乙方持贰份,公积金监管处壹份,招标代理公司壹份,具有同等效力。

(二) 除双方在合同中规定的条款外,甲乙双方均认为有必要确定且双方均同意接受的与该交易相关的其他条款,均以合同附件或其他形式另行规定,并构成本合同不可分割的组成部分。

(三) 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后,本合同自然终止。

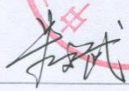
(四) 本合同经甲乙双方签字盖章生效后,非经甲乙双方签署同意,任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

(五) 非经甲乙双方书面同意,任何一方无权转让、转包本合同

及该合同规定的全部或部分权利、义务。

(六) 本合同未尽事宜，由买、卖双方另行协商。

本页为签字页。

委托方 (甲方)	名 称		中卫市住房公积金管理中心 (签章)	
	法定代表人或授权代表人		 (签章)	
	联系人		杜修臣	
	签订日期		2022年 12月 14日	
	电话	0955-7068865	传真	
	开户银行			
	帐 号			
承包方 (乙方)	名 称		宁夏希望信息产业股份有限公司 (签章)	
	法定代表人或授权代表人		 (签章)	
	联系人		姜慧娟	
	签订日期		2022年 12月 14日	
	住址 (通讯地址)		银川市金凤区宁安南街 490 号 4 号楼	
	电话	0951-3816917	传 真	0951-3816923
	开户银行		中国银行银川市人民广场支行	
	帐 号		106057404868	