

合同编号：

财政预算管理一体化系统 技术支持服务合同

甲 方： 兴安盟财政局

乙 方： 内蒙古金财信息技术有限公司

签订日期： 2025年10月27日

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的有关规定，经双方友好协商一致，双方自愿签订本合同。

第一条、项目内容

受甲方委托，乙方为甲方提供财政预算管理一体化系统的技术支持服务工作。

第二条、项目范围和期限

一、项目范围：在兴安盟财政局完成财政预算管理一体化系统的技术支持服务工作。

二、本项目服务期：壹年。

本合同按照自然年度计算，从2025年1月1日至2025年12月31日。

第三条、服务模式

一、财政端标准化服务

（一）服务内容

1. 向用户提供系统操作、系统运行环境问题排查等技术支持服务。
2. 向用户提供系统功能设置及相关业务流程、规则的咨询服务。
3. 解决系统漏洞或系统数据异常类问题。
4. 以财政区划为单位，提供 2 次线上培训。
5. 提供系统操作文档、培训资料等。

（二）服务方式

1. 拨打统一技术服务热线：400-0471-010 提出服务请求。
2. “客服云平台”（微信搜索内蒙古金财信息技术有限公司）在线问题受理服务，可实时查询服务受理的进度和结果。
3. 微信服务群在线问题受理服务。

二、预算单位端标准化服务

（一）服务内容

1. 向用户提供系统操作、系统运行环境问题排查等技术支持服务。
2. 向用户提供系统功能设置及相关业务流程、规则的咨询服务。
3. 解决系统漏洞或系统数据异常类问题。
4. 以财政区划为单位，提供 2 次线上培训。
5. 提供系统操作文档、培训资料等。

（二）服务方式

1. 拨打统一技术服务热线：400-0471-010 提出服务请求。
2. “客服云平台”（微信搜索内蒙古金财信息技术有限公司）在线问题受理服务，可实时查询服务受理的进度和结果。
3. 微信服务群在线问题受理服务。

三、财政专项技术支持服务

（一）服务内容

1. 基础技术支持服务

基础信息管理、项目库管理、预算编制、预算批复、预算调整与调剂、预算执行、会计核算、决算和报告、银行账户管理、预算绩效管理、财税库银横向联网系统、统一门户管理、平台管理、查询报表管理、领导驾驶舱、会计核算接口等 16 个功能模块。（见附件一《财政预算管理一体化系统盟市、旗县（区）财政技术支持服务内容》）。

2. 业务技术支持服务

系统异常处理及需求汇总反馈、功能调整服务、培训服务、业务功能改进完善服务、定制数据查询服务、专项工作协助、个性化报表开发服务、财政年结服务、与代理银行对账、与人民银行对账、现场服务等。（见附件一《财政预算管理一体化系统盟市、旗县（区）财政技术支持服务内容》）。

（二）服务方式

1. 财政标准服务方式。
2. 财政标准服务方式仍未能解决的问题，提供现场服务。
3. 根据财政用户要求提供现场服务。

第四条、服务标准

（一）技术服务热线，每日接听率应达 95%以上，漏接电话当日内应及时回拨，当日响应率应达到 100%。

（二）“客服云平台”在线问题受理服务，对服务请求 2 小时内做出响应，每日响应率为 100%。

（三）微信服务群在线问题受理服务，对服务请求 2 个小时内做出响应，每日响应率为 100%。

(四) 咨询、指导类问题，当日办结率应达到 100%。

(五) 现场服务需解决用户问题，并得到用户确认。

第五条、服务费用及支付方式

一、服务费用

本合同约定，乙方向甲方提供软件技术服务，甲方同意按年度向乙方支付服务费，详见下表：

序号	名称	服务费金额（元/年）
1	财政预算管理一体化业务技术支持服务	100,000.00
2	财政预算管理一体化基础技术支持服务	600,000.00
合计	人民币 小写：¥700,000.00 元 大写：柒拾万元整	

二、支付方式

第一次支付：甲方于签订合同 30 个工作日内 / 每年 9 月 30 日前向乙方支付合同 80% 费用，即人民币（大写）：伍拾陆万 元整，小写：560,000.00 元整。

第二次支付：甲方于每年 12 月 31 日前对乙方的服务保障性、服务效率性、服务满意度进行绩效考核，根据用户评价服务报告的考核结果甲方向乙方支付剩余合同额 20% 费用的绩效支付金额，绩效支付金额=技术支持服务费*20%*服务质量系数。
优秀：即人民币（大写）：壹拾肆万 元整，小写：140,000.00 元整。合格：即人民币（大写）：壹拾壹万贰仟 元整，小写：112,000.00 元整。不合格：即人民币（大写）：柒万 元整，小写：70,000.00 元整。

（见附件二：《财政预算管理一体化系统技术支持绩效考核管理办法-盟市旗县（区）》）。

付款前，乙方应向甲方开具正规税务发票。

第六条、保密条款

一、双方都有责任对对方提供的技术情报、数据资料及商业秘密保密，不得向第三方泄露。

二、未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件的内容。

三、任何一方未征得对方的同意，不得自行使用或允许他人使用对方信息（信息指所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件以及甲方的业务数据等）。

第七条、适用法律及争议的解决

本合同适用中华人民共和国法律并应根据中华人民共和国法律解释。凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应协商解决，协商不能解决时，均可向甲方所在地的法院起诉，法院裁决是终局的，对双方均有约束力。诉讼期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行。

第八条、其他约定

一、合同壹式贰份，甲、乙双方各执壹份，自双方代表签字并加盖有效印章之日起正式生效。

二、乙方在每个季度须提供系统技术支持运行维护报告，报告加盖公章后邮寄到甲方办公地点由双方指定人员签收。

三、合同执行过程中，甲、乙任何一方若需对本合同内容进行说明、补充、修改或变更时，经甲、乙双方协商同意后，可签订书面补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力，补充合同中与本合同有冲突的部分则以补充合同为准。



甲方：兴安盟财政局

(公章或合同章)

甲方代表(签字):

日期: 2025 年 10 月 27 日



乙方：内蒙古金财信息技术有限公司

(公章或合同章)

乙方代表(签字):

日期: 2025 年 10 月 28 日

附件：一《财政预算管理一体化系统盟市、旗县（区）财政技术支持服务内容》

财政预算管理一体化系统 盟市、旗县（区）财政技术支持服务内容

序号	服务类型	项目名称	服务内容
1	基础专项技术支持服务内容	基础信息管理	1、变更预算单位基础信息 2、调整基础信息上报表样式 3、定制基础信息取数公式 4、调整基础信息上报流程
2		项目库管理	1、录入专项资金目录、 2、定制基本支出类项目取数公式 3、调整项目支出定额标准 4、调整项目储备流程 5、调整项目变更流程
3		预算编制	1、定制部门预算编报流程 2、定制部门预算编报勾稽审核公式 3、定制资产配置限额标准
4		预算批复	定制年初数下达转换规则
5		预算调整与调剂	预算调整调剂审核流程微调
6		预算执行	1、手工签收问题凭证 2、定制批量拨款导入模板 3、更正指标要素（直达资金标识、 采购标识、清算标识） 4、手工统计表格 5、新增银行定值规则设置 6、新增印章或印章变更引起的签章位置配置
7		会计核算	1、核对财政总账数据 2、核对非税专户帐数据 3、根据业务需求变化调整机制凭证模板 4、协助录入总账及专户账期初数 5、调研新增会计科目体系
8		决算和报告	1、旬报数据报送 2、协助开展部门决算旗县数据汇总 3、协助开展财政总决算旗县数据汇总 4、协助开展政府财务报告旗县数据汇总
9		银行账户管理	协助开展批量银行账户信息导入
10		预算绩效管理	旧年度项目绩效信息导入

11		财税库银横向联网系统	1、核对收入数据 2、每月按照财政部考核标准出具统计表
12		统一门户管理	1、协助财政部门更新学习课件 2、协助财政部门发布通知公告
13		平台管理	1、针对新增/变更人员做登录账号的新增 2、针对岗位调整人员做权限变更
14		查询报表管理	1、每月按照财政部考核标准出具统计表 2、定制查询类统计报表
15		领导驾驶舱	1、定制系统操作手册 2、录制系统操作视频
16		会计核算接口	协助第三方软件厂商完成业务数据核对工作
1	业务专项技术支持服务内容	系统异常处理及需求汇总反馈	1、分析和排查系统运行中的故障，对异常问题进行登记、跟踪和处理，并向上级提交软件的需求及问题。 2、为确保系统运维工作的连续性及可追溯性，记录完整运维档案，并定期进行整理归档。
2		功能调整服务	1、提供因软件业务经办人员变动或业务需求变更带来的软件功能调整服务。 2、根据用户需要，配合做好版本以及配合业务系统相关升级联调测试等技术支持工作。
3		培训服务	对财政部门用户进行培训，制定培训计划、编制培训课件。安排专业的培训讲师及辅导人员，对系统用户进行培训，负责培训效果的收集，培训记录的整理及归档工作。服务年度内，根据用户需求，不定期组织网络视频培训，满足用户对业务系统的培训需求。
4		业务功能改进完善服务	通过回访方式，搜集整理用户在软件使用过程中的各类软件需求及对软件功能完善意见，在满足业务规范及技术标准的基础上，定期汇总并完善系统优化改进方案，并落实和实施。对用户提出的各类需求要及时反馈。
5		定制数据查询服务	1、对于现有系统中无法提供的统计查询报表，以及用户提出的特殊数据查询需求，定制查询脚本，及时加工成用户需要的查询报表。 2、为满足不同用户对不同数据的查询需求，在现有软件功能无法满足的情况下，能够定制特色系统查询功能，响应不同用户的查询需求。
6		专项工作协助	1、按照财政部门用户要求，调配足够的技术人员协助各类专项工作，包括配合财政部门用户完成预算管理一体化系统相关工作等。 2、依据用户要求配合审计等部门的协助工作。
7		个性化报表开发服务	1. 按照财政厅业务科室用户需求，开发个性化数据统计报表。 2. 针对报表打不开或报表服务异常等情况提供问题

			诊断及问题修复服务。 3. 梳理、建立预算管理一体化系统报表体系，统一报表样式，完善报表统计口径的编写工作。
8		财政年结服务	1. 负责年结期间各科室用户运维服务电话的接听及解答工作。 2. 负责协助处理业务系统在途数据的处理。 3. 协助财政各科室用户开展数据核对及账务核对工作。 4. 开展系统新年度初始化配置。 5. 完成上下年度业务数据的衔接，保障系统顺利运行。
9		与代理银行对账	每月协助财政业务科室开展与自治区本级各家代理银行的系统对账工作，根据各家代理银行不同的对账报表格式，出具手工对账表，针对差错数据进行处理，完成每月代理银行对账工作。
10		与人民银行对账	每月协助财政业务科室开展与人民银行的对账工作，根据人民银行的对账报表格式，出具手工对账表，针对差错数据进行处理，完成每月人民银行对账工作。

附件二：《财政预算管理一体化系统技术支持绩效考核管理办法-盟市旗县（区）》

财政预算管理一体化系统技术支持服务

绩效考核管理办法

一、考核总则

第一条 为进一步规范内蒙古自治区财政信息系统技术支持服务管理，保证系统安全可靠运行，不断提升财政信息系统技术支持服务质量和水平，根据国家标准 GB/T 28827-2022《信息技术服务管理》以及有关规范，制定本办法。

第二条 一体化系统技术支持服务绩效考核（以下简称考核）范围包括技术支持服务商根据财政需求提供的系统管理配置、业务及系统培训、业务功能调整、专项工作协助、报表个性化服务、年结等技术服务。

第三条 考核坚持公正公开、标准统一、注重实际、鼓励创新的原则。

二、考核程序

第四条 财政成立考核专项工作组（以下简称考核组），负责组织考核实施工作。考核组成员包括综合保障中心、业务科室有关人员、具备信息化技术资质专家，考核组人数一般为奇数且不少于 5 人，其中技术专家不少于 2 人，根据实际需要可增加人数。

第五条 考核每年度进行一次，财政于每年第三季度对技术支持服务商进行绩效考核。

第六条 系统技术支持服务商应编制系统运行维护报告，对系统年度运行维护情况进行总结，报告加盖公章后提交考核组。

第七条 考核组根据实际需要可采取查验资料、现场检查、会议评审、调查问卷、第三方评估等多种形式进行考核指标相关数据的采集、分析，确定各项指标得分及考核总分。

第八条 考核组对考核过程和结果进行总结，形成考核意见。

三、考核依据和指标

第九条 考核主要依据各系统技术支持服务合同、GB/T 28827-2022《信息技术服务》以及有关政策法规和行业标准规范。

第十条 考核指标包括功能可用性、服务保障性、服务效率性和服务满意度四个方面，其中功能可用性、服务保障性、服务效率性指标得分由考核组根据系统技术支持服务实际情况进行评定，服务满意度指标得分采用调查问卷形式，由各系统使用科室进行评定。考核指标内容及评分规则详见附件 1，服务满意度调查问卷详见附件 2。

第十一条 考核组可按年度根据有关政策法规、标准规范、用户需求等实际情况对考核指标及分值进行调整，具体调整内容应在新年度服务期开始前征求技术支持服务商、使用单位的意见并在考核通知中明确。

四、考核结果

第十二条 考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级，考核总分为 100 分，大于等于 80 分为优秀，大于等于 60 分且小于 80 分为合格，小于 60 分为不合格。

第十三条 考核结果为优秀的，对应服务质量系数为 1；考核结果为合格的，对应服务质量系数为 0.8；考核结果为不合格的，对应服务质量系数为 0.5，服务质量系数作为实际支付技术支持服务费用的计算因数。技术支持服务费用的 20%作为绩效考核基数。

绩效支付金额=技术支持服务费*20%*服务质量系数。

第十四条 考核结果连续两次为不合格的，在财政预算管理一体化系统技术支持服务合同到期后，财政有权利终止服务协议；因服务质量问题造成使用单位损失的，将根据服务协议和有关法律法规追究服务商责任。

五、考核要求

第十五条 考核组应严格按照考核程序和有关标准开展工作，不得在考核结果正式公布前向考核组以外人员透露有关情况，不得将考核过程中获得的技术支持服

务商、使用单位的相关数据、资料用于其他用途。

第十六条 技术支持服务商、系统使用单位应积极配合考核组完成考核任务，无偿提供相关资料、填报相关数据，配合完成现场检查、调研、会议保障等工作。

第十七条 技术支持服务商对提供的考核资料的真实性、完整性负责，如发生伪造数据或现场情况，或未在规定时间内提供相关资料的，考核结果为不合格。

六、考核附则

- 1、本办法由财政局负责解释。
- 2、本办法自发布之日起施行。

附件 1

一体化技术支持服务绩效考核指标及评分规则

一级指标	二级指标	评分规则	得分
功能可用性 (30 分)	服务功能完备性 (10 分)：基础信息管理、项目库管理、预算编制、预算批复、预算调整与调剂、预算执行、会计核算、决算和报告、银行账户管理、预算绩效管理、财税库银横向联网系统、统一门户管理、平台管理、查询报表管理、领导驾驶舱	1. 各方面功能完全满足得 10 分。 2. 有一个方面不能完全满足的扣 0.5 分。	
	服务内容全面性 (10 分)：系统管理配置、业务和系统培训、业务功能改进完善、日常业务办理、财政年结服务	1. 提供全部服务内容得 10 分。 2. 有一项服务内容不能提供的扣 1 分。	
	专项服务保障性 (10 分)：个性化报表开发、专项工作协助、单位会计核算接口、与非税收入管理系统接口、与政府采购云平台接口	1、提供专项服务内容得 10 分。2、有一项服务内容不能提供的扣 1 分。	
服务保障性 (30 分)	业务办理保障 (10 分)：业务办理异常处理、数据流转异常处理、功能打开异常处理、报表展示异常处理	1. 提供业务连续性保障，对用户业务办理中断、数据流转异常原因进行溯源定位，并及时处理，完全满足得 10 分。 2. 发生该类情况，有一方面未能处理的情况扣 1 分。	
	服务性能保障 (10 分)： 能够维持系统稳定性，产品遗留严重 BUG (正常业务操作引起系统崩溃导致业务停止、数据丢失) 为 0%， 遗留一般 BUG (正常业务操作导致出现系统报错或预警，但业务系统能继续运行且性能不受影响) 不超过 5%。 保障业务应用满足业务高峰时段的并发需求。在业务高峰期时，业务处理避免出现高延迟； 按照业务高峰期估算核心功能最大并发量约为 1000 人，前台普通页面响应	1. 系统功能性保障完全满足得 10 分。 2. 有一个方面不能完全满足的扣 1 分。	

	时间应小于 3 秒，复杂查询页面响应时间小于 10 秒， 并发处理能力需至少达到 300 笔/秒。 批量业务处理能力至少达到每批次可处理 1000 条及以上数据。		
	重点保障（10 分）：针对业务高峰期、重大活动等需求提供重点保障。	1、顺利完成保障任务得 10 分。 2、有一次不能满足扣 1 分。	
服务效率性 (20 分)	服务响应率（10 分）：按照服务合同约定,提供 7×8 小时服务响应和受理渠道。计算方法为：响应及时率 = 用户提交需求（工单）的受理数/用户提交需求（工单）总数×100%。	1. 平均响应及时率大于等于 90%得 10 分。 2. 平均响应及时率大于等于 50%且小于 90%得 6—9 分。 3. 平均响应及时率小于 50%得 1-5 分。	
	服务满足率（10 分）：能够在服务合同规定时间内完成功能开发、bug 修补、数据纠错等服务。服务满足率 = 用户提交需求（工单）的满足数/用户提交需求（工单）总数×100%。	1. 平均服务满足率大于等于 90%得 10 分。 2. 平均服务满足率大于等于 50%且小于 90%得 6—9 分。 3. 平均服务满足率小于 50%得 1-5 分。	
服务满意度 (20 分)	技术支持服务的满意度。计算方法为：满意度 = 评价为满意的科室数/评价科室总数×100%。	1. 满意度大于等于 80%得 20 分。 2. 满意度大于等于 50%且小于 80%得 11—19 分。 3. 满意度小于 50%得 10 分。	

附件 2

一体化系统技术支持服务绩效满意度调查问卷

填写科室：填写人：联系电话：

1. 对系统功能的可用性是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
2. 对业务正常办理保障是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
3. 对业务高峰期系统的运行保障是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
4. 对系统功能保障是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
5. 对日常技术支持响应速度和处理结果是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
6. 对系统技术支持服务渠道和用户回访机制是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
7. 对专项保障服务是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
8. 对系统技术支持服务质量的整体满意度为？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
9. 对技术支持行为的规范、标准执行情况是否满意？ ☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
10. 对提升技术支持服务质量的意见和建议。
填写科室（盖章）： 填写日期： 年 月 日