

合同编号: 2022.009

常州市民政业务云平台和社区综合信息管理平台 维护服务合同

甲方: 常州市民政局 乙方: 常州市新博科技有限公司
地址: 常州市龙城大道 1280 号 1 号楼 B 座 10-11 楼 地址: 常州市新北区创意园 A 座 9 楼
邮编: 213022 邮编: 213022
电话: 0519-85681669 电话: 0519-88223983 85155526
传真: 0519-85681577 传真: 0519-88223983

甲乙双方就常州市民政业务云平台和社区综合信息管理平台(以下简称“民政云平台”)的维护服务达成以下协议:

一、维护服务的定义

“维护服务”是指乙方根据甲方的需求,提供基于民政云平台的维护支持服务。

二、维护服务内容

基于民政云平台功能优化、业务报表统计、数据维护、标准和参数调整的日常维护、突发事件的紧急处理、数据接口的稳定保障等工作。

1. 日常维护:

对民政云平台后台管理端、移动端、数据汇聚端及部分网站等进行日常运行维护,保证平台正常使用,覆盖“市局-区局-镇(街道)-村(社区)”四级应用保障。

面向全市使用民政云平台的各级用户设置专门的技术支持渠道,包括但不限于技术支持电话、工作群等,对平台操作使用及问题进行实时的处理或指导。

及时进行故障排除、BUG 纠错等。

在合理范围内,收集各级用户关于平台功能、业务流程、统计报表等优化需求,与甲方确认后对平台进行修改。

数据库整理恢复、数据库优化、数据库备份与数据恢复方案制定、备份检查、数据安全检查等。因服务器宕机等原因造成的数据库环境恢复服务,因服务器宕机、应用程序迁移等原因造成的应用程序环境恢复服务。

服务器、中间件和网络环境的调试、优化、维护、管理。

配合开展民政云平台网络安全相关工作。

承担民政云平台运行中必要的域名、组件等购买第三方服务的费用。

2. 维护记录:

乙方派遣人员每月对民政云平台进行巡检并做好台账记录。

乙方年度运维完成后向甲方提交年度运维总结报告,并附运维巡检记录等内容。

3. 应急预案及处理:

对民政云平台的突发风险进行详细分析,并针对各类突发事件设计相应的预防与解决措施,提供应急处理。

4. 与第三方软件的接口维护:

民政云平台与第三方软件、系统的数据交互,系统接口的开发和正常维护。

三、现场维护响应时间

1. “响应时间”是指从乙方接到甲方服务请求之后,到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间。



2. 乙方在接到甲方通过电话、信函、传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于民政云平台的服务请求后，在 8 小时之内给予响应并安排提供现场服务。

四、甲方责任

1. 甲方在民政云平台使用过程中发现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方作出诊断。

2. 甲方应在乙方进行维护与技术支持时，根据乙方要求，指定配合工作的员工，提供必要的设备。

3. 甲方应在乙方服务人员维护与技术支持完成时，配合检查系统运行是否正常。

五、乙方责任

1. 乙方根据本合同约定向甲方提供系统运行维护，确保甲方顺利使用。

2. 乙方应协助甲方定期做好系统的数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

3. 经自查发现或有关部门通报存在弱口令漏洞的，每发生一次则扣除乙方运维费 2000 元（贰仟元）。若是因为弱口令漏洞给甲方带来损失的，乙方承担相应的损失。

4. 乙方未遵守保密协议的约定泄露或使用了保密信息（第三方或有关部门通报漏洞风险但尚未发生泄露的除外），或因漏洞长时间未解决导致信息泄露，乙方按年运行维护费用的 20% 承担违约责任，甲方有权解除双方的维护服务合同，并按照有管辖权的人民法院认定的赔偿金额赔偿甲方遭到的其他损失，甲方有权进一步追究其一切相关法律责任。

违反《数据安全法》的按有关法律执行。

5. 除保密义务外，乙方未按合同约定履行其他有关义务的，甲方有权扣除乙方 50% 运维费，并要求乙方按年运行维护费用的 20% 承担违约责任，甲方有权要求乙方继续履行合同或者解除合同。

六、维护服务费与合同期限

1. 运行维护费用按年收取，每年收取标准为：511666 元整（伍拾壹万壹仟陆佰陆拾陆元整）。

2. 合同期限为签订之日起叁年，超出期限后双方另签维护合同。

七、维护服务费用支付

甲方在年度维护服务的首月支付 30 万元整（叁拾万元整），在年度维护服务完成经甲方对年度服务验收合格后支付剩余费用。

八、合同终止

合同期限届满并且双方没有续签合同，本合同终止。

九、争议解决

1. 凡由本合同引起的、解释与执行本合同有关的任何争议，双方应当友好协商或调解解决。

2. 协商或调解不成，双方同意将争议提交甲方所在地人民法院审理。

十、本合同经双方法定代表人或授权代表人签字盖章后生效。本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份。

十一、其他未尽事宜，双方应友好协商解决，并签署书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方：（章）
代表：
开户行：
账号：
乙方：（章）
代表：
开户行：中国农业银行常州市新北支行营业部
账号：10615101040007109

2022 年 9 月 6 日

2022 年 9 月 6 日

