

常州市政府采购中心服务采购合同

项目名称：常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心智慧人社数据中心驻场维保服务项目

甲方：常州市人力资源和社会保障

公共服务与技术保障中心 签订地点：常州市锦绣路2号1-2号楼

乙方：江苏同步信息技术有限公司 签订时间：2022年 11 月 3 日

根据常州市政府采购中心2022年10月31日进行的常采公[2022]0209 号标，甲、乙、集中采购方等三方就乙方中标的常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心智慧人社数据中心驻场维保服务项目所涉及的有关问题，经过多次协商，达成一致意见签订合同。合同具体条款如下：

一、 货物及其数量

常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心智慧人社数据中心驻场维保服务项目（常采公[2022]0209号标）维保清单及价格。详细清单如下。

序号	分项名称	品牌商标	规格型号	技术参数	数量	单位	投标价格	
							单价（元）	合价（元）
1	值班人员	同步	人社技术保障中心： 1、每天下午5点-次日上午8点30分； 2、周六、周日全天24小时； 3、国家法定节假日全天24小时。	2023年1月1日 -2023年12月31日	1	人	117000	117000
2	驻场人员	同步	人社技术保障中心：每天上午8点30分-每天下午5点	2023年1月1日 -2023年12月31日	3	人	150000	450000

3	F5 原厂 维保	原 厂	f5-sufi-qfgt 提供一 年原厂维保, 维保期限	2022. 9. 29-2023 -9. 30	1	年	26600	26600
合 计								593600

二、合同金额

本合同最终成交金额为人民币**伍拾玖万叁仟陆佰元整**（¥593600）

三、服务内容、范围、形式和要求：

（一）故障解决：

江苏同步提供7*24小时响应服务，设备发生故障后半小时到达现场服务，国家法定节假日有专人在社保信息中心值班。对于系统软件故障在到达现场后2小时内解决，并恢复系统正常运行；对于硬件故障，常用备件4小时内更换完成并恢复系统正常运行，硬件问题需相关原厂提供备件的，相关备件24小时内更换完成并恢复系统正常运行。如果对故障原因不确定或确定有多种故障原因，且不能在短时间内解决的，江苏同步在24小时内免费提供备用设备，保证恢复系统的正常工作。故障解决时间不得超过7天。本次维保提供设备附表中包含的所有设备的任何故障部件诊断及免费更换。

（二）日常维护

江苏同步提供每月不少于1次的定期巡检，对相关软硬件设备进行性能、安全等方面的评估，巡检内容包括服务器的光通路诊断分析、DSA日志分析、RAID卡日志分析、操作系统日志分析、系统资源占用情况分析等。从而及早发现服务器存在的问题，并通过计划内的停机维护，使故障造成的影响降到最小；在故障后应提供的电话或现场支持服务，且次数不限。服务期限内江苏同步负责修补系统软件最新补丁(包括操作系统以及服务器相关插件、驱动程序等)，提供系统软件咨询服务，包括系统升级扩充方案，系统软件运行过程中的各种技术问题等。提供磁盘空间整理，日志文件的分析，以及系统健康检查，性能分析及调整优化，确保社保信息中心相关业务系统服务器

功能正常、数据安全、系统稳定。

（三）现场服务

考虑到社保业务的实时性要求，保障相关业务系统发生故障后能够及时处理，确保各信息系统的7*24小时高可用性。并能在周末和节假日能够做好用户现场保障工作。因此，乙方指定1名数据库工程师（具有ORACLE OCP认证）提供驻场技术支持服务（注：每周5天*8小时）（注：中途更换人员提前一个月告知用户，待用户批准后才可更换，更换的人员具有同等档次）。在现场进行维保软硬件设备管理和监测，及时排查故障，对需要调整的配置经授权同意后进行修改，每周给出信息系统运行报告。

乙方承诺保持技术服务人员的连续性和稳定性，对技术服务人员进行相关安全保密教育，签订保密协议，有履行保密的责任和义务。技术人员在维护工作中，有义务对代维设备作好标签制定、技术文件入档编辑、配置版本的保留和归档、软件版本的保留和归档、线缆的整理，在现场进行维保软硬件设备管理和监测，及时排查故障，对需要调整的配置经授权同意后进行修改，每周给出信息系统运行报告。

乙方在维护期结束后提供年度维护报告，在报告中需要提供本年度的主要故障次数统计、系统性能评估报告、系统维护建议及日常故障处理的报告单，年度报告。

（四）其他维护服务：

(1) 提供专门的技术人员对代维软硬件设备按照需求免费进行补丁升级。

(2) 在业务系统性能低下的时候，协助应用开发商制定业务系统级的优化方案，并免费对信息系统性能进行系统级调优，提高业务系统运行性能。

(3) 在用户方需要的情况下，无偿配合用户方进行应急演练、系统调整、升级等非故障性事务的处理。

(4) 代维设备如果出现故障，不能工作或者部分有问题需要维修，在任

何时间派技术人员2小时内抵达现场，检测问题，及时更换损坏备件，确保业务系统运行；如果核心部件故障后导致业务系统停止服务，需要在48小时内提供备机服务。

(5)乙方承诺，在接到派驻人员无法及时解决的故障处理报告后，应及时调集相关技术力量予以解决，确保系统正常运行，响应时间小于30分钟；遇到4小时内仍无法解决的系统故障，乙方提出应急处理方案，保证系统稳定性和整体安全；在故障处理结束后24小时内应向招标单位提出书面故障处理报告；在乙方对故障无法排除的情况下，由乙方协调原厂解决，所涉及的费用由乙方承担；

四、项目实施进度

履行地：常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心

服务期限：2023年1月1日至2023年12月31日

五、技术情报和资料的保密

甲乙双方在合作过程中对对方所透露的或履行合同所知悉的技术、信息等均需承担保密责任，未经双方书面允许，任何一方不得向第三方泄露。并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。本保密义务的期限，从一方知悉该信息或资料之日起，直至公众可通过合法途径获得、知悉相关信息或资料之日止，并不因合同履行完毕而终止。

六、风险责任的承担

1、甲方承担协调风险责任，即甲方在提供业务需求的过程中因甲方的协调因素，造成项目不能完成或不能如期完成的，由甲方承担全部责任。

2、乙方承担技术风险责任，即技术能力因素造成项目不能完成或不能如期完成的，乙方承担全部责任。

3、因火灾、洪水、地震等不可抗力因素造成项目延误的，双方本着平等互利的原则，根据实际情况另行订立合同。

七、各方当事人的义务或协作事项及承担的责任

甲方：甲方权利和义务

1、甲方应办理乙方技术人员到达机房手续。

2、有义务对乙方每次技术服务的（巡检和技术支持）报告、乙方客服中心的客户满意度调查等服务进行签字并表述对此服务的具体意见。有权利对有关问题向乙方客服中心进行投诉。

3、对于乙方服务进行监督并要求乙方在限定期限内整改。

乙方：乙方权利和义务

1、提供工程师驻场服务。

2、合同期限内为甲方修补系统软件最新补丁，提供系统软件咨询服务，包括系统升级扩充方案，系统软件运行过程中的各种技术问题等。

3、包括磁盘空间整理，日志文件的分析，以及系统健康检查，性能分析及调整优化。

4、乙方负责解决驻场人员的劳动纠纷，在合同有效期内解除劳动合同等纠纷均由乙方负责处理并承担相应法律责任。如发生工伤、疾病、各类事故乃至死亡的一切责任及费用全部由乙方负责，乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

5、因乙方工作人员原因造成工作人员自身、乙方、甲方等人身或财产损失的，均由乙方承担赔偿责任等法律责任，甲方不承担任何法律责任。

6、积极响应甲方提出的整改意见，不断完善服务。

八、验收标准和方法

1、乙方完成技术服务工作的形式：乙方提供《年度技术服务报告》，其内容包括现场服务报告，系统设备维修更换清单等技术文档。

2、技术服务工作成果的验收标准：全年系统运行是否正常、乙方技术人员现场服务质量以及各种报告的质量是否符合甲方要求。

九、付款方式

1、本合同签订后15天内，支付合同总价的90%，服务期结束前1个月内，支付剩余的10%。

2、付款前，乙方应根据甲方要求提供等额、合法有效的发票，否则甲方有权拒绝付款。

十、违约金或者损失赔偿的计算方法

1、甲方逾期付款的，应当赔偿乙方违约金为合同总额的5%，若严重影响合同的履行，乙方有权终止本合同。如对乙方造成损失，另行计算损失并赔偿。

2、乙方不能按本合同约定进行服务的，应当赔偿甲方违约金为合同总额的5%，同时甲方有权终止本合同，乙方应退还已经收取的款项。如对甲方造成损失，另行计算损失并赔偿。

3、一方违反本合同第五条约定的保密义务，守约方有权解除合同，同时违约方应按合同总价款的30%（百分之三十）向守约方承担违约责任。如对守约方造成损失，另行计算损失并赔偿。

4、其他未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

十一、不可抗力

1、在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关预期责任制约。

2、不可抗力影响时间持续30日以上时，甲乙双方及时解除合同。

3、本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

十二、争议解决方式

本合同履行过程中发生争议，双方应协商解决或请求调解，否则应提交常州仲裁委员会仲裁；

守约方为解决争议所产生的各项费用（包括但不限于仲裁费、公证费、律师费、鉴定费、差旅费、保全费、担保费等）均由违约方承担。

十三、组成本合同的文件包括

- 1、合同条款；
- 2、招标文件；
- 3、乙方的投标文件；
- 4、甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十四、其他

1、如需修改或补充合同内容，应经甲方、乙方、集中采购方协商一致，共同签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

2、除甲方、集中采购方事先书面同意外，乙方不得转让人和其应履行的合同义务。

3、本合同未尽事宜，按中华人民共和国现行有关法律法规执行。

十五、合同生效

本合同由甲、乙双方签字盖章后生效。

十六、本合同一式肆份，甲方二份，乙方二份具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：常州市人力资源和社会保障
公共服务与技术保障中心

(盖章)

开户行：

账号：

电话：

传真：

地址：

代表：

日期： 2022 年 11 月 3 日

乙方：江苏阔步信息技术有限公司

(盖章)

开户行： 建行常州市新北支行

账号： 32001621536052501432

电话： 0519-85212970

传真： 0519-85216817

地址： 常州市新北区龙锦路 1590 号
现代传媒中心 5 号楼 1101 室

代表：

日期： 2022 年 11 月 3 日