

# 技术服务合同

委托方（甲方）：常州市武进区人力资源和社会保障局

受托方（乙方）：东软集团股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照武进区政府采购中心的采购结果签订本合同。

## 第一条 采购内容

1、项目名称：常州市武进区金保工程软件运维服务项目（JSZC-320412-JZCG-C2023-0004）。

2、采购内容：根据《江苏省人力资源社会保障一体化信息平台建设方案》的总体规划，常州市2021年8月完成了省人社一体化平台的上线工作。为了保障省人社一体化信息平台安全、高效、平稳运行，江苏省人社厅印发了《省人社一体化信息平台市级配套保障人员工作方案》。为保障武进区一体化运维需求及时响应，进行本地驻场维护以确保系统运维服务工作顺利进行。

3、服务范围：

（1）、省人社一体化应用系统的软件现场维护、业务报表统计、需求确认、数据维护、批量调资和参数调整等日常现场维护工作以及基于省人社一体化平台的“回流库”的业务统计和数据服务输出；

（2）、根据省平台建设方案武进区原金保工程、常州市金保工程系统维护、自助服务一体机系统维护、武进人社微信公众号、被征地系统、市金保系统一次性待遇发放、银行、民政和武进人才地图等对外接口、机关非编人员信息维护、税务征收交互系统等均不在省人社一体化建设范围内的业务；

上述内容均需要现场工程师提供技术服务支持。具体服务内容如下：

<b>一、系统维护</b>
1. 武进区金保系统维护
2. 常州市金保系统维护

3. 自助服务一体机系统维护
4. 被征地农民保险系统
5. 业务档案一体化系统
6. 税务征收交互系统
<b>二、业务服务</b>
1. 省人社一体化金保系统的日常现场维护工作
2. “回流库”业务统计和数据服务输出
3. 省人社一体化系统涉及就、失业、医保业务衔接
4. 省人社一体化“个人网厅”、“单位网厅”数据维护
5. 退捕渔民信息维护、数据比对
6. 老农保数据比对、退费、待遇发放
7. 一次性待遇发放（特殊人员调资补发、亡故丧事慰问金等）
8. 机关非编人员信息维护、待遇发放
9. 人社部转移平台数据维护
10. 本地化数据报表提取
<b>三、数据接口维护</b>
1. 武进人社微信公众号接口维护
2. 省人社厅协同平台接口输出衔接
3. 银行、公安、市场管理局、民政、武进人才地图等对外接口维护

4、工期要求：3年（自签订合同之日起至2026年12月31日），合同一年一签。经采购人考核合格后，合同可续签，每次续签一年，最多续签二次。

5、其他：年终根据服务考核打分支付尾款和续签下一年度维保合同。

## 第二条 合同总价款

本合同人民币总价款为 886000（小写），捌拾捌万陆仟元整（大写）。

## 第三条 组成本合同的有关文件

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 磋商文件；
- (2) 响应文件；
- (3) 成交通知书；
- (4) 成交供应商在评审过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

## 第四条 权利保证

乙方应保证甲方在合同履行期限内不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

## 第五条 质量保证和运维服务

1、乙方应按磋商文件规定的服务要求、技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2、质量保证：

**常州市武进区金保工程软件运维服务考核以 100 分为满分。**

(1)、应保障应用系统的正常稳定运行，因应用系统自身原因造成的系统卡顿、运行缓慢或部分终端、部分功能不能正常使用，未能在 8 小时之内解决（以故障处理报告日期为准），每次扣除 5 分。

(2)、应保障应用系统的不间断运行，因应用系统自身原因造成系统停止使用超过 2 个小时（以故障处理报告时间为准），每次扣 5 分。

(3)、及时响应用户运维申请，完善”省一体化“上线后省系统、回流库等对内、对外服务系统的建设，保障省一体化系统内常州市武进区数据的准确

性,确保数据在省一体化系统内整体平稳运行。有用户反映响应不及时,服务质量不佳的,有一例扣5分。

(4)、按国家网络安全法、国务院关键信息系统保护条例和公安部信息等级保护制度及相关法律法规的要求整改系统运行中的安全缺陷,未达到整改要求的,每个整改点扣除5分;造成数据丢失或数据泄露,服务考核不合格。

(5)、驻场人员应按照武进区政府规定的作息时间上午8:30、下午17:00准时上、下班制,因季节变化需调整工作时间再另行通知。驻场人员一律实行上、下班扫脸打卡登记制度。无故旷工的,每人每次扣1分;迟到早退的,每人每次扣0.5分。

(6)、根据上述考核标准进行年度评分(优秀:100-90分;良好:89-80分;合格:79-70分;一般:69-60分;不合格:60分以下)。年度评分为优秀、良好等次,按合同清算全年维护费用;年度评分为合格等次区间,每扣一分扣除全年维护费用的0.5%;年度评分一般等次区间,每扣一分扣除全年维护费用的1%;年度评分为不合格等次,每扣一分扣除全年维护费用的1%;最低扣除全年维护费用的30%;年度评分良好以上,续签下一年度维保合同。

### 3、运维服务:

#### (1)、服务要求

① 收集武进区各级人力资源社会保障经办机构软件维护、政策调整等软件问题需求申请;

② 接受武进区各级人力资源社会保障经办机构数据维护申请,在用户方的授权下及时进行数据维护处理;

③ 完成省人社一体化信息平台武进区信息系统年度和月度初始化工作;

④ 配合完成日常的统计分析报表以及税务征收、财务业务,完成特殊的查询统计需求;

⑤ 在甲方的统一安排下,按相关政策要求进行数据批量处理工作,如:养老调资、年度帐户调整、失业金上下限标准调整等,整个过程需要建立有关数据

安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制；

⑥ 牵头处理省人社一体化信息平台在武进人社业务范围内的技术问题，负责跟省系统其他项目组的协调衔接。

## **(2)、服务制度要求**

① 合同期内，乙方派驻一名具有五年以上独立工作能力和经验的工程师常驻现场担任项目经理；并另外安排二名具有独立工作能力和熟悉省一体化信息平台运维、常州市金保二期信息系统、武进区原金保信息系统的工程师常驻现场；并根据系统运维服务需要增加人员进行远程支持和不定期的现场支持，确保整个系统高效、安全、稳定的运行。

② 每半月召开一次“软件服务质量评估”例会，给甲方相关负责人员以每半月形式总结软件服务工作及下半月工作安排。

③ 现场服务人员的变动，需提前一个月向甲方提出书面申请，经甲方负责人同意后方可安排相应的工作交接，在工作交接完毕后甲方检查、认可后相关人员方可离场。另外，甲方有权要求对不合格工程师进行调整与置换。

④ 乙方现场人员必须遵守业主的管理规章制度，在关键时刻如假日或软件升级后第一天上班等；需要严格遵守作息时间，避免出现问題得不到及时解决。

⑤ 重大节假日乙方必须提供值班人员名单及联系方式。

## **(3)、服务人员要求**

① 按照项目服务运维要求需乙方现场派驻经甲方相关部门认可的软件技术人员进行驻场维护服务；

② 乙方派 3 名驻场人员，其中项目经理 1 名，工程师 2 名。项目经理及现场驻场人员变更必须提前一个月向人社局相关部门申请报备，经过不少于 20 天的现场工作交接并经人社局相关部门认可后方可进行人员调换。

## **(4)、安全管理要求**

① 应用设计应按照等级保护中“三级”的有关要求进行实施。

②、遵循国家和江苏省有关计算机信息系统的安全保密规定，同步实施系统的安全保密体系，以确保数据的保密、完整、可用，确保系统的安全、可靠、稳定和实用。在系统安全性的设计中，至少要包含以下内容：用户识别、业务权限管理、通讯加密、数据库权限管理、操作日志。

磋商文件、响应文件、合同条款及成交通知书，成交供应商在响应、评审过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

## 第六条 验收

验收标准：按磋商文件所规定的服务标准和乙方响应文件的承诺。

## 第七条 付款

1、本合同项下所有款项均以人民币支付，乙方向甲方开具发票。

### 2、付款方式：

支付方式：合同签订后 30 个工作日内，支付合同款的 50%为预付款；服务期结束前 30 个工作日内根据年终考核结果支付剩余合同款的尾款。

## 第八条 违约责任

1、甲方无正当理由拒绝验收或拒付合同款项的，应向乙方偿付合同总价 10%的违约金。

2、甲方逾期支付合同款项的，每逾期 1 天应向乙方偿付欠款总额 0.5%的滞纳金，但滞纳金总额累计不得超过欠款总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到欠款总额的 5%，乙方有权解除合同。区财政因素除外。

3、乙方无法完成项目的，应向甲方支付合同总价 10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

4、乙方逾期完成项目的，每逾期 1 天应向甲方偿付逾期交付合同总额 0.5%的滞纳金，但滞纳金累计不得超过逾期交付合同总额的 5%；一旦滞纳金总额累计达到逾期交付合同总额的 5%，甲方有权解除合同。逾期超过 1 年，



视乙方无法完成项目，项目自动终止，甲方停止支付剩余款项并按相关条款进行处理，剩余款项包括已经申请但并未支付款项。

5、乙方完成的项目不符合要求的，应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

(1)在甲方同意延长的期限内交付符合要求的提供服务并承担由此给甲方造成的一切损失；逾期未完成或完成的项目仍不符合要求，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金，同时甲方有权解除合同。

(2)在甲方规定时间内，修正有缺陷的部分以达到合同规定的要求并承担一切费用和 risk，同时承担甲方因此所遭受的全部损失；

(3)按合同规定同种货币退还甲方已付款项，同时承担由此发生的一切损失和费用，包括但不限于利息、银行手续费及所需的其他必要费用。

6、乙方未按规定和承诺提供伴随服务、售后服务的，应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

7、违约方承担违约责任并不影响其合同项下的义务(合同解除的除外)。

8、其他：无

## **第九条 不可抗力**

1、不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害等。

2、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

3、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

4、合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同或是继续履行本合同。

## 第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

## 第十一条 合同的终止

本合同因下列原因而终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；
- (3) 任何一方行使解除权解除本合同；
- (4) 合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

## 第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第 (1) 种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

## 第十三条 合同生效及其他

1、本合同由甲乙双方签字、盖章后生效，并通过“苏采云”系统在线签订。

2、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。



甲方（采购人）：常州市武进区人力资源  
和社会保障局（盖章）

地址：常州市武进区武南路武进人力资  
源市场508

法定（授权）代表人：黄兵

2024年1月10日

乙方（供应商）：东软集团股份有限公  
司（盖章）

地址：沈阳市浑南新区新秀街2号.东软  
软件园

法定（授权）代表人：徐利

2024年1月10日