南通人社省一体化平台运维保障服务项目（社会保险部分）

合同书

合同签署地：南通市

合同编号：

甲方：南通市人力资源和社会保障信息中心

乙方：东软集团股份有限公司

第一条 合同说明

根据中华人民共和国有关法律法规，为了明确双方的权利和义务，甲、乙双方在平等协商的基础上，就如下条款达成一致意见，特签署本合同。

第二条 甲方委托乙方进行服务的内容

一、服务目标

根据江苏省人力资源和社会保障一体化平台建设总体要求，各市人社系统省集中后，省市需共同做好业务、技术、数据运维保障工作。按照省市运维职责分工要求，社会保险子系统需组建本地化运维服务团队，做好工单处理、指导答疑、系统培训、日常数据查询服务、错误数据处理、本地个性化政策参数调整及系统测试、验证等工作，同时做好本地对接类工作，切实保障南通人社社会保险业务的正常经办及完成市数据管理部门共享任务的实现。

二、服务内容

1. 基本要求

提供软件的工单服务，积极协调解决问题，协助用户上报工单以及工单问题优先处理，保障系统的所有模块、对外系统、业务软件的正常运行；

软件测试，针对省平台发布的新功能和修改完善功能，协助用户完成软件功能测试、验证；

针对新的政策、新的业务出台，提供相应功能的参数修改调整服务，以适应新要求；

针对软件运行过程中出现的错误数据、缺漏数据，提供相应的数据修改、导入服务；

针对日常数据上报，提供数据查询统计服务；

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，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；

配合甲方对业务人员进行系统的操作培训、系统问题的分析和答疑、相关操作手册的整理等工作。对业务操作中不熟悉的业务、流程，细致、耐心地指导，对常见问题定期整理发布，规范操作行为，最大程度降低人员误操作；

按照甲方要求，做好与市相关职能部门之间的数据共享任务。

2. 服务内容及要求

2.1 服务内容：

运维类工作：

省人社一体化信息平台社会保险部分的应用软件的维保服务，包括平台问题工单处理、系统培

（1）处理社保业务与外联业务（社保卡、劳动就业、公安、民政、市场监管局、税务、医保局等）的运维工作；

（2）社会保险信息经办系统：包括城镇企业职工养老保险、工伤保险、失业保险、城乡居民养老保险等业务系统；

（3）退休人员社区管理服务系统；

（4）工伤定点医疗机构结算管理系统；

（5）社保网上服务系统；

（6）业务财务一体化系统：包含业务与财务之间数据传输、银行接口等；

（7）日常统计分析，特殊查询统计需求；

（8）工单系统跟踪处理；

（9）处理各类数据问题：包括数据缺失、数据错误等；

（10）本地回流库的日常监控、运维辅助性工作；

（11）参与社保业务部门需求讨论并协助编制需求，经过业务组同意后，与省项目组沟通相关实现；

（12）根据工单做好内、外部门数据批量查询、提取、导出、比对相关工作、配合业务需求完成接口内部对接工作；

数据共享类：

(1) 按照用户方要求，对接市相关职能部门，完成指定数据共享。

(2) 按照用户方要求，根据跨部门的数据共享需求，封装数据接口供调用；

(3) 按照用户方要求，对接市相关职能部门，按需提供数据治理和共享推送；

(4) 按照用户方要求，对从跨部门的归集数据做好数据治理应用工作。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：

（1）服务规范要求

①服务期间应遵守甲方的管理，做好工单维保服务。如不能按期完成，则与甲方业务部门进行沟通，认可后方可延迟完成时间。如果乙方出于自身原因不能按照预定进度完成任务，导致业务不能按时上线运行或工单得不到及时解决，甲方将根据考核要求进行扣减，甲方将按照每个工单每延时一天扣除 100 元(列为重点项的，按一天 200 元扣除，单个工单扣费封顶 1000 元)的额度在下次付款时予以抵扣。

工单系统完成情况，按下列方式考核

工单提出时间	完成率
1 个月	96%
2 个月	98%
3 个月	99%

举例：7月6日考核时，则3月、4月、5月、6月工单完成率分别要达到100%、99%、98%、96%。如6月只达成94%，则由甲方按照未完成的2%的工单量，按①款从项目的费用额度中进行扣除，直至相关工单完成。

②要求以周报形式向运维专班报告每周系统运行情况、工单完成进度等情况。

③对于甲方提出的业务需求，由乙方现场工程师与甲方业务部门进行沟通，了解甲方业务部门对应用软件的需求，形成需求文档，经甲方相关部门确认后，提交给省运维平台；

（2）服务制度要求

①乙方现场服务团队人员变动，必须提前30天以书面方式向甲方提出申请并经甲方同意，甲方有权要求对不合格人员的进行调整。乙方人员变动时，需做好新老交接工作，不能影响系统的正常运行和耽误日常运维工作。

②乙方现场服务人员必须遵守甲方的管理要求，严格遵守作息时间和各项管理规定。遇国家法定节假日，乙方须配合甲方制定假期值班计划并配备相应人员做好应急准备。

③为了保证及时快速地响应服务请求，驻场服务团队提供7*24小时全时间段的服务，必须在接到服务请求或发现问题后1小时内到达指定工作岗位。

（3）服务人员要求

①乙方组建专业服务团队，配备具有独立工作能力和经验的驻场服务人员5名。包括：1名负责人，4名运维服务技术支持人员。负责人应具有丰富的现场工作经验，负责技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜，服务人员充分做好技术保障工作，保证系统的正常运行，对疑难故障进行分析、总结和归类，为疑难故障处理提供依据和解决方案。保证运维服务质量。如遇紧急或其他特殊情况，驻场服务人员无法独立解决问题时，技术开发支持人员要在甲方要求的时间内到达现场提供支持。

项目负责人员：

项目负责人：吴燕燕（身份证号：320623198611305443）

②乙方驻场人员如需发生变动，乙方需提前30天以书面方式向甲方提出申请并经甲方同意后方可进行。乙方人员发生变动时，需经过不少于20天的现场工作交接，不能影响系统的正常运行和耽误日常运维工作。甲方有权要求乙方对不合格人员限期内进行调整。

③乙方驻场人员必须遵守甲方的管理要求，严格遵守作息时间和各项管理规定，服务期间不影响甲方生产经营活动。如遇国家法定节假日，乙方需配合甲方制定假期值班计划并配备相应人员做好应急准备。

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。

（4）安全管理要求

遵循国家和江苏省有关计算机信息系统的安全保密规定，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。

第三条 金额及付款

1. 本合同的价款为人民币（大写）：壹佰叁拾万叁仟元整（小写：1,303,000.00元）。

2. 双方同意甲方按以下方式付款：

合同签订收到发票后，预付款支付比例：合同金额的50 %。满足合同约定支付条件的，自收到发票后10个工作日内支付。尾款支付时间：服务结束并验收合格，尾款支付比例：根据考核结果支付剩余尾款。满足合同约定支付条件的，自收到发票后10个工作日内支付。

第四条 服务要求

1. 甲方将根据合同的执行情况按时支付服务费用，如果乙方不能按照要求履行服务，甲方有权提前2个月通知乙方中止合同，合同终止日后的当年服务费用按一年中剩余天数占当年总天数的比例返还甲方。

2. 应用软件维护服务项目总报价包括软件开发维护服务外包配件、包装、运杂、安装调试等从项目成交起到项目正式交付以及维护期内所发生的一切费用。

3. 本次采购项目提供的软件涉及到的知识产权和所提供的软件、技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或者要求赔偿，如出现上述问题，一切经济损失和法律责任均由乙方承担。

第五条 服务期限及地点

1. 服务期限：自合同签订之日起一年。

2. 服务地点：甲方指定地点。

3. 服务方式：驻场+远程。

第六条 验收标准

合同期满或者履行完毕后，按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况进行验收，并出具验收报告。

第七条 信息安全、保密和知识产权

1. 乙方必须严格遵守国家及地方关于数据保护、网络安全、信息安全等方面法律法规、各级各部门有关规定和标准规范，保证所接触到的一切数据不泄露，更不得作为商业的目的而擅自使用，保证其提供的产品和服务等均严格满足数据保护、网络安全、信息安全等方面的各项规定，不存在任何安全隐患、缺陷或漏洞。

2. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将甲方或甲方委托的第三方提供的有关合同或合同条文、规格、计划或其他书面资料以及甲方任何尚未公开的信息（合称保密信息）向与履行本合同无关的任何第三方披露、泄露或许可该第三方使用。如乙方因履行本合同需要向第三方披露上述资料及保密信息，乙方应注意保密并将披露限于履行合同必需的范围，并保证该第三方亦履行上述保密义务，同时乙方应将披露情况通报甲方。乙方上述保密义务不因本合同的终止而结束，直至上述保密信息公开为止。

3. 乙方或乙方人员违反本合同项下的信息安全保障、保密义务或知识产权等约定的，应当向甲方支付本合同金额 10%的违约金，如违约金不足以弥补甲方直接经济损失的，乙方应继续赔偿，同时甲方保留解除本合同的权利，并视情况向相关主管部门进行通报。

第八条 违约责任

1. 甲方未按约定提供工作条件或完成配合事项，或者提供工作条件、完成配合事项不符合合同约定影响服务进度和质量的，应承担违约责任。除履行本合同约定的付款义务外，还需向乙方支付合同总额 20%（百分之二十）的违约金。

2. 因甲方违约导致本合同终止的，乙方有权按已履行完毕的服务期限向甲方收取对应合同价款。

3. 乙方提供服务不符合合同约定，负责返工或提供补救措施，但甲方使用、保管不当造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。

4. 乙方未按照合同约定完成服务工作，部分或全部免收当次服务费用。

5. 任何情况下，乙方因本合同履行所承担的责任累计不超过本合同技术服务费总额的10%（百分之十）。

6. 下列情况造成服务不符合约定的，乙方不承担违约责任：

设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；

乙方服务范围外的其它设备出现故障而导致的系统故障；

第三方操作系统、数据库平台缺陷；

甲方操作人员安装软件不正确，或在使用软件时违反操作规程；

甲方安装盗版软件、与业务无关的其他软件、上网下载软件、玩电脑游戏等，使系统感染病毒或破坏系统；

甲方人员擅自变更设备配置；

不可抗力造成的系统故障。

第十条 不可抗力

1. 本合同中，不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括：战争、火灾、洪水、台风、地震、政策变化或其他人力不可抗拒之事件。

2. 因不可抗力事件导致本合同无法履行或迟延履行，双方均免责，但遭受不可抗力事件的一方应及时通知另一方，并在事件发生后15日内提供法定机构出具的有效证明。

3. 不可抗力事件解除后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素导致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

第十一条 争议的解决

因本合同而发生的或者与本合同有关的一切争议，甲乙双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十二条 其他事项

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章后生效，至甲乙双方各自履行完毕合同项下全部权利义务后自动终止。未尽事宜，由双方友好协商补充或者直接按照法律规定执行。

2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，每份具有同等的法律效力。

3. 招标文件、投标文件为本合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效力，如合同

内容与招标文件、投标文件约定不一致的，应以本合同的约定为准；但是如涉及履行合同的质量要求或者技术标准等事项的，概以对乙方履行义务的要求更高或者技术标准要求更为严格的内容为准。

（以下无正文）

甲方：南通市人力资源和社会保障信息中心

乙方：东软集团股份有限公司

法定代表人/授权代表签字：

甲方盖章：

签字日期：2026年3月3日

法定代表人/授权代表签字：

乙方盖章：

签字日期：2026年3月3日