合同编号：

技术服务合同

项目名称：常州人社一体化信息平台 2026 年度运维服务（分包 6）

采购人（以下简称甲方）：常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心

乙方（以下简称乙方）：东软集团股份有限公司

签订时间：2026 年 07 月

签订地点：江苏 常州

根据常州市政府采购中心进行的 JSZC-320400-JZCG-G2026-0182 公开招标项目成交结果，甲、乙双方就乙方承建的**常州人社一体化信息平台 2026 年度运维服务（分包 6）**项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

第一条 甲方委托乙方进行的服务具体要求如下：

一. 本项目服务范围

按照江苏省人力资源和社会保障厅《关于印发<省人社一体化信息平台市级配套保障人员工作方案>》的通知要求，结合常州市人力资源和社会保障局实际需求，本项目的内容范围包括市本级所有纳入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，以及所有未纳入省人社一体化信息平台且由乙方公司开发建设的甲方本地保留系统以及所有与乙方系统做了对接的外设接口、所有与乙方系统做了对接的外部门、外单位、外系统接口，包括平台问题工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。具体包含但不限于以下内容：

（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）、本地保留系统以及差异化系统；

（7）、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；

（8）、日常统计分析，特殊查询统计需求；

（9）、工单系统跟踪处理；

（10）、处理各类数据问题：包括数据缺失、数据错误等；

（11）、本地回流库的日常监控、运维辅助性工作；

（12）、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；

（13）、配合做好省一体化系统常州创新区的运行维护衔接工作；

（14）、负责常州一体机软件系统的日常运维、安全漏洞自查及修复等工作；

（15）、负责“常州市金保工程信息管理系统”、“常州市全民参保管理系统”、“我的常州人社功能模块” 、“常州人才地图”的日常运维、安全漏洞自查及修复等工作；

（16）、配合做好待遇代发接口银行端程序改造后的联调测试工作；

（17）、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；

（18）、根据业务、信息及外部门要求及时修复存在的程序问题及安全漏洞；

二. 项目维护内容及要求

（1）项目维护内容

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；

针对常州本地个性化开发需求，配合甲方进行需求的调研、程序的开发、测试和上线等工作，经评估开发工作量少于 2 个人月的，纳入维保合同，不再另行收费。

协助甲方进行对外部门数据的交互、接口的开发和联调测试、数据的批量查询和提取等工作；

对甲方技术人员进行数据库结构的培训和指导，按照采购单位要求提供查询语句；

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，及时修复系统存在的安全漏洞，修复过程中涉及的乙方所有成本纳入运维合同，不再另行收费。系统范围包含所有由乙方开发的或非乙方开发但后续转由乙方负责运维的甲方所有本地信息系统。

（2）服务规范要求

①乙方在服务期间，遵守《常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心运维人员管理暂行办法》，做好工单维保服务。如不能按期完成，则与业务部门、信息中心进行沟通，得到客户认可方可延迟完成时间。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，对应额度在下次付款时予以抵扣。

②乙方以周报形式向甲方运维专班报告每周系统运行情况、新发现问题、已经解决问题、需求变更评审与执行等情况。

③乙方对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；

（3）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，乙方驻场服务团队提供 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。

（4）服务人员要求

①配备具有独立工作能力和经验的驻场服务人员 7 名。包括：1 名负责人，6 名运维服务技术支持人员，包含培养至少 1 名程序开发人员。负责人应具有丰富的现场工作经验，负责市本级及辖市区县的技术、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。监督故障处理流程和结果，定期向用户做回访，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，驻省厅运维人员或其他一线技术开发人员要在甲方要求的时间内到达现场提供支持。

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为了保证及时快速的响应服务请求，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。

⑤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）安全管理要求

乙方应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。

三. 服务地点：甲方指定位置

四. 服务期限：2026 年 9 月 23 日至 2027 年 10 月 10 日

五. 考核方式：

1、考核办法：

甲方根据《关于印发<常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心运维人员管理办法（试行）>的通知》文件要求对乙方进行考核，总分值100分，各项工作分值具体如下：

（1）出勤率：30分

（2）日常维护：20分

（3）响应度：20分

（4）完成率：20分

（5）满意率：10分

2、考核细则：

（1）出勤率：乙方驻场人员根据甲方作息要求正常上下班，由甲方于每日上班后、下班前分别进行2次打卡考勤，在服务期结束后综合计算出勤率，出勤率在85%-100%区间的，得满分；在70%-85%（含85%）区间的，得80%的分；在60%-70%（含70%）区间的，得60%的分；在0%-60%（含60%）区间的，得50%的分。

（2）日常维护：乙方应严格遵守《省人社一体化信息平台驻场运维人员管理暂行办法》、《省人社一体化信息平台外部临时运维人员管理暂行办法》、《常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心关于加强网络安全和数据安全管理办法（试行）》、《社会保险经办机构业务需求及优化类工单管理暂行办法》、《省人社一体化信息平台数据运维管理暂行办法》、《省人社一体化信息平台开库维护管理规定(试行)》、《省人社一体化信息平台数据库管理规定（试行）》等省、市相关文件要求，加强对驻场运维人员的管理工作，严格遵守甲方规定的各项规章制度，严格执行工单流程、开库流程、数据运维流程，做好数据安全和网络安全工作，确保各信息系统安全、平稳、高效运行。乙方若存在违反相关规定的行为，经甲方核实后情况属实，每发现一起扣日常维护3分，同时扣除满意率0.5分，扣完为止。

（3）响应度：在服务期内，若乙方在一些问题的处理上存在响应不及时或处理问题拖沓的情形，产生了不良影响。经甲方核查后情况属实，根据实际工作量向乙方发出限期整改函，并全程跟进和监督整改进度。如乙方未能按期完成整改，每发生一起扣响应度3分，同时扣除满意率0.5分，扣完为止。

（4）完成率：在服务期结束后，根据省人社一体化信息平台工单系统中由乙方负责处理的工单实际完成情况进行综合计算，其中未流转至乙方工程师处理的工单不纳入计算，工单状态为“待验证”和“已关闭”的视作已完成工单。完成率在85%-100%区间的，得满分；在70%-85%（含85%）区间的，得80%的分；在60%-70%（含70%）区间的，得60%的分；在

0%-60%（含 60%）区间的，得 50%的分。

（5）满意率：其中 8 分由甲方在服务期满后进行问卷调查，根据调查实际结果赋分；2 分与日常维护和响应度挂钩，每发生一起日常维护或响应度扣分事件，同时扣除满意率 0.5 分，直至扣完为止。

3、付款额度：

甲方依照分值进行付款，具体如下：

A、考核分数 85 分以上，付合同尾款额全款；

B、考核分数 75 分至 85 分（含 85 分），付合同尾款额 90%；

C、考核分数 70 分至 75 分（含 75 分），付合同尾款额 80%；

D、考核分数 65 分至 70 分（含 70 分），付合同尾款额 70%；

E、考核分数 60 分至 65 分（含 65 分），付合同尾款额 60%；

F、考核分数 60 分（含 60 分）以下，付合同尾款额 50%；

4、其他：

出现以下任意一条情形，按合同违约处理，甲方都可以依据本合同**第六条“违约责任”第 1 点**规定的相关内容进行处理：

（1）乙方驻场人员发生变动，没有提前一个月以书面方式向甲方提出申请并经甲方同意。乙方人员发生变动时，没有做好新老交接工作且导致严重后果；

（2）乙方发生违反保密协议的行为，导致数据泄密等严重后果；

（3）乙方发生违规操作，导致数据丢失或数据大面积出错，导致严重后果；

（4）非一年内新建系统，同一位置多次出现相同类型故障，或本来正常使用的功能出现不明原因的故障，且乙方不能按照甲方的要求及时修复，导致严重后果；

（5）乙方在合同执行中有触犯法律法规的其他情形；

六．网络和数据安全要求

乙方必须具备确保甲方信息系统网络和数据安全的技术能力和安全防护措施。乙方需做好项目关键数据岗位人员的背景预审，并按要求提交“无犯罪记录证明”，审查通过后签署“在职在岗各类人员安全保密承诺书”，确保关键数据岗位人员的安全可靠。乙方在项目实施过程中必须按照《常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心印发<关于加强网络安全和数据安全管理办法(试行)>的通知》文件精神，严格落实网络和数据安全责任，遵守网络和数据安全管理各项要求和操作规范，确保招标方网络和数据安全。按照甲方要求签订《省人社一体化信息平台数据安全责任承诺书》《安全保密协议》《外包服务网络安全

管理承诺书》。项目实施期间，如因中标方原因造成网络和数据安全事件的甲方将追责问责，并按项目考核条款进行处罚，具体要求如下：

1、合同管理

（1）乙方应配合甲方对其提供方案进行供应链安全审查，确认其提供方案中相关服务或产品符合信息安全要求，确认其相关资质条件符合《省人社一体化信息平台供应链安全管理办法(试行)》的规定，确认其已建设符合国家标准的信息安全体系。

（2）乙方要严格遵守国家《网络安全法》《数据安全法》《密码法》《个人信息保护法》和《关键信息基础设施安全保护条例》等法律法规规章和人社部门有关管理规定。

（3）乙方应按甲方要求签订《安全保密协议》（格式另附），涉及省人社一体化信息平台的项目，要向甲方出具《省人社一体化信息平台数据安全责任承诺书》和《外包服务网络安全管理承诺书》（格式另附）。对于乙方在履行本合同过程中知悉、获得的国家秘密、商业秘密、个人隐私、甲方内部信息、与知识产权相关的保密事项以及其他甲方尚未向社会或第三方公开的信息、文件等事项，系本合同项下保密事项，乙方负有保密义务；未经甲方许可或非为履行本合同项下乙方义务，乙方不得向任何第三方泄露上述保密事项，不得在履行本合同之外使用保密信息，不得利用前述信息为自己或任何第三方牟利。本保密期限为：永久保密。

（4）乙方要采取有力有效的安全管控措施，加强对项目全过程的安全管理，要对各类人员进行集中管理，确保各项安全措施落实到位。因乙方驻场人员原因造成驻场人员自身、甲方及第三人损失的，由乙方承担赔偿等法律责任，甲方不承担任何法律责任。

（5）乙方应承诺提供的技术服务满足安全风险防控与业务连续性目标要求，承诺提供满足业务连续性的相关专属技术服务资源与支持，承诺提供保证信息系统正常运行的技术服务或产品，应制定出现第三方技术服务或产品供应中断情形时的应对方案。

2、日常管理

（1）**安全管理。**包括但不限于采取以下措施：乙方应按照“最小必须”原则严格控制各类人员授权;加强委派人员安全管理，要求各类人员严格遵守网络安全和数据安全相关规定;未经批准，严禁二次转包人社信息化项目;确保在终止协议时按甲方要求收回或销毁各类人员保存的所有信息资料;

（2）**人员管理。**乙方应配合甲方对委派的人员进行技术能力和安全背景审查，不得委派有违法违规行为的工作人员参与人社信息化项目；委派的人员需在到岗 15 个工作日内签订《安全保密承诺书》（格式另附），同时需提供公安机构出具的无犯罪记录证明;要求长

期驻场人员严格执行《省人社一体化信息平台驻场运维人员管理暂行办法》管理规定;要求临时人员严格执行《省人社一体化信息平台外部临时运维人员管理暂行办法》管理规定;按法律法规规定和人社部门管理规定加强人员管理;定期对参与信息化项目开发和维护的工作人员及数据使用人员开展保密教育培训。

（3）**安全教育。**乙方应定期组织各类人员进行安全教育和安全培训;不定期对相关人员进行安全能力考核，对考核不合格人员及时采取必要措施。

（4）**监控与评价。**乙方应配合甲方对运维管理和技术服务工作进行全过程监控，及时发现和纠正存在的问题。应根据省人社一体化信息平台实际安全需求建立相应的监控指标，根据监控指标加强安全管理，常见指标包括但不限于以下内容：网络与信息系统和基础设施的可利用率、设备的开机率;故障次数、故障解决率、故障响应时间;业务需求的及时完成率、程序的缺陷及时修正率、问题解决及时率;发现有关人员在以往的服务项目中存在违法违规的安全问题，应根据甲方要求立即进行处理。

（5）**安全事件管理。**乙方在服务过程中发现信息安全事件或隐患时应第一时间向甲方负责人报告，同时根据一体化平台安全事件管理与应急响应管理等相关规范要求采取有效手段加强监测防范风险进一步扩大;应根据安全事件规范要求做好事件原因、影响分析，拟订处置方案报经甲方同意后组织实施;事后加强安全事件分析，对事件发现、原因、影响、处置过程以及安全防范与处置改进等进行认真总结，形成安全事件报告报甲方备案。

（6）**应急演练。**乙方应针对重要场景，拟定相应的应急方案，加强定期演练，并持续改进与优化方案。重要场景包括但不限于以下内容：事件场景，比如：重要人员流失导致服务无法持续，服务提供商主动退出，因资质变更、被收购、兼并或破产等原因导致的服务公司被动退出等;事件持续时间和恢复可能性;事件影响范围和可能的应急措施;各类单位自行恢复服务的可能性和时间;备选单位以及外包服务迁移方案;其他重要场景。

（7）**服务退出。**对无法满足工作要求或发生重大事故的，在充分评估其影响程度及制定好替代计划的前提下，甲方可考虑主动要求乙方退出人社信息化项目，并书面通知乙方解除本合同，情节严重的，可追究其法律责任。

（8）**责任追究。**乙方相关人员违反安全管理规定的，应依法依规追究责任，情形严重的追究其法律责任。

第二条 合同价格

签约合同含税总价（人民币，下同）：壹佰玖拾捌万陆仟元整（小写¥：1986000.00元）。

本合同总价包括公开招标采购文件所确定的采购范围内相应服务的提供、交通差旅费、备件费、人员（包括工资和补贴）、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及到的一切相关费用，采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关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）公开招标采购文件（采购项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0182）；

（2）乙方提供的响应文件；

（3）成交通知书；

（4）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 合同款支付

1、 合同签订生效并收到发票后 10（十）个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 50%。

2、 运维期满后，甲方对乙方进行综合评价，并根据考核结果向乙方支付剩余尾款。

3、 在甲方每次付款前，乙方应向甲方开具等额、真实且规范的发票，否则甲方有权延期付款。

第五条 知识产权

1、甲方仅享有开发内容知识产权所有权和申请专利的权利。专利权取得后的使用和有关利益分配方式如下：归属甲方。

2、按技术秘密方式处理。有关使用和转让的权利归属及由此产生的利益按以下约定处理：

（1）技术秘密的使用权：归属甲方。

（2）技术秘密的转让权：归属甲方。

（3）相关利益：归属甲方。

特别约定如下：本合同项下的应用系统在运行过程中所产生社保数据、信息归甲方所有，乙方不得向第三方泄露，乙方不得为除本合同规定的目的以外的自身利益或任何其他方的利益而使用。

第六条 违约责任

1.如乙方不能按本合同约定进行服务的，甲方有权要求乙方在限期内整改。乙方不能在限期内整改或拒绝整改的，甲方有权解除合同，同时要求乙方按照合同总价 20%（百分之二十）的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 乙方投标属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付合同总价 30%（百分之三十）违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

3. 乙方违反本合同第五条约定，甲方有权解除合同，同时乙方应按合同总价款的 30%（百分之三十）向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应当赔偿甲方所有损失。

5. 若因非乙方原因造成项目终止(除不可抗力或合同约定甲方可以解除合同的情形外)，乙方有权要求甲方就已经发生的成本加合理利润支付价款。

6. 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。

第七条 项目联系人

甲乙双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 **虞明** 为甲方项目联系人，乙方指定**许富华** 为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1. 及时协调项目进展所产生的问题
2. 协调双方人员的工作及其他相关内容
3. 签收需求工单、验收报告等相关资料

一方变更项目联系人时，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第八条 合同的变更和终止

1. 合同一经签订，除本合同约定的情形外，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。

第九条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十条 不可抗力

甲、乙双方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 **5 个**工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

第十一条 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. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

3. 守约方为解决纠纷所产生的各项费用（包括但不限于仲裁费、诉讼费、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。

第十二条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照公开招标采购文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。集中采购机构仅对甲乙双方签订采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与集中采购机构无任何关系。

2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，集中采购机构执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

（以下无正文）

甲方（公章）： **常州市人力资源和社会保障公共服务与技术保障中心**	乙方（公章）： **东软集团股份有限公司**
地址：**常州市锦绣路 2 号政务服务中心 1-2 号 9 楼**	地址：**沈阳市浑南新区新秀街 2 号**
法定代表人或委托代理人：	法定代表人或委托代理人：
电话：**0519-86621036**	电话：**024-83667788**
开户银行：	开户银行：**招商银行股份有限公司沈阳南湖科技开发区支行**
账号：	账号：**240380425610001**
日期：**2026 年 07 月 31 日**	日期：**2026 年 07 月 31 日**