如皋市数据局“一证通行”数字证书服务采购合同

甲　　方：如皋市数据局

地　　址：如皋市解放路199号

联 系 人：刘小燕

电　　话：0513-87263960

乙　　方：江苏省数据集团数字科技有限公司

地　　址：江苏省南京市建邺区建邺科技创新产业园C3栋

联 系 人：杜雪影

电　　话：18906290412

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规规定以及如皋市数据局“一证通行”数字证书服务项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就如皋市数据局“一证通行”数字证书服务项目事宜协商一致，订立本合同。

第一条　服务内容

1.1 项目名称:

“一证通行”数字证书服务项目。

1.2 项目内容:

为进一步加强数字政府建设，方便企业办事，减轻企业负担，节约财政支出成本，依托已建成的电子印章平台，开发数字证书互签互验功能，整合人社、医保、公积金数字证书，为企业提供线上统一数字认证和签章服务，实现一张数字证书在各部门系统贯通办事、一证通行。为做好整合后 CA 数字证书的统筹管理，保障已发证书的正常稳定使用，已通过单一来源方式采购 “一证通行”数字证书服务项目。

乙方需提供以下服务:

1.大厅网点服务

服务内容: 负责 CA 证书及电子印章的申领、更换、变更、解密、补办、挂失、注销等业务；现场培训、指导客户使用证书服务；一站式报修处理服务；关于 CA 证书投诉受理服务。

服务标准: 提供 5*8（每周 5 天、每天 8 小时）的网点服务；证书办理当日领取，其余解密、挂失、冻结、注销等相关业务可以在窗口即时依序办理提供一站式处理。

2.电话服务

服务内容: CA 证书及电子印章的申请、更换、变更、解密、补办、挂失、注销等业务咨询；证书使用故障电话指导解决服务；证书使用故障一站式受理、派单与回访（远程技术服务受理与派单、回访）;

人工服务；服务数据的录入与分析，定期形成服务分析报告；客户回访；用户满意度调查。

服务标准：提供 5*8 小时热线电话服务，用户电话一次接通率达到 90%以上。用户满意度 95%以上。证书使用故障电话指导解决或者一站式受理、派单与回访，直到定点单位问题解决。

3.远程技术服务

服务内容：对于电话咨询不能答复解决问题的，由座席人员在征得用户同意后，将问题转给技术人员，由技术人员通过在线远程方式即时为用户解决问题，包括帮助客户解决证书故障并指导用户登录、帮助客户处理电脑客户端问题等。

服务标准：检测江苏数科 CA 助手及证书运行是否正常、可用，系统是否正常进入(必做 1-5 分钟)；清理 windows 启动程序及垃圾(看 C 盘空间情况，1-5 分钟)；设置 ie 锁定(1-5 分钟)；病毒扫描及查杀(看客户电脑配置情况，太低可不做，查杀时间 10 分钟)；咨询客户是否有其他需求；半个小时以内通过远程服务帮助客户解决证书故障、指导用户处理电脑客户端问题。

4.培训服务

服务内容：为证书用户提供一次证书相关的培训，培训内容包括 CA 证书安装说明、CA 证书操作说明、CA 证书使用注意事项及常规问题的解决方法。根据如皋市数据局及应用部门要求，对单位进行常规培训（如新办单位相关人员操作培训等）

服务标准：确保用户 100%会使用数字证书及常规问题的解决。

培训方式：（1）现场培训：客服人员在采购人所提供的场地内提供现场培训服务，客户可根据局方所指定的具体日期前来参加培训；（2）自主培训：客户可根据 CA 证书安装手册及培训视频自己学习安装使用，江苏数科 CA 网站将联合局方建设 QQ 群并提供培训资料

的下载。

5.CA 质保

提供的 CA 数字证书存储介质（USB-KEY）壹年质保，人为原因损坏除外。

6.驻场服务

在如皋市政务服务中心提供 1 名政务中心窗口驻点服务人员，负责 CA 证书、电子签章的申领、更换、变更、解密、补办、挂失、注销等业务；现场培训、指导客户使用证书服务；一站式报修处理服务；关于 CA 证书投诉受理服务。

7.集群服务

通过证书助手、QQ 群、远程支持、短信通知等方式，引导用户使用并帮助用户解决问题，确保用户领取 CA 证书后能够正常使用。

8.其他

服务商驻点客服人员需遵守如皋市数据局各项管理规定，做好安全管理和保密工作，接受局信息处管理，做好临时交办的其他保障任务。

1.3 验收标准

服务期满后甲方对乙方服务进行评价，乙方验收时需提供一年服务期中服务内容、业务办理量等相关内容。具体评价办法由甲方制定。

1.4 合同期限： 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日

1.5 服务地点： 如皋市解放路 199 号如皋市行政中心一楼社保 B1 号 CA 窗口。

1.6 服务方式： 根据单一来源采购文件及合同要求提供服务。

第二条　费用及结算方式

2.1 费用

1.单套电子印章及 CA 数字证书制发费肆拾叁元整（¥43 元）（含

CA 数字证书制发费¥33 元/户，电子印章制作费¥10 元/户），CA 数字证书服务费每张每年人民币陆拾伍圆整（¥65 元）。

2.合同服务期内数字证书按户结算费用大于或等于人民币陆拾陆万伍仟元，甲方向乙方支付年度证书费用按乙方中标价人民币陆拾陆万伍仟元整（¥665,000.00）执行；合同服务期内数字证书按户结算费用小于乙方中标价人民币陆拾陆万伍仟元，则根据合同按实际户数结算。

2.2 结算方式

1.甲方向乙方支付本合同服务费用依据 2.1 结算。

2.付款方式:

服务费用分两批支付。

首次结算：甲方于本合同生效起 30 日内，将本合同约定的合同金额 50%作为首付款，即人民币（大写）叁拾叁万贰仟伍佰元整，（小写）¥332,500.00 元，支付至乙方指定的银行账户；

尾款结算：服务期结束后甲方对乙方进行评价，评价合格后 30 日内支付剩余的合同价款。

①若合同服务期内，数字证书按户数结算费用大于等于人民币陆拾陆万伍仟元整（¥665,000.00），则甲方向乙方支付中标价剩余 50%的尾款，即人民币（大写）叁拾叁万贰仟伍佰元整，（小写）¥332,500.00 元，支付至乙方指定的银行账户。

②若合同服务期内，数字证书按户数结算费用小于人民币陆拾陆万伍仟元整（¥665,000.00 元）且大于等于人民币叁拾叁万贰仟伍佰元整（¥332,500.00），则甲方按实际服务户数核算并支付尾款至乙方指定的银行账户。

③若合同服务期内，数字证书按户数结算费用小于人民币叁拾叁万贰仟伍佰元整（¥332,500.00），乙方应在甲方出具验收评价结论后

30日内，将首次结算超出实际结算费用的差额部分退回至甲方指定银行账户。

具体支付时间以甲方财政拨付进度为准，如因财政资金未能及时到位引起的延迟，乙方同意不按甲方违约论并不追究甲方任何责任。

3.乙方应在约定付款时间前7个工作日内向甲方出具合法有效发票。若乙方不出具或延迟出具发票，则甲方有权拒绝或者延期付款。

4.甲方指定的银行账户信息如下:

开户名称: 如皋市财政局

开户行:中国建设银行股份有限公司如皋支行

账号: 32001647236051117660

5.乙方指定的银行账户信息如下:

开户名称: 江苏省数据集团数字科技有限公司

开户行:建行中山南路支行

账号: 32050188123600000187

第三条　甲方权利义务

甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供水、电、场地等必须的基础工作条件。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

第四条　乙方权利义务

乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。

第五条　保密责任

双方在履行本合同过程中产生的全部文件、资料以及知悉的服务对象的资料信息，应当履行保密义务，非经保密信息披露方许可，不得向任何第三方提供，且该保密义务不受本合同有效期限的制约一直有效。乙方的保密范围除甲方自身信息外，还涵盖乙方基于履行本合同义务所获取的客户的全部资料。

第六条　合同分包

除采购文件事先说明、且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第七条　合同的变更和解除

1.本合同期间，任何一方提出变更、中断或解除本合同，需经双方书面同意，且至少提前 30 日以书面形式通知另一方，另一方收到通知后应在 5 个工作日内书面回复意见。

2.对本合同的任何修改补充或添加附件等，必须通过书面方式进行，经双方签章后有效，且上述文件应为本合同不可分割的组成部分。

3.本合同因甲方原因发生中断、解除，乙方为甲方提供服务已发生部分涉及费用不予退还。

4.本合同为打印文本，任何手写修改条款非经甲乙双方在修改处盖章均不生效。

第八条　违约责任

1.甲方无正当理由逾期支付合同款项的，甲方应付给乙方违约金，每超期一天支付合同总额 0.1%。

2.乙方无法按合同规定提供服务的，甲方有权终止合同，乙方需退还合同价款，另支付合同总价款 5%的违约金。

3.用户投诉反映乙方服务响应不及时、解决问题不满意或存在推销用户申领多份数字证书、收费超标等情形的，经核实每有一例乙方应向甲方支付合同总金额0.5‰的违约金，超过十例甲方有权解除合同，次年开始不再使用乙方作为数字证书服务单位。

4.乙方有责任对甲方提供的文档资料进行妥善保管，执行保密规定，对于系统对接获取的数据资源，仅限于申请的业务范围内使用，不得透露给任何第三方，确保信息安全。如因乙方行为导致的用户机密泄露，乙方须承担相应的法律责任。

5.其它未尽事宜，以相关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第九条　不可抗力

1.本合同中的不可抗力事件是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。在本合同的履行过程中若发生不可抗力事件，根据不可抗力的影响，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”）可以部分或全部免除责任。

2.不可抗力事件发生时，受阻方应立即通知对方，并在不可抗力事件发生的15个工作日内提供有关该事件的相应书面证明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

3.如果不可抗力事件的影响持续达30日或以上时，双方应根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。

第十条　争议解决

1.本合同的解释和执行适用中华人民共和国(不包括香港、澳门特别行政区及台湾地区)法律，凡因执行本合同所发生的或有关的一切争议，甲乙双方应通过友好协商解决。

2.如果在协商开始后30个工作日内或双方书面同意的更长期限

内没能达成一致意见，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条　附则

1.本合同所有附件均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.本合同的执行不因甲乙双方任何人事变动而失效。

3.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，壹式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

（本页为合同签署页）

甲方（签章）：

法定代表人或授权代表：

签约日期：

2025 年 12 月 31 日

乙方（签章）：

法定代表人或授权代表：

签约日期：

2025 年 12 月 31 日