合　同

镇江市人力资源社会保障信息中心（以下简称“甲方”）和 镇江市亿兆信息科技有限公司（以下简称“乙方”）同意按下述条款和条件签订本合同（以下简称“合同”）：

一、合同文件

下列关于（2025-2026年度镇江人社外设及基层平台服务网点运维服务项目、JSZC-321100-JSWX-G2025-0048）的招标文件、乙方提交的响应文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）合同条款；

（2）响应函；

（3）乙方提交的响应文件和报价表；

（4）成交通知书；

（5）甲方、乙方商定的其他必要文件。

二、标的物

本合同所提供的标的物详见“明细报价表”（乙方必须完全实现采购文件中的招标需求，如有不足或缺陷，由乙方自行负责弥补，甲方不再承担任何相关费用）。

三、合同金额

根据上述合同文件要求，合同总金额（大写）为人民币柒拾万零伍仟元整 ，¥ 705000.00 元（项目增加费用不得超过原合同金额的10%，同时双方必须签订补充合同），分项价格在乙方提交的报价表中有明确规定）。

四、付款方式

4.1 合同签订后，采购人在收到乙方开具的正规发票后的10个工作日内支付合同总价的 50 %；

4.2 维保服务期满验收合格收到发票后10个工作日内支付合同款项的

50% ；

4.3 上述款项均不另计利息。具体支付进度还应根据拨款进度执行，延期支付采购人不承担利息及滞纳金。

五、服务时间和地点

5.1 合同履行期限：2025 年 11 月 10 日至 2026 年 11 月 9 日 。

5.2 项目服务地点：本项目服务地点由甲方指定。

六、服务内容

（一）、服务外包范围

1. 对镇江市人力资源和社会保障局局机关处室、信息中心、人社综合服务大厅、人社维权服务大厅、维权指挥中心、基层平台(街道和乡镇人社服务经办点、社区和村人社服务经办点、社保卡服务网点,社保卡合作银行网点)外设（计算机、打印机、社保卡读卡器等）提供运维服务。对接入人社信息系统的所有网点网络提供维护。（约 1300 余个网络点，包含京口、润州、丹徒、经开区、高新区，具体详见附件《2025 年运维设备招标清单》）

2. 协助信息中心做好线上公共服务平台相关技术咨询服务工作。

3. 本次服务外包期限为壹年，自合同签订之日起生效。

（二）、外设设备运维服务内容及要求

1. 乙方需熟悉镇江人社整个网络架构及前端布线情况，对台式计算机（含笔记本电脑）、打印机、网络接入及相关设备进行运维，包括：硬件设备故障的分析和排除；前端设备系统类软件、通用软件的安装和故障排除；配合信息中心做好省级一体化应用系统和镇江人社各类应用系统的前端安装和故障判断；配合信息中心做好运维设备的软硬件升级。

2. 协助信息中心做好终端网络故障的检查、判断和排除，确认为运营商通讯线路问题的，协助终端网点用户做好通讯线路故障的报修工作。

3. 协助信息中心做好各经办机构及基层平台各类人社经办业务所需要使用外设的故障判断，确认为相关设备本身故障后，做好维修工作。协助信息中心做好读卡器中 PSAM 卡管理登记工作。

4. 承担运河路 79 号镇江人社维权指挥中心软硬件系统（108 室）、2 楼户

外 LED 大屏、4 楼多功能厅大屏软硬件系统的日常操作、维护和故障排除服务工作。

5. 熟悉省级一体化调度指挥视频会议系统和监控系统，承担日常操作工作，出现故障及时向信息中心报告并向维保单位报修，直至恢复正常使用。

6. 巡检和日常运维过程中对市人社综合服务大厅、自助服务区、基层平台、银行网点人社自助服务一体机进行耗材更换，不含耗材成本费用。工作日内每天定时查看人社综合服务大厅、24 小时人社自助服务区自助服务一体机应用运行是否正常，出现故障及时向信息中心报告并向维保单位报修，直至恢复正常使用。

7. 承担信息中心根据运维工作需要安排的各项临时性外设运维任务和基层平台各项信息化服务工作。

8. 根据培训需要，对各经办网点操作员进行计算机等相关操作知识的培训。

9. 运维设备安装场所发生变更时，承担局机关处室、信息中心内部设备运维设备搬迁、安装和调试工作，做好网络调整工作；对于其他部门运维设备，配合做好运维设备搬迁后的安装和调试工作，做好网络调整工作。

10. 配合信息中心做好全部运维设备及网络台账资料的收集、核对和归档工作，台账为电子文档，实时更新。

11. 乙方必须对计算机等相关设备进行保养和巡检，每年不得少于 4 次，每次巡检后对运维外设情况进行更新并录入人社信息中心内部管理系统。

12. 乙方在接到基层平台以及社保卡服务网点报障通知后，必须在规定时间内到达现场。（市区 30 分钟，郊区 1 小时，15 公里以上 2 小时）。

13. 乙方必须提供工作日（5×8 小时）报修专用电话两部，法定休息日须提供应急响应联系电话，保持人员值班接听、响应。

14. 乙方在现场无法解决问题时，需及时向信息中心有关人员报告详细情况，在征得同意后，可将设备带回维修。维修期超过两个工作日的，乙方提供备机使用。

15. 硬件设备损坏需要更换、维修时，须经信息中心工作人员确认，更换硬件费用参照信息中心内部采购年度招标目录、京东商城或其他可借鉴的双方认可的价格协商确定，不得收取服务费。如果在原厂质保期内，乙方须直接向原厂报修更换。

16．乙方在提供服务时，必须持证上岗，填写维修保养服务单，完成每次服务后由报修人（或信息中心工作人员）签字认可，并录入人社信息中心内部管理系统。

17．乙方不得为用户安装与业务经办无关的软件。配合信息中心收集反馈由操作人员自行安装且影响设备性能和安全的应用。

18．运维合同签订后，必须在两个月内完成运维设备首次巡检，并做好维护设备的归档登记工作。

19．配合服务器存储和网络安全运维商的相关工作。

20.提供本项目服务相关的网络安全保障全过程方案。

（三）、“公共服务”平台协助服务内容及要求

1.服务内容

协助处理公共服务系统登录故障和一般性的帐号问题。具体包括：协助处理江苏省网上办事服务大厅、“江苏智慧人社”平台（网站、APP、小程序）、“镇江智慧人社”平台（网站）、镇江人社微信公众号中涉及登录的问题；处理编外用工、视频培训等少量遗留的CA证书登录问题。协助验证、甄别技术故障类型，具体包括：接受群众投诉、报障，确认是技术故障后反馈给公共服务管理科；处理视频培训平台报障，甄别是技术故障还是业务管理问题，分析故障节点源头，并协助转发协调；在公务员招考体检通知等热点服务期间，提供热线电话支持。

2.服务范围及要求

2.1 协助管理技术支持QQ群（约7个QQ群），方便企事业单位和个人用户反馈技术故障，必须确保至少1人驻场处理相关技术咨询工作。在业务高峰时段，经双方协商，需要增加相应的客服人员协助做好群管理工作，自觉接受我方工作人员客服质量监督。

2.2 乙方客服应当指导并协助单位用户安装证书驱动（包括证书驱动、可信中间件及根证书更新）等必要的驱动程序及插件。

2.3 乙方客服应当熟悉“江苏智慧人社网上办事服务大厅”、“江苏智慧人社APP”、“镇江人社”微信公众号、“镇江智慧人社”网站平台上的常用业务办理及相关查询功能，对涉及技术故障的内容能够及时给予单位指导。

2.4 乙方须与我方签订保密协议，除严格按照协议执行外，还必须确保所有

客服在为单位用户提供技术支持及远程协助时，不得做与客服工作无关的操作，不得私自留存或泄露单位用户的私密数据或文件。

2.5 乙方客服必须熟悉前台终端各版本 windows 及国产操作系统平台的日常操作。

（四）、服务团队要求

项目服务团队组成人员总人数不得低于 7 人，驻场 4 人，具备电子信息工程类助理工程师及以上证书、ITSS 服务工程师认证证书、CISP 认证证书。项目组成员中需具有 3 年以上从事计算机运维工作经验。

1. 其中外设运维服务保证 5 名以上计算机工作人员，人力资源和社会保障局机关大楼 2 名驻场，人才大厦 1 名驻场，基层平台保证至少 2 名人员运维。

2. 公共平台技术咨询协助服务必须保证 1 名计算机工作人员驻场，业务繁忙时根据实际情况，经双方协商增派相应人员驻场。

3. 乙方自行解决运维时的交通工具，必须保证 1 辆以上专用运维车辆。

（五）、其他服务要求

1. 乙方需了解全市(京口、润州、丹徒、经开区、高新区)各个乡镇街道、居委会、村和社区的人社服务网点情况。

2. 驻场人员要求:驻场人员必须完全服务于本项目，名单报信息中心同意后不得更改，信息中心根据工作表现可要求调换；驻场人员工作期间不得参与其他项目，一旦发现，立即整改，并一次扣合同中标价 1%的违约金。

3. 信息中心将对服务满意度进行调查，如遇投诉，经信息中心确认属实后，一次扣合同中标价 0.1%的，累计三次以上扣合同中标价 2%。

4. 乙方对正常使用的设备不得随意拆除，对设备内相关的资料进行保密，不得随意拷贝，删除。如果违反相关保密规定，出现的相关行政、刑事及经济责任由乙方承担。执行市委网信办、党信办、公安网安等网络安全部门的各项规定。

5. ★乙方须承诺严格遵守信息中心各项网络安全管理制度和保密要求，项目团队人员上岗前需与信息中心签订保密协议。

七、项目验收

7.1 由甲方组织对乙方工作情况进行综合评估，达到要求则验收通过。

7.2 对未按要求提交材料，或未通过验收的，甲方有权要求应答人整改，并

重新提供服务。

7.3 甲方将全程监督乙方人员投入情况，是否符合合同要求和人员参与的要求，如发现不一致，甲方有权解除合同并要求乙方退还全部已经支付费用。同时对不符合要求的乙方提出整改要求，限期整改不整改或整改不合格甲方人有权解除合同并要求乙方人退还全部已经支付费用。

八、不可抗力

8.1 如果双方由于不可抗拒力的任何事故（须经双方认同），致使影响合同履行时，履行合同的期限应予延长，延长期限相当于事故影响的时间。

8.2 本条所述的“不可抗拒力”系指双方无法控制、不可预见的事件。这些事件包括但不限于：战争、严重水灾、台风、地震以及其他双方商定的事件。

8.3 受事故影响的一方应在不可抗拒力事故发后尽快以传真通知对方，双方应通过友好协商在合理时间内达成进一步履行合同的协议。

九、税费

9.1 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担（免税部分除外），采购文件另有规定的除外。

9.2 中国政府根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担（免税部分除外），采购文件另有规定的除外。

十、合同纠纷处理

10.1 对本合同履行过程中发生的一切争议，双方应友好协商解决，如协商不能解决，双方选择向甲方所在地的人民法院提起诉讼解决。

10.2 如对任何争议向人民法院提起诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。。

十一、甲、乙双方违约责任

11.1 甲方违约责任

11.1.1 合同签订后，由于甲方原因停止项目而终止合同的，乙方未进入现场工作前，乙方必须全额返还预付款；乙方已进入现场工作，但因甲方过错导致

的项目停止和终止，甲方应按完成的实际工作量支付合同款。

11.2 乙方违约责任

11.2.1 合同签订后，由于乙方原因停止项目而终止合同的，甲方有权不支付乙方剩余合同款项。

11.2.2 如乙方没有按照合同规定的时间交货，乙方支付给甲方的损失费以每延迟交货一天按合同款的 0.1%计算，但赔偿损失费的最高限额不超过合同总款的 2%。当达到最高限额时，甲方有权解除合同，乙方应当退还甲方支付的预付款，同时支付合同总价 30%的违约金。必要时可通过签订补充合同。

11.2.3 在甲方提供了必要的工作，并且保证了合同款按时到位，乙方提供的相关服务未能达到合同规定质量要求时，乙方应当按照甲方的要求立即进行整改，同时应向甲方赔偿损失费，损失费以每拖延履行一天按 500 元/天计算，但损失费的总数不超过合同总额的 2%。当乙方经过三次整改仍不能达到合同规定的质量要求，或乙方延期提供服务超过 20 日时，视为乙方根本违约，甲方有权解除合同，不再支付剩余合同款项，同时乙方需向甲方支付合同总价 30%的违约金。项目因不可抗力、甲方违约等影响作业的客观原因造成乙方拖期履行服务，乙方不承担赔偿责任。

11.2.4 乙方须在合同约定的时限内完成并通过验收，因项目未通过验收而延期的，每延期一天扣罚合同款的 0.1%。项目经三次验收后仍未通过的，视为乙方根本违约，甲方有权解除合同，乙方应当退还甲方支付的预付款，同时支付合同总价 30%的违约金。

11.2.5 在甲方根据上述规定，终止了全部或部分合同后，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出部分费用负责。

十二、破产终止合同

12.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方在任何时候书面通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经或将要采取的补救措施的权利。

十三、转让和分包

13.1 为保证本项目的质量，该项目不得违法转包分包，如乙方违法转包分包的，甲方可以无条件终止合同并且有权拒绝支付全部合同款，乙方应向甲方赔偿合同金额30%的违约金。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经甲方、乙方签章后生效。本合同壹式贰份，以中文书写，甲乙双方各执壹份，本合同自签章之日起生效。

14.2 本合同服务和服务交付使用后所发生的合同纠纷，由甲方与乙方协商处理。

14.3 如需修改（指非主要合同条款）或补充合同内容，应经甲方、乙方协商，且修改及补充内容不得对本合同主要条款、采购文件和中标人的响应文件作实质性修改，并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。

14.4 其它未尽事宜，由双方友好协商解决，并按照《中华人民共和国民法典》有关条款执行。

甲方（单位盖章）：镇江市人力资源社会保障信息中心

地　址：江苏省镇江市润州区运河路79号

联系电话：0511-85340332

代表签字：

乙方（单位盖章）：镇江市亿兆信息科技有限公司

地　址：镇江市京口区解放路18号3502室

联系电话：

代表签字：

合同签订日期：2025年11月10日