

合同编号：_____

技术服务合同

项目名称： 常州市金坛区 2022 年度金保工程系统软件维保项目

委托方（甲方）： 常州市金坛区人力资源和社会保障局

(合同专用章)



受托方（乙方）： 东软集团股份有限公司

(合同专用章)



签订时间： 2022 年 8 月

签订地点： 中国 沈阳

有效期限： 2022 年 1 月起至 2022 年 12 月

委托方（甲方）：常州市金坛区人力资源和社会保障局

住 所 地：江苏省常州市金坛区

法定代表人：吴英

项目联系人：谢勤

联系方式：82809011

通讯地址：江苏省常州市金坛区金坛大道 150 号

电 话：0519-82809011 传 真：0519-82884454

电子信箱：jtldhhq@163.com

受托方（乙方）：东软集团股份有限公司

住 所 地：沈阳市浑南新区新秀街 2 号

法定代表人：刘积仁

项目联系人：吴 越

联系方式：

通讯地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号 110179

电 话：024-23783000 传 真：024-23783616

电子信箱：wu_yue@neusoft.com

本合同甲方委托乙方就常州市金坛区 2022 年度金保工程系统软件维保项目进行驻场应用软件专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：

1、技术服务的目标：按照省人社厅《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〉》的通知要求和《关于常州市部分行政区划调整的实施意见》的规定，为保障金坛区金保二期业务系统本地化业务整体平稳运行和省人社一体化信息平台的应用系统工单处理、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及时响应进行单一来源谈判采购并签署本合同。

2、技术服务的内容：

(1) 基于金坛区金保二期业务系统的软件现场维护、业务报表统计、批量调资和参数调整等日常现场维护工作，金保工程应用软件具体内容如下：

1、城镇职工社会管理信息系统
2、城乡居民社会管理信息系统
3、退休人员管理信息系统
4、业务档案一体化
5、劳动就业
6、公共服务
7、政策差异化功能
8、日常数据统计、数据维护
9、金坛区金保二期业务系统其它业务需求

(2) 省人社一体化信息平台的应用软件的维保服务，包括平台

问题工单处理、系统培训、数据统计分析以及其他应急情况的处理。
具体包含以下内容：

A、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。

B、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。

C、日常统计分析，特殊查询统计需求。

D、工单系统跟踪处理。

E、处理数据转换留下的共性问题。

F、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。

3、服务内容及要求

（1）收集金坛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，经区人社局相关部门确认执行后对应用软件进行维护，处理应用软件存在的问题。

（2）接受金坛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）完成金保工程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，完成特殊的查询统计需求；

（5）在业主单位的统一安排下，按相关政策要求进行数据批量处理工作，如：养老调资、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；

4、服务规范要求

（1）要求以周报形式向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（系统运行初期以日报形式，系统运行基本稳定后以周报形式上报运维报告）。

(2) 对于甲方提出的业务需求，由乙方现场工程师与采购单位业务部门进行沟通，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；

5、服务制度要求

(1) 合同期内，服务外包承接单位需要派驻两名具有独立工作能力和经验的工程师常驻现场，指定一名熟悉金坛区金保信息系统并具备现场运维能力的项目经理做为本项目的服务运维总负责人，牵头协调与用户单位的相关事宜。

(2) 每周召开一次“软件服务质量评估”例会，给甲方相关负责人员以周报形式总结一周软件服务工作及下周工作安排。

(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，在工作交接完毕后经甲方检查、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) 现场人员必须遵守甲方的管理规章制度，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，避免出现为题得不到及时解决。

(5) 重大政策调整、紧急业务需求按甲方要求时间及时完成运维相关工作。

(6) 重大节假日必须提供值班人员名单及联系方式。

6、项目绩效考核

(1) 甲方根据绩效、业务量对乙方进行分值的评判，具体如下：

日常数据维护 20 分；响应度 10 分；完成率 20 分；满意率 20 分（由 各科室负责人调查评分）；驻场工程师日常出勤率 30 分。

(2) 甲方依照分值进行付款，具体如下：

A、考核分数 85 分以上，付合同额全款；

B、考核分数 75 分至 85 分，付合同额 90%；

- C、考核分数 70 分至 75 分，付合同额 80%；
- D、考核分数 65 分至 70 分，付合同额 70%；
- E、考核分数 60 分至 65 分，付合同额 60%；
- F、考核分数 60 分以下，付合同额 50%；

第二条 乙方应按以下要求完成技术服务工作：

- 1、技术服务地点：常州市金坛区。
- 2、技术服务期限：2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1、提供技术资料：

- (1) 提出准确的服务请求，提供有关的背景资料、技术数据等；
- (2) 提供有关的政策文件，业务表单、业务流程图及业务需求；
- (3) 提供业务咨询及乙方所需的技术资料的讲解。

2、提供工作条件：

(1) 积极配合乙方提出的配合请求，提供必须的工具软件，提供其他工作、生活条件。

(2) 允许乙方拨号访问软件正在运转的设备，享有与甲方员工同样的接触设备的权利。

(3) 负责监督、控制及管理软件的使用。负责实施信息保护及建立备用设施以防止软件或设备出现错误或发生故障。

(4) 应记录并及时将有关软件的错误或故障报告给乙方。应该在收到乙方的解决办法后的合理时间内采取必要的措施纠正这些错误或故障。

(5) 保存一份所有的当前程序 and 数据的备份。

(6) 约束其员工正确使用和应用软件。

(7) 甲方应指定熟悉软件操作的人员作为和乙方之间有关服务请求登记和报告的联系人。

(8) 在甲方需要安装使用非合同中乙方提供的软件产品时，由甲方自行提供软件介质，乙方可以协助安装，甲方应积极配合乙方提出的配合请求，提供必须的软件工具，提供其他工作、生活条件。

3、甲方对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务，应在完成服务后的当日或下一个工作日签署服务内容确认表，留与乙方备案。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式：

1、技术服务费总额为¥600000.00（大写人民币陆拾万圆整）。

2、技术服务费由甲方分期支付给乙方。

(1) 具体支付方式和时间如下：

本合同签订后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 40%（百分之四十），即¥240000（大写人民币贰拾肆万圆整）；

服务期满后 10 个工作日内，甲方依据本合同第一条的项目绩效考核得分向乙方支付合同尾款；。

(2) 付款方式：甲方电汇；

乙方收到甲方相应付款后，根据国家规定向甲方开具合法有效发票

乙方开户银行名称、地址和账号为：

账户名：东软集团股份有限公司

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

地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号 110179

账号：240380425610001

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

1、保密内容（包括技术信息和经营信息）：

（1）双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。

（2）未经对方同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。

（3）双方在未征得对方同意的情况下，不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的情报和资料。

（4）任何一方未征得对方同意，不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息（信息指包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等）。

2、涉密人员范围：

双方参与及知悉项目的所有人员。

3、保密期限：

合同期间及合同终止后2年内。

4、泄密责任：

任何一方违反保密义务的，须向对方支付合同总额 10%（百分之十）的违约金，不足以弥补对方损失的，应当另行赔偿。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在7日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意变更：

1、一方发生解散、破产、吊销情况的；

第七条 双方确定：

1、 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归双（甲、双）方所有。

2、 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件完成的新的技术成果，归乙（乙、双）方所有。

第八条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

（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。除承担本合同约定的付款义务外，还需向乙方支付合同总额 10%（百分之十）的违约金。

（2）甲方逾期支付服务费用的，每逾期十日，应向乙方支付合同总金额 1%（千分之一）的违约金。乙方并有权中止提供服务，因此而产生的所有后果，由甲方负责。甲方逾期付款达 2（二）个月，乙方有权单方面解除本合同，甲方除承担本合同约定的付款义务外，还需向乙方支付合同总额 10%（百分之十）的违约金。

（3）乙方如未如实履行本协议所约定的维护服务，甲方有权减少费用，如果双方如发生重大变故，需提前中止协议，必须提前 30 天，并且以书面形式通知并得到对方确认，在协议期内，若单方终止协议，须向另一方支付本合同年度服务费用总金额的 10%作为违约金。

（4）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。

第九条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定谢勤为甲方项目联系人，乙方指定施聪阳为乙方项目联系人。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它相关内容。

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。

第十条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：

- 1、发生不可抗力；
- 2、因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

第十一条 甲方理解并同意在未持有乙方出具的有效授权委托书（加盖乙方公章并有乙方法定代表人签字或签章）或者双方之间按照本合同规定的生效条件已经存在生效的书面合同的约定，乙方任何业务经办人员无论以口头形式或书面形式做出的任何业务承诺、任何行为（包括但不限于未经乙方授权以乙方名义、以乙方业务员名义发出业务订单，接收、验收或确认任何工作成果），都不能代表乙方，该种行为完全是其个人行为，甲方同意由此发生的所有法律后果都由其个人承担，无权向乙方主张任何权利。

甲方承诺，在双方业务往来期间以及合作终止后三年内不对乙方同类业务的人员，包括但不限于：董事、经理、职员等采取任何手段使其离开乙方到甲方或甲方关联公司工作或任职。若出现该类情况，则属甲方违约及侵犯乙方合法权益的行为，甲方应按本合同总额的100%(百分之百)向乙方支付违约金，给乙方造成其他损失的，甲方应当另行赔偿。

第十二条 争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式

解决：(1) 提交常州仲裁委员会仲裁；(2) 向甲方所在地人民法院起诉。本合同发生纠纷，经双方协商不能解决时，采用第1种方式予以解决。


第十三条 补充协议

合同未尽事宜，以招标文件为准。经双方协商可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力，补充协议的生效应符合本合同相关规定。

第十四条 合同保存

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份。

(以下无正文)

甲方（公章）： 金坛区人力资源和社会保障局	乙方（公章）：  东软集团股份有限公司
地址：常州市金坛区金坛大道 150号	地址：沈阳市浑南新区新秀街2 号. 东软软件园

法定代表人：吴英	法定代表人：刘积仁
委托代理人：王忠东	委托代理人：刘积仁
电话：0519-82809011	电话：024-23783000
开户银行： 工行金坛思古街支行	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
帐号：1105060029280000105	帐号：240380425610001
2022年8月	2022年8月

司