

常采公[2023]0048号（分包一）

常州市一体化政务服务平台软件运维 项目合同书

甲 方：常州市政务服务管理办公室

乙 方：上海今点软件有限公司

签订时间：2023年5月

甲方：常州市政务服务管理办公室

签订地点：常州市政务服务中心1号楼10楼

乙方：上海今点软件有限公司

签订时间：2023年5月15日

根据常州市政府采购中心进行的采购，甲、乙双方就乙方中标的常州市一体化政务服务平台软件运维及设备维护项目（常采公[2023]0048号/分包1常州市一体化政务服务平台软件运维），本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

一、总则

乙方按甲方要求，为甲方提供的常州市一体化政务服务平台软件运维具体服务内容见下表：

序号	项目名称	内容说明	单价	数量	金额
1	常州市一体化政务服务平台软件运维项目	常规运维服务 [见附件一]	248万元	1	248万元
2		非常规运维服务 [见附件一]	158.5万元	1	158.5万元
合计：406.5万元					

本合同金额为人民币大写：肆佰零陆万伍仟元整，小写：¥4,065,000.00元。

项目的具体服务要求见集中采购机构的采购文件。

二、合同文件

下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、常采公[2023]0048号招标文件。

2、乙方提交的投标文件。

3、乙方投标的其他资料及承诺。

三、服务内容及质量保证

乙方所提供的服务必须符合国家有关标准和常采公[2023]0048号招标文件、投标文件的要求。

四、项目实施和维护期间

服务期限：一年；自2023年6月27日至2024年6月26日。

乙方在合同签订后按照常采公[2023]0048号招标文件要求的工期完成所有常规及非常规运维服务工作。

五、金额与结算方式及期限

本项目合同总金额计人民币肆佰零陆万伍仟元整（¥ 4,065,000.00元）。

按照以下约定执行：

1、常规运维

第一次为2023年6月27日后，自收到发票起15个工作日内支付常规运维费用的50%，即人民币：壹佰贰拾肆万元整（¥：1,240,000.00元）；

第二次为2023年12月底前，自收到发票起15个工作日内支付常规运维费用的50%，即人民币：壹佰贰拾肆万元整（¥：1,240,000.00元），但本次支付需有监理出具的同意支付意见甲方才予支付，否则不予支付。

2、非常规运维

第一次为2023年12月底前，依据监理核实确认的实际工作量结算，自收到乙方开具的发票起15个工作日内支付，未经监理确认的，甲方有权不予支付；

第二次为合同期限届满后1个月内，依据监理核实确认的实际工作量结算，自收到乙方开具的发票起15个工作日内支付，未经监理确认的，甲方有权不予支付；

两次结算总价限额不得超过中标非常规运维费总价，即人民币：壹佰伍拾捌万伍仟元整（¥：1,585,000.00 元），超出部分乙方自行承担，但不得降低运维服务标准及要求。

六、双方义务

1、乙方应按照第三条规定的内容提供相关服务。

2、乙方在项目建设及运维过程中，乙方有义务和甲方就技术方案、实施计划等和甲方充分进行沟通，并积极听取甲方的意见。如果涉及风险，应以书面的方式向甲方明确阐述风险产生原因，乙方计划的风险规避方案，以及该方案实施的利弊和可能的结果。

3、甲方有义务按本协议第五条约定的内容按时付款。

4、在项目实施和维护期间，甲方应提供做好配合工作：甲方应提供乙方进行软件系统开发、维护和技术支持服务必需的场地，设备、资料，信息等资源配合。对于甲方未按乙方要求予以必要的配合，由此给项目和服务造成的不利影响和后果，乙方不承担任何责任。

5、乙方为签订、履行本协议及在本协议履行过程中所开发、产生的源代码所有权归甲方所有，乙方应按照甲方要求真实、完整地将源代码提交给甲方。

6、甲乙双方应对在本协议履行过程中了解到的对方的保密信息履行保密义务，包括但不限于：商业秘密，业务系统和数据，技术资料，专有技术，以及一切在向对方披露时指明需保密或以行业通用标准被认为是需要保密的信息和资料。鉴于本协议服务对象及内容的特殊性及保密要求，乙方应按照保密约定制定科学、严格、可靠的信息保密管理及技术措施，严格承担保密责任，否则需承担相应的经济赔偿责任及其他法律责任。

七、合同的生效、解除和变更

1、本合同自甲方、乙方双方签字、盖章之日起生效。

2、在乙方的责任期即项目合同的有效期，如因项目建设进度的推迟或延误而超过约定的日期，甲、乙双方应重新约定相应延长的合同期。

3、在项目合同签订后，实际情况发生变化，使得乙方不能全部或部分执行建设任务时，乙方应当立即通知甲方，项目合同的完成时间应予延长。

4、一方要求变更或解除合同时，应当在十四日前通知对方，因解除合同使另一方遭受损失的，除依法可以免除责任的外，应由责任方负责赔偿。变更或解除合同的通知或协议必须采取书面形式，协议未达成之前，原合同仍然有效。

八、违约责任

1、除不可抗力外，乙方没有正当理由，未按照本协议及相关附件的规定交付项目和提供服务，甲方有权按合同总价款每天1%的标准向乙方收取延期交付部分工作的违约金，赔偿总额不超过项目合同总金额。触犯法律的，还应承担相应的法律责任。但由于甲方延期付款而造成的项目中止或延期交付，乙方不承担任何违约责任。

2、除不可抗力外，甲方没有正当理由，未按照本协议规定支付服务费用，乙方有权按每天1%向甲方收取延期支付部分的违约金，赔偿总额不超过项目合同总金额。但由于乙方延期交付软件和服务而造成甲方延期付款，甲方不需承担任何违约责任。

3、本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

九、合同纠纷的解决

1. 甲乙双方若发生合同纠纷，应本着互谅互让、互相尊重、和平友好的原则协商解决。

2. 本合同履约地为常州，若双方不能通过协商达成协议，可依据《中华人民共和国民事诉讼法》和《中华人民共和国民法典》的有关规定，向常州仲裁委员会申请仲裁。

3. 如果有附件，附件也是本合同不可缺少之组成部分，具有同等法律效力。

十、免责条款

本合同因不可抗力而无法履行时，双方按国家有关法律规定处理。

十一、其它约定事项

未经过对方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

项目人员在建设单位处工作时，应遵守建设单位相关规章、制度。

任何由乙方依据本合同提交的文件，甲方享有所有权。乙方未取得甲方的同意，不得以任何形式使用上述文件。但乙方保留在提供服务时曾使用的概念、经验、工具、程序开发模块和技术的使用权。

本合同未尽事宜，可由甲乙双方商定，并签署书面补充协议。

十二、合同生效

本合同经双方盖章签字后生效，如有变动，必须经双方协商一致后，方可更改。本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份。

其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

附件一：服务内容

常州市一体化政务服务平台软件运维工作包括常规运维服务工作内容 and 非常规运维服务工作内容，涉及一体化政务服务平台运维、公共支撑应用技术支持、系统对接常态管理、信息安全保障运维及完成上级交办和考核的相关任务等五方面工作。

1. 常规运维服务内容

(1) “一网通办”平台技术运维

a) 做好事项库技术运维，包括省事项库内容维护要求说明、技术指导、咨询解答、操作指导服务；做好省知识库七类事项的常态化运维；对事项库认领、梳理等操作提供现场培训服务；做好本地事项库（含行政权力和公共服务事项）动态维护、配置及技术支持服务。

b) 做好江苏政务服务网常州旗舰店运维，保障江苏政务服务网常州综合旗舰店 7*24 小时正常运行，按要求进行旗舰店升级改版，做好旗舰店节假日主题切换及相关服务专栏内容更新。

c) 做好江苏政务服务 APP 常州移动旗舰店运维，确保每年新增不少于 20 个移动应用接入江苏政务服务 APP，常态化做好移动端节假日主题切换及已接入应用的运行技术支持。

d) 做好政务服务自助服务系统运维，负责全市自助服务应用运行技术支持、全市统一自助服务应用的维护、操作培训、日常使用指导、数据统计分析，全市统一自助服务系统常态化升级优化，全年新增接入不少于 10 个市级自助应用。

e) 做好政务服务一体化平台（内部综合平台）运维，做好政务服务事项管理系统、并联审批系统、电子监督管理系统、证照联办系统、统计分析等系统的日常监控维护、操作培训、问题解决、业务配置、技术指导等。

f) 做好政务管理平台运维，包括各功能模块日常运维服务、故障应急服务及技术支持服务。

g) 做好策划生成平台运维，包括各功能模块日常运维服务、故障应急服务及技术支持服务。

h) 做好省运维工单处理，包括省运维工单协调、处理，事项库、用户注册、省考核通报等相关工作沟通、协调、确认。

(2) 公共支撑应用技术支持

包括做好统一身份认证技术支持，包括江苏政务服务网、苏证通、苏服码用户体系应用技术支持，处理江苏政务服务网个人用户登录、企业认证、苏证通、苏服码等认证事务；做好统一电子印章技术支持，保障已接入电子印章的正常使用，保障接口运维稳定；做好统一电子证照技术支持，保障已接入电子证照的正常调用和苏服码的正常使用，做好电子证照接口监控；做好电子档案系统电子归档应用技术支持，统一公共支付平台电子支付应用开发技术支持，公共基础数据共享交换应用技术支持，保障数据正常共享调用。

(3) 系统对接常态管理

包括根据业务需求与部门系统开展对接，并保障已接入部门数据正常交换共享，做好部门系统业务数据清洗、部门系统业务数据跟踪反馈、业务数据基层回流、业务数据开放共享对接技术支持、服务能力开放共享对接技术支持，并满足省平台数据上报要求。

(4) 信息安全保障运维

包括做好应用系统常态化安全加固服务，日常安全保障服务，重大节日、重大活动安全保障服务，安全通报及技术支撑服务等。

2. 非常规运维服务内容

(1) “一网通办”平台技术运维方面

a) 做好省事项库事项调整等相关配合工作，并根据采购人实际需求，对政务服务事项管理系统相关模块功能进行升级优化。全年工作量不少于 10 个人月。

b) 根据改革工作要求，在江苏政务服务网常州综合旗舰店上定制飘窗等元素，集成相关部门不少于 4 个改革创新应用；打造个人及企业全生命周期专栏，做好相关应用场景的接入；优化用户专属空间。全年工作量不少于 10 个人月。

c) 根据江苏政务服务 APP 标准对移动端旗舰店进行升级改版，对已接入应用进行升级改造、更新完善。全年工作量不少于 10 个人月。

d) 配合做好全市自助服务推广应用工作。全年工作量不少于 1 个人月。

e) 做好对政务服务一体化平台（内部综合平台）的功能完善、业务深化改造、用户体验优化，升级一体化平台运营管理中心，包括应用场景中心和数据分析中心升级；根据国产化适配要求及省政务中台标准升级行政审批子系统受理、审批功能；进一步丰富市政务服务中心可视化大屏统计分析维度及展示内容。全年工作量不少于 15 个人月。

（2）开发部门创新业务场景应用

a) 深化电子证照应用，积极推进“免证办”应用场景在全市范围内实施。

b) 依托省政务中台、全市大数据统一支撑能力，积极打造“智能快办”应用场景，实现申请表单自动预填、申请条件自动预审、审查要点自动核验、数据实时共享、主动提醒。

c) 升级政务服务地图功能，实现政务服务地图语音引导、增加企业服务机构（金融、法律、中介服务）地图、升级地图在线预约及在线办事功能、升级服务网点管理功能并延伸至江苏政务服务网、“畅通办”自助服务端。

d) 对常州市教师资格认定管理系统进行升级，增加审批端智能比对，与国家政务服务平台对接办件信息。

全年工作量不少于 25 个人月。

（3）完成各项改革任务

a) 做好与省政务数字中台的对接，依托省政务中台和市一体化政务服务平台，配合牵头部门推动国定和省定一件事接入一体化平台。

b) 根据《关于加快“苏服办”总门户集成 推进政务服务条块统合工作的通知》（苏协调办〔2022〕5号）要求，推进与交通领域自建系统的条块统合对接。

c) 根据采购人实际工作需求及上级考核指标要求，配合完成其他临时改革任务。

全年工作量不少于 30 个人月。

附件二：常州市一体化政务服务平台软件运维项目保密协议

甲方：常州市政务服务管理办公室

乙方：上海今点软件有限公司

签订地点：常州市政务服务中心 1 号楼 10 楼

签订日期：2023 年 5 月 15 日

为加强甲方常州市一体化政务服务平台软件运维项目相关系统数据的安全保密管理，贯彻落实《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》、《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国密码法》等有关法律法规，确保数据的安全保密，促进数据合法、有效利用，防止发生失泄密事件，防范非法使用行为，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供常州市一体化政务服务平台软件运维项目（下称项目）等工作中的保密事宜达成如下协议。

一、 保密信息

（一）在项目中所涉及的项目设计、图片、开发工具、流程图、工程设计图、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容（在项目中向社会公众提供信息公开和服务的图片、网页、信息数据不包含在内）；

（二）甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；

（三）甲方在项目实施中涉及的业务及技术文档，包括方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据等；

（四）乙方在服务过程中可能接触和掌握的服务内容相关信息；

（五）其他甲方合理认为，并告之乙方属于保密的内容。

二、 保密范围

- (一) 甲方已有的技术秘密；
- (二) 甲方敏感信息和知识产权信息；
- (三) 乙方持有的科研成果和技术秘密，经双方协商，乙方同意被甲方使用的。

三、保密条款

(一) 乙方明确所接收的文件（包括电子和纸质）为甲方所有，甲方拥有以上文件的知识产权。甲方为基础数据的管理和提供方，甲方拥有所有数据的全部所有权，乙方需在甲方的授权下使用数据。乙方承诺对甲方以书面、口头、电子文本、电子数据等方式提供的保密信息承担保密义务，并严格按照与甲方的约定，收集、使用、存储、处理数据和个人信息，保证甲方对上述信息的访问、利用、支配。甲方保留在甲方认为必要的情况下收回所提供的文件、数据及其使用权的权利。

(二) 乙方须严格将政务数据与其他数据分存、处理，未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供；合同终止时，应当按照甲方的要求及时处理。

(三) 乙方应加强网络安全漏洞筛查和隐患排查，发现的网络安全漏洞和其他风险隐患，及时向甲方报告，或者直接向同级网信、公安部门报告；未经网信、公安部门同意，不得公开或向第三方提供。

(四) 积极配合网信、公安、审计、保密、密码管理等部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，如实、完整提供外包网络安全管理相关情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

(五) 建设运维的政务信息平台注册用户超过 100 万人或者涉及人民群众出行、教育、求职、医疗、缴费等重要业务，每年必须配合专业安全公司向甲方提交网络安全报告，报告至少包括网络安全管理、数据安全、平台关键软件和核心硬件供应链安全、管理技术团队变化等情况。

(六) 严格落实相关开放性、兼容性标准和规范要求，优先采用通用系统解决方案，避免因采用特定的技术架构、应用接口、数据格式等，导致后续改扩建、运营、维护被绑定，形成技术壁垒或者市场垄断而引发重大技术风险。

(七) 乙方不得转包、分包合同任务，确需分包的，应报经甲方书面同意，并在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任，但不得对合同任务主体和关键部分进行分包，乙方需对分包事项共同承担法律责任。

(八) 乙方应根据合同任务建立相对独立的管理技术团队、政务信息平台，管理技术团队人员应为承包单位正式员工，并指定网络安全负责人。发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队及人员发生重大变更，应提前向甲方报告。

(九) 乙方应严格按照数据安全和个人信息保护相关法律法规和制度要求，履行相关责任义务，加强个人信息保护，定期组织相关人员开展网络安全培训，强化安全风险意识，规范安全操作流程，不断提升网络安全防护能力水平。

(十) 乙方需加强自身保密意识及保密措施，从管理及技术方面保障甲方数据安全，与员工签订保密协议，约束监督员工，防止个别员工将甲方数据泄露；乙方的职员违背上述承诺，向第三方披露保密信息，或依据该保密信息向第三方作出任何建议，都将被视为乙方违反本协议。

四、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

五、保密期限

(一) 本协议的保密期限为5年，但5年期限届满后甲方仍有保密要求的，乙方仍需继续承担保密责任；

(二) 在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为；

(三) 本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

六、关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

七、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息甲方有权终止双方的合作项目，乙方应按合作项目金额作为违约金支付甲方，并按照有管辖权的争议解决机构确定的赔偿金额赔偿甲方遭到的其他损失，甲方有权进一步追究其一切相关法律责任。

八、其他事项

(一) 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决；

(二) 本协议自甲、乙双方盖章之日起生效。

(此页无正文)

甲方: (章) 常州市政务服务管理办公室



乙方: (章) 上海今点软件有限公司

