

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术服务合同书

项目名称：嵊州市人力资源和社会保障局人社一体化经办平台驻
场维护服务采购项目

甲方（采购人）：嵊州市人力资源和社会保障局

乙方（供应商）：浙江浙大网新软件产业集团有限公司

签订地点：浙江 省 嵊州 市

签订日期： 年 月 日

有效期限： 年 月 日至 年 月 日



甲、乙双方根据嵊州市人力资源和社会保障局人社一体化经办平台驻场维护服务采购项目（项目编号：SXWS20240024）采购结果，签署本合同。

一、维护对象

本次维护对象主要是对社保省集中系统、嵊州市“互联网+绍兴人社”2024年度信息系统软件进行维护。

二、合同价格及支付

1. 本项目合同价为¥ 290000 元，大写金额为 贰拾玖万 元整。

该价格已包括在嵊州市人力资源和社会保障局内提供服务所需的一切人员工资、奖金、法定节假日双休日加班费、夜餐费、各种社会保险、食宿与交通、服装、安全、工具及管理费用、税费、利润、招标代理服务费、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定计合同包含的所有风险、责任等各项全部费用。

2. 付款方式：2024年11月30日前一次性付清。

3. 服务期：自合同签订日起一年（2024年5月31日至2025年5月30日）

三、具体维护内容

1、应用软件基础维护内容

负责为社保省集中系统、嵊州市“互联网+绍兴人社”2021年度信息系统软件（以下统称为“社保信息系统”）在嵊州市人社机构的运行服务工作提供技术支持，包括提供信息系统软件的安装、系统配置、功能操作等方面的技术支持，具体包括如下（针对社保省集中系统，维护内容不涉及软件的架构和功能的调整、优化、升级等服务）：

1) 日常性维护服务

全网排查维护：由于社保信息系统业务多，涉及省、市、县三级人社机构联网，业务流转节点多，在出现某项业务不可用时，需要协调各方进行故障点排查。

数据手工维护：由于业务办理错误或程序缺陷产生的各类异常数据需要手工处理时，在获得用户批准后，对数据进行人工处理。

数据统计维护：根据业务部门的临时数据统计需要，社保相关部门同意确认后，可对业务数据进行后台手工统计。

2) 常规维护内容

常规维护服务是为了保证社保信息系统持续正常运行而进行的日常基础维护服务。具体包括如下：

软件的改正性维护服务：提供针对软件运行过程发现的潜在质量问题（如Bug、程序缺陷）而进行的程序修改服务活动。当服务对象相关的核心业务系统进行升级或调整时，进行相应的升级或调整。

软件的预防性维护服务：为增加软件系统运行的可靠性，防患于未然而进行的相关维护服务活动。包括定期的用户现场巡检、例行检测和应用软件整体优化活动。

软件的临时性维护服务：提供为应用在各级人社机构的安装部署服务工作提供技术支持，包括为各地提供信息系统软件的安装、系统配置等方面的技术支持，在电话或远程不能解决的时候，及时到现场解决用户的问题。

软件的定期维护交流活动：主要指针对软件最终用户进行的定期业务和技术交流服务活动。建立与完善软件的相关文档资料，逐步建立技术资料库、业务问题库等以满足用户使用需求。

软件的接口支持服务：向周边相关系统提供标准化的接口规范，在软件的升级的同时及时升级相应的外部接口，向外部系统的开发商提供接口支持服务。

3) 政策性维护服务

政策性维护是针对具有复杂性、不稳定性的人力社保政策，及时调整社保信息系统以应对并满足政策需求的维护性工作。

针对政策文件的软件系统调整：重新设定系统参数等不涉及功能架构的变更方式，仅以响应政策文件要求为目的做的相应系统修改视为政策性系统调整。

客户自身个性化需求服务：在软件系统的使用过程中，完成业务部门提出的主要涉及对账业务、结算业务等日常工作的信息化配合工作。

4) 年度常规性维护服务

在软件系统的使用过程中，每年业务部门都有常规性的维护要求，主要涉及对账业务、结算业务等常规性维护工作。

5) 培训及咨询服务

针对业务人员的在不熟悉业务的过程中提供业务操作方面的培训支持；对新

的业务的实施，制定操作规范，进行相关培训，提供业务咨询；提供相应系统运行平台的日常操作、简单的维护和错误处理技术培训。

2、系统运行平台维护内容

系统运行平台承载了“互联网+绍兴人社”多个应用的高并发响应。因此，系统运行平台的稳定运行将关系到各类业务系统的运行，并直接影响人民群众的自身利益。

本次维护将针对本次应用程序的运行环境进行维护，保障整个核心系统正常运行的日常性维护活动。维护工作包括系统平台的突发性故障诊断、技术咨询服务和运行情况定期监控，配合用户做好测试环境搭建等工作，提供故障的诊断报告和解决方案，提供方案咨询和进行系统性能优化等工作。

1) 基础性维护服务

为了保障系统的稳定高速可靠运行，处理平台维护服务范围内的系统节点和核心业务系统所需平台软件安装以及补丁更新、应用部署与配置迁移、文件系统级的数据恢复和数据迁移及策略调整。

2) 平台软件维护

定期的远程监测和现场巡检监测，指派专业的技术人员，及时观察并处理各个业务应用的平台软件存在的故障与隐患，提供平台软件监测表格及时监测备份系统中各关键要素，并根据实际监测结果，提交详细的监测报告。

3) 培训服务

为用户提供上岗培训、系统管理培训、技术进修培训等多种培训服务。

4) 咨询服务

主要指针对软件运行而进行的政策咨询、业务疑难问题咨询和系统升级方案咨询等相关的技术扶持服务活动。

3、常驻服务

在维护服务期间，资深维护人员 1 人在嵊州市人力资源和社会保障局现场驻点。与日常二次开发工程师共同组成强大的运维服务团队，负责所有与服务对象的维护工作。

1) 服务方式

- 电话热线服务：响应人应具有呼叫中心统一受理服务请求和服务投诉。

- 远程技术支持：响应人应具有远程技术支持服务能力。
- 驻地服务：响应人应派遣一名具有丰富项目经验的技术工程师，负责诸暨社保系统及其他相关的常规软件系统维护。
- 现场紧急服务：在电话热线和远程支持以及驻地工程师都不能解决问题的情况下，响应人将组织技术团队，派遣高级工程师 8 小时内进行客户现场援助服务。

2) 响应要求

- 关键问题：当系统发生故障，或任何影响业务正常运作的故障。

响应时间：1~30 分钟；

到场时间：2 小时内到达现场；

修复时间：4 小时内修复；

- 一般问题：不影响用户方业务正常运作的故障

响应时间：1~30 分钟；

到场时间：4 小时内到达现场；

修复时间：24 小时内修复。

3) 软件系统维护原则

- 保密性原则：对服务过程中获知的任何用户方系统信息均属秘密信息，不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害用户方系统的行为。

- 规范性原则：服务的实施必须由专业的技术服务人员依照规范的操作流程进行，对操作过程和结果要有相应的记录，提供完整的服务报告。

- 可控性原则：服务的工具、方法和过程要在双方认可的范围之内，保证客户对于服务过程的可控性。

- 最小影响原则：服务工作应不能对现有业务的正常运行产生影响。

四、技术资料与保密义务

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用的有关技术资料。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸或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。未

经甲方书面同意，不得以泄露、告知、公布、发表、转让或者其他任何方式使第三方知悉属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的相关技术资料，也不得在履行职务之外使用这些秘密信息。

五、知识产权

1. 乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。
2. 本项目成果（包括所有图纸、电子文本和文字资料等）的知识产权，在甲方支付完相应阶段的合同款项后，该阶段的成果的知识产权即归属甲方所有；甲方未付款项的成果（包括所有图纸、电子文本和文字资料等）的知识产权归乙方所有；
3. 甲方拥有本服务成果的版权。未经甲方同意，乙方不得以任何形式擅自对外界发布关于本项目的任何信息。项目完成前，乙方不得单独发表或交流与本项目有关的服务成果。
4. 乙方提供的服务必须是不受第三方限制的、免受追索的、符合国家法律、法规及规章规定的服务，乙方应保证甲方在本合同范围内使用的成果不受第三方提出的关于专利权、版权、设计、其他知识产权或使用许可的法律纠纷，倘若发生有关的诉讼，完全由乙方应诉并承担法律责任和费用。

六、转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得全部转让他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
3. 如有占总项目较大比例的转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

七、网络、数据安全要求与职责

投标人中标后，系统承建方或维护方应和采购人签订《数据及个人信息安全保密协议书》，系统承建方或维护方及其员工应按照协议的要求，做好系统数据及个人信息安全保密工作。同时，系统承建方或维护方的驻场人员应遵守采购人的网络安全管理办法。

系统承建方需建设安全可靠、质量合格的系统产品，落实系统上线前代码审计、渗透测试；系统承建方或维护方应重视系统信息安全，及时修复系统漏洞，避免

因为漏洞弱口令等问题所导致的网络安全事件及数据泄露。

八、履约保证金

1. 本项目不设履约保证金

九、甲乙双方的责任

1. 甲方责任：

1.1 协助乙方收集相关资料；因甲方提交资料延迟，乙方可相应延迟提交成果。且甲方应对提交资料的真实性合法性负责。

1.2 有权对项目质量、进度进行检查、监督；

1.3 甲方保证按本合同规定时限支付改造费用

1.4 在本合同生效后，如甲方单方要求终止或解除或变更合同的（需以书面形式通知乙方），则已支付给乙方的款项不予退还。如果乙方已开始项目相关工作，实际工作产生的费用超过甲方已支付款项的，甲方应于解除或变更合同书面通知邮寄之日起10个工作日内根据乙方的实际工作量支付费用。

2. 乙方责任：

2.1 合同履行过程中，如乙方的工作成果未能达到合同约定的成果界定标准，经甲方退回后，乙方按照合同约定的成果界定标准或甲方合理的书面修改意见进行修改。

2.2 满足甲方对本项目的其他合理要求。

2.3 合同生效后，乙方如要求中止或解除合同，乙方应双倍返还委托人已支付的合同款。

2.4 乙方在合同有效期内，应当履行合同约定的义务，如因非甲方的原因而产生质量事故、工期延误，造成甲方实际损失或虽未发生实际损失但存有风险，乙方应承担相应赔偿责任。

十、合同生效、变更、中止、解除和终止

- 1、本合同生效的时间以双方签署的合同上注明的时间为准。

1.2 当任何一方提出申请并经双方书面同意后，可对本合同进行变更。要求变更的申请及变更协议必须采用书面形式，变更合同未达成之前，原合同仍

然有效。

1.3 对本合同条款的任何变更、修改或增减，须经双方协商同意后由法定代表人或委托代理人签署书面文件，作为本合同的组成部分。

1.4 乙方有故意或恶意违约行为，甲方可单方面解除合同并要求乙方双倍返还甲方已支付合同款作为惩罚。

1.5 双方协商一致，可以解除合同。

1.6 双方因不可抗力致使合同无法履行，可以解除合同。

1.7 合同解除后，双方在合同中约定的结算和清理条款、损失赔偿条款及争议解决条款继续有效。

十一、其他

1、本合同中所述通知，必须为书面形式，并有送达签收。

2、关于本合同争议，应双方友好协商解决，协商不一致，任何一方均可提起仲裁或诉讼，仲裁或诉讼按合同履行地原则。

3、本合同一式伍份，甲、乙双方各执贰份，代理机构执壹份。

4、本合同的解释权在嵊州市人力资源和社会保障局。

甲方：

（盖章）

授权代表（签字）：

联系电话：

签订日期：2024年5月31日

乙方：

（盖章）

授权代表（签字）：尚海涛

联系电话：

签订日期： 年 月 日