

JSZC-320400-JZCG-G2024-0149（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： 2024 年 6 月 11 日

# 常州市政府采购合同（服务）

（合同编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0149）（分包一）

项目名称：常州市一体化政务服务平台软件运维

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2024-0149（分包一）

甲方：（买方）常州市政务服务管理办公室

乙方：（卖方）上海今点软件有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市数据局信息化运行维护（分包 1：常州市一体化政务服务平台软件运维）项目公开招标的结果，签署本合同。

## 一、合同内容

- 1.1 标的名称：常州市一体化政务服务平台软件运维。
- 1.2 标的质量：乙方提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足甲方实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。
- 1.3 标的数量（规模）：包括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。
- 1.4 履行时间（期限）：一年；自 2024 年 6 月 27 日至 2025 年 6 月 26 日。
- 1.5 履行地点：江苏常州。

1.6 履行方式：按照本项目要求的及服务内容及目标要求提供服务。

## 二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：叁佰玖拾捌万陆仟伍佰圆（3,986,500.00元）人民币。

## 三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 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、样品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。

### 3.3 服务内容及质量保证

乙方所提供的服务必须符合国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范和 JSZC-320400-JZCG-G2024-0149 号招标文件、投标文件的要求。

（具体服务内容详见附件一）

### 3.4 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. JSZC-320400-JZCG-G2024-0149 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。

#### **四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

#### **五、产权担保**

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

#### **六、履约保证金**

6.1 本项目不要求缴纳履约保证金。

#### **七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

#### **八、合同款项支付**

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 预付款支付时间：合同签订完成甲方收到乙方开具的发票后 10 个工作日内

支付合同款 50%；

8.1.2 尾款支付时间：2024 年 12 月 31 日之前，经监理确认并出具同意支付意见书后，甲方收到乙方开具的发票后 10 个工作日内支付合同款 50%。

8.1.3 运维服务采取包干制方式，包含但不限于一年期一体化政务服务平台所有软件运行维护（“一网通办”运维、公共支撑运维、系统对接运维和信息安全运维），超出部分乙方自行承担，但不得降低运维服务标准及要求。

## 九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况

进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 5%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额千分之六每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的,乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,乙方应向甲方支付合同价款总额 5%的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同。

## 十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

### 十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

### 十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式贰份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执壹份。

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

地址：常州市锦绣路 2 号 1-1 号楼

地址：上海市杨浦区国定路 335 号 11008-3 室

法定代表人：

法定代表人：

联系电话：0519-85588027

联系电话：021-55663909

签订日期：        年    月    日

## 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。

### （一）“一网通办”运维

#### （1）政务服务一体化平台运维

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；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) 做好政务服务事项管理、统一受理、业务审批、电子监督、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。

c) 强化业务信息管理，构建业务信息排摸管理模块，记录事项相关的基本信息、申报信息和办理信息，并开发事项业务的统计分析看板功能，形成市级政务服务事项全景视图。

d) 打造政务服务知识库，基于政务服务事项精细化梳理结果，打造政务服务专业领域知识库，为“小畅”AI 智能客服提供数据支撑。

e) 强化应用管理，基于市级统一应用管理功能，升级区、镇两级共 22 个旗舰店网站，以便全量记录用户搜索、应用点击等行为，为精准推送、热度排名、热词搜索等功能提供数据支撑。

f) 强化办件跟踪监测，对电脑端、手机端、自助端和窗口端的办件进展进行实时跟踪，对超时风险进行预警提示。

g) 升级可视化分析系统，构建全市“一网通办运行数据可视化监控”，包括线下大厅、旗舰店、自助服务、智慧应用、好差评、基层延伸、市场准入、一件事一次办、政务开放平台、运营监测、运维监控、政务服务之星 12 个场景；构建事项中心、数据中心、赋能中心、运营中心和运维中心六大主题数据看板。

h) 深化效能评估能力，建设市、辖市区、镇（街道）三级政务服务效能评估功能，对事项情况、运营情况、智慧应用情况、智慧大厅运行情况、一件事情况、监管情况六类关键指标进行评估和预警，完成市、区两级十来个数据看板。

i) 拓展部门业务对接，与资规局“临时占用林地”和“林木采伐许可证核发”

等部门业务开展“受办分离”技术对接。

## (2) 常州综合服务旗舰店运维

a) 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及服务专栏内容常态化更新，根据改革工作要求集成相关部门改革创新应用，做好旗舰店节假日主题切换及相关服务专栏内容更新，根据各方网站检测问题进行系统漏洞检测、修复工作。

b) 提升“畅通办”智能导服台服务能级，新增 100 个“智能导办”服务场景，打造“小畅”AI 智能客服形象，为办事群众提供的“一对一”在线导办服务，并上架创新应用的视频版、图文版辅导手册至办事微课堂。

c) 升级政务服务地图 3.0 版，完善语音输入、业务搜索、在线预约、业务办理和网点导航功能。

d) 构建全市政务服务办件中心，汇聚各渠道办件信息，融合市、区两级用户空间，提供全市统一服务。

e) 深化“一件事”集成服务，拓展“一件事”专栏，完善省 26 个“一件事”系统，配合接入国家 4 个“一件事”系统，根据实际情况接入本市特色标杆“一件事”。

f) 强化“三免”建设，建设政务服务材料库，汇聚各渠道电子材料，开发材料授权和引用功能，基于省政务服务事项库和市政政务服务材料库，升级“免证办”专栏。

g) 建设“畅快答”诉求服务平台，集成 12345、政企通、办不成事反映和“我陪群众走流程”等各类诉求渠道，面向企业群众提供诉求登记和查询服务，面向工作人员提供诉求登记、派发、处理、查询和统计分析功能。

## (3) 苏服办 APP·常州运维

a) 常态化做好移动旗舰店版面优化、节假日主题切换及已接入应用的运行技术支持，按省标准要求升级完善应用、处理应用报错、第三方联调和指导部门整改工作。

b) 按照《设区市“苏服办”移动端标准应用清单（第四版）》要求，完成 12 个新增和升级应用的上架工作，配合“苏服办”7.0 版升级，完成应用的适应性测试和调整，优化“苏服办”·常州旗舰店功能界面，深化各类主题场景应用及特色服务专栏。

c) 升级教师资格认定系统 4.0 版，新增电子表单和证照信息电子化功能，

通过升级国家系统数据对接接口及公安数据自动化比对，增强数据的核验功能。

#### （4）自助服务系统运维

a) 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、节假日主题界面设计及切换工作，配合完成自助服务推广应用工作任务。

b) 升级“畅通办”自助服务系统，上线高频应用专栏、开发自助服务人才版，显示人才公寓赋能事项清单，提供人才服务应用、配合接入“政企通”的政策订阅、政策匹配和事项在线申报功能。

#### （5）其他平台运维

a) 做好政务服务管理平台运维，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。

b) 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。

c) 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。

d) 升级智慧大厅服务，优化预约叫号功能，整合全市预约叫号数据，优化功能界面、业务逻辑和网络延迟；升级智能设备管理功能，监测取号机、窗口平板、窗口挂屏和等候队列屏的使用状态，及时报送状态信息，及时预警故障信息；升级“好差评”功能，统一电脑端、移动端和自助端“好差评”服务。

### （二）公共支撑运维

（1）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。

（2）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。

（3）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。

（4）做好电子档案系统电子归档应用技术支持，保障系统电子归档应用的正常运行。

（5）做好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。

(6) 做好支撑能力监测技术支持，完善市政政务服务能力开放平台接口调用的预警响应和问题处置功能，对数字签名、图像识别、OCR 识别、表单中心、实人认证等能力进行实时监控，及时发现并预警响应超时、使用异常的情况。

### (三) 系统对接运维

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；对数据汇聚进行监测，推动医保、不动产、资规、应急、市监、公积金等重点部门全量办件信息归集，完善数据汇聚分析，实时关注数据更新、信息完整度、异常预警及问题反馈处理情况。

### (四) 信息安全运维

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；开发安全记录台账管理功能，详实记录所有风险评估报告、安全警示信息、安全通报及整改报告；强化平台基础能力，升级一体化平台框架、通用申报功能和通用审批功能。

## 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

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）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。

（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；

(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，并按照有管辖权的人民法院认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。

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