

# 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：2022年6月27日



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：2022年6月27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采公[2022]0080号（常州市一体化政务服务平台软件运维项目），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项目具体服务内容见下表（单位：万元）：

序	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	常规运维服务内容 [详见附件一]	248万元	1年	248万元
		非常规运维服务内容 [详见附件一]	150.5万元	1年	150.5万元
合计:398.5万元					

本合同金额为人民币大写：叁佰玖拾捌万伍仟元整，小写：¥3,985,000.00元。

### 二、服务期限：一年。

### 三、付款方式

本合同总金额为人民币叁佰玖拾捌万伍仟元整（¥3,985,000.00元）

按照以下约定执行：合同签订后，采购人在收到发票后15日内支付合同总价的50%作为预付款，即人民币：壹佰玖拾玖万贰仟伍佰元整（¥：1,992,500.00元）；

在2022年12月底前常规运维合同价结清，非常规运维依据监理核实实际工作量结算。

### 四、服务承诺

乙方为用户突发事件提供 7×24 小时技术支持，对于突发事件，乙方在 1 小时内到达现场。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。

## 五、违约责任

甲方无正当理由拒收该项目服务的，由甲方向乙方偿付合同总价款的 5% 违约金，不可抗力除外；

甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

乙方未按合同的规定提供服务的，应按合同总价款的 5% 向甲方承担违约责任。

## 六、不可抗力

甲、乙双方中任何一方，由于遭受战争、疫病、严重火灾、洪水、台风、地震或其它双方认为不可抗力事件致使无法履行合同时，或延长合同执行期，延长期应相当于不可抗力事件持续时间。

遭受不可抗力事件一方应尽快以传真方式通知另一方，并在不可抗力事件发生后 15 天内将有关当局出具的证明文件正本以快递方式寄出，供另一方审查确认。

一旦不可抗力事件终止或解除，由遭受不可抗力事件一方须以传真方式通知另一方，并寄出正本信件予以确认。

如不可抗力事件持续 2 个月以上，则双方尽力协商解决所引起的问题；如持续 3 个月以上，则任何一方有权终止部分或全部合同。

## 七、合同纠纷处理

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由常州仲裁委员会仲裁。该仲裁是最终裁决，对双方均具有约束力。仲裁期间，该合同执行不受影响。

## 八、其它约定事项

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。本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，招标代理机构壹份。

合同期满后，甲方考核合格，双方无异议，在项目金额和服务内部不变的情况下，本项目服务可以进行续签。

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

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：单位名称（章）：常州市政务服务管理办公室

单位地址：常州市政务服务中心1号楼10楼

法定代表人：

分管负责人：

经办人：

电 话：

日 期：

黄明

柳

王磊

85588027

2022.6.27



乙方：单位名称（章）：上海今点软件有限公司

单位地址：上海市杨浦区国定路335号11008-3室

法定代表人：

委托代理人：

电 话：021-55663909

日 期：



## 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；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，并常态化做好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

包括做好部门系统统一受理对接，与工会、民政（6 个业务）开展统一受理对接，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，更好支撑服务事项办理、行政职权运行等各环节业务。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。全年工作量不少于 4 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。全年工作量不少于 8 个人月。

### （2）开发部门创新业务场景应用

a) 完成政务服务地图移动端延伸。展示各服务大厅排队情况、预约情况，并提供移动端导航功能。

b) 开发民生档案“一网通查 即时出证”功能。

为进一步方便群众办事，减少群众跑腿次数，拟将群众高频查询的 10 项档案事项（22 个业务）纳入就近办事项清单，让群众就近就能查询。同时借助分布于各级政务服务大厅的自助一体机，实现档案查阅的自助申报、结果自助查看打印，进一步减少群众到现场办理的等待时间，不断提升群众办事满意度。

政务服务一体化档案查阅，实现综窗受理、档案馆查阅、结果送达和电子印章应用。

自助机档案查阅，实现自助查阅申请、结果自助查询打印、材料到期销毁。

c) 开发残联跨域通办功能。

为进一步方便残疾人办事，实现 9 个残联事项、10 个业务的跨域通办。

跨域通办：实现村（社区）、镇（街道）窗口统一接件、跨域受理。

多级盖章应用：为各级工作人员提供电子印章应用功能，实现全流程在线审核。

业务签名：通过平板、手机两端提供办事人、各级工作人员以及第三方认证机构电子签名功能。

数据共享引用：业务申报时实现办件所需的残疾证信息和营业执照信息共享、免填写。

个性化表单：开发 10 类业务个性化申请审批表单。

统计分析：形成 30 张办件数据统计图表。

材料归档：对办件材料进行汇总归档，实现办件列表统一查询、快速检索及批量下载。

配置实施：支持对表单、 workflow、电子印章、业务、权限、短信配置。

d) 开发市审批局用印管理系统。

对划转审批局事项办理中加盖审批局电子印章进行管理，提供统一的第三方系统用印数据接口，同时实现在线用印审批流程，加强对电子印章的管理。

### （3）完成各项临时改革任务

根据采购人实际工作需求及上级考核指标要求，完成各项临时改革任务。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：2022 年 6 月 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，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（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）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。乙方承认甲方在本协议规定的保密信息上的利益和一切有关的权利，乙方应当考虑甲方的利益对该信息予以妥善保存，防止有意或无意的泄漏；

(二) 乙方应采取尽可能的措施对所有来自甲方的信息严格保密，包括执行有效的安全措施和操作规程；

(三) 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；

(四) 乙方同意仅在为实施本项目时使用保密信息，绝不与该项目无关的目的使用保密信息；

(五) 未经甲方的事先书面批准，乙方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息和其中的任何部分，披露或透露给任何第三方（仅可向有知悉必要的乙方内部人员披露，同时仅为甲方项目所需使用）。乙方有义务妥善保管上述文件和数据，不得复制、泄漏或遗失。乙方亦不得依据甲方提供的任何保密信息，就任何问题，向任何第三方作出任何建议；

(六) 若乙方确有需要向第三方展示甲方数据信息及成果，需提前向甲方以一事一议的形式提交书面申请，由甲方签字盖章同意后方可施行。未经同意，严禁乙方将甲方数据向第三方展示。如有违反，乙方须承担全部后果，甲方有权向乙方追责；

(七) 项目维护过程中，如因业务需要，乙方需采购第三方软件或软件服务的。乙方需以数据最小化为原则，明确数据范围及用途，并与第三方签订数据安全保密协议，确保甲方数据安全；

(八) 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；

(九) 乙方的职员违背上述承诺，向第三方披露保密信息，或依据该等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；

(十) 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；

#### 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

