合　同　书

项目名称:威海市人社信息系统 2021 年度维保项目
（F：社会保险系统运维服务和社保卡管理系统维保项目）
项目编号:SDGP371000202101000061
采购编号:SDGP371000202101000061
合同编号:SDGP371000202101000061-F

甲方:威海市人力资源和社会保障局
乙方:山大地纬软件股份有限公司

合 同 书

本合同于 2021 年 11 月 25 日由甲、乙双方共同签订。

甲方所需威海市人社信息系统 2021 年度维保项目经威海市政府采购中心以 SDGP371000202101000061 采购文件在国内以竞争性磋商方式进行采购。经甲方确定乙方为 F 包成交供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律以及本项目招标文件的规定，经平等协商达成合同如下:

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分:

（一）本项目采购文件

（二）成交供应商的响应文件

（三）合同格式、合同条款

（四）成交供应商在评审过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件

（五）成交通知书

（六）本合同附件

二、合同的范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

三、服务（或货物）内容

本合同所提供的货物，详见合同清单。

见附件一：同响应文件中分项报价表

四、合同金额

合同金额为人民币 499,000 元，大写： 肆拾玖万玖仟元整 。(分项价格详

见合同服务或货物清单）。

乙方开户名称：山大地纬软件股份有限公司

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司济南自贸区支行

银行账号：74130154500000248

五、付款途径

甲方根据乙方在本合同中所提供银行开户信息转账支付。

六、付款方式

合同签订生效并具备实施条件后 5 个工作日内由甲方将合同价款的 50%支付给乙方，剩余合同价款于履约验收合格后付清。乙方应在规定的时间内提供本单位的税务发票，甲方在收到发票后 5 个工作日内支付余款。

七、交付日期和地点

1、交付日期：自合同生效之日起提供服务，服务期一年（自 2021 年 11 月 25 日起至 2022 年 11 月 24 日止）。

2、交付地点：甲方指定地点

3、风险负担：

货物毁损、灭失的风险在该货物通过甲乙双方联合验收交付前由乙方承担，通过联合验收交付后由甲方承担；因质量问题甲方拒收的，风险由乙方承担。

八、质量

服务的质量应符合采购文件、响应文件及乙方在响应过程中做出的书面澄清及承诺。

九、包装（含货物）

货物的包装应按照国家或业务主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护货物安全、完好的包装方式。

十、运输要求

1、运输方式及线路：到达采购人指定地点。

2、运输及相关费用由乙方承担。

十一、知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用服务（或货物）或服务（或货物）的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

十二、验收

（一）货物

1、货物到达交货地点交付前，甲方和乙方在 7 日内共同开箱检验货物的规格、质量和数量等状况，如货物需要安装、调试，则由乙方负责并承担相应的费用，甲方应积极配合。安装调试后 7 日内，甲、乙双方应按照合同要求验收，并共同在《采购项目验收单》上签字确认。

2、对货物的质量问题，甲方应在发现和应当发现之日起 7 日内向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在 5 日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交货物视为符合合同的规定。如果乙方在响应文件及询标过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

3、经双方共同验收，货物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可以解除合同。

4、本合同为甲方进行履约验收的主要依据。甲方应专门成立履约验收小组，于乙方交付项目时组织验收，验收人员应与采购人员相分离。验收应严格按照采购文件和采购合同进行，保证采购项目与采购文件和采购合同内容的一致。

（二）服务

按照采购文件约定的验收要求进行。

本合同为甲方进行履约验收的主要依据。甲方应专门成立履约验收小组，于乙方交付项目时组织验收，验收人员应与采购人员相分离。验收应严格按照采购文件和采购合同进行，保证采购项目与采购文件和采购合同内容的一致。

十三、服务

（1）乙方应按采购文件、投标（响应）文件及乙方在响应过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的服务。

见附件二：乙方响应文件服务承诺材料

（2）收取履约保证金，成交供应商在成交后向采购人交纳合同金额的 2%的履约保证金，履约保证金可以以担保支票、押金证明、保证金、保险单、信用证等方式提供，也可以通过电子保函平台以电子保函形式提供。

十四、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务（或货物）本合同价格的 3‰计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 3‰计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他

好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

7. 甲方无正常理由迟延退还乙方缴纳的履约保证金的，应当支付逾期利息。双方对逾期利息的利率有约定的，从其约定。

十五、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 2 种方式解决：

1、将争议提交威海市仲裁委员会，依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

2、向合同签订地人民法院名称人民法院起诉。

十六、合同生效

本合同经甲乙双方签字盖章之日起生效。

十七、签约地点：山东省威海市。

甲　　方：威海市人力资源和社会保障局

单位盖章：2021/11/25 14:45:34

代表签字：王子印

2021/11/25 14:46:30

乙　　方：山大地纬软件股份有限公司

单位盖章：

2021/11/25 16:56:58

代表签字：

2021/11/25 16:58:36

附件一：同投标（响应）文件中分项报价表：

序号	内容	品牌型号	详细配置	生产厂家	数量	单价（元）	总价（元）
1	日常业务需求的升级、开发	-	-	-	1.00	200,000.00	200,000.00
2	现场响应服务	-	-	-	1.00	240,000.00	240,000.00
3	其他维护及服务方式	-	-	-	1.00	59,000.00	59,000.00
本表总计							**499,000.00**

附件二：乙方投标（响应）文件服务承诺材料

技术服务内容及承诺书

技术服务内容:

1、为采购方提供系统升级及功能更新服务（包括因政策原因所造成的业务调整所引发的软件系统调整），并提供长期技术服务。在维护期内，如果出现运行故障、需求调整、功能扩展、政策变化等问题，在不影响软件整体设计的情况下，需要对软件进行升级或移植服务，以调整扩充系统功能，适应业务流程优化。

2、在技术服务期内，负责对软件运行过程中发现的技术缺陷进行修复，公司驻用户现场团队将指派专门的服务人员随时跟踪软件运行情况，对软件运行过程中发现的技术缺陷，确保零时间响应并在用户认可的时间期限内予以修改。

3、在免费运维服务期内，派专人协助用户搜集整理各系统使用者提出的意见。通过需求管理系统协助用户将意见进行收集、整理和分类，按照响应优先级进行派单和处理，一般问题在 4 个工作日内解决。同时，根据政策变化或用户方需要进一步完善项目需求，具体建设内容以用户方提供的实际需求为准。

4、长期专注于人力资源和社会保障行业，熟悉人力资源和社会保障各领域业务知识，可以为用户提供业务重构流程优化咨询服务、信息化建设规划咨询服务等。通过与用户通力合作，快速梳理业务流程，提出切实可行的业务模式，提高经办服务质量，推动管理精细化发展。

5、现场故障排查：提供现场故障排查服务，遇到问题，需指派具

有解决故障能力的工程师，在需求方规定时间内到达现场，及时解决问题排除故障。软件故障处理：软件测试不可能完全暴露出系统的所有潜藏的错误，这些隐藏的错误在某些特定的使用环境下会暴露出来。当使用系统软件过程中，发现了潜在的 bug 或者系统异常时，需将该 bug 时的运行情况和环境特性告知维护方，由维护方对该 bug 进行解决。数据异常处理：如果需求方在使用系统过程中出现数据异常或者对账出现问题，可通过远程、电话等手段寻求维护方技术支持，维护方需结合需求方处理意见以及问题的实际发生情况整理数据处理方案处理数据。

6、采购方提出系统性能调优意见，如业务模式修改、业务流程调整、优化系统配置等，提供系统性能调优服务，增强软件性能、改进工作效率、提高软件的使用性。

7、为保障系统稳定运行、长久安全，地纬公司制定了规律且严谨的巡检制度。对系统的运行环境、系统的运行效果、系统的功能实现等多方面进行检查，并保证在技术服务期内技术支持工程师每月定期对用户系统进行巡检，技术支持人员会到用户现场询问维护人员维护事宜，讨论维护心得，提供最新的技术动态，收集维护日志，测试所提供硬件设备的系统性能基准，发现潜在问题，出具巡检报告。

8、通过问题跟踪系统提供对事件的全程跟踪，保证用户提出的问题以及系统建设过程中的问题能追踪到人，及时了解事件的进展，掌握问题的解决过程以及参与配合的人员，保证了问题的高效、高质量解决。

9、通过电话方式为需求方提供技术支持，针对系统的运行问题、业务功能使用问题等问题进行登记和必要的远程电话指导。

10、如果采购方在系统操作过程中，如果遇到相关技术问题，可拨

打维护方热线电话或发送电子邮件，服务人员需要为用户提供技术咨询；如果需求方在系统使用过程中出现操作不熟练或者不会操作问题，维护方需提供电话或远程指导服务，为需求方解决问题；如果有多个需求方需要进行培训，维护方需要按照客户要求组织培训。

11、社保系统与第三方有密切的对接业务，如大数据中心、行政审批局、税务局、医保局、民政局、卫健委、法院、市民网、银行、保险公司、支付宝、微信等等，采购方需要与第三方对接获取业务数据时，提供对接服务，帮助需求方和第三方获取业务数据，进行下一步工作。

12、对定点医疗机构提供运维服务，重点是工伤保险的报销相关工作。

13、为人社局各业务科室、省人社厅、社会第三方（银行、保险公司）、其他政府部门（大数据中心、行政审批局、医保局、民政局、税务局、卫健委、法院）提供社保数据查询服务，并根据采购方要求提供统计报表。

14、威海社保业务系统建设规模庞大，必须建立有效的管理制度从规章制度上进行规范和管理。根据以往的经验和对本系统的理解，为保证系统在严格、科学的制度管理下始终保持高效、安全的良好运行状态，需要配合需求方建立或完善以下规章制度：机房管理制度、安全管理规定、系统权限分配及权限变更申请管理规章、设备使用管理制度、设备报修流程、软件故障处理流程、系统运行值班日志制度、软件升级与开发流程、监督监察及奖惩管理办法等。

15、为省集中社保系统提供运维需求管理服务，包括系统升级、异常情况处理等服务。

16、在工作日期间每天早上 7:30 至 8:00 对社保应用服务器应用软件运行状态进行定期巡检，包括检查 weblogic 等中间件运行状态、检查数据库 cpu 运行情况、内存使用情况、表空间剩余情况、定期清理服务器日志等，遇到异常情况及时处理。

17、严格按照《威海市政务信息资源共享管理办法》等政策文件的要求，主动与威海市信息资源共享交换平台对接，按照市信息资源共享交换平台提供的统一技术规范和接口，在项目验收前实现威海市社会保险系统使用和产生的所有信息资源库表数据梳理好目录并实时归集到市信息资源共享交换平台。

18、实现社保业务事项与“爱山东”APP 的对接。

19、社保系统运行过程中如果出现一般故障问题，驻场技术工程师立即响应，为采购方提供解决方案，在维护完成后填写相关文档，由需求方签字确认。

20、社保应用系统出现故障时，提供 7 天*24 小时热线电话或传真响应服务，技术支持工程师在尽可能短的时间内提出解决方案。

21、社保应用系统出现复杂故障时，在 2 天内修复故障，在重要时间段，根据省人社厅要求安排专人全天现场值守，确保系统稳定运行。

22、将每月定期对用户系统进行巡检，技术支持人员会到用户现场询问维护人员维护事宜，讨论维护心得，提供最新的技术动态，收集维护日志，测试所提供硬件设备的系统性能基准，发现潜在问题，出具巡检报告。