

合同编号：

系统运维合同

项目名称：郑州市社会保险中心郑州市社会保障信息系统维护项目

委托方（甲方）： 郑州市社会保险中心
(合同专用章)

受托方（乙方）： 东软集团股份有限公司
(合同专用章)

签订时间： 2025 年 12 月 16 日

签订地点： 河南郑州

本合同甲方委托乙方就项目进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行服务的要求如下：

1. 技术服务的目标：

郑州市社会保险中心河南省社会保障信息系统维护项目，保障省集中统一软件正常运维，相关业务事项模块正常使用。范围包含：城乡居民养老保险、企业养老保险、机关事业养老保险、职业年金、失业保险、工伤保险。

技术服务的内容：

(1) 接受全市各级社会保险经办机构业务办理遇到的数据问题维护申请，在客户的授权下及时进行数据维护处理；

(2) 接受全市各级社会保险经办机构对应用软件操作中出现的問題，按照问题处理规范和流程进行问题及时解决和反馈；

(3) 根据需求管理流程，配合省辖市需求主管部门完成全市各经办机构提出的需求变更管理工作，配合执行好需求接收、分析设计、评审、提报省中心等工作步骤。

(4) 完成社会保障信息系统各类信息系统年度或月度初始化工作；

(5) 配合完成用户提出的查询、统计、比对、分析工作；

(6) 配合用户完成审计、基金监督等工作涉及的数据提取、统计、传输工作；

(7) 在客户的统一安排下, 按相关政策要求进行数据批量处理工作, 整个过程需要建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制;

(8) 以上工作乙方需配合甲方以书面材料进行确认、流转、保存;

(9) 配合客户对信息系统运行进行故障监测分析及简单故障排查;

(10) 操作培训: 定期向甲方人员提供操作培训和信息化技术培训, 同时提供信息系统产品说明书、二级代码表、数据字典等相关技术文档;

(11) 配合完成政务服务外围接口的维护工作, 做好相关业务接口的问题排查和数据处理;

(12) 配合完成机关事业单位原试点养老保险关系移交工作, 协助业务部门进行数据整理;

(13) 配合完成郑州市全险种社保数据整理工作, 在保证数据完整性、规范性、正确性的基础上, 清洗冗余、校正数据。通过检查分析数据查找问题, 修复错误数据、补充缺失数据, 整合重复数据, 清理无效冗余数据, 全面提升社会保险数据质量;

(14) 配合完成本地化政策的实施和测试工作, 政策调整涉及工作任务包括业务监管、延迟退休、全险种业务管控等, 完成本地化参数配置和多轮业务测试等工作。

2. 数据维护条件:

(1) 前台程序没有模块或暂无法支持的, 需后台处理数据才能解决的业务问题, 经甲方审批后方可进行数据维护处理。

(2) 数据处理意见或方案需要经办、信息部门达成一致意见, 并在数据维护申请表上填写签字确认后执行。

(3) 数据处理结果需要经办、信息部门复核、确认无误后才能正式入库生效。

(4) 与职业年金投运相关的数据维护，必须由省辖市管理员上报省中心信息处、基金处确认同意后才能执行。

(5) 与线上发放相关的数据维护，必须由省辖市管理员上报省中心信息处确认同意后才能执行。

(6) 涉及到 AC01, AC07, AB01, AB03 基础库信息的表，由本地工程师负责协调省数据实施工程师统一处理。

(7) 数据维护要遵循用户制定的数据管理办法和项目数据维护流程，接受软件数据维护申请，在客户的授权下及时进行数据维护处理。整个过程需要建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制。

3. 服务方式：

在合同服务期内，乙方需提供工程师（不少于 5 名）常驻现场进行**维护服务**。对于一般性数据维护需求，应在接到需求后 2 个工作日内完成；对于较复杂的，可根据实际情况与各省辖市用户进行协商，按照协商计划按时执行。

4. 维护人员要求：

(1) **人员要求：**驻场工程师工作时间与甲方保持一致，且未经甲方同意，不能调换或抽调人员。

(2) **学历要求：**正规院校全日制本科及以上学历毕业。

(3) **经验要求：**熟悉社保业务，了解郑州市社会保险相关政策，熟

练操作相关开发工具、熟悉全省统一软件相关流程。

第二条 乙方应按以下要求完成技术服务工作：

1. 技术服务地点：郑州市中原区汝河路 86 号市社会保险中心；
2. 技术服务期限：2025 年 12 月 13 日至 2028 年 12 月 12 日；
3. 技术服务进度：按约定执行；
4. 技术服务质量要求：

（1）现场维护人员不得无故缺勤，按要求打卡签到。

（2）现场维护人员的变动，需经甲方同意，甲方有权要求对不合格人员的进行调整。

（3）现场维护人员不得参加与维护工作无关的工作。

（4）现场维护人员必须按照本合同约定的维护内容进行工作，在关键时点，如假日或软件升级后第一天上班等，避免出现问題得不到及时解决。

（5）现场维护人员应根据实际工作内容，每周向甲方提交工作周报。

（6）重大节假日必须提供值班人员名单及联系方式。

（7）现场维护人员不得进行未经甲方同意的系统更新和数据处理。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：

甲方应当提出准确的服务请求，并提供有关的背景资料、技术数据等技术资料；

2. 提供工作条件：

(1) 积极配合乙方提出的请求，提供必须的工具软件和必要的工作条件，及时按照合同约定方式对乙方提供的执行文档进行确认。

(2) 允许乙方访问软件正在运转的设备，享有与甲方员工同样的接触设备的权利。

(3) 负责监督、控制及管理软件的使用，负责实施信息保护及建立备用设施以防止软件或设备出现错误或发生故障。

(4) 应记录并及时将有关软件的错误或故障报告给乙方。收到乙方的解决办法后，应在 2 个工作日内采取必要的措施纠正这些错误或故障。

(5) 保存所有的当前程序和数据备份。

(6) 约束其员工正确使用和应用软件。

(7) 甲方应指定熟悉软件操作的人员作为和乙方之间有关服务请求登记和报告的联系人。

(8) 甲方需要安装使用非合同中乙方提供的软件产品时，由甲方自行提供软件介质，乙方可以协助安装，但乙方不承担安装后果。

(9) 按照合同约定，及时完成验收工作。

3. 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：

1) 现场结合实际情况提供。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式：

1. 技术服务费总额为¥5,380,000.00（大写人民币伍佰叁拾捌万圆整），含税价款）。依据合同约定的三年维护服务期间的工作量据实结算。

2. 具体支付方式和时间如下：

合同款项按照当年工作量和实际发生费用每年分两次支付，即每六个月支付一次。

合同签订后 120 日内支付第一笔合同款¥900,000.00（大写人民币玖拾万圆整），之后每年上半年支付当年第一笔合同款¥900,000.00（大写人民币玖拾万圆整），下半年支付当年第二笔合同款¥900,000.00（大写人民币玖拾万圆整），以此类推，最后一次支付剩余尾款，直至合同运维服务结束。

由甲方组织相关人员，每年对合同服务期内乙方提供的维护服务进行考核，如考核结果为不满意，按照当年技术服务费总额的 3%，在当年第二次支付时予以扣除。乙方如连续两年的考核结果均为不满意，甲方有权解除服务合同，剩余合同款项不再支付。

付款方式：

甲方向乙方付款前，乙方应向甲方开具应付款项的增值税普通发票。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：招商银行沈阳南湖科技开发区支行

地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号 110179

帐号：240380425610001

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：

（1）双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。

(2) 未经对方同意,任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。

(3) 双方在未征得对方同意的情况下,不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的情报和资料。

(4) 任何一方未征得对方同意,不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息(包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等)。

2. 涉密人员范围:

双方参与及知悉项目的所有人员。

3. 保密期限:

合同期间及合同终止后壹年内。

4. 泄密责任:

任何一方违反保密义务的,须向对方支付合同总额 10% (百分之十) 的违约金,不足以弥补对方损失的,应当另行赔偿。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致,并以书面形式确定。

第七条 技术服务工作成果验收:

对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务,甲方应在服务完成后的五个工作日内签署服务内容确认表,对乙方的服务进行验收确认。

如甲方对乙方某次提供服务的质量有异议,须在乙方提供当次服务十个工作日内以书面方式向乙方提出,如该异议成立,乙方将根据合同要求进行整改。如果甲方在上述期限内未就乙方服务质量提出书面异议,则视为乙方提供的服务符合合同要求。

第八条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：

1. 甲方的违约责任：

(1) 未按约定提供工作条件或完成配合事项，或者提供工作条件、完成配合事项不符合合同约定影响服务进度和质量的，应承担违约责任。

(2) 甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日，应向乙方支付合同总金额 2‰（千分之二）的违约金。乙方并有权中止提供服务，因此而产生的所有后果，由甲方承担。甲方逾期付款达 2（二）个月，乙方有权单方面解除本合同，同时甲方应按本款第（3）项约定承担违约责任。

(3) 因甲方违约导致本合同终止的，乙方有权按已履行完毕的服务期限向甲方收取对应合同价款。

2. 乙方的违约责任：

(1) 乙方提供服务不符合合同约定，负责返工或提供补救措施，但甲方使用、保管不当造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。

(2) 乙方未按照合同约定完成服务工作，部分或全部免收当次服务费用，费用从应付款项中扣除。

(3) 乙方逾期未完成合同约定服务内容的，视为违约，每逾期一日，应当向甲方支付 2‰（千分之二）违约金；逾期超过 30（三十）日的，甲方有权解除合同。

(4) 乙方人员应达到甲方要求标准或满足甲方工作需求，若不能达到标准或满足需求的，甲方有权要求乙方更换符合要求的人员；若乙方更换的人员仍不能达到标准或满足需求的，甲方有权解除合同，由此给甲方造成的损失，乙方承担赔偿责任。

(5) 乙方不得向他人转包、违规分包合同约定项目，一经发现，甲方有权解除合同并有权对未付款项拒付。同时，乙方还应赔偿给甲方造成的损失。

(6) 下列情况下造成服务不符合约定，乙方不承担违约责任：

- A. 设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；
- B. 乙方服务范围外的其它设备出现故障而导致的系统故障；
- C. 第三方操作系统、数据库平台缺陷；
- D. 甲方操作人员安装软件不正确，或在使用软件时违反操作规程；
- E. 甲方安装盗版软件、与业务无关的其他软件、上网下载软件、玩电脑游戏等，使系统感染病毒或破坏系统；
- F. 甲方人员擅自变更设备配置；
- G. 不可抗力造成的系统故障。

(7) 乙方向甲方提供的技术服务不得侵犯第三方的知识产权，如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的技术服务侵犯该方的知识产权而致使甲方被索赔的，乙方应对甲方损失承担赔偿责任并支付甲方为此支出的所有费用（包括但不限于律师费、诉讼费、仲裁费等）。

第九条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定仝彦超为甲方项目联系人，乙方指定李宁为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人时，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：

1. 发生不可抗力；
2. 因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行；

第十一条 争议的解决办法

在本合同履行过程中如发生争议，双方应当协商解决。

双方不愿协商解决或者协商不成的，双方商定，由甲方所在地人民法院管辖。

第十二条 其他

1. 甲乙双方对于合同履行过程的相关文档（包括但不限于服务申请单、服务内容确认表等），以下确认方式均具有法律效力：加盖公章、加盖项目专用章、加盖使用部门或参与验收部门的部门印章；服务内容确认表上加盖验收专用章；合同约定的授权代表或者各方出具有效授权的授权代表签字；项目参与人员通过使用公司邮箱发送邮件方式申请服务或对于服务完成情况的确认；依合同约定逾期未提出书面异议视为验收通过。

2. 不论本合同是否有其他约定，任何原因（包括但不限于合同约定、双方协商一致、一方违约、第三方原因或不可抗力等）导致本合同提前终止或解除的，甲方均应于本合同终止或解除之日起 10 日内，按照合同约定的服务期限及价格标准，向乙方支付乙方已履行的服务期限所对应的合同价款。

3. 甲方理解并同意，在未持有乙方出具的有效授权委托书（加盖乙方公章并由乙方法定代表人签字或签章），且双方未在本合同或其他生效文件中赋予指定人员相应权限时，乙方任何人员以口头或书面形式作

出的可能导致乙方义务增加的承诺或行为均为其个人行为，甲方同意由此发生的所有法律后果都由其个人承担，无权向乙方主张任何权利。

4. 甲方承诺，在双方业务往来期间以及合作终止后三年内，不对乙方同类业务人员（包括但不限于董事、经理、职员等）采取任何手段使其离开乙方到甲方或甲方关联公司工作或任职。若出现该类情况，则属甲方违约及侵犯乙方合法权益的行为，甲方应按本合同总额的 100%（百分之一百）向乙方支付违约金，给乙方造成其他损失的，甲方应当另行赔偿。乙方业务人员如通过国家公务员、事业单位公开招聘等形式进入甲方及甲方下属机构工作除外。

第十四条 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

以下无正文

郑州市社会保险中心
法制审核专用章



甲 方	单位名称	郑州市社会保险中心 (合同专用章)		
	法定代表人	丁建民 (签章)	委托代理人	李宝华 (签章)
	联 系 人	仝彦超		
	通讯地址	郑州市中原区汝河路 86 号		
	网 址			
	电 话	0371-67880205	传 真	
	开户银行			
	账 号	邮政编码		
乙 方	单位名称	东软集团股份有限公司 (合同专用章)		
	法定代表人	荣新节 (签章)	委托代理人	(签章)
	联 系 人	李宁		
	通讯地址	沈阳市浑南新区新秀街 2 号东软软件园 110179		
	网 址	http: //www.neusoft.com		
	电 话	0371-67714608	传 真	0371-67714542
	开户银行	招商银行沈阳南湖科技开发区支行		

	账 号	240380425610001	邮政编码	450007
--	-----	-----------------	------	--------

