

府务员公共综合服务平台建设项目

合同书

项目地点：府谷县金世纪综合服务大楼 5 楼



府务员公共综合服务平台建设项目

甲方：府谷县基本建设项目中心

乙方：上海天好信息技术股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目设备及相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

- 1、项目名称：府务员公共综合服务平台建设项目
- 2、项目地点：府谷县新区金世纪综合服务大楼 5 楼
- 3、项目内容：项目软件平台开发服务（系统开发前期准备、系统设计阶段、系统开发测试阶段、接口对接、项目上线阶段）；基础软件配备采购（操作系统 6 套、数据库 2 套）等。

二、项目背景

近年来，府谷县上下始终坚持创新驱动发展提质量，夯实产业基础谋长远，使得营商环境整体提升取得了一定突破，但仍存在一些短板。

通过对府谷县政务营商环境的问题分析，提出优化建议，并构建评价指标体系，为政务服务环境改进工作提供参考，以达到政务环境质量的循序升。

“下载一次，办全部事”，府务员公共综合服务平台作为全县便民便企移动服务总门户，全面覆盖社保医保、户政治安、文教卫生、企业开办等所有企业服务领域及各类便民领域，助力实现“一部手机畅行府谷”。后续将采用“线上推广+线下服务”相结合的方式大力宣传，以提高群众的知晓率，引导群众注册并感受各项便利服务，让群众办事尽量少跑路、不跑路。对于不会下载使用的中老年人，还将专门安排工作人员上门入户，开展安装指引、服务功能、办事流程等宣传解读。

三、统筹建设内容

- （一）府务员公共综合服务平台：全县统筹规划建设 APP 前端应用

系统及 PC 端后台管理系统，覆盖县、区/镇、社区/村群众及企业的各项业务，实现“掌上通办”。

（二）便民利民：实现群众身边事的“掌上通办”，让群众尽量少跑路、不跑路；搭建便利的生活服务体系，用户可以随时了解各种信息，学习教育、娱乐就业等衣食住行都可以在上面完成，足不出户就能够完成很多很繁琐的事情。

（三）提升营商环境：实现企业各项事宜的“掌上通办”，构建企业与政府各部门的沟通渠道，帮助企业实实在在地解决各项问题，减少企业阻力，提升优化营商环境。

（四）政务服务事项管理：对全县行政权力事项和公共服务事项进行梳理，形成统一的政务服务事项目录清单和实施清单。县集中汇总更新，社区，乡镇分级管理维护。

（五）纪委监委监管：通过 APP 实现办事全过程、全链条电子留痕，且全程对纪委实现透明。从根源上遏制任性服务、裁量权过大和“微腐败”等破坏营商环境问题，为企业“安心、放心、舒心”发展保驾护航。

（六）统一受理：全县统一受理入口，统一事项分发，为“一窗受理”奠定基础。

（七）统一的身份认证：全县统一用户注册和身份认证，实现“一点注册，全县通用”，为“一号申请”奠定基础。

（八）技术标准规范：对于全省统一建设，统筹建设的内容，县级建立服务接入标准规范和建设标准规范。

四、建设目标

1、打造移动互联统一入口。建设一站式服务的府谷府务员公共综合服务平台，在互联网为公众和企业提供全县政务服务统一入口、统一导航，大力推进政务服务跨区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登录、一网办理”。

2、整合全县政务服务资源。在相关部门协调下，将分散在众多部门的网上办事服务入口数据集成到府务员公共综合服务平台。

3、实时逐步导入可信社会服务资源。依托实名制服务入口和信用平台，逐步接入第三方增值类社会服务，逐步扩大服务覆盖范围，强化服务监管评价，不

断满足公众和企业日益增长的多样化服务需求。

4、创新公众参与渠道。打造移动互联网公众参与渠道，方便公众提交意见、咨询问题、反馈诉求、使互动渠道更畅通、便捷。

五、建设标准化

符合国家和陕西省相关政策法规；

遵循国家和陕西省相关标准规范，并参考借鉴国内外类似标准规范；

充分满足府务员公共综合服务平台建设与管理的发展要求。

表 本项目的标准规范表

序号	分类	规范名称
1	技术类	系统和数据接口标准
2		系统互联互通技术规范
3		系统功能和性能测试规范
4	服务类	应用迁移标准
5		数据管理标准
6		应用服务分类标准
7	安全类	安全技术标准
8	管理规范	系统管理规范
9	业务类	政务服务事项梳理规范
		其他业务应用规范

六、系统功能

系统功能包括：移动端应用系统建设和电脑端管理后台建设、我的、书记留言板/县长信箱/热线联动、纪委监管、市民积分、办不成事反馈、五级五长管理、智慧停车管理、政务资讯、评价服务、报表统计分析、助力营商、便民服务、线上咨询、线上办事、满意度反馈、法人系统（公司系统）、个人系统等。

七、合同金额

合同金额为：（大写）人民币 伍佰叁拾贰万伍仟壹佰玖拾元捌角（¥5325190.80）。合同总价即成交价（包括服务交通费用、食宿费、劳务费等费用），中标价不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

注：此合同金额为府务员公共综合服务平台的开发建设费用，不包含甲方在使用过程中所产生的短信费、网络费、服务器费用等，具体说明如下：

1、短信验证费用：短信验证费用由运营商收取，收费方式为充值按次计费，费用将由甲方承担。

2、系统实名认证费用(对接国家身份认证平台等)：接口费用由第三方收取，收费方式为充值按次计费，费用将由甲方进行承担。

3、随着系统使用数据量的递增，如需扩展数据库或扩展国产数据库的服务节点，产生的费用将由甲方承担。

4、在与第三方业务系统对接过程中，对接协调或产生的接口费用均由甲方承担。

5、网络及服务器等部署环境均由甲方提供。

6、系统平台运维费用：此项费用质保期内免费，质保期过后签订运维合同。

八、结算方式

合同签订后7日内，甲方需支付乙方40%的合同款，合同款的50%按项目实施进度支付，项目验收完成后，经审计结算后支付剩余10%的合同款。

九、服务期限

180个日历日。

若由于甲方提出新增系统功能（新增系统功能需双方同意并签订补充协议）或不可抗力原因拖延，则服务期限相应顺延。

十、甲乙双方的权利与义务

1、甲方权利与义务

1) 负责对乙方最终完成的系统进行验收。

2) 指定专人配合乙方现场服务人员的工作。

3) 负责协调保障项目正常进展的协调工作。

4) 负责乙方设备安装及软件实施的必备条件。

5) 提供乙方各类开发所需要的技术文件(技术图纸、数据报表、初步设计、通信协议等)。

6) 乙方在系统集成调试过程中，如需其它厂家配合，由甲方负责协调。

2、乙方权利与义务

1) 提供满足本协议要求所必须的全套软件和各项服务。

2) 负责安装、调试其提供的所有软件。

3) 本项目需要融合甲方现有系统的，甲方负责协调，乙方负责解决实施。

4) 允许并指导甲方的工作人员参与系统的安装、调试、诊断及解决问题等各项工作。

5) 到现场了解系统的安装需求和布置要求，提供全套的实施方案。

十一、保密义务

(一) 一方及其工作人员应对合同签订、履行过程中了解到的涉及到另一方商业秘密的文件资料以及其他尚未公开的有关信息承担保密责任，并采取相应的保密措施。双方应承担的保密义务包括但不限于：

1、未经一方书面同意，另一方不得将上述保密信息披露给任何第三人。

2、不得将上述保密信息用于本合同以外的其他目的。

(二) 上述保密义务的期限不因合同履行的终止而终止。

十二、验收方式

1、乙方为甲方提供的服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2、乙方完成服务后应及时通知甲方进行验收。验收方法为通过采购人验收，验收合格的，甲方在验收合格单上签字；验收不合格的，乙方应当在7日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。

3、验收时乙方应向甲方提供：系统设计说明书、系统操作手册、系统测试报告等文档资料。

十三、质保及售后服务

1、质保一年，即自验收合格之日起，乙方免费为甲方运维一年。如系统使用中甲方有特殊需求需要功能定制，则另外核实计费。

2、系统免费运维期内，系统出现故障或不能正常工作，用户技术人员可随时拨打运维团队7×24小时服务热线或售后工程师手机，售后工程师在接到故障

申报后，立即进行响应。对于无法通过相互沟通解决或者远程协助解决的问题，安排售后服务工程师赶到用户现场，进行故障排除。

(1) 维护响应时间

系统运行出现故障时，迅速提供技术服务，承诺 2 小时内给予解答，4 小时提供解决方案；若有必要 12 小时内到达用户现场排除故障。

(2) 检修方式

为使软件尽快恢复系统正常工作，维修时采用系统备份恢复方式，以缩短维修时间，避免影响系统正常运行。

3、售后技术服务内容

(1) 服务内容

软件故障；系统故障；系统优化；对系统问题的咨询服务；其它必须的技术服务。

(2) 软件迁移与二次安装

硬件环境变更或其他原因需要重新安装、软件迁移时，可在异地通过电话或电子邮件等其他方式配合用户完成所供应软件的二次安装；也可以经双方协商后，达成共识，由公司派出技术工程师作现场技术指导安装或直接安装。

(3) 软件升级

质保期内，在合同约定建设范围内，免费提供版本升级、系统换代更新。

(4) 状态报告和故障预测

在征得用户同意的条件下，公司工程师质保期内可定期通过远程方式监测用户系统的运行状况，或现场对系统进行检查，对应用系统现状做出评估，预测可能出现的故障，并提出预防策略以及提高系统软件性能优化建议。

(5) 优化系统

在系统实际运行时，公司根据业务运行情况、网络情况持续对应用软件平台的系统参数提供优化建议，确保系统随着业务的发展能够持续、稳定、高效地运行。

(6) 数据移植服务

协助用户将原系统的数据移植到新系统上来；在必要的情况下帮助用户

编写数据转移程序。

(7) 系统运行服务

提供系统运行过程中的现场技术咨询；协助用户进行软件故障排除；人机并行或新旧系统并行阶段提供现场服务。

(8) 软件维护与升级服务

对软件在运行过程中发现的错误进行免费修改；对用户提出的新的合理需求进行开发，并在可控制时间内完成；对软件进行不断的优化完善，为用户提供升级服务。

(9) 培训与文档

对用户操作员、维护人员、管理人员进行培训；向用户提供操作手册及相关技术文档；在日后的使用过程中有问题时可以随时与我们的工程师取得联系，提供实时服务。

(10) 技术文件、资料的移交

所有的技术文件、资料的移交，在系统最终验收时进行；需移交的技术文件、资料应包括：系统设计说明书、系统操作手册、系统测试报告等。

(11) 其它

若用户有其他特殊的服务要求，我们将根据自身实际，尽最大努力予以满足，双方可在进一步接触的情况下，商讨具体办法。

4、免费运维期满一年后，甲方可委托乙方继续执行项目的运维服务并与乙方签订运维合同，运维费用按年收费。

十四、版权声明

府务员公共综合服务平台建设项目所包括的 APP 客户端、PC 管理端版权归建设单位即府谷县发展改革和科技局所有。

十五、违约责任

(一) 按《民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足本次招标要求，甲方有权终止合同和对乙方违约行为进行追究。

(三) 任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双

方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

十六、合同争议解方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

- （一）提交府谷县仲裁委员会仲裁。
- （二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十七、合同生效

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人(或代理人) 在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲方：府谷县基本建设项目中心

乙方：上海天好信息技术股份有限公司

法定代表人或代理人

签字：



签订日期：2023.11.10

法定代表人或代理人

签字：



签订日期：2023.11.10