

常州市中级人民法院审判业务系统运行维护服务合同

项目名称：审判业务系统运行维护项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-C2024-0312

甲方：（买方）江苏省常州市中级人民法院

乙方：（卖方）南京通达海科技股份有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心 审判业务系统运行维护项目 项目竞争性磋商的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：审判业务系统运行维护项目

1.2 标的质量：服务内容是常州两级法院目前正在运行使用的法院综合信息管理平台日常运维，包括审判业务管理系统软件、执行系统软件、费款管理系统软件、材料收转系统软件、公文流转系统、电子档案管理信息系统、司法查控系统

等系统。

1.3 标的数量（规模）：主要服务对象是常州全市两级法院，要求 2 名专职运维服务人员常驻常州中院现场。

1.4 履行时间（期限）：3 年，合同一年一签，本合同服务期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日。

1.5 履行地点：永宁北路 6 号。

1.6 履行方式：驻场服务。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：叁拾贰万柒圆（327000 元）人民币或其他币种。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供与合同标的有关的技术资料。

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。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同标的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 乙方保证所交付的合同标的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

本项目(不收取)履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币___/___元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：

6.2.2 履约保证金退还时间：

6.2.3 履约保证金退还条件：

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：

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 预付款支付时间：合同签订后 10 日内，预付款支付比例：合同金额的 50%。
满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

8.2 尾款支付时间：服务结束并验收合格，尾款支付比例：合同金额的 50%。满
足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

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的合同标的，甲方向乙方偿付拒绝接受

合同价款总值 2% 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每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付合同标的的,乙方应按逾期交付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 个工作日不能交付合同标的的,甲方可解除本合同。乙方因逾期交付合同标的的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 乙方交付合同标的的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的,甲方有权拒绝接受合同标的,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 本合同正本一式三份,具有同等法律效力,甲方、乙方及财政监管部门各执一份。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

经办人：

经办人：

联系电话：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

附件：服务详细要求

1. 基本要求

1.1 要求 2 名专职运维服务人员常驻常州中院现场，负责有关软件维护，服从采购人技术部门要求的其他工作安排。驻场运维人员须具备本项目涉及的各类软件系统需求分析、软件培训能力、处理问题能力，熟练掌握数据库的日常维护操作，具有一定的语言沟通能力，须具备本项目涉及的软件系统需求分析、软件培训能力。

1.2、成交供应商必须与驻场运维人员签订劳动合同或协议，必须给驻场运维人员按照国家及常州市有关规定支付工资和交纳正常的社会保险等。成交供应商进场时须向采购人提供驻场运维人员的社保缴纳证明。

1.3、驻场运维人员应保持稳定，如需变更驻场运维人员，供应商应至少提前 1 个月向采购人发出书面通知，经采购人同意后，可安排接替人员跟班进行工作交接，待接替人员完全胜任工作，原驻场人员方可离岗。

1.4、驻场运维人员作息制度参照法院正常作息制度执行，存在节假日适当加班、值班的情形。请休假须履行审批手续，经采购人同意后方可请休假，2 天及以上的请假应由驻场运维人员所在公司安排其他人员补岗维护。

1.5、驻场运维人员要建立工作台账，详细记录每日故障处理、设备排查及重要活动保障情况。每月向采购人提供月度工作报告，如有潜在问题或针对用户经常发生的问题，及时提供解决方案。

1.6、驻场运维人员无法解决的问题，应向有关人员耐心解释，并及时上报采购人技术部门，协助联系相关公司协商处理解决办法。

1.7 当客户发出支持请求时，由驻场的技术工程师与客户有效沟通，初步判断故障类型；对于一般故障，驻场的技术工程师在 30 分钟内通过电话给出解决方案，并指导用户进行系统维护；

对于重大故障或不能当场给出解决方案的技术支持请求，现场工程师按照支持流程制定的模式，报中标人公司进行解决，并及时反馈用户解决方案。

1)、电话技术支持

电话技术支持请求是采购人使用频繁、解决一般性故障最及时的有效途径。

采购人通过电话发出技术支持的请求。

2)、报修支持

采购人可通过报修系统软件登记支持请求。

3)、现场支持

采购人可申请派驻现场工程师进行现场支持工作。

4)、其他支持

采购人可通过专用的 E-mail、即时聊天工具等发出支持请求。

1.8 服务响应时间

1)、电话支持：5×8 小时的电话响应；

2)、问题解答：2 小时内作出响应；

- 3)、现场支持：提供 5×8 小时的现场服务。
- 4)、疑难问题（不危及运行）在 24 小时内答复采购人。
- 5)、重大问题（危及运行）在 2 小时内到现场处理或通过网络远程处理。
- 6)、特大问题（系统不能正常运行）在 2 小时内恢复系统运行。

2. 服务内容及要求/货物技术要求

2.1、日常使用帮助：在用户日常使用系统过程中的操作方面的困难，提供必要的讲解、指导或现场帮助，保证用户在最短的时间内解决操作问题。驻场运维人员负责处理服务内容的所有项目，从接到报修和服务要求起，立即响应，以尽可能短的时间内解决问题，并做好登记。

2.2、用户培训：根据法院机构改革、人事变动或采购人具体要求，对相关人员进行系统培训。培训形式根据培训内容和采购人要求开展，可使用现场培训、集中培训、视频培训等方式。现场培训在各级法院安装、调试、使用环境现场进行，集中培训在法院培训中心或指定地点统一进行，视频培训通过视频会议系统远程进行。

2.3、系统日常维护：

- (1) 每日监控系统运行情况，若发现异常情况及时处理。
- (2) 每日随时收集记录用户在使用系统过程中发现的 BUG，并根据问题的严重程度及用户要求的紧急程度，给予及时的解决。如果常驻人员解决不了，由成交供应商解决。
- (3) 每周查看整理系统运行日志，发现并解决问题。
- (4) 每月定期、协助监控对系统产生的业务数据进行一次全量导出，以使用户做备份。
- (5) 每月组织对系统运行情况的检查与审核，通过现场核查、调取相关的运维工作记录、审查运维报告等方式，对各系统的日常工作情况进行全面的检查与审核，以发现、分析系统整体的运行问题。对于发现的问题，经双方协商调用必要的服务支持资源及时予以解决，并将问题及解决办法形成文档。

2.4、系统调优升级：定期测试系统的性能指标，并采取措施对系统的性能进行优化。驻场人员若要对系统对应的产品进行升级，需经过采购人同意，方可进行升级服务。

2.5、系统完善修改：对于用户在系统运营过程中提出的修改需求，如不涉及核心架构修改、全新功能模块增加以及大工作量的研发投入，都在本维护项目内予以解决。所有系统修改均提供需求变更说明书、系统修改确认单交由采购人技术部门做备份。

2.6、维护服务台帐：所有维护、修改记录登记，建立维护服务台帐，定期向采购人技术部门汇报。

2.7、系统对接处理：负责协助采购人开展所有与审判业务系统相关的系统对接工作及系统对接异常处理。

2.8、其他工作：采购人技术部门要求完成的其他事务性工作。

3. 验收标准

完全响应招标文件，服务期由采购单位出具服务验收报告。

4. 其他要求

安全保密要求

4.1、成交供应商要签订安全保密协议，在系统运维过程中，因成交供应商原因而造成任何形式的泄密，成交供应商应承担一切法律责任。

4.2、成交供应商运维人员进场前应将身份证等相关信息以书面的形式提交给采购人相关部门，经审核批准后方可进场。

4.3、成交供应商不得以任何形式将招标方的审判、执行、庭审等相关信息内容对外传播。

4.4、成交供应商运维人员不得在非工作状态下查阅案件庭审等相关信息，不得以任何形式摘录、抄写及复制庭审信息用于与本项目无关的工作。

4.5、成交供应商运维现场工作时，必须使用专用内网调试电脑，调试电脑必须与互联网物理隔离。