

合同编号：

运行维护合同

项目名称：陕西省公共就业服务信息系统项目维护项目

(A标段：应用系统)

甲方：陕西省人力资源和社会保障厅

乙方：浙江浙大网新软件产业集团有限公司

签订时间：2023年11月

签订地点：陕西省西安市

有效期限：五年



合同编号：

运行维护合同

项目名称：陕西省公共就业服务信息系统项目维护项目

(A 标段：应用系统)

甲 方：陕西省人力资源和社会保障厅

乙 方：浙江浙大网新软件产业集团有限公司

签订时间：2023 年 11 月

签订地点：陕西省西安市

有效期限：五年



甲方： 陕西省人力资源和社会保障厅
单位地址： 陕西省西安市新城区新城广场省政府大院前大楼
法定代表人： 蔡钊利
项目联系人： 温江东 联系方式： 029-63915019
通讯地址： 陕西省西安市新城区新城广场省政府大院前大楼
电话： 029-63915019 传真： 029-63915019
电子信箱： _____
乙方： 浙江浙大网新软件产业集团有限公司
单位地址： 浙江省杭州市滨江区长河街道江汉路 1785 号网新双城大厦 4 幢 21001-6 室
法定代表人： 江正元
项目联系人： 强树勋 联系方式： 18691874783
通讯地址： 浙江省杭州市滨江区长河街道江汉路 1785 号网新双城大厦 4 幢 21001-6 室
电话： 0571-88911222 传真： 0571-88911222
电子信箱： qiangsx@epsoft.com.cn

浙江浙大网新软件产业集团有限公司(以下简称：乙方)受陕西省人力资源和社会保障厅(以下简称：甲方)委托，承担甲方的陕西省公共就业服务信息系统项目维护(A标段：应用系统)项目(以下简称：项目)的整体维护服务工作，经双方协商一致，特签订本合同。

一、服务的内容、方式和职责

(一)、 服务范围

乙方承担甲方本项目的整体维护服务。该项工作包含：

序号	软件名称	服务经办机构范围	运维时间
陕西省公共就业服务信息系统			
1	就业失业登记管理信息系统	服务于全省公共就业和人才服务机构	2023年1月1日至2023年12月31日
2	就业资金管理子系统		
3	就业援助服务管理子系统		
4	创业服务管理子系统		
5	失业保险系统数据对接服务		
6	职业介绍与职业指导服务管理子系统		
7	劳动力资源调查管理子系统		
8	流动人员人事档案服务管理子系统		
9	职业培训和技能鉴定服务管理子系统		
10	就业见习管理子系统		
11	高校毕业生创业基金贷款管理服务子系统		
12	人力资源社会保障事务代理服务管理子系统		
13	外国人来华工作管理服务子系统		

1. 就业失业登记管理信息系统

包括就业失业基础信息登记、就业失业业务办理、就业创业证件管理、就业失业统计分析、离校未就业高校毕业生就业管理、农村劳动力转移就业创业和就业扶贫信息管理等业务的运行和维护。

(1) 就业失业基础信息登记

就业失业基础信息登记模块包括个人基础信息管理、单位基础信息管理、基础信息导入管理、综合查询等功能。

(2) 就业失业业务办理

就业失业业务办理模块包括就业登记、就业状态终止、失业登记、注销失业登记、就业援助登记、就业援助审核、享受就业扶持政策登记及审核、享受免费就业服务政策登记及审核、原证件信息登记等功能。

(3) 就业创业证件管理

就业创业证件管理模块包括就业创业打印证管理、就业失业登记证管理、就业失业登记证统计功能。

(4) 就业失业统计分析

就业失业统计分析模块包括就业失业统计报表、就业失业数据分析功能。

(5) 离校未就业高校毕业生就业管理

离校未就业高校毕业生就业管理包括离校未就业高校毕业生的内网登记、外网登记、就业信息管理、就业信息导入管理、就业信息下发管理、就业信息接收管理、就业信息跟踪管理、统计报表、数据分析等功能。

(6) 农村劳动力转移就业创业和就业扶贫信息管理

农村劳动力转移就业创业和就业扶贫信息管理模块包括劳动力快捷办理、转移就业信息、失业返乡情况、就业创业愿望、创业信息、培训信息、享受就业政策信息、劳动力退出、劳动力综合查询、农村劳动力转移就业创业和就业扶贫信息统计报表和数据分析等功能。

2. 就业资金管理子系统

包括资金收入（筹集）子系统、资金分配子系统、补贴审核子系统、资金支出子系统、资金核算和数据分析子系统、用户管理子系统等业务的运行和维护。

（1）资金收入（筹集）子系统

主要包括：资金筹集计划申请、资金筹集计划审批、资金收入登记、资金拨付、资金收入查询统计等功能。

（2）资金分配子系统

主要包括调整登记、调整审批和资金分配查询、统计等。

（3）补贴审核子系统

主要功能包括：职业介绍补贴管理、职业技能鉴定补贴管理、社会保险补贴管理、公益性岗位补贴管理、就业见习补贴管理、创业培训补贴管理、劳动预备制培训生活费补贴管理、扶持公共就业服务资金补贴管理、登记证工本费管理、一次性创业补贴管理、创业孵化基地补贴管理等。

3. 就业援助服务管理子系统

包括就业困难人员管理、公益性岗位管理、劳动保障协理员管理等业务的运行和维护。

（1）就业困难人员管理

主要包括就业困难人员的认定、享受就业服务和扶持政策情况、享受补贴情况、就业援助情况等功能。

（2）公益性岗位管理

主要包括公益性岗位用工需求登记、公益性岗位用工需求审批、公益性岗位查询和公益性岗位补贴管理等功能。

(3) 劳动保障协理员管理

主要包括协理员信息登记、协理员信息审核、协理员信息维护、协理员信息查询、协理员补贴查询等功能。

4. 创业服务管理子系统

包括创业孵化基地管理、返乡创业园区管理、创业培训师资管理、创业指导专家管理、创业担保贷款管理系统对接等业务的运行和维护。

(1) 创业孵化基地管理

主要包括有创业孵化基地申报、基本信息管理、创业孵化补贴核算、信息查询以及综合情况分析等功能。

(2) 返乡创业园区管理

主要包括基本信息管理、信息查询以及综合情况分析等功能。

(3) 创业培训师资管理

主要包括基本信息管理、创业培训师资管理、分类检索查询等功能。

(4) 创业指导专家管理

主要包括基本信息管理、创业指导专家库管理、分类检索查询等功能。

5. 失业保险系统数据对接服务

包括失业保险业务查询、统计分析等业务的运行和维护。

(1) 失业保险业务查询

主要包括失业保险定期待遇查询、失业人员登记备案查询、稳岗补贴与失业调控补贴查询、职业介绍与职业培训补贴查询等功能。

(2) 统计分析

主要包括失业人员领取待遇情况统计分析、失业人员失业情况统计、参保单位领取稳岗补贴情况统计、参保人员领取失业金情况统计、职业介绍与职业培训补贴发放情况统计等功能。

6. 职业介绍与职业指导服务管理子系统

包括职介机构管理、企业招聘管理、劳动者求职管理、职介推荐反馈管理、招聘会管理、职业指导师管理、个人求职指导、个人团体指导、单位招聘指导、单位团体指导、人才评测、职业能力评测等业务的运行和维护。

(1) 企业招聘管理

主要包括企业招聘信息登记、企业招聘信息发布、企业招聘信息修改和企业招聘信息删除等功能。

(2) 劳动者求职管理

主要包括劳动者个人简历的登记、维护、发布及简历投递等功能。

(3) 职介推荐反馈管理

主要包括人岗精确匹配和推荐、推荐情况反馈、推荐介绍信的打印等功能。

(4) 招聘会管理

招聘会管理主要实现从招聘会规划、会场展位管理、参会企业管

理直至招聘会结束的一系列流程管理，满足人力资源市场管理部门对招聘会召开的日期、地点等信息进行记录，以便系统在单位参会时展位进行有效的安排。

在现场招聘会，招聘单位将与之达成意向的求职人员进行招聘会单位信息反馈登记。现场招聘结束后，单位经办人员将进行后续招聘服务跟踪等管理。

(5) 职业指导师管理

主要包括职业指导师信息登记、职业指导师信息维护等功能。

(6) 个人求职指导

主要包括政策咨询、择业信息、培训建议、职业生涯规划、能力测评等服务功能。

(7) 个人团体指导

职业介绍机构业务人员能够对参加团体指导的人群进行参加人数、指导内容记录进行记录。

(8) 单位招聘指导

主要包括：指导填写《用人单位招聘登记表》、政策指导；根据求职人员构成情况的分析（年龄、技能、工种、学历等）及用人单位的具体情况，指导用人单位合理选择招聘方式和确定用人条件。系统记录指导的内容。

(9) 单位团体指导

职业介绍机构为用人单位招聘提供团体指导服务，并能记录指导单位数和指导内容。

(10) 人才评测

通过心理测验、情境模拟等客观化方法对人的能力、水平、性格特征等因素进行测量，并根据职位需求及企业组织特性对其素质状况、发展潜力、个性特点等心理特征做出科学地评价，为企业用人、选人、育人等人力资源管理和开发工作提供有价值的参考信息。

(11) 职业能力评测

依据现有职业能力评测体系，进行劳动者的知识水平、职业能力等价值判断测评，针对各行业人才职业能力的鉴定性测试与评估。

7. 劳动力资源调查管理子系统

包括劳动力资源信息管理、劳动力资源动态管理、劳动力资源转移管理、劳动力资源统计分析等业务的运行和维护。

(1) 劳动力资源信息管理

主要包括劳动力信息登记、劳动力信息管理、劳动力信息导入管理等功能。

(2) 劳动力资源动态管理

主要包括就业信息登记、失业信息登记、培训信息登记、创业信息登记、劳动力退出等功能。

(3) 劳动力资源转移管理

主要包括劳动力资源转移登记、劳动力失业返乡登记等功能。

(4) 劳动力资源统计分析

主要包括劳动力资源空间分布、劳动力资源年龄结构分析等多维度统计分析等功能。

8. 流动人员人事档案服务管理子系统

包括流动人员的档案管理、档案服务等业务的运行和维护。

9. 职业培训和技能鉴定服务管理子系统

包括培训机构管理、培训项目管理、培训日常业务管理、培训过程监控管理、鉴定项目管理、鉴定结果管理等业务的运行和维护。

(1) 培训机构管理

主要包括机构资料的登记、机构信息的维护和撤销管理等功能。

(2) 培训项目管理

主要包括培训工种管理、培训教师管理、补贴标准管理等业务登记和维护管理。

(3) 培训日常业务管理

主要包括培训计划管理、培训报名管理、培训班级管理、培训学员管理、培训过程管理、培训补贴管理等功能。

(4) 培训过程监控管理

引入成熟可靠的技术手段，对所有培训机构的培训情况进行日常监管。

(5) 鉴定项目管理

公共就业和人才服务机构维护技能鉴定机构可鉴定职业(工种)信息，并根据鉴定结果管理进行成绩管理、鉴定证书管理、鉴定补贴管理等功能。

(6) 鉴定结果管理

技能鉴定机构登记鉴定对象考试成绩。维护内容包括公民身份号

码、姓名、场次号、准考证号码、理论课成绩、技能课成绩、评审成绩、合格情况。

10. 就业见习管理子系统

包括就业见习单位管理、就业见习岗位管理、就业见习管理、就业见习供需对接管理、统计分析等业务的运行和维护。

(1) 就业见习单位管理

主要包括就业见习单位的申请、修改、撤销、审核、注销、注销审核、查询及就业见习单位协议书打印功能。

(2) 就业见习岗位管理

主要包括就业见习岗位的申请、修改、撤销、注销、审核、查询功能。

(3) 就业见习管理

主要包括就业见习申请、修改、撤销、审核、注销、注销审核、查询及就业见习人员协议备案、见习人员人身意外保险申请、见习人员人身意外保险审核、就业见习工作检查记录登记功能。

(4) 就业见习供需对接管理

主要包括见习邀请、见习请求、单位和个人见习对接查看功能。

(5) 统计分析

主要包括就业见习工作情况统计、就业见习单位统计分析、就业见习单位用人统计分析、就业见习岗位统计分析。

11. 高校毕业生创业基金贷款管理服务子系统

包括创业基金贷款管理、创业基金还款管理、贷后跟踪管理业务

的运行和维护。

12. 人力资源社会保障事务代理服务管理子系统

包括单位代理协议管理、个人代理协议管理、代理档案管理、档案库管理、代办事务管理、代办退休管理等业务的运行和维护。

(1) 单位代理协议管理

主要包括单位协议管理、单位人员管理、单位协议查询功能。

(2) 个人代理协议管理

主要包括个人协议的新签、续签、变更、终止功能。

(3) 代理档案管理

主要包括档案接收、出借、归还、转出功能。

(4) 档案库管理

主要包括档案入库登记、档案转移管理、档案库房管理功能。

(5) 代办事务管理

包括对存放档案的单位或个人提供开具档案联系函、证明，办理职称评定、生育服务、集体户口、党组织管理、工资调整定级业务。

(6) 代办退休管理

对存放档案的单位或个人提供代办退休服务，劳动者个人提供退休审批材料，经申报审批通过后提交到退管机构办理，并登记退休人员情况。

13. 外国人来华工作管理服务子系统

对外国人来华工作管理服务子系统的运行进行维护。

(二)、 服务内容

1. 现场技术服务

乙方承诺将提供 5*8*1 年的现场运行维护服务和 7*24 小时的电话支持服务，以保证应用系统不间断运行。在确需停机的情况下，配合采购单位及采购单位指定的硬件、网络运维服务商，做好系统的停机、恢复操作。

2. 系统调整优化

● 功能变更管理

针对采购单位应用系统软件功能变更的需求，双方在明确界定变更的需求规格基础上，完成分析、设计、开发、测试、部署、上线工作，确保变更需求功能及时投入使用。

● 功能新增管理

根据甲方对应用系统软件新增功能的即时性需求，在明确界定新增业务功能的需求规格基础上，分析、设计、开发、测试、部署、上线工作，确保新增需求功能及时投入使用。

● 系统升级服务

在项目运维服务期间，乙方将针对应用软件系统平台架构进行必要的升级处理，以便使应用软件技术平台架构更加适合实际业务需要的实际需要。主要包括：应用软件程序代码升级、系统技术平台架构升级等。

● 性能优化服务

在项目运维服务期间，乙方需不断持续改进、优化且提升应用软

件的性能，以满足人社公共就业业务不断增长的实际需要。性能优化主要包括以下几个方面：应用软件程序优化、数据库配置优化、业务流程优化、技术平台程序优化等。

● 数据服务

在项目运维服务期间，乙方需协助使用人员管理由于历史或其他原因造成而必须手工处理的数据。主要包括历史数据修改、数据统计等。

● 数据接口服务

在项目运维服务期间，乙方需根据甲方确定的内容和形式，提供必须的数据接口服务及对应说明文档，并向数据接口使用单位提供必要的测试数据，配合进行联调测试，以确保各应用系统之间的数据共享、业务协同。

3. 系统培训服务

项目运维服务期间，乙方需定期（不少于季度）组织系统使用和管理人员的培训，培训内容包括当期升级的内容、当期 FAQ 的更新情况、下季度系统更新计划等。

4. 系统咨询服务

乙方需针对甲方新的或重大变更的业务信息化提出咨询意见。包括安排相关技术或者业务专家到现场提供新建应用系统的部署、重大问题处理，以及系统评估与技术咨询服务。

5. 项目文档管理

乙方需提供维护全过程的文档，并定期或在重大功能变更后更新相关文档。服务期结束时将项目的全部有关技术文件、资料及软件维护、修改记录、程序发布记录和验收报告等文档汇集成册交付甲方。

6. 系统数据安全服务

在项目运维服务期间，乙方需保证系统数据安全，系统上线前进行数据逻辑性和有效性检查，定期进行代码安全扫描和整改，定级进行 jar 包等安全补丁升级等。

7. 系统应急服务

针对系统可能出现的问题及突发事件，乙方需提供具体可行的应急预案，包括响应时间、应急解决措施等。

(三)、 服务方式

服务范围：咨询、诊断、维护和优化。

服务方式：热线电话、传真、Email、在线服务、现场服务。

1. 现场技术服务

本项目中，乙方需安排具有丰富公共就业系统开发实施经验的技术人员为用户提供服务。

乙方需在陕西省西安市常驻有固定服务组为甲方提供现场驻点服务，常年为甲方提供本地化的维护服务、技术支持和技术咨询服务。

2. 定期巡查服务

为了避免出现重大故障，在不干扰业务运行的前提下，乙方需通

过每季度常规巡检，对系统软件进行经常性的性能测试和效能分析，以便对故障征兆进行提前预防。

3. 用户回访服务

为保证售后技术支持服务质量，乙方需定期组织用户回访服务，针对乙方提供的售后技术支持服务进行调研回访，提高用户服务体验。

4. 全国 400 热线电话客户服务

任何用户都可以通过我们设立的专线电话提出技术问题，由客户服务中心的服务人员全天候受理用户的投诉和服务要求。

公司提供多种渠道，方便客户与网新软件保持联系，取得帮助和支持；公司建立统一的面向用户的客户服务系统，方便用户提交问题、跟踪问题的解决情况；乙方所有的服务都必须录入到统一的客户服务系统中，由客户服务部的工作人员针对服务进行客户回访，了解客户需求的解决情况，对每次服务进行闭环管理，确保客户的问题得到真正的解决。

乙方设有 22 个专职于人社行业服务的远程人工服务座席，为用户

提供售后运维咨询服务。

全国统一服务热线：

政府类热线：400-860-0797

企业类热线：400-960-8590

服务邮箱：service@epsoft.com.cn

投诉：400-860-0797-投诉，400-960-8590-投诉

5. 网络技术服务

乙方需建有专门的网络技术服务运维系统，将向用户提供方便快捷的网格技术服务。

6. 传真、E-mail 等方式服务

用户可随时通过传真和 E-mail 等方式提出疑问，客服部门 7*24 小时全天候接受用户提出的技术问题。

传真：0571-88914997

E-mail: fuly@epsoft.com.cn

及时通讯服务：ECC;

QQ 服务：139018901、139018902、139018903

服务门户：service.epsoft.com.cn

7. 应急服务

当用户系统发生特大故障时候，乙方需采用特殊问题特殊处理的方式，在常规服务流程之外，开辟了应急服务的模式，特事特办，在最短的时间内，集中公司最佳资源来解决故障，将用户的损失减小到最低程度。

(四)、 乙方职责

1. 乙方应严格按本合同规定为乙方提供服务。
2. 乙方有为甲方保密的义务，未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方泄露甲方业务数据内容或在公开场合引用甲方数据。
3. 未经甲方书面许可，乙方服务人员不得对甲方的业务数据进行

增删、修改、复制、传送、记录。

(五)、 甲方职责

在维护的过程中，需要甲方配合完成以下事项：

1. 甲方有为乙方保密的义务。未经乙方书面同意，甲方不得擅自破解、翻译、注释、修改版权方的软件作品；未经乙方书面同意，甲方不得以任何方式向第三方泄露双方的合作内容及其它与合作内容有关的商业信息；未经乙方书面同意，甲方不得向任何第三方办理对方软件的许可使用或转让事宜。基于保密工作未到位，产生的责任，均由责任方承担。

2. 在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，反馈错误信息并记录当前故障现象，便于乙方的服务工程师做出诊断。

3. 在乙方的服务工程师服务完成后，应配合检查系统运行是否正常。

(六)、 双方权益

1. 甲方有权对乙方不履行协议条款的行为向乙方客户管理部门投诉，并保留进一步追究乙方责任的权利。

2. 乙方服务投诉电话：400-860-0797

3. 乙方有权拒绝甲方提出的合同规定之外的服务请求。

4. 在发生地震、火灾、严重传染病等人力不可抗拒因素时，乙方有权延迟提供服务。

二、服务的有效期限

本合同规定的项目服务期限为 12 个月。

维护期满后，双方另行协商或签署后续维护合同。

三、维护服务费用与付款方式

① 维护费用：人民币叁佰壹拾肆万元整（¥3140000.00元）；

② 支付方式为分期支付：

(1) 合同生效一个月内，支付合同总价的 50%作为预付款，人民币壹佰伍拾柒万元整（¥1570000.00元）；

(3) 年度综合考核达到 80 分及以上进入项目验收环节，项目验收合格后一个月内，根据每季度服务质量考评结果，支付合同总价的 50%，人民币壹佰伍拾柒万元整（¥1570000.00元）。

(4) 每次付款前，乙方须向甲方出具合法有效完整的等额增值税普通发票进行支付结算。乙方未提供发票的，甲方有权拒绝付款，由此造成的损失由乙方承担。

乙方账户信息如下：

户 名：浙江浙大网新软件产业集团有限公司

开户行：杭州银行西湖支行

账 号：77088100203856

甲方开票信息如下：

单 位 名 称：陕西省人力资源和社会保障厅

纳税人识别号：11610000687995250R

甲方向合同约定的乙方付款账户转款视为甲方完成了付款义务。

四、合同终止及违约责任

1、在下列条件下，本合同终止：

(1) 当甲方在本合同到期后, 没有与乙方继续签订服务合同时, 双方不受本合同条款约束, 合同终止。

(2) 当本合同还在有效期内, 但客户有下列违约行为的, 乙方有权单方面终止本合同并追究甲方违约责任:

- 甲方未能遵照合同或协议的规定日期付清工程款项;
- 甲方进行非法的软件系统反汇编工程、反编译工程并经查属实的。

2、本合同任何一方不履行合同或履行合同义务不符合约定条件, 即构成违约, 另一方有权要求违约方支付合同总价 5% 的违约金或者采取补救措施, 违约金不足以弥补损失的, 有权要求赔偿损失。

3、乙方所提供服务经甲方验收不合格, 乙方未在甲方规定的期限内进行整改, 每逾期一天, 乙方应向甲方支付当期应付价款 0.5% 的违约金。

4、第一次验收不合格后, 乙方经过整改, 经甲方验收仍不合格的, 甲方有权解除本合同, 不予支付剩余款项, 乙方应当返还甲方已支付的款项。

5、任何一方对自然灾害及其它不可抗力原因造成的迟延履行、不完全履行或不履行义务均不应视为违约。

6、乙方在合同履行中, 因乙方原因或者乙方工作人员因操作失误, 给甲方造成损失, 乙方应当承担甲方损失赔偿责任。

7、如发生违约事件, 守约方要求违约方支付违约金时, 以书面方式通知违约方, 内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等;

违约方在收到上述通知后，应于5个工作日内答复对方，并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷。

五、其他

本合同未尽事项，应本着互谅互让的原则由双方协商解决，必要时签署补充合同，补充合同和本合同具有同等的法律效力。若协商不成功的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

本合同壹式伍份，甲乙双方各贰份，招标代理机构壹份。

甲方（盖章）：

法定代表人或

被授权委托人：柴立

联系电话：

地址：

邮箱：

日期：2023年12月12日

乙方（盖章）：

法定代表人或

被授权委托人：强树勋

联系电话：

地址：

邮箱：

日期：2023年12月06日