



## 邵阳市城市管理局数字城管软件运维服务项目政府采购合同协议书

采购合同编号：\_\_\_\_\_

采购人（全称）：邵阳市城市管理局（甲方）供应商（全称）：中国移动通信集团湖南有限公司邵阳分公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

## 1. 项目信息

(1) 采购项目名称：邵阳市城市管理局数字城管软件运维服务项目(2) 采购计划编号：邵财采计[2024]000345号

(3) 项目内容：1. 根据业务管理需要及用户需求，对数字城管应用软件系统的统计模块、考评模块、工作流和其他功能模块等进行功能开发及完善；2. 按要求完成数字城管系统的地图数据更新、业务数据清理等数据维护工作；3. 对数字城管应用软件系统开展日常检查、驻场维护、业务培训等经常性维护服务；4. 配合集成商进行相应软件系统的调优、数据库检查、运行环境检测等基础软硬件维护等；详见附件。

(4) 是否分包：否。(5) 项目负责人：/。(6) 联系电话：/。

## 2. 合同金额

(1) 合同金额小写：¥655800.00元/年大写：陆拾伍万伍仟捌佰元整每年

(2) 具体标的见附件。

(3) 合同定价方式：☒固定总价 ☐固定单价 ☐成本补偿 ☐绩效激励

(4) 付款方式：

付款方式：合同签订后，在运维满6个月后的10个工作日内支付服务总费用的50%，





在运维满一年后的 10 个工作日内支付总服务费的 50%。

供应商银行账号如下：

开户银行：[招商银行股份有限公司北京分行营业部]

户名：[中国移动通信集团湖南有限公司邵阳分公司]

账号：[8888014500003868]

### 3. 合同履行

(1) 履行期限：起始日期：\_\_/\_\_/\_\_年\_\_/\_\_月\_\_/\_\_日，完成日期：\_\_年\_\_/\_\_月\_\_/\_\_日。

合同签订后 5 日内全部进场开始驻场服务，运维期为 1 年。

(2) 地点：邵阳市城市管理局

(3) 方式：现场实施。

(4) 履约担保：/。

(5) 质量保证金：/。

(6) 其它事项：本项目配套部分的建设内容应委托国家或行业强制要求的具有相关资质的单位实施。

### 4. 合同验收

(1) 验收主体：邵阳市城市管理局。

(2) 验收方式：现场验收。

(3) 验收标准：按国家标准及行业相关标准进行验收。

### 5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 本合同协议书

(3) 中标通知书

(4) 投标文件

(5) 政府采购合同专用条款





(6) 政府采购合同通用条款

(7) 标准、规范及有关技术文件、图纸

(8) 其他合同文件

## 6. 知识产权保护

6.1 乙方对其所提供的服务应当享有知识产权或经权利人合法授权, 保证没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

6.2 甲方享受乙方提供的服务对第三人构成侵权的, 应当由乙方承担全部法律责任, 给甲方造成损害的, 乙方应当承担赔偿责任。

## 7. 保密义务

7.1 甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容, 双方均有保密义务。

7.2 乙方应保证其公司人员在服务期间所接触的甲方各种文件, 数据, 系统资料, 系统操作等严格遵守甲方保密制度, 不得向第三方透露。

7.3 服务人员在对甲方业务有关的终端设备、软件和非技术部门进行服务时均需有甲方人员在场。

7.4 甲方业务系统数据属于保密数据, 乙方应当严格遵守相关规定, 严禁泄漏, 未经甲方人员确认, 乙方的人员不得对甲方业务系统作任何操作。乙方应保证其公司人员在甲方服务期间所接触的各种文件、数据、信息、系统资料和系统操作等严格遵守甲方保密制度, 不得向第三方透露。

7.5 乙方应严格按照《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规要求, 落实网络安全及信息保密的各项规定。

## 8. 甲乙双方违约责任

8.1 乙方在下列情况下的行为构成违约:

(1) 乙方不能按照本合同约定条款给甲方提供运维服务。

(2) 乙方技术人员在没有甲方人员许可下擅自登录甲方设备进行维护操作。

(3) 乙方技术人员在没有甲方人员陪同并许可下擅自拆卸甲方设备。

(4) 乙方技术人员在没有得到甲方人员确认是否已经做了备份的情况下擅自进行维护或者得到甲方人员确认但操作不当。

(5) 乙方技术人员在得到甲方人员的许可后进行维护时使用错误命令或是野蛮操作造成甲方设备损坏。





(6) 乙方派出的技术人员在对甲方设备进行维护时, 进行违规操作造成甲方设备上的数据和系统破坏的。

(7) 乙方技术人员在没有得到甲方相关负责人的书面通知的前提下擅自进行数据删改。

(8) 乙方人员对甲方设备故障进行现场技术支持时, 因乙方技术人员能力问题导致故障扩大或故障不能及时解决的。

(9) 因乙方操作原因造成无法恢复的事故(如数据丢失等)或长时间系统不能运行, 属于重大违约。

(10) 乙方未按甲方要求安排相关专业技术人员参与会诊。

(11) 乙方违反保密条款, 泄漏或擅自向第三方提供甲方的涉密资料(甲方根据工作需要提供给乙方的所有信息、资料、数据等, 均属于涉密资料), 属于重大违约。

#### 8.2 乙方违约处罚:

(1) 乙方如构成违约, 除应按考核办法扣除相应服务费和赔偿因违约给甲方造成的损失外, 还应向甲方支付违约金。每次违约必须向甲方支付违约金 5000 元。

(2) 乙方支付违约金后并不免除在合同下的义务, 乙方若未经与甲方协商或协商未果, 擅自单方面终止合同的, 乙方应退还甲方当年度累计已支付的合同款项, 并且乙方应按照甲方年度支付金额的 5%向甲方支付违约金。

(3) 乙方在年度维护期内出现两次重大违约, 甲方可以无条件终止合同。乙方应退还甲方当年度累计已支付的合同款项, 并且乙方应按照甲方年度支付金额的 15%向甲方支付违约金。

#### 8.3 甲方违约责任:

如果甲方未按时如期付款, 则从逾期之日起, 对逾期支付的款项按照 1pr 的标准支付逾期违约金, 直至实际支付止。但甲方已经提起支付审批流程, 由于财政资金预算等原因未付款的, 甲方不承担违约责任。

#### 9. 合同生效

本合同自 甲乙双方签字盖章后 生效。

#### 10. 合同份数

本合同一式 陆 份, 正本 贰 份, 副本 肆 份, 采购人执 贰 份, 供应商执 贰 份, 采购监督部门壹份, 代理机构壹份, 均具有同等法律效力。

合同订立时间: 2024 年 11 月 20 日





合同订立地点： 邵阳市城市管理局

附件：具体项目内容及要求等。

甲 方：（公章）

法定代表人：

委托代理人：

电 话：

传 真：



乙 方：（公章）

法定代表人：

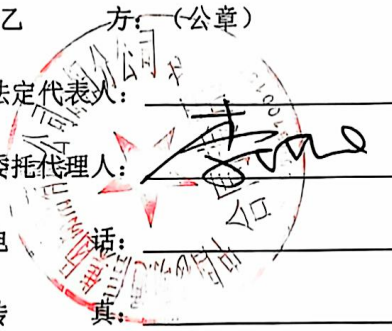
委托代理人：

电 话：

传 真：

开 户 银 行：

账 号：





附件：

## 一、项目内容

本项目运行维护服务内容主要包括应用软件功能开发及完善、数据维护、经常性维护服务、基础软硬件配合性维护和接口维护与开发 5 个方面的内容。应用软件系统功能开发及完善主要包括对 9 个数字城管基础子系统（无线数据采集子系统、监督中心受理子系统、协同工作子系统、监督指挥子系统、基础数据资源管理子系统、应用维护子系统、地理编码子系统、数据交换子系统、综合评价子系统）和 10 个数字城管扩展子系统（部件在线更新子系统、信息采集员管理子系统、业务消息管理子系统、视频采集上报子系统、移动督办子系统、无线处置子系统、实景三维数据管理子系统、微信公众服务子系统、城市管理运行监测平台、数据汇聚平台）的功能开发及完善；数据维护主要包括地图数据更新、业务数据清理等；基础软硬件配合性维护主要包括系统性能调试、数据库巡查、硬件核心资源监测等；经常性维护服务主要包括远程维护、驻场支持等；接口维护与开发主要包括现有接口的维护和新接口的开发。

具体内容如下：

### （一）应用软件功能开发及完善

#### 1. 统计模块开发

根据年度城市管理工作实际，满足各级部门每年业务数据分析等管理需要，设计、开发自动化报表统计。包含市区各中心、市区各部门、各街道社区提出的统计指标调整，按 12 次/年。

#### 2. 考评模块完善

根据当年市区两级政府对数字城管系统考核重点、考核指标、考评内容等变更的考核办法，调整系统考评模块。包含各区、各部门、各街道社区的考评指标调整，按 6 次/年。

#### 3. workflow 完善

根据年度城市管理工作精细化的需要，完善或者调整业务系统工作流程、问题大小类、岗位、人员、权限等，根据实际管理需要对工作流程进行调整，并进行流程测试，保障业务流转稳定高效，按 6 次/年。

#### 4. 案卷计时完善

根据城市管理年度作息方案的调整,针对案卷流转阶段的计时方式进行维护完善,实现案卷计时与作息方案无缝匹配,保障案卷时间计算准确,按2次/年。

#### 5. 系统功能模块开发

根据用户需求,调整小于等于累计30人天工作量的应用软件系统功能模块开发,按6次/年。

### (二) 数据维护

#### 1. 地图数据更新

单元网格、责任网格区域局部调整后造成的地图数据更新工作,按4次/年。

#### 2. 数据库备份工作

每月对数据库备份文件等进行异地备份迁移,及数据备份后的系统测试,确保数据备份有效可靠,按12次/年。

#### 3. 业务数据清理工作

在确保符合相关规章制度的情形下,按照用户的相关要求,每年开展两次业务数据清理、统计报表备份等工作,按2次/年。

### (三) 经常性维护服务

#### 1. 日检查

(1) 要求必须有一名相应专业的技术人员驻场服务。

(2) 每天远程检查应用系统、手持终端系统、GIS服务是否正常,并形成《项目运维日志》提交业主确认。

#### 2. 周维护(驻场)

每周驻场进行维护,对应用软件系统和接口服务的日志信息进行集中排错检查,对出现可能影响系统运行的问题进行记录并附加整改措施和整改时间,并形成《项目运维工作周报》提交业主确认。

#### 3. 月回访(驻场)

每月由技术人员对系统整体运行情况进行检查,主要包括检查服务器的硬件资源使用情况是否合理(如CPU使用率、内存占用情况、硬盘空间的使用率等)、检查数据库运行情况是否正常(如CPU使用率、内存占用情况、磁盘读写情况、网络状态、本地备份和异地备份情况等)、检查中间件运行情况是否正常(如请

求量、请求时间、响应时间等），并与甲方基于当月的运维工作进行沟通确定下个月的优化方向和工作重点，形成《维护项目月度回访表》提交业主确认。

#### 4. 程序安装（驻场）

因电子地图变更、应用软件系统功能升级等情形，需现场进行安装及调试服务，按 24 次/年。

#### （四）基础软硬件配合性维护

##### 1. 性能调优配合

配合集成运维人员进行相应应用软件系统的调优，按 12 次/年，主要包括以下情形：

（1）根据用户动态业务负载情况，配合集成运维人员分析负载均衡设备运行情况并更新非业务数据和配置；

（2）存储系统瓶颈导致的系统性能问题；

（3）其他原因导致的性能问题。

##### 2. 数据库巡检

每月进行一次数据库检查，检查内容包括数据库表空间使用率、慢查询日志、警告和错误日志、备份验证、数据文件和索引维护等，按 12 次/年。

##### 3. 运行环境检测、优化

配合集成运维人员对数字城管系统运行的网络、设备等运行环境进行定期的监测，以及运行环境变化后系统软件的部署、测试等工作，按 12 次/年。

#### （五）信息系统安全管理

根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规的要求，制定并落实与本项目服务内容相关的网络安全及数据安全管理制度。定期对平台进行全面的安全评估与漏洞扫描，确保数据传输和存储的加密措施到位，定期进行安全审查和监测，以及时发现并响应潜在的网络威胁。此外，需提供应急响应和恢复计划，以保障系统在遭受攻击或故障时能够迅速恢复正常运行，确保用户数据和系统的安全性与可靠性。

#### （六）接口维护与开发

##### 1. 接口维护

（1）与环卫平台对接接口维护



因业务需要，部分大祥区的环卫案卷需要通过接口派发给环卫部门来处理，环卫平台需要接收完整案卷信息，在处理完成之后向市数字城管平台传回处理结果等信息。中标单位需要在中标后三个工作日内理清该接口的维护相关事宜，保证接口的正常运行。

### （2）与无人机视频对接维护

目前无人机视频已经接入到系统中，并在视频上报模块可以进行案卷上报。中标单位需要在中标后三个工作日内理清无人机视频对接的维护相关事宜，保证无人机视频的正常展示和视频上报模块的正常上报。

### （3）与视频智能分析平台对接维护

视频智能分析平台的案卷已经对接进系统中，成为了比较重要的案卷来源，中标单位需要在中标后三个工作日内理清视频智能分析平台对接的维护相关事宜，保证视频智能分析案卷的正常上报。

## 2. 接口开发

### （1）与政务数据共享交换平台的数据对接

根据邵阳市“数字政府”建设领导小组办公室发布的“关于做好全市政务数据编目及汇聚工作的通知”要求，需要将数字城管的所有数据对接至政务数据共享交换平台。其中需要向数据局提供数据库设计文档，并配合政务数据共享交换平台相关工作人员进行数据获取的对接工作，本次运维项目的中标单位需要在中标签订合同后两周内完成对接。

### （2）与“湘易办”平台的对接

为持续加强城市精细化管理工作，在“湘易办”邵阳市旗舰店深度打造城市管理随手拍特色服务。市民发现井盖丢失、路面塌陷、管道破裂、污水外溢、绿地损坏、暴露垃圾、电杆倾斜、线缆垂落等情况，可通过湘易办城市管理随手拍服务即时反映，通过文字、图片、视频等形式将问题上报，平台立即生成工单并转派至相关责任单位处置，处置结果将第一时间反馈给市民。其中需要根据湘易办的对接要求进行相关接口的开发，并配合湘易办的相关工作人员进行联调工作。本次运维项目的中标单位需要在中标签订合同后两周内完成对接。

### （3）与县(市)数字城管平台的数据对接

为加强县(市)数字城管的业务交流，需要本次运维项目的中标单位在要

求时间内进行业务数据标准接口的开发，以便在条件成熟时随时与县（市）数字城管平台进行对接。中标人需在合同签订一个月内提供标准接口的相关文档，并在对接时提供联调服务支持。

#### （4）与城市运行管理服务平台的数据对接

为城市运行管理服务平台开发数据对接接口，以便在城市运行管理服务平台建成时可以尽快对接。需要本次运维项目的中标单位在甲方指定时间内完成接口开发，并提供对接时的技术支持和相关文档。

#### （5）与城市管理相关信息系统应接尽接

为加强数字城管平台与其它信息化平台的共享与交互能力，开发通用数据接口，实现与市政公用、园林绿化、燃气等所有城市管理相关信息系统的数据共享交互功能，并通过技术手段对数据进行优化处理，对获取的城市管理多源数据进行融合处理，确保数据获取的实效性和准确性。

## 二、项目要求

### （一）数字城管系统技术维护条例

#### 1. 技术维护工作程序

（1）中标人在签订合同后开始履行数字城管系统技术维护义务，具体以合同签订时间为准。

（2）维护方式：维护期间中标人采取定期驻场、月度回访、实时远程的方式进行技术维护。

（3）中标人承诺：当出现重大技术维护问题时，中标人须抽调足够的技术骨干组成应急维护小组，在 4 小时内恢复数字城管系统的正常运转。

（4）数字城管系统发生故障，采购人立即通知中标人，说明故障现象，并保护故障现场和原始记录。

（5）响应时间：指采购人报修到中标人技术人员做出维护响应的时间。实时响应为不高于 30 分钟（包含节假日）。

（6）报修及响应方式：采购人可通过电话、QQ 和电子邮件向中标人报修；中标人根据不同情况，将以远程虚拟专线、电话和现场维护等方式为采购人及时排除故障，故障解决后由双方现场工程师确认。

(7) 中标人需填报《维护项目周巡查报告表》、《维护项目月度回访表》等维护文档，并提交采购人确认，以保障维护工作的顺利有序进行。

(8) 中标人须提供 365 天×24 小时技术维护热线。

(9) 故障解决时间要求：中标人软件中的 1-2 级缺陷，中标人收到采购人需求后应≤1 个小时内查明问题原因，≤4 个小时内保证业务正常运行，≤1 周内完全解决；3 级及以上缺陷至少 1 周内解决，或者 1 周内给出规避方案。

附：缺陷等级说明：

1 级（导致系统崩溃；主业务流程出现断点；导致死机；导致程序模块丢失；内存泄漏）

2 级（被测数据处理错误；软件错误导致数据丢失；用户需求未实现）

3 级（被测功能不能正确实现）

4 级（功能实现不完美或细小的错误）

5 级（建议性问题）

## 2. 技术维护中中标人责任

(1) 保证系统正常运转。如系统发生故障，必须在规定的 " 响应时间 " 内做出响应，并提出和落实故障排除方案，承担工作人力的组织和实施。

(2) 承担向采购人提供现有系统及新增需求的咨询和有关技术解决方案的义务。

(3) 对于不影响业务正常运行问题，中标人须在 1 周内解决该问题；如果影响业务正常运行，中标人须在 4 小时之内恢复系统正常运行，1 周内完全解决。

(4) 中标人承诺在维护期内，中标人提供包括定期的用户现场巡检例行检测和应用软件整体优化的服务，并提交巡检报告。定期的用户现场巡检是每周一次，巡检内容包括中间件、数据库是否需要优化，优化原因；错误日志的原因分析；应用软件运行的系统环境；月度回访每月 1 次，主要包括本月系统的故障发生情况及故障分析报告等。

(5) 在本项目的维护期内，中标人根据甲方的要求，指派专业人员，免费提供相关的技术和业务使用部分的培训，培训时间由甲方来负责制定和安排，培训场地由甲方提供。

(6) 如有第三方需与邵阳市数字城管信息系统对接，中标人应无条件提供已



有的系统接口。

(7) 中标人需积极配合网络安全以及数据安全等方面的工作，如及时处理系统漏洞和潜在危险、积极配合网络安全攻防演练的相关工作并安排人员驻场等。

(8) 中标人人员在甲方单位工作时，应遵守相关规章、制度等，中标人人员在工作期间所产生的一切劳资纠纷及各类安全事故，皆由中标人全权负责。

## (二) 数字城管软件运维考评办法

甲方每月考核中标人的运维情况，按照考核内容和评分表里的计分办法进行每项考核打分；月度考核按 100 分制进行综合评分；月考核得分在 95 分以上(含 95 分)，不处罚；月考核得分在 85 分(含)至 95 分之间，每低于 95 分 1 分扣除维护费 1000 元；月考核得分在 75 分(含)至 85 分之间，每低于 85 分 1 分扣除维护费 2000 元；月考核得分在 75 分以下，扣除维护费 40000 元。

考核内容和评分表

序号	指标名称	指标定义	衡量标准	计分办法
1	重大系统运行事故指标	重大系统运行事故是指由于中标人技术人员维护操作失误导致数字城管应用系统停止运行超过四小时及以上的情形。	20 分	维护月度内发生一次重大系统运行事故扣 20 分。
2	系统故障处理及时指标	在标准时限内处理完成的故障视同及时处理。	20 分	按照系统缺陷等级说明和故障解决时间说明，因系统本身故障，中标人未在规定时间内解决故障，超过时限的每次扣超出小时数×1 分，扣完为止。
3	系统更新问题完成指标	对于甲方提出的系统更新问题及时完成情况的考核。	20 分	1、对于甲方提出的更新需求，中标人应积极响应。超过一个工作日未响应甲方需求的，每次扣 1 分，扣完为止。 2、对于确定的更新需求，中标人应在双方约定的时间内实施到位，超过约定时限的，每次扣 1 分，扣完为止。



序号	指标名称	指标定义	衡量标准	计分办法
4	日常维护工作完成指标	根据每周维护计划考核完成情况。	15 分	<p>1、中标人应于每周一上午向甲方提交本周维护工作计划。甲方确认工作计划后于次周一上午按照计划要求考核工作完成情况。对于计划内未能按时完成的工作任务，未完成一项扣 1 分，扣完为止。</p> <p>2、对于甲方临时交办的维护工作，中标人应在双方约定的时间内实施到位，超过约定时限的，每次扣 1 分，扣完为止。</p>
5	维护文档质量指标	甲方定期对维护文档记录进行检查。	15 分	<p>1、中标人应按要求制定分类维护计划，做好相关运行维护记录，确保维护记录内容详实。定期向甲方提交年度和月度维护计划、周维护计划、周维护小结、维护月报、季报、年报。维护记录存在内容遗漏的每发现一处扣 1 分，扣完为止。周维护计划、周维护小结缺失或未按时提交的，每次扣 2 分；下月 1 日前两个工作日内应提交上月的维护报告，未按时上交维护报告的，出现一次扣 3 分。季报、年报提交时限及扣分标准参照月报要求。</p> <p>2、中标人应按月度对系统运行状态进行评估并出具正式的评估报告，未按提交评估报告的，每次扣 2 分。</p>
6	驻场人员考勤指标	中标人长期派驻一名及以上专职本项目的技术人员驻场。	10 分	<p>1、正常时段专职驻场工作人员每天不得晚于上午 9 点到达现场，下午不得于 5 点离开现场，每迟到早退一次扣 0.5 分。</p>

序号	指标名称	指标定义	衡量标准	计分办法
				<p>分，扣完为止。因夜间维护加班等原因造成的迟到早退经甲方认可后可不计入扣分。</p> <p>2、专职驻场工作人员不得无故缺岗，如需请假要提前向甲方提出申请，如出现无理由不在岗情况发现一次扣 2 分，扣完为止。</p> <p>3、中标单位需制定节假日维护人员值班计划，如遇突发情况需要维护人员到达现场，维护公司应积极响应。如出现未制定值班计划的情况每次扣 2 分，如出现未及时响应的情况经核实后每次扣 2 分，扣完为止。</p>
7	备注	<p>1、若维护月度内发生两起（含两起）以上重大系统运行事故，本维护月度记零分。</p> <p>2、若中标人对甲方当月考核评分结果有异议，应当举证证明。有合法合理证明的，甲方予以更正。</p> <p>3、若中标人出现月考核评分为零分，或者出现连续两个月、一年累计三个月考核评分不足七十五分的情形，甲方有权单方面提前解除本项目合同。</p> <p>4、若出现重大系统运行事故(1-2 级缺陷)，中标人必须安排技术人员驻场，直至问题解决。</p>		

### 第三节 政府采购合同专用条款

本章第二节 第 1.1 款	甲方名称、地址	详见“第一章 投标邀请书”
本章第二节 第 1.2（6）项	项目现场	邵阳市城市管理局
本章第二节 第 5.1 款	履行合同的时 间、地点及方式	1、服务时间： <u>采取一年一续签的方式签订合同，合同总年限不超过三年。（“第五章 采购需求”中有特殊要求的除外）</u> 2、服务地点： <u>邵阳市城市管理局指定地址</u> 3、服务方式： <u>现场实施</u>
本章第二节 第 9.2（1）项	质量保证期	详见“第五章 采购需求”。
本章第二节 第 9.2（3）项	响应时间	2 小时之内响应，须在 24 小时内派人员上门现场维护，并在 48 小时内解决问题。（“第五章 采购需求”中有特殊要求的除外）。
本章第二节 第 13.5 款	合同价款支付 方式和条件	付款方式：合同签订后，在 6 个月维护到期起 10 个工作日内支付服务总费用的 50%，在满一年时 10 个工作日内支付总服务费的 50%。
本章第二节 第 14.2（6）项	乙方提供的其 他服务	按“第五章 采购需求”。
本章第二节 第 23.1 款	合同未尽事项	协商解决