

合同编号:

昌平区政府网站平台维护服务 合 同 (第一包)

委托人（甲方）：北京市昌平区政务服务和数据管理局

受托人（乙方）：北京新脑科技有限公司

签订日期：2025年7月16日

甲方：北京市昌平区政务服务和数据管理局

乙方：北京新脑科技有限公司

北京市昌平区政务服务和数据管理局就区政府网站系统运维和安全管理项目进行竞争性磋商，经磋商小组评定北京新脑科技有限公司为成交供应商。甲、乙依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经充分协商，签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，各项文件互相解释，互为说明。除合同另有约定外，合同文件的组成及优先解释顺序如下：

1. 本合同书
2. 成交通知书
3. 响应文件（含澄清文件）
4. 磋商文件（含磋商文件补充通知）

二、项目服务内容

1、门户网站系统运行维护

内容服务主要是围绕网站系统合规、合法、安全平稳运行，主要包括以下工作内容：

（1）日常信息发布协助：协助甲方将其提供的信息资料在网站指定栏目及时发布信息，保证信息发布的准确性。

（2）图片处理协助：协助对于报送的图片进行处理，保证图片文件格式、大小、清晰度等符合网站信息发布规则，并确保图片与文字内容对应一致。

（3）视频文件编辑协助：协助对于报送的视频文件进行简单编辑，保证视频文件格式、大小、清晰度等符合网站信息发布规则。

（4）栏目维护：按照甲方页面设计要求，及时对网站栏目进行调整，包括增加、删除、修改栏目信息等操作。

（5）页面布局调整：提供添加功能模块、网站首页布局调整、模块位置调整等维护服务。

（6）专题策划设计：当需要制作网站重要专题时，策划、设计专题需要使用的图片、页面。

（7）专题制作：提供对网站重点工作的支持，如逢重大活动（节日）或专项、专题工作，进行网站相应的专题实施，以专

题的形式进行宣传。

(8) 在线访谈建设：当有新的在线访谈建设需求时，进行访谈相关背景资料的策划与实施，并在访谈期间进行重点技术支持和访谈结束后对各项数据进行统计工作。

(9) 专题图片维护：在重大节假日（如春节等）到来前夕，提供专题图片维护服务，制作并发布指定位置嵌入图片等类型活动，并在活动结束后撤除相关展示内容。

(10) 日常工作量统计：根据要求，按照统计指标，定期统计网站主站各栏目、子网站信息发布情况，各单位、各用户信息发布情况，并将统计数据汇总上报。

(11) 网站访问情况分析：根据第三方网站访问分析系统统计的数据，对指定网站的访问情况进行数据分析，并将统计数据汇总上报。

(12) 页面纠错：对于网民提交的网站页面上存在的问题，及时进行处理并重新发布网站内容，收到问题后 24 小时内处理完毕并反馈。

(13) 网友问题处理：针对网友在网站提出的问题，集中进行收集、分类，并发送给职能部门进行处理，待完成处理后，再发布到网站上，收到问题后 24 小时内处理完毕并反馈。

(14) 监测系统监测统计：监测系统进行 24 小时全网站监

测。按照监测系统监测出来的问题，每月提供一次监测报告，并对监测报告中的服务群集群运行状态进行解释说明及协助调整。

(15) 子单位栏目或者专题新建及调整：配合需求，提供子单位网站栏目的新建或调整工作。

2、现场专业技术服务

技术服务主要是围绕网站后台系统的使用提供技术支持服务，通过日常维护、巡检等例行工作，及时发现系统可能存在的安全隐患和异常，保证系统安全稳定运行。主要包括以下工作内容：

(1) 针对第三方原因导致的系统宕机，提供以下服务，系统宕机为应用系统最高等级故障，乙方须按以下方式处理和提供相关服务：

服务器故障：系统服务器出现故障时，将协助第一时间联系设备供应商，并和设备供应商积极协作，提供故障解决方法，解决系统故障。

其它硬件设备故障：包括网络设备、安全设备、存储设备、负载均衡设备等出现故障，系统无法对外提供服务时，将协助第一时间联系设备供应商，并和设备供应商积极协作，提供故障解决方法，解决系统故障。

网络故障：将协助第一时间联系网络供应商解决问题。

机房断电：第一时间响应，安排专职工程师赶赴现场重新启动相关设备和服务。

基础软件故障：包括操作系统、数据库、应用中间件以及其它基础软件等出现故障时，如果由第三方厂商提供服务，第一时间联系服务厂商，协助解决问题。

用户方及其他第三方厂商人为误操作：将第一时间响应，解决故障，恢复到最近一次的备份版本。

（2）系统功能修改和完善：按照要求及业务需求变更，对系统功能进行重新修改及简单的二次开发等工作。

（3）数据维护：对网站数据库数据进行每日自动备份机制，网站文件和数据每周手动备份一次，节假日前进行备份，并定期对备份机器进行检测。

（4）用户及权限维护：在系统使用、维护过程中，涉及到人员变动及操作权限变更时，及时对操作用户及权限进行维护。

（5）培训服务：根据需要，针对系统新增功能模块的使用等，提供培训服务。

（6）文档整理、编写：完成培训文档、网站运行数据等文档整理及编写工作。

（7）日常巡检和维护工作：对网站进行日常巡检和维护工

作，按照工作流程到机房检查服务器、网络设备、操作系统、应用中间件、应用系统、数据库等，及时发现系统可能存在的隐患和异常，并解决问题。

(8) 重大节日前系统安全巡检服务：在重大节日到来之前，对系统安全进行巡检，并提供认可的安全巡检报告。重大节日是指春节、国家级“两会”、地方“两会”、国庆节以及其它国家级重要活动。

(9) 重要时间节点保障服务：根据需求，提供重要时间节点系统保障服务。

(10) 系统使用问题答疑：通过电话和电子邮件等形式，对在系统使用过程中存在的问题、使用技巧等进行答疑。

(11) 域名变更注册服务：因现有网站域名发生变更，需要重新申请、注册时，准备域名注册备案材料，联系域名服务供应商，完成新域名变更注册。

(12) 驻场人员服务：供应商需派驻 1 名 3 年以上相关工作经验的技术人员到客户现场进行驻场运维。协助开展内容服务，围绕网站前端展现层提供信息支持，确保信息发布准确、及时、可用及用户访问体验良好；同时围绕网站后台系统使用提供技术支持，通过日常维护、巡检等例行工作，及时发现系统可能存在的安全隐患和异常，保证系统安全稳定运行。

3、数字人指读播报

运用数字人技术，对主要栏目信息进行语音播报。对原有的播报形式进行优化，群众通过选择网站内容，即可获取语音播报的服务，增加网站信息内容宣传的多样性，同时对未来适老化手语服务应用提供技术支撑。主要包括以下工作内容：

（1）数字人设计：定制数字人形象，在昌平区政府网站相关栏目中政策新闻页面，将数字人添加至详情页面，用户可通过点击数字人后，启动播报。

（2）接口开发：开发 API，用于接收前端发送的文本数据，并将其传递给文本到语音转换引擎。

（3）文本转语音：开发 TTS 引擎，将用户所选择新闻文本转换成语音，内置不同音色模版，确保播报的准确性和自然度。

（4）个性化设置：提供调整播报速度、音量的选项，以适应不同用户的需求。

（5）口型动作匹配：根据语音分析结果，调整数字人模型的口型参数，包括嘴唇开合、舌头位置等，使用实时渲染技术来展示数字人口型变化，确保动画流畅自然。

(6)技术标准:语音识别准确率 $\geq 90\%$ 、口型匹配延迟 ≤ 0.5 秒。

4、昌平区政府元宇宙定制服务

为昌平区政府打造一个专属的元宇宙平台,提供虚拟空间中昌平各类城市地标、旅游景点等昌平特色内容,创新区政府形象,沉浸式感受昌平区特色文化历史。主要包括以下工作内容:

(1)场景地图:建立全区域地图,覆盖甲方指定的地理信息,动态展示相关内容。

(2)信息点:设计地图信息点,将各类重点区域进行坐标打点,用户可通过信息点进入相关内容,实现快速的体验。同时设置主题栏,可通过主题栏的切换实现信息点的动态变化。

(3)场景漫游:将现实中的场景制作成可以在网上观看的三维立体漫游场景,呈现 720° 观看,实现身临其境的感受。

(4)语音讲解:按需根据预设文字内容进行语音讲解,结合昌平区“平平”实现观览过程中的问询。

(5)场景讲解:按需根据预设文字内容进行语音提示和朗读解读。

(6)比例缩放:可根据用户需求动态调整画面缩放比例。

(7)移动端适配:可通过移动端进行浏览,提供二维码快速进入场景服务。

5、网站密评整改服务

在密评结果的基础上，按照评估报告中提出的安全建议和措施进行修复和改进。主要包括以下工作内容：

（1）补丁管理：对系统的操作系统、应用程序等进行及时的安全更新和补丁管理，修复已知的安全漏洞。

（2）强化访问控制：审查和优化系统的访问控制机制，确保只有授权的用户能够访问系统，并配置正确的权限和角色。

（3）加强身份认证和授权：采用强密码策略、双因素认证等措施，确保用户身份的真实性和安全性，并限制用户的权限范围。

（4）数据加密和保护：对敏感数据进行加密保护，确保数据的机密性和完整性。

（5）安全日志和监控：配置安全日志记录和监控系统，实时监测系统的安全事件和异常行为，并及时采取措施应对。

（6）员工培训和意识提醒：加强员工的安全培训和意识教育，提高其对网络安全风险和威胁的认识，减少人为因素造成的安全漏洞。

6、“平平”政务大厅延伸定制服务

为进一步实现“平平”在多渠道的应用拓展，覆盖服务人群，依托现有“平平”服务能力，在政务大厅设立服务数字人。主要包括以下工作内容：

（1）智能问答：利用“平平”服务问答能力，快速给出相应的答案。支持语音问答，可通过大屏提供详尽的业务回复，包括办理流程、所需材料、预计完成时间等信息。

（2）智能引导：具备位置展示功能，能够为群众指引前往目的地所需的最佳路线。通过触摸屏显示提供直观、易懂的引导服务。

（3）自主接待：在大厅入口处主动迎接办事群众，通过语音、表情和动作传递出热情、友好的服务态度。

（4）形象定制：按照“平平”形象，实现对虚拟数字人的形象定制，将“平平”形象植入到大屏中，进行推广。

三、项目验收

1、乙方完成项目的形式：驻场服务。

2、项目成果的验收标准：以甲方的工作考评为准。系统可用性 $\geq 99.9\%$ （全年故障时长不超过12小时）；服务响应达标率

100%（紧急问题 1 小时内到场，一般问题 4 小时内解决）；密评整改通过率 100%（需符合信息安全等级三级标准）。

3、项目成果的验收方式：乙方完成本合同约定的全部服务内容，提交服务总结报告。甲方在 10 个工作日内组织验收，验收合格后出具《服务验收报告》。验收不合格的，甲乙双方应书面确定整改期限，乙方应在 15 个工作日内完成整改，并无条件承担全部费用和损失。整改后仍不能通过验收的，甲方有权解除本合同、不支付任何款项给乙方，并可追究乙方违约责任。

4、验收时间和地点：按照甲方指定地点及时间执行。

四、合同总价

本合同总价（含税）为 ¥ 749000 元（大写：人民币柒拾肆万玖仟元整），甲方不再支付其他任何费用，乙方不得以任何理由调整合同总价。

五、付款方式

1、合同签订且财政资金拨付到位后，甲方向乙方支付 ¥ 479000 元（大写：肆拾柒万玖仟元整）作为项目启动资金。

2、乙方按照甲方要求提交全部工作成果，甲方验收合格且财政资金拨付到位后，支付合同尾款即 ¥ 270000 元（大写：贰

拾柒万元整) (该尾款为暂定金额, 最终金额以财政审计验收结算结果为准)。

3、甲方每次付款前, 乙方应按照甲方的要求开具并送达相同金额的增值税发票。乙方迟延开票导致甲方付款迟延的, 甲方不承担任何逾期的违约责任。

4、关于政府财政性资金支付的特别约定

本项目的资金来源于政府财政性资金, 甲、乙双方达成共识并做出如下约定: 甲方在收到政府专项拨款后应及时向乙方支付合同价款, 因政府财政性资金拨付延迟导致甲方付款延迟不构成甲方违约, 但是乙方不得因此拒绝或延期履行本合同义务, 否则应按本合同约定承担违约责任。

六、项目服务时间、响应标准及服务要求

1、服务时间: 2025 年 07 月 17 日-2026 年 07 月 16 日。

2、响应标准: 7×24 小时随时响应, 必要时现场支持。

3、服务要求:

(1) 为确保甲方得到本合同约定的服务内容, 乙方要明确项目服务团队应包含不少于 7 人, 涵盖项目经理、项目实施人员、项目开发人员、项目设计人员等, 乙方确定服务团队的项目负责和联络协调人为张佳慧, 邮箱

zhangjh@huilan.com, 手机号码 15010173432。项目负责和联络协调人与甲方沟通, 未经甲方书面同意不得擅自更换, 否则视为乙方违约。甲方提出需求时乙方应立即响应并承诺解决时间, 解决后 24 小时内提交响应问题解决说明或报告。乙方要加强对项目服务团队人员管理、培训和思想教育, 确保依法、依规完成昌平区政府网站管理任务。

(2) 本合同签订后十个工作日内, 乙方应当向甲方书面报备项目服务团队的以下内容: 组织结构, 全部成员名单和联系方式, 及响应工作流程。乙方保证全年 7×24 小时甲方能够通过上述联络方式进行维护服务申请。

(3) 乙方提供的服务的方式包括:

热线技术支持: 电话支持、Email 支持、客户 bug-tracking 服务(提供甲方系统维护人员帐号及密码, 并提供服务使用说明)。

现场服务: 所有必须于甲方现场完成的系统维护服务。

(4) 乙方要确保网站全年每日 7×24 小时正常运行, 出现任何问题应积极配合甲方在最短时间内予以解决, 排除问题时限不超过 12 小时。

(5) 甲方在使用过程中遇到问题, 可先通过乙方预留应急电话 (15010173432), 联系乙方项目服务团队解决: 如通过应急电

话无法解决，应提供现场服务予以解决，乙方项目服务团队应最迟于甲方通知后的 1-2 个工作日内到达甲方现场(紧急情况须在 1 小时之内到达现场)。

(6) 乙方项目服务团队须建立有关昌平区政府网站系统当前版本的完整维护知识库，并保持不断更新。在进行每次维护响应时，须在最新知识库基础上开展维护工作，以减少不必要的沟通时间，提高工作效率。

(7) 为方便乙方根据本合同的约定提供服务，甲方在软件使用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。

(8) 甲方在乙方提供项目服务时，应根据乙方要求，指定配合人员，提供必要的设备。

(9) 甲方在乙方项目团队服务完成时，应配合检查软件系统运行是否正常。

七、监督与审核

甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现问题，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳。甲方可对乙方工作成果进行抽样检查，以验证其工作的真实



性和合理性。甲方在上述工作中，如果认为不当之处或抽样检查结果影响本合同继续履行时，可立即单方解除本合同。

八、服务质量承诺和违约责任

1、乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

2、乙方在收到甲方或昌平区政府网站系统用户提出的服务质量问题，应按照磋商文件的服务要求响应时间迅速查处、解决并答复。

3、如果乙方在收到通知三天后没有解决问题，甲方或网站使用单位可采取补救措施，但风险和费用将由乙方承担，可在支付合同尾款时直接扣除。

4、因乙方原因不能按合同规定时间准时提供服务，甲方可从合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一天，按合同总价的1%扣除，误期赔偿费累计达合同总价的10%的，或经甲方两次通知后，乙方仍不能按照合同约定履行，甲方有权立即单方解除本合同，乙方已经收取的甲方款项应全部退还给甲方。由此对甲方造成的全部损失由乙方赔偿，并支付合同标的额30%的违约金。

5、乙方保证其工作人员拥有履行本项目服务的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

6、乙方保证服务的质量要求，在项目服务过程中，因乙方导致的对甲方或者任何第三方产生的不利后果，乙方应承担赔偿责任，甲方有权单方解除合同，乙方应将已经收取的甲方支付费用全部退还给甲方，同时应向甲方支付合同总价 30%违约金。

7、乙方提供的与本合同有关的设备、材料、工序工艺及其他知识产权以及向甲方交付的项目成果，保证不任何侵犯第三方知识产权、商业机密等权利。若发生侵害第三方权利的情况，乙方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律责任，赔偿甲方全部损失，并向甲方支付合同总价 30%的违约金。

8、乙方失职或渎职给甲方造成损失的，应承担赔偿责任并向甲方支付合同总价 30%的违约金。乙方的赔偿金额按照实际损失确定，如果双方产生争议，由甲方委托第三方对损失进行评估，由此产生的所有费用由乙方承担。

9、乙方违反合同项下的任何约定即视为违约，甲方可立即解除合同，乙方应当支付合同总价 30%的违约金，并赔偿甲方的全部损失，损失范围包括但不限于直接经济损失、寻找替代方案的间接经济损失以及为实现债权而支出的律师费、公证费、调查费、诉讼费等其他费用。

九、权利义务

1、甲方权利与义务

(1) 甲方有权监督乙方履行本合同义务。

(2) 甲方有权对项目实施开发中产生的问题作出确认、决定、决策。

(3) 甲方应对项目实施开发工作提供必要的配合与协助。

(4) 甲方应按合同约定支付合同款项。

2、乙方权利与义务

(1) 乙方应对甲方提出的与本合同有关的技术问题免费提供咨询服务。

(2) 乙方应按照本合同约定的甲方要求进行项目实施，并提供详细、合理的项目计划，在项目计划中需明确项目资源、质量保证、沟通方式等内容，在各个阶段工作结束后向甲方交付相应的工作成果。

十、知识产权及保密条款

1、本合同涉及项目成果的所有权、知识产权归甲方所有，未经甲方书面允许，乙方不得擅自利用或向第三方转让。乙方在

服务过程中使用的自有技术工具、通用模板的知识产权归乙方所有，但乙方授予甲方无偿、永久、非独占的使用权。

2、乙方保证对甲方提供的全部信息应采取有效的保密措施，确保资料安全，严防丢失泄密。存储本项目数据的计算机不得连接国际互联网，不得通过国际互联网传输涉密数据。

3、乙方提供的数据仅用于项目合作，不得挪作他用，不得向申请使用用途外的第三方提供和拷贝本合同项下所提供的数据。

4、乙方有下列行为的，应赔偿因此给甲方造成的损失，构成犯罪的，移交司法机关追究乙方刑事责任：

- ①擅自向第三方提供或者转让管理方提供的数据。
- ②未经管理方许可使用数据。
- ③对获得的数据保管不当造成资料丢失、被窃的。
- ④通过国际互联网传输数据的。

未经甲方允许，乙方违反本保密协议，未采取有效保密措施等，导致本合同项下的数据泄露丢失或向第三方提供和拷贝本合同项下数据等情形的，甲方有权解除本合同，乙方应将所收取的全部合同款项退还给甲方，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，向甲方支付合同总价的 30%违约金。同时乙方应立即采取补救措

施并向司法机关报案,否则乙方就未报案造成的扩大损失承担全部责任。

十一、争议的解决

与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决,协商不成的向北京市昌平区人民法院提起诉讼。

十二、合同的生效及其他

1、本合同一式 6 份,甲方 3 份,乙方 3 份,具有同等法律效力。

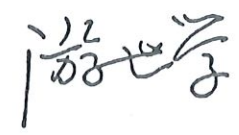
2、本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并盖章后生效。

3、本合同附件具有与本合同同等法律效力。

4、本合同未尽事宜,由甲、乙双方本着实事求是的精神友好协商解决,所达成的补充协议与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市昌平区政务服务和数据管理局
法定代表人（或委托代理人）签字或盖章：
项目负责人：
签订时间：2025年7月16日

乙方（盖章）：
法定代表人（或委托代理人）签字或盖章：
签订时间： 年 月 日

