

合同登记编号：

合 同

项目名称：仁和镇综合执法指挥中心运维项目

委托人：北京市顺义区仁和镇人民政府

(甲方)

服务人：北京临空智信科技有限公司

(乙方)

签订地点：

签订日期： 2022 年 11 月 23 日

甲方（委托人）：北京市顺义区仁和镇人民政府

乙方（服务人）：北京临空智信科技有限公司

合同签订时间：2022 年 11 月 23 日

北京市顺义区仁和镇人民政府（甲方）仁和镇综合执法指挥中心运维项目(项目名称)中经(招标采购单位)以 ZB2022SY-SY-FW0105 号招标文件在国内 公开（公开/邀请）竞争性磋商。经评标委员会评定 北京临空智信科技有限公司 (乙方)为中标人。

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的有关规定，经双方协商后签订本合同。

一、标的及价格

1、标的：仁和镇综合执法指挥中心运维服务保障项目

2、标的总价：人民币大写：叁佰叁拾叁万玖仟玖佰捌拾捌元整，
¥ 3339988.00 元。

二、标的技术的内容、范围及要求

乙方为甲方提供“仁和镇综合执法指挥中心运维服务保障项目”，
具体内容包括：

1、仁和镇综合执法指挥中心运维服务（见附件 2）；

（1）综合执法指挥中心运行服务，为综合执法指挥中心现有信息系统日常运行提供服务，包含：标准化工作机制、平台案件上报、

案件协调转派、平台运行报告和视频巡查服务。

(2) 综合执法指挥中心保障服务，为综合执法指挥中心日常工作提供保障性服务，包含：日常管理、视频会议保障、人员培训、宣传接待、重要时刻值守服务。

(3) 综合执法指挥中心软件维护服务，包含指挥中心内部使用的各类信息化平台维护管理、日常软件管理与维护、指挥中心内部存储数据的管理维护和指挥中心信息平台的信息安全维护。

(4) 综合执法指挥中心硬件相关维护服务，包含常规维护服务以及指挥中心办公区域内信息化设备、指挥中心机房管理与维护服务。

(5) 综合执法指挥中心科室辅助工作服务，协助科室进行网格化体系辅助工作，完成区级下派的各项任务考核。

(6) 其他服务，包含网格管理与监督与信息化建设咨询服务。

2、仁和镇综合执法指挥平台系统升级（见附件1）；

3、采集仁和镇全镇域 42 平方公里城市部件数据；

三、本合同项目服务周期及项目实施地点

完成时间：2024年11月23日—2024年12月

项目实施地点：仁和镇综合执法指挥中心

四、税费

根据国家现行税法对征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

五、服务周期的报酬及支付方式

(一) 支付方式

本合同为分期支付的方式，以人民币进行结算。乙方应在甲方每次付款前提供等额正规发票，甲方对发票审核无误后付款。

（二）支付条件

乙方应在每月或每季度结束后 5 日内提交月度或季度《综合执法指挥中心运维服务工作报告》，工作报告应包含：1)运维服务人员日常工作考勤表；2)顺义区多网融合综合信息平台案件上报报告；3)日常巡检记录表；4)故障排除记录表；5)数据备份记录表；6)信息安全巡检记录表。

甲方按照“指挥中心运维考核制度”（见附件 2）对乙方提交的月度或季度《综合执法指挥中心运维服务工作报告》进行审核，并根据审核认定的服务等级启动分期支付程序，不同等级对应的支付程序详见下表。

其中第一期支付合同总价的 40%，合计¥ 1,335,995.2 元(人民币 壹佰叁拾叁万伍仟玖佰玖拾伍元贰角)，时间：合同签订后 5 日内。依据考核制度，由专家对效能评估并组织中期验收合格后，第二期支付合同总价的 40%，合计¥ 1,335,995.2 元(人民币 壹佰叁拾叁万伍仟玖佰玖拾伍元贰角)。依据考核制度，由专家对效能评估并终期验收合格后，第三期支付合同总价的 20%，合计¥ 667,997.6 元(人民币 陆拾陆万柒仟玖佰玖拾柒元陆角)。

服务等级	支付程序	分数要求
优秀	甲方按时支付报酬。	$85 \leq \text{分数} \leq 100$
良好	甲方有权责令乙方进行整改，甲方按时支付报酬。	$75 \leq \text{分数} < 85$
合格	甲方有权责令乙方进行整改，并延期支付报酬，达到整改目标后由甲方再次进行服务等级审核，达到良好后支付报酬。	$60 \leq \text{分数} < 75$
不合格	甲方有权责令乙方进行整改，并延期支付报酬，达到整改目标后由甲方再次进行服务等级审核，达到良好后支付报酬。	分数 < 60

六、技术情报和资料的保密：

保密内容（包括但不限于技术信息和经营信息）：

（一）双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。

（二）未经对方事先书面同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容，不得向第三方泄露接触到的对方需要保密的情报和资料。

（三）未经对方事先书面同意，任何一方不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息（信息指包括但不限于报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等）。

（四）乙方若要在相关的宣传、广告或出版物中使用甲方商标、标志、名称或项目简介，并作为案例进行市场推广行为，必须与甲方协商书面同意后方可执行。

（五）保密期限：双方合作开始至项目验收后三年内。

（六）泄密责任：任何一方违反此协议，须承担本合同金额 30% 的违约金，给对方造成损失的，还须承担赔偿责任。

双方约定：不论本合同是否变更、解除、终止，保密条款均有效。

七、技术协作和技术指导的内容

（一）甲乙双方有权要求对方为自己履行合同提供必要的技术协作和技术指导，保证合同具有研究开发、实施使用的条件。

（二）技术协作和技术指导的内容：包括甲方为乙方提供运维所需要的现有系统技术资料、政策指导文件及其他业务相关工作资料；乙方为甲方提供系统故障解决方案、系统技术优化、系统运行总结等工作。

（三）乙方在研究开发过程中，认为需要由甲方提供技术协作和技术指导的，甲方应予配合。乙方将研究开发成果提交甲方后，甲方认为需要由乙方提供必要技术指导、协助实施的，乙方应予配合。

（四）甲方应为乙方的技术协作和技术指导提供必要的场地、人员及设备等方面的配合。

八、技术成果的归属和分享

（一）专利申请权：

双方对本合同有关的著作权归属特别约定如下：甲乙双方一致同意，本项目开发的专利权、软件著作权、版权（包括源代码、运行程序、相关文档等）归甲方拥有。

（二）技术秘密的使用权、转让权：

未经甲方同意，乙方不得向第三方转让或以任何方式提供任何形式的本项目的软件及相关文档。如乙方违约，除返还甲方已支付的所有费用外，还需承担给甲方造成的一切损失，该损失包括但不限于：

甲方因乙方的违约行所遭受的直接和间接损失、违约金、甲方为避免损失扩大采取合理措施的费用、诉讼费用、为诉讼支付的律师费等。乙方应当保证其交付给甲方的研究开发成果不侵犯任何第三人的合法权益。如发生第三人指控甲方实施的技术侵权，乙方应当承担因侵犯第三人权利而给甲方造成的相关损失。

九、违约金或者损失赔偿额的计算

违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任。

（一）甲方未依约如期付款的，除应足额付款外，每逾一日还应以欠付金额为基数，按中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的同期一年期贷款市场报价利率计付违约金。逾期超过 15 日仍未付款的，乙方有权单方面解除合同，甲方仍应足额支付合同全款，并向乙方支付合同总额 10%的违约金。

（二）乙方因自身原因迟延交付工作成果的，应按迟延交付工作部分价款每日 3‰向甲方支付迟延履行金。

（三）任何一方违反本合同第七条约定，违约方须向对方支付合同总额 50%的违约金，并赔偿对方因此造成的损失。

（四）除非本合同约定，任何一方擅自单方面解除合同的，违约方赔偿守约方实际经济损失。

十、解决合同纠纷的方式

因履行本合同所发生争议由双方当事人协商解决，协商不成的可向北京市顺义区人民法院起诉。

十一、其他

(一) 本合同自双方签字盖章之日起生效。

(二) 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，均具同等效力。

(三) 本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。

(四) 未尽事项，双方本着友好协商的态度解决。

以下无正文

甲方法人或委托代理人签字：

(公章)：

地址：

电话：

邮政编码：

开户行：

帐号：

乙方法人或委托代理人签字：

(公章)：

地址：北京市顺义区南法信镇顺

畅大道 1 号 B-580 室

电话：13811906016

邮政编码：101300

开户行：招商银行北苑路支行

帐号：110938170510701



[Handwritten signature]



附件 1：仁和镇综合执法指挥平台系统升级

仁和镇综合执法指挥平台系统升级说明		
针对现有仁和镇综合执法指挥平台系统进行功能升级，目前该系按照实际需求，需在地图应用管理子系统、 workflow 管理子系统、案件受理子系统、协同工作子系统、综合评价子系统进行功能更新，增加系统各个模块的统一协调性与联动性，使得各子系统的工作流流转更加规范流畅。提高协同办公效率，以及方便进行综合评价。要求对现有案件提报 workflow 进行简化，提高工作效率，用户可按照需求定制不同的工作流。 同时根据仁和镇城市部件数据更新采集服务获得的镇域内数据，对专题图层及系统内的数据进行更新，保证系统数据的及时性与准确性。		
序号	子系统	系统描述

1	地图应用子系统升级	提供基本的地图功能，例如电子地图的放大、缩小、平移、全图、图层控制、距离面积量算、底图（电子地图和影像）切换、标绘、地图全景等，通过地理信息基本功能完成对地图的操作使用和查询。同时提供 POI 定位检索、GIS 数据查询展示、网格员位置分布、网格员历史足迹监控、事件查询、热力图、点聚合等功能。
2	workflow 子系统升级	该系统应支持多种 workflow 配置，告别以往单一、复杂的 workflow 设置，可根据用户需求定制不同的 workflow。
3	案件受理系统升级	案件受理应负责记录和登记多网管理中发生的问题，根据多渠道反馈的事件（部件）问题和社会公众举报问题等问题生成系统中的案件记录，同时案件记录在系统中流转。

4	处置协同子系统升级	提供给指挥中心、各个专业部门和各级领导使用。各级领导、指挥中心可以方便查阅问题处理进度和处理结果，可以随时了解各个专业部门的工作状况，并对审批流程进行检查、监督、催办。将任务派遣、任务处理反馈、任务核查、任务结案归档等环节关联起来，实现指挥中心和各专业管理部门的资源共享、协同工作和督查督办。
5	综合评价子系统升级	综合评价是为了保证多网管理的长效运行，提升仁和镇综合执法指挥中心体系的运行效能而建设的系统。主要针对信息采集质量、责任单位的处置效能、区域的综合处理结果进行评价分析。运用综合评价模型，将信息化技术、评价考核的工作模式应用到多网融合体系管理中，通过基于信息化系统的数据存储和信息查询，实现对历史数据的评价分析，将其以图形化或表格化的方式展示出来。

6	API 接口更新	实现与仁和镇、顺义区多网融合管理平台无缝对接。
---	----------	-------------------------

附件 2：仁和镇综合执法指挥中心运维考核制度

根据运维服务的工作性质，为提高指挥中心日常工作和信息系统运行维护工作质量和工作效率，特制定运维考核制度。

一、适用范围

与仁和镇政府签订运维合同的运维服务单位。

二、考核原则

（一）考核周期

考核每月进行一次，月度考核结果将直接影响运维公司服务评价及后续合同的签订。

（二）服务评级

采用打分的方式，运维服务评级主要有四级，由高到低依次是 优秀、良好、达标、不达标。

（三）考核落实

指挥中心负责具体考核工作的落实、评定与汇总。

三、运维内容

具体运维内容应以合同为准，在进行考核时，应对运维服务内容应有清楚的了解。

仁和镇综合执法指挥中心运维服务包括：指挥中心运行服务、指挥中心软件维护服务、指挥中心保障服务、指挥中心科室辅助工作服务、信息化建设咨询服务。保证指挥中心日常工作体系正常运行，降低事故发生率，提高信息系统整体服务水平和可用性。

同时根据日常维护的数据和记录,提供信息系统的整体运行情况,更好的为用户的政务工作提供有力的保障。用户信息系统的组成主要可分为两类:硬件设备和软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等;软件可分为操作系统软件、典型应用软件(如:数据库软件等)、业务应用软件等。

四、考核要点

(一) 工作体系

1、案件上报

运维单位根据标准工作机制,按照指挥中心要求,将业务相关单位提供的案件按时按量进行上报、转派等工作。

2、科室辅助

运维单位根据合同内容,协助网格化办公室和市民热线办公室完成日常工作。

3、现场值守

在 5*8 小时工作时间内设置由专人值守,接收业务部门的服务请求,并记录请求处理结果。形成工作记录。

4、远程技术支持

在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话,用于解决突发问题以及接听。

5、日常巡检

运维单位应根据合同内容每日应巡视硬件设备、业务系统,确保系统/设备正常运行。

6、故障处置

运维单位针对突发故障，进行及时处理，并及时反馈处理结果。形成故障记录，

7、其他

合同约定的其它运维内容。

（二）行为规范

1、制度遵守

遵守仁和镇政府的各项规章制度，严格按照相应的规章制度办事。

2、协作配合

与仁和镇政府运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

3、情况上报

出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

4、礼仪规范

驻场人员和技术支持人员要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

五、考核方法

（一）基本计分事项（共 75 分）

1、人员考勤（10 分）

不定期抽查运维单位现场出勤，人数少于规定常驻人数每次扣除 0.5 分；运维负责人请假未通知指挥中心并登记的，每次扣除 2 分；

运维单位更换运维负责人未通知指挥中心并登记的，每次扣除 5 分。

2、日常巡检（10 分）

不定期抽查运维单位巡检工作，巡检记录不完善，缺少一项巡检记录，每项扣除 0.5 分；缺少一日巡检记录，每次扣除 1 分。

3、案件上报（10 分）

因运维单位工作不到位，导致业务单位提供的案件未能按照指挥中心要求按时上报、转派，每次扣除 2 分。

4、故障响应（10 分）

系统/设备故障发生，运维单位应及时上报指挥中心，如运维单位未能及时处理，每次扣除 2 分。

5、信息安全（10 分）

系统/设备受到网络或病毒攻击时，运维单位应及时上报指挥中心，如运维单位未能及时处理，每次扣除 2 分。

6、数据备份（10 分）

重要数据应做备份，如程序文档，数据库数据等。未做备份的，每次扣除 2 分。系统出现数据丢失，需要备份恢复而无最新备份用于数据恢复时，每次扣除 5 分。

7、用户投诉（10 分）

发生有效投诉事件，每次扣除 1 分；情节严重、造成恶劣影响的，每次扣除 5 分。

8、工作报告（5 分）

未按时（周报于下一周周一上午十点前上报，月报于下月首日上

午十点前上报) 上报周/月报, 每次扣除 2 分。

(二) 其他计分事项 (25 分)

1、信息泄露 (10 分)

发生泄密事件, 每次扣除 5 分; 造成严重后果及恶劣影响的, 当月考核得分清零, 并追究运维单位违约责任。

2、安全事故 (10 分)

发生安全事故并造成严重后果及恶劣影响的, 当月考核得分清零。

3、行为规范 (5 分)

违反“四、考核要点”中“(二) 行为规范”中每条扣 1 分, 一次违反三条以上当月考核得分清零。

(三) 分数汇总, 整体评价, 服务等级判定

等级	整体评价	分数要求
优秀	很好地履行合同, 现场运维力量充足, 对运维事件响应及时, 完全满足运维需求, 得到业务部门一致好评。	$85 \leq \text{分数} \leq 100$
良好	较好的履行合同, 现场运维力量能满足运维需求, 对运维事件响应及时, 能满足运维需求, 得到业务部门认可。	$75 \leq \text{分数} < 85$
达标	基本能够履行合同, 现场运维力量基本满足运维需求, 对运维事件响应及时, 勉强能满足运维需求, 业务部门对运维服务评价一般。	$60 \leq \text{分数} < 75$
不达标	不能很好地履行合同, 现场运维力量不足, 对运维事件多次响应不及时, 不能满足运维需求, 业务部门对运维服务评价不合格或很差。	分数 < 60

六、其它

其它未尽事宜遵从合同约定。

七、罚则

1、在非指挥中心或非客观因素影响下，若运维单位没有按照合同内容要求履约，每缺失一项给予运维单位警告 1 次，当月累积 2 次警告后，从第 3 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理，并每次对运维单位扣除合同总额的 1%作为违约金，造成严重影响的由运维单位承担所有责任。

2、运维单位驻场人员月度出勤率达不到 95%的，第一次给予运维单位警告处理，从第 2 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理。用户方可对运维单位的每次违约扣除合同总额的 1%作为违约金。

3.考核评分每月达不到优秀的，第一次给予运维单位警告处理，从第 2 次起，每增加 1 次警告，按 1 次违约处理。指挥中心可对运维单位的每次违约扣除合同总额的 1%作为违约金。

4.甲方有权利直接从应付款项中抵扣。

运维考核记录表

基本计分项							其他计分项				
事项	人员考勤	日常巡检	案件上报	故障响应	信息安全	数据备份	用户投诉	工作报告	信息泄露	安全事故	行为规范
计分点	总计 10 分。不定期抽查运维单位现场出勤，人数少于规定常驻人数每次扣除 0.5 分；运维负责人请假未通知指挥中心并登记的，每次扣除 2 分；运维单位更换运维负责人未通知指挥中心并登记的，每次扣除 5 分。	总计 10 分。运维单位巡检工作，巡检记录不完善，缺少一项巡检记录，每项扣除 0.5 分；缺少一日巡检记录，每次扣除 1 分。	总计 10 分。因运维单位工作不到位，导致业务单位提供的案件未能按照指挥中心要求按时上报、转派，每次扣除 2 分。	总计 10 分。系统/设备故障发生，运维单位应及时上报指挥中心，如运维单位未能及时处理，每次扣除 2 分。	总计 10 分。系统/设备受到网络或病毒攻击时，运维单位应及时上报指挥中心，如运维单位未能及时处理，每次扣除 2 分。	总计 10 分。重要数据应做备份，如程序文档、数据库数据等。未做备份的，每次扣除 2 分。系统出现数据丢失，需要备份恢复而无最新备份用于数据恢复时，每次扣除 5 分。	总计 10 分。发生有效投诉事件，每次扣除 1 分；情节严重、造成恶劣影响的，每次扣除 5 分。	总计 5 分。未按时（周报于下一周周一上午十点前上报，月报于下月首日上午十点前上报）上报周/月报，每次扣除 2 分。	总计 10 分。发生泄密事件，每次扣除 5 分；造成严重后果及恶劣影响的，当月考核得分清零，并追究运维单位违约责任。	总计 10 分。发生安全事故并造成严重后果及恶劣影响的，当月考核得分清零。	总计 5 分。违反“四、考核要点”中“（二）行为规范”中每条扣 1 分，一次违反三条以上当月考核得分清零。
	打分										
总计											

指挥中心单位:

运维单位:

时间: 年 月 日