

服务合同

项目名称：2024 年度残疾人需求采集和数据运维服务项目

委托方（甲方）：北京市残疾人社会服务中心

受托人（乙方）：北京天之华软件系统技术有限责任公司

签订地点：北京市

签订日期：2024 年 6 月

依据《中华人民共和国民法典》的规定，北京市残疾人社会服务中心（“甲方”）在残疾人需求采集和数据运维服务项目中所需服务，经中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司在国内公开招标。经评标委员会评定，北京天之华软件系统技术有限责任公司（“乙方”）为中标人。甲、乙双方同意按照如下条款和条件，签署本合同。

1、 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a) 本合同书（包括本合同书附件及双方签署的补充协议）
- b) 中标通知书
- c) 招标文件（含招标文件补充通知）
- d) 投标文件（含澄清文件）

2、 服务内容、方式和要求

甲方委托乙方提供2024 年度残疾人需求采集和数据运维服务项目服务。

本项目运维服务内容包括残疾人需求采集系统运维工作、数据运维工作、系统运维工作、数据分析工作、服务支持工作等。

服务方式和要求详见招标文件采购需求。

3、 工作条件和协作事项

3.1 甲方责任

3.1.1 甲方将指定一个项目协调人，以配合乙方的项目组工作，负责所有与乙方的正式交流，同时提供及时的信息反馈。

3.1.2 甲方将指定相关技术人员，为乙方提供进行本合同约定的各项服务所需要的信息，甲方将对其向乙方提供的信息的真实性、准确性和完整性负责，否则由此导致的损害及损失将由甲方负责。

3.1.3 甲方将提供适当的工作区，并配置必要办公设备，具体设备种类由双方协商确定。

3.1.4 甲方将为乙方提供进行本合同约定的服务所需要的访问网络设备和主机设备的权限。

3.1.5 甲方将向乙方提供实施本合同约定的维护服务所需要的文件，并对该等文件的真实性、准确性和完整性负责，否则由此导致的损害及损失将由甲方负责。

3.1.6 甲方保证拥有实施本合同项下项目必要的许可、证明，确保乙方实施本合同中约定的服务时，对于设备的使用、信息的获取和更改，不会违反任何保密或协议责任，不会侵犯第三方的任何权利。如果因甲方违反上述保证义务，致使乙方在实施本合同约定的服务中侵犯第三方的任何权利或造成损失的，甲方同意承担乙方因此遭受的任何索赔、起诉、债务费用或损失。

3.1.7 甲方不得泄露在此项服务中获得的乙方的保密信息。如甲方违反本款保密约定给乙方造成损失的，甲方应当向乙方承担赔偿责任。

3.1.8 甲方将按照本合同中约定的付款方式和时间付款。

3.1.9 在合同履行期限内及之后的 12 个月内，甲方不得在未经乙方书面同意的情况下，擅自雇用乙方人员。如甲方违反本款约定给乙方造成损失的，甲方应当向乙方承担赔偿责任。

3.2 乙方责任

3.2.1 乙方负责为甲方提供 2024 年度残疾人需求采集和数据运维服务项目中的服务内容。

3.2.2 若乙方未能完成服务内容，甲方有权追究乙方责任，并要求乙方退还未按要求完成的服务款项金额。

3.2.3 乙方对需要甲方提供的进行本合同约定的各项服务所需要的信息和文件应向甲方明确告知，若因乙方告知不明确而造成损失，应由乙方承担责任。

3.2.4 若因乙方原因造成甲方的设备损坏，由乙方对甲方进行赔偿。

3.2.5 乙方人员受过良好的专业培训，将以精湛的技艺、勤勉的态度来履行合同规定的服务，并遵循行业标准和相关法律、法规。

3.2.6 乙方将为甲方专门成立项目组，指定一位合格的、有足够技术服务经验的项目经理，负责甲方和乙方之间的正式交流，领导和推进项目组的全面工作。

3.2.7 乙方需遵守国家相关保密规定，不得以任何方式、任何理由将提供服务过程中获知的与甲方相关的商业数据、技术数据或业务相关数据等泄露给第三方。乙方违反此约定，应赔偿给甲方造成的一切损失，并追究相应的责任。本约定不随合同的终止而结束，且永久有效。

3.2.8 乙方在履行本合同之前，将向甲方提供具体实施步骤和计划。对设备使用的更

改、信息的获取如有更改须得到甲方书面确认。

3.2.9 乙方将按照本合同规定的时间保质保量完成指定的服务内容。

3.2.10 乙方指定专人进行维护服务工作，并将其姓名、联系方式等资料提供给甲方。

3.2.11 乙方主要负责和维护人员保证所提供的联系方式 24 小时畅通，并随时可以联络到对方。

3.2.12 乙方须严格按照本合同和最终用户要求履行合同义务，如乙方违约导致最终用户或第三方向甲方索赔的，由此导致的一切损失和经济责任均由乙方承担。

4、 履行期限、地点

自 2024 年 6 月 30 日起至 2025 年 6 月 29 日止。在北京履行。

5、 验收标准和方式

甲乙双方就本项目实施采取一次性最终验收，最终验收是指对本项目工作成果所进行的验收。最终验收在服务期限截止后由乙方提出申请，甲乙双方根据约定的要求进行最终验收，经验收合格的，甲方应当在 10 个工作日内签署最终验收报告。最终验收不合格的，乙方应当按照约定的要求整改并承担相应的费用，重新验收的具体方式及要求由甲乙双方另行协商。

6、 付款方式

6.1 本合同报酬为人民币 贰佰陆拾伍万元（小写：¥2,650,000.00 元）。

6.2 支付方式

合同签订后，甲方将分 4 次向乙方付款：

6.2.1 合同签订后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同报酬的 50%，计人民币：壹佰叁拾贰万伍仟元（¥ 1,325,000.00 元），与此同时乙方向甲方开具与收款额等额的中华人民共和国法定增值税普通发票（税率为 6%）。

6.2.2 2024 年 11 月 30 日前，乙方向甲方提交项目实施方案，且如期完成相应的运维工作，甲方向乙方支付合同报酬的 20%，计人民币：伍拾叁万元（¥ 530,000.00 元），与此同时，乙方向甲方开具与收款额等额的中华人民共和国法定增值税（6%）普通发票。

6.2.3 2025 年 5 月 31 日前，在乙方按计划完成相应运维工作的前提下，甲方向乙方支付合同报酬的 20%，计人民币：伍拾叁万元（¥ 530,000.00 元），与此同时，乙方向甲方开具与收款额等额的中华人民共和国法定增值税（6%）普通发票。

6.2.4 本合同服务期期满（即 2025 年 6 月 29 日），且乙方通过甲方组织的项目最终验收合格后，甲方向乙方支付合同报酬的 10%，计人民币：贰拾陆万伍仟元（¥ 265,000.00 元），与此同时乙方向甲方开具与收款额等额的中华人民共和国法定增值税普通发票（税率为 6%）。

如遇市财政国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据北京市财政局有关规定执行，不视为委托人违约。

7、 违约责任及合同的解除

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

7.1 甲乙双方任何一方违反本合同约定，或无正当理由不履行本合同义务或履行本合同义务不符合约定给对方造成经济损失的，违约方应承担相应的赔偿责任，如违约行为导致合同无法履行或不能完全履行时，则守约方有权解除本合同。

7.2 乙方需依照本合同约定为甲方提供服务。如乙方因违背了技术、产品和服务的承诺保证，给甲方造成损害的，甲方有权要求乙方退还相应款项。

7.3 如甲乙双方中任何一方对合同中规定的义务履行失误，或一方没有获得履行本合同必要的政府许可，或一方有侵犯他人权利或违反法律法规行为，由此造成本合同无法正常履行的，由此产生的损失、债务、及一切法律责任将由该方全部承担。

8、 不可抗力

8.1 因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本合同的一方可以部分或全部免除其责任。

8.2 不可抗力系指合同双方不能预见、不能避免并不能克服的事件，包括但不限于严重火灾、洪水、地震、风暴等自然灾害以及战争、暴乱、罢工、政府政策、新冠疫情等其它事件。

8.3 遇有不可抗力的一方，应立即将事件情况以书面形式通知对方，并在 15 天内提供事件详情以及合同不能履行，或部分不能履行，或需要延期履行的理由的有效证明文件。根据事件对履行合同的影晌程度，由双方协商决定是否解除合同、部分免除责任或延期履行。

9、 解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向甲方住所地具有管辖权的人民法院起诉。

10、 廉政承诺

甲乙双方承诺，为达成及履行本协议，其及其关联方的管理人员、雇员、代理人或顾问不曾也不会违反任何相关的法律法规，向任何政府官员、本协议相对方、任何相关第三方及其关联方的董事、管理人员、雇员、代理人或者顾问在内的任何有关人员直接或间接地提供资金、礼品或其他任何有价物品、服务，或者从事任何其他贿赂行为。

11、 其它

11.1 乙方保证按照合同规定全面完成各项服务工作，并承担合同规定的乙方的全部的义务和责任。

11.2 甲方保证按照合同规定付款并承担合同规定的甲方的全部义务和责任。

11.3 本合同经双方法定代表人或其委托代理人签名并盖单位公章后生效。《2024年度残疾人需求采集和数据运维服务项目项目需求》作为本合同的附件与合同具有同等法律效力。本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

11.4 本合同及附件，一式捌份，具有同等法律效力，其中甲方叁份，乙方叁份，招标公司壹份，北京市财政局壹份。

11.5 上述条款未尽事宜，可通过双方协商解决。

（以下无正文）

委托人 (甲方)	名称(或姓名)	北京市残疾人社会服务中心			 单位公章 2024年6月20日
	法定代表人	高时			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市西城区广安门内大街318号	邮政编码	100053	
	电 话	010-63547107	传真		
	开户银行				
	帐 号				
受托人 (乙方)	名称(或姓名)	北京天之华软件系统技术有限责任公司			 单位公章 2024年6月20日
	法定代表人	[Signature]			
	委托代理人	(签章)			
	联系(经办)人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市海淀区花园路6号B座四层	邮政编码	100088	
	电 话	010-82034456	传真	010-82034461	
	开户银行	中国民生银行北京北太平庄支行			
	帐 号	0116014170022516			

附件——招标文件采购需求

招标文件采购需求

一、项目名称

2024 年度残疾人需求采集和数据运维服务项目

二、预算金额

预算金额 266.75 万元。

三、委托期限

12 个月。

四、项目背景

为了贯彻党中央、国务院的数字化转型决策部署，推进政务数据有序共享，北京市残疾人联合会积极响应数字化转型趋势，优化残疾人服务管理平台和数据管理平台，并按照中国残联和北京市残联的工作部署，开展对全市持证残疾人需求服务情况登记工作，并完成相关数据向中国残联上报工作，同时数据成果为残疾人各项工作提供数据参考；按照北京市经济和信息化局的指导意见和相关要求，将新增系统数据持续录入市目录链系统，逐步迁移业务系统到北京市电子政务云平台，将新增数据资源汇聚市大数据平台，所有信息系统接入北京市领导驾驶舱，完成业务信息系统整合和数据资源统筹管理。市残联构建一个高效、全面、统一的信息化运行体系，为残疾人服务、领导决策指挥和各部门施政履职提供了强有力的信息化支持。

面对繁重的数据统筹管理任务和每年的数据共享协同、数据服务等重要任务，依托于市残联数据管理平台，进一步完善各类数据服务支撑工作，规范了数据管理，提高了数据应用水平，增强了基于大数据的数据统筹管理能力。通过统一、高效、全面的信息化运行体系，实现数据的统筹管理和应用，为残疾人服务、决策指挥和各部门的施政履职提供了强有力的信息化支撑，提高了工作效率和决策水平。

五、项目内容

为了更好地服务于市残联的业务需求，本项目运维服务范围涵盖了以下方面：

（一）残疾人需求采集系统运维工作。按照中国残联和北京市残联的工作部署，开展对全市持证残疾人需求服务情况登记工作和社区助残工作情况登记工作，并完成相关数据

向中国残联上报工作，同时数据成果为残疾人各项工作提供数据参考。

（二）数据运维工作。市残联业务系统数据和共享数据项目录的维护和数据处理。为市残联提供全方位的数据对接服务，包括数据对接、系统对接、接口对接等，以实现市残联内部系统的互联互通，提高工作效率和数据利用率。

（三）系统运维工作。对数据管理平台进行维护，为市残联提供数据应用和共享交换服务，以支持市残联与其他部门和机构的数据共享和应用，实现数据资源的共享和开放，促进数据的互通和共建。

（四）数据分析工作。对市残联提供的数据进行统计和分析，形成各类数据报表，以便市残联及时掌握残疾人事业的发展情况，为政策方向研究和服务质量提升提供数据支撑。

（五）服务支持工作。为市残联提供数据查询和统计服务，以帮助市残联了解残疾人服务工作的情况和趋势，为市残联提供更加准确的数据支持。

六、采购需求

（一）残疾人需求采集系统运维工作

按照中国残联和北京市残联的工作部署，根据工作要求，2024 年将继续开展对全市约 55 万持证残疾人的需求服务情况登记工作，开展对全市 7000 余个社区（村）的残疾人工作情况的登记工作，登记数据将上报中国残联，同时为残疾人各项工作提供数据参考。

项目工作承担数据录入、数据处理、数据上报等相关工作，以确保项目顺利完成，保证数据的真实、准确、可靠。在前期阶段对数据登记、录入、上报工作环节进行系统及数据准备。在采集员和专职委员数据登记、录入阶段，运维数据登记系统及 APP，提供技术支持及问题解答，对采集进度进行管理，并提供各种统计报表。按要求对上报的数据进行逻辑、比对校验，调整数据交换校验程序，确保上传的数据准确无误。完成与中国残联数据对接、上报，做到数据统一管理、查询，共享共用。

（二）数据运维工作

根据业务系统各类数据的新增或变更情况及时更新数据目录，同时对数据库表和数据标签进行维护工作。确保市残联数据管理平台中的数据目录表、库表目录表和标签内容的完整性和准确性，以使用户能够快速准确地查询和使用数据资源，优化梳理主数据目录，以使用户能够及时了解机构相关数据资源。

及时掌握新增数据资源和外部数据共享的情况，将新增的数据资源接入数据管理平台，并对数据进行清洗加工和转换，并及时反馈出现的问题数据，确保数据的质量。此外，

对残疾人、服务机构和街道范围等空间图层数据进行更新。

持续推进目录对接、目录上链以及系统交钥匙等“上链”工作，为北京市大数据平台中“职责目录管理”、“数据目录管理”和“信息系统管理”新增和变更内容清单提供全方位支持。

通过了解文件指标算法，持续跟踪对应指标分数的变化，以确保评分稳定，从而提高指标结果的准确性和可靠性。同时梳理相应的评分维护记录，以便及时汇报和反馈工作进展情况。

持续完成“数据汇聚”工作，包括服务事项数据的处理、推送、检查事项数据并处理问题，以及梳理核心事项并推送等工作，确保数据汇聚的顺利进行。

完成外部共享需求的数据服务，将数据目录中的数据推送至市大数据平台，并对推送的数据按照相关的质量要求，对数据进行检查、处理。

（三）系统运维工作

对市残联数据管理平台的各类专题、综合展示、综合查询等功能进行维护，根据数据的变化情况和实际需求进行调整和优化，确保展示的数据准确、及时且易于理解。

持续改进和优化市残联数据管理平台的页面设计和功能，使其更加易于使用和操作，同时构建数据字典和指标注释等工具，提高数据的可用性和使用效率，为残联提供更加准确和有效的数据支持。

北京市残疾人数据共享与交换模块运维，提供7×24小时技术支持，确保数据共享交换的稳定和顺畅进行。

记录并维护运维巡检记录单，为数据共享交换的稳定性和可靠性提供保障。

（四）数据分析工作

对市残联所有数据进行系统的梳理，建设指标体系，对各残疾人事业发展进行数据分析，以支持残疾人事业的决策和规划。

基于北京市残疾人数据管理平台，展开历史数据挖掘和分析工作，以了解残疾人证服务、康复及辅具服务、社会保障、就业服务、交通出行、基层服务、信息化服务等方面的数据情况，并按季度进行数据统计和分析，以便及时掌握北京市残疾人群体的基本现状和工作进展情况。

根据残疾人事业统计台账和年报审核工作节点，严格监督各区残联工作进展情况，全面审核各领域报表的完整性、逻辑性和准确性，以确保数据的准确性和可靠性。

在质量控制的基础上，对相关工作进行评估，以反映工作的效果和改进方向。提出建

议和措施，以促进残疾人事业统计工作的开展和提高工作质量。

（五）服务支持工作

对汇聚的不同业务源数据进行日常巡检，并向各业务部室及外部单位提供 5×8 小时的数据查询等驻场服务支撑。工作时间以用户要求为准，非工作时间手机实时在线支持，并保证突发情况 1 小时内到达用户现场，对所提供系统运行中出现的问题现场处理。

根据查询工单提供数据查询支持，建立多种数据查询方式，快速、准确地查询和使用数据资源。

七、团队人员要求

投标人需明确团队服务人员，服务人员不少于 5 人，需熟悉系统功能，具备统计、数据分析、软件编程、软件开发、软件系统维护等专业能力。具备 3 年以上相关系统运维服务工作经验。投标人需保证人员稳定，未经采购人同意，不得随意变更人员。确需更换人员的，需经采购人同意后方可调换，并按要求做好接替人员的上岗培训和交接工作。

投标人发生人员变更需要提前 30 天按照采购人要求提出书面申请，采购人审批同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经采购人确认方可换人。

八、项目周期要求

本项目合同履行期限：12 个月。

九、保密义务

中标单位承担对项目内容的保密义务，建立相应的保密制度、机制。

中标单位应自觉接受业主方的安全保密监督和管理，执行有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，并承担相应的保密责任。如违反安全保密条款，业主方将追究其责任，对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任；对中标单位泄露相关资料，造成伤害的，除依据有关规定追究有关责任人员法律责任外，还将依法承担相应的民事责任。

所有参与本项目的服务人员，都必须签订《保密承诺书》。中标单位负责对《保密承诺书》归档保管，接受业主方检查。中标单位要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向业主方报告。

十、委托方监督抽查机制

在项目执行过程中要接受委托单位的监督抽查。

十一、服务地点

北京市，甲方指定地点。

十二、行业标准

执行最新的国家及北京市相关标准

十三、验收标准

甲方在验收时将按照国家、行业相关规定标准及约定的要求进行验收。对每一项技术、服务、标准的履约情况进行确认并出具总体评价。如招标文件没有特殊要求，则验收时以中标人的投标文件应答及招标文件的要求作为验收标准及依据。

十四、相关说明

1. 投标人必须严格按本招标文件要求提供成熟的服务、全新的产品和强有力的技术支持。
2. 投标人应以人民币报出完成本次招标所需全部服务的总价。