

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术开发（委托）合同

项目名称: “互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目

委托方（甲方）: 北京市民政局

受托方（乙方）: 北京彩智科技有限公司

签订时间: _____

有效期限: 2020年6月20日至2021年10月20日

合同书

北京市民政局 (甲方) “互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目 (项目名称) 中所需 (服务名称) 经北京汇诚金桥国家招标有限公司 (代理机构) 以 BJJQ-2020-408 号磋商文件在国内 竞争性磋商 采购。经磋商小组评定, 北京彩智科技有限公司 (乙方) 为成交供应商。甲乙双方同意按照下面的条款和条件, 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、附件 1-报价书、附件 2-技术方案、附件 3-安全保密协议
- b. 成交通知书
- c. 合同条款
- d. 响应文件 (含澄清文件)
- e. 磋商文件 (含补充通知)

2、合同总价

本合同总价为 ¥904,100.00 元人民币 (大写: 人民币玖拾万肆仟壹佰元整)。
分项价格:

报价单位: 人民币元

序号	服务内容	单价	小计
1	行政审批业务知识库体系	¥350,000.00	¥350,000.00
2	行政审批知识库“智能助手”应用系统	¥399,100.00	¥399,100.00
3	行政审批智能审批辅助数据分析服务	¥105,000.00	¥105,000.00
4	数据对接共享服务	¥50,000.00	¥50,000.00
5	总价		¥904,100.00

3、付款方式

本合同的付款方式为: 见合同特殊条款五

4、本合同服务的项目完成时间及地点

项目完成时间: 见合同特殊条款四

地点: 北京市民政局

5、合同的生效

本合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章后生效。

甲方：北京市民政局

乙方：北京彩智科技有限公司

名称：（公章）

名称：（公章）

2020年6月20日

2020年6月20日

授权代表(签字)：

授权代表(签字)：

地 址：

地址：北京市海淀区中关村东路8号
东升大厦A座四层24室

邮政编码：

邮政编码：100083

电 话：

电 话：62526890

开户银行：

开户银行：招商银行股份有限公司北京上地支行

账 号：

账 号：1109 2494 3910 801

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

一、定义

1. 甲方：系指与中标人签署合同的单位。

本合同甲方系指：北京市民政局。

2. 乙方：系指根据合同约定提供相关服务的中标人

本合同乙方指：北京彩智科技有限公司。

3. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

4. “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

二、主要服务内容

对“社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统”进行功能升级和适应性改造，建设“互联网+政务服务”行政审批职能知识库及应用系统，运用人工智能技术建设全面权威、动态更新的政务信息知识库和统一即时智能问答系统，实现常规问题“秒回”，提升政务服务质量。

三、工作结果交付

序号	项目成果	成果形式	提交时间和地点
1	行政审批知识库“智能助手”应用	可上线系统（核心应用）	合同生效后1个月内以部署在测试环境的方式提交。
2	所有本项目下的应用软件系统、知识库构建“基础支撑环境政务云服务部署”	上线系统、全过程文件、知识问答对、“基础支撑环境部署”	合同生效后3个月内除行政审批知识库“智能助手”应用外的其他系统功能完成所有开发工作并部署上线试运行，试运行1个月后进行终验。

四、项目完成时间

1. 核心应用开发完成：“行政审批知识库“智能助手”应用”，在合同生效后1个月内开发完成，实现完整的全过程核心应用，可以在测试环境中部署上线并支持小范试用，实现完整的全过程核心应用。

2. 合同生效后3个月内除行政审批知识库“智能助手”应用外的其他系统功能完成所有开发工作并部署上线试运行，试运行1个月后进行终验。

3. 应用软件开发的质保期为终验后1年，软、硬件采购设备的质保期为终验后3年。

五、项目团队

序号	姓名	职务或分工	学历	联系方式	备注
1	徐剑军	项目负责人兼知识图谱专家	博士	13701350150	无
2	杨艳慧	项目经理	本科	18510777880	无
3	张绚	技术总监,项目开发经理	本科	13910055194	无
4	高丽	知识分析师	硕士	13381377207	无
5	李奇	算法研究员	硕士	15652917367	无
6	王胜魁	知识分析师	本科	13621058143	无
7	赵世婷	知识分析师	本科	18610898291	无
8	吴星成	知识图谱构建师	本科	13103823150	无
9	李洪震	前端开发工程师	本科	18272778630	无
10	付帅	AI实施经理	本科	17518615730	无

六、付款条件

(1) 合同生效后30个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的70%，即人民币大写：陆拾叁万贰仟捌佰柒拾元整（小写：¥632,870.00）；

(2) 项目经甲方终验合格后30个工作日内，甲方向乙方支付剩余价款，即人民币大写：贰拾柒万壹仟贰佰叁拾元整（小写：¥271,230.00）；

(3) 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。

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乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

八、违约责任

1、遇到重大技术问题，乙方应及时组织有关技术专家进行会诊，并在 24 小时内采取相应措施以确保恢复系统的正常运行。如果乙方未能按时派员到现场或未能按时限解决问题，甲方有权自行处理，乙方必须对由于故障所造成的损失后果负责（在合同经费中扣除）。

2、因乙方原因导致项目出现变更、调整的，乙方须事先征得甲方书面同意，并自担相关费用。

其他按一般条款约定。

九、不可抗力

不可抗力通知送达时间：事故发生后 7 天内。

十、履约保证金。

本合同不适用履约保证金。

合同一般条款

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规，经双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

1、 定义

本合同下列术语应解释为：

- 1.1、“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。
- 1.2、“合同总价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。
- 1.3、“服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。
- 1.4、“甲方”指 。
- 1.5、“乙方”指为本合同提供服务的公司或实体。
- 1.6、“项目现场”指的是：甲方指定地点。

2、 乙方合同义务

2.1 服务内容

- 2.1.1 乙方服务内容见磋商文件及被甲方接受的响应文件中的规定。
- 2.1.2 乙方提供的服务应与磋商文件规定的服务内容、服务规范和规范附件(如果有的话)及其响应文件的服务内容、服务规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致。若文件规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。
- 2.1.3 具体建设内容详见本合同附件 2。

2.2 合同资料

- 2.2.1 合同项下文件资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。

2.3 工作结果交付

- 2.3.1 乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密

- 2.4.1 乙方保证对在谈判、签订、执行本合同过程中所获悉的属于无法自公开

渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、工作计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、工作数据、内部文件及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。本合同期满、终止或者解除后，本保密条款继续有效。

2.5 知识产权

2.5.1 乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

2.5.2 为本项目建设形成的知识产权成果归甲方所有（已有的第三方知识产权除外）。

2.6 履约保证金（不适用）

2.6.1 乙方应于合同生效后两个工作日内向甲方提供合同总价款 5%的履约保证金。服务期满后，甲方退还履约保证金。

2.6.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

2.6.2 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

1) 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按磋商文件提供的保函格式，或其他甲方可接受的格式。履约保函期限与服务期限相同。

2) 银行支票。

2.6.3 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期满后，乙方提供的服务满足合同要求的，甲方将把履约保证金无息退还乙方。

3、甲方合同义务

3.1 合同款支付

3.1.1 合同货币：人民币。

3.1.2 合同款支付进度见合同特殊条款规定。

4、 项目完成时间

4.1 本合同项目完成时间见合同特殊条款规定。

5、 监督与审核

5.1 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乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

6、 索赔

6.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

7、 误期赔偿费

7.1 除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按合同规定时间准时提供服务，甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下，可从合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交货物或未提供服务的服务费用的 0.5% 计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同总价的 5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意终止合同，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

8、 不可抗力

8.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

8.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

9、 合同修改与终止

9.1 任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

10、 违约解除合同

10.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

10.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同第7.1的规定可以解除合同的；

10.1.2 乙方未能履行合同规定义务，导致甲方无法实现合同目的的；

10.1.3 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

10.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

10.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

10.1.4.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

10.1.4.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

10.2 在甲方根据上述第10.1条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务类似的服务，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

10.3 因乙方违约解除合同的，乙方向甲方支付违约金并赔偿全部损失。

11、 安全保密条款

11.1 自合同生效之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的期满、终止或者解除而免除。

11.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，见附件

11.3 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

11.4 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

11.5 乙方如违反《安全保密协议》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的

一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

- 11.6 乙方负责的系统开发或运维工作必须符合系统相应安全等级保护的相关要求，确保系统不出现弱口令等安全漏洞。
- 11.7 乙方应积极配合甲方网络安全主管部门对系统进行的网络安全监督检查工作。
- 11.8 甲方有权对网络安全监督检查工作中出现的安全漏洞，视情节对乙方进行处罚。

12、 破产终止合同

- 12.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

13、 争端的解决

- 13.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
- 13.2 诉讼费除司法机关另有裁决外均应由败诉方负担。
- 13.3 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

14、 通知

- 14.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

15、 计量单位

- 15.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

16、 适用法律

- 16.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

17、 合同未尽事宜

- 17.1 本合同未尽事宜按《中华人民共和国合同法》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

18、 合同生效及其它

- 18.1 下列条件全部符合后，合同生效：

(1) 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章；

(2) 乙方提交合同约定的履约保证金（如合同特殊条款有规定）。

18.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等法律效力：

(1) 磋商文件

(2) 响应文件（如被甲方接受）

(3) 成交通知书

18.3 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲方二份，乙方二份，采购代理机构一份。

18.4 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

18.5 合同附件列表：

(1) “互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目报价表

(2) “互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统技术方案

附件 1: 报价表

项目名称: “互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目

编号: BJJQ-2020-408

报价单位: 人民币元

序号	服务内容	单价	小计	是否为小型、微型 企业服务
1.	行政审批业务知识库体系	¥350,000.00	¥350,000.00	是 (小型企业)
2.	行政审批知识库“智能助手”应用系统	¥399,100.00	¥399,100.00	是 (小型企业)
3.	行政审批智能审批辅助数据分析服务	¥105,000.00	¥105,000.00	是 (小型企业)
4.	数据对接共享服务	¥50,000.00	¥50,000.00	是 (小型企业)
5.	总价		¥904,100.00	是 (小型企业)



附件 2

“互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统技术方案

北京彩智科技有限公司

2020 年 06 月 17 日



目录

1	项目总体设计方案.....	4
1.1	建设内容.....	4
1.2	总体架构设计.....	4
1.3	技术指标.....	6
2	系统功能开发方案.....	6
2.1	行政审批业务知识图谱构建.....	7
2.2	行政审批知识库“智能助手”应用.....	8
2.3	行政审批智能审批辅助数据分析.....	10
2.4	数据对接共享.....	11
3	项目管理与实施方案.....	11
3.1	项目实施承诺.....	11
3.2	实施工期计划.....	11
3.3	项目验收评审.....	12
3.4	项目文档管理.....	12
3.5	知识产权.....	12
3.6	项目保密条款.....	13
4	项目培训方案.....	14
4.1	项目培训承诺.....	14
4.2	培训目标.....	14
4.3	培训计划制定.....	14
4.4	培训的类别.....	15
4.5	培训方式设计.....	15
5	售后服务方案.....	16
5.1	本项目质量保证期.....	16
5.2	售后服务承诺.....	17



5.3 技术支持及服务方案..... 17

1 项目总体设计方案

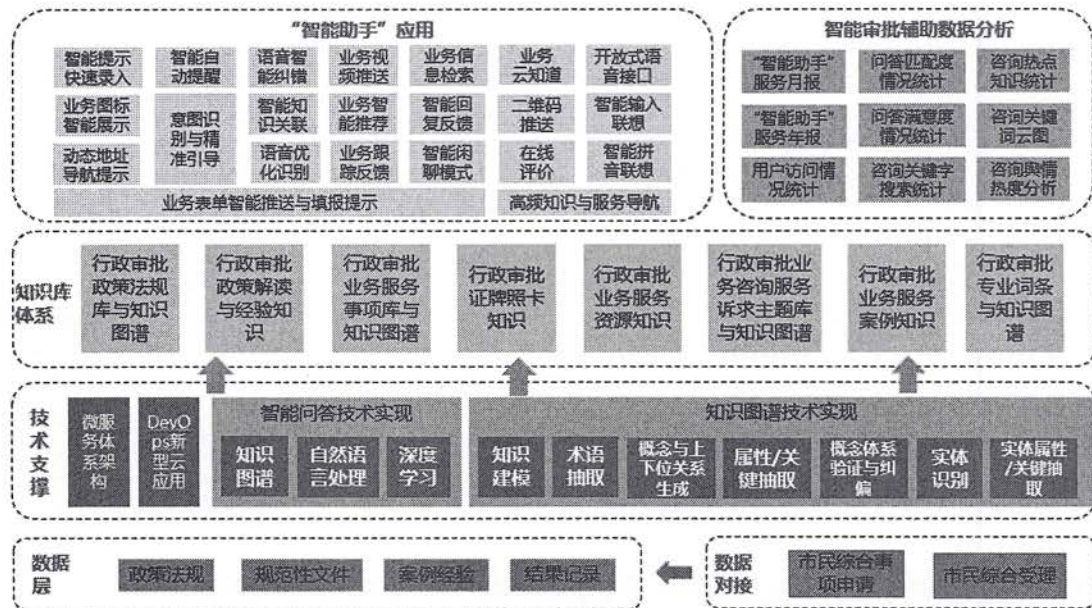
1.1 建设内容

面向全市市区两级民政的行政审批业务，汇聚业务相关所有内部、外部需要查用的政策法规与规范性文件、案例经验、结果记录与档案数据（本期暂不纳入档案数据）等；并通过人工智能技术建立所汇聚资源的知识图谱，构建知识库，建立长效知识库更新机制。

面向市区两级服务对象的线上线下业务办理全过程的需要，提供拟人化的社会组织行政审批“智能助手”软件，可以一对一“配备”给每一个服务对象，并提供7天*24小时个性化咨询服务。当事人可以用自然语言或语音的方式，提出办理咨询等各项需求，系统通过自然语言处理与语义分析推理等技术，自动化的应答，实现常规问题“秒回”。同时还能智能推送当事人对应的参考资料、审批系统操作链接、规范表格、演示视频等。

1.2 总体架构设计

北京市民政局“互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目的总体框架如下所示：





项目总体建设架构



1.3 技术指标

- (1) 保证系统可以满足通常业务的数据流量和响应时间要求。
- (2) 系统能够承载峰值时的最大负荷。
- (3) 查询平均响应时间优于 3 秒，最长响应时间 ≤ 5 秒。
- (4) 大数据量的查询、统计与复杂的统计汇总，平均响应时间 ≤ 30 秒，最长响应时间不超过 60 秒。
- (5) 一般性的数据增加、修改、删除等操作，平均响应时间 ≤ 3 秒，最长响应时间不超过 5 秒。
- (6) 支持至少 200 人次的并发同时在线信息处理请求与运行。
- (7) 系统支持高度并发的访问，每次请求的响应时间 1 秒以内；咨询问答在线数小于 100 时，系统应答响应时间 < 1 秒。
- (8) 智能应答准确率实现 90%以上的交互应答的智能化支撑（其中实现全自动交互应答的占比为 70%以上）。全自动应答时与人工干预下的智能推荐时，综合准确率在 90%以上。
- (9) 系统平均无故障时间超过 1000 小时。
- (10) 平均维修时间小于每次 2 小时。
- (11) 数据库可靠性高于 99.9%，具有容错机制、数据热备份保障、分布式架构和异构数据支持。

2 系统功能开发方案

为响应北京市政府办公厅《关于坚持以人民为中心推进一体化网上政府建设的工作方案》中政务信息知识库与即时智能问答系统实现常规问题“秒回”的工作要求，把原来的涉及到行政审批业务知识库的所有知识类（政策法规、案例等）的系统模块与数据进行集成重构与升级改造，尤其是升级人机交互方式，实现智能问答与办理引导。

响应将行政审批业务办理工作的知识实体、语义关系、业务关系转化为知识图谱结构，构建知识实体之间的关系，实现行政审批管理业务知识图谱的建立与维护，构建民政行政审批业务知识库。具体应该开展的工作至少包括：



- 1 原始资料电子化: 搜集原始资料, 并按照知识库构建过程对资料进行标准化, 电子化处理;
- 2 电子化资料梳理并格式化入库, 完成知识库的建设
- 3 知识抽取: 针对专项图谱的需要, 进行实体抽取、关系抽取、属性抽取;
- 4 知识融合: 实体链接, 知识合并;
- 5 知识加工: 进行知识构建, 评估并进行知识完善。

2.1 行政审批业务知识图谱构建

将行政审批业务办理工作的知识实体、语义关系、业务关系转化为知识图谱结构, 构建知识实体之间的关系, 实现行政审批管理业务知识图谱的建立与维护, 构建民政行政审批业务知识库。具体应该涵盖包括:

2.1.1 行政审批政策法规库与知识图谱

行政审批政策法规原始材料收集整理, 建立知识图谱, 构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.1.2 行政审批政策解读与经验知识构建

行政审批政策解读与经验的原始材料的收集整理与梳理解析, 建立知识图谱, 构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.1.3 行政审批业务服务事项库与知识图谱

现有市、区两级行政审批业务服务事项的收集整理, 建立知识图谱, 构建语义关系支撑智能助手答案推送时可智能识别市区两级。

2.1.4 行政审批证牌照卡知识构建

将所有行政审批业务服务部门颁发的, 或其事项办理过程中需要的证、牌、照、卡进行梳理采集, 构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.1.5 行政审批业务服务资源知识构建

将所有行政审批业务, 或其事项办理过程中需要的办理材料、办理流程等需要资源进行梳理采集, 构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.1.6 行政审批业务咨询服务诉求主题库与知识图谱

从服务对象出发(基金会、社会团体、民办非企业单位), 组合定义行政审批业务服务诉求主题, 以主题形式支撑智能助手进行展示。



2.1.7 行政审批业务服务案例知识构建

收集历史所有的行政审批服务常见问答,构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.1.8 行政审批专业词条与知识图谱

收集行政审批专业词条进行梳理形成关键词并构建语义关系支撑智能助手答案推送。

2.2 行政审批知识库“智能助手”应用

行政审批“智能助手”面对行政审批服务对象和行政审批管理机构的需要提供24小时,一对一的智能服务引导工作,实现常规问题智能“秒回”。

2.2.1 高频知识与服务导航

对高频常见问题及所需的服务快捷入口展示在咨询页面。

2.2.2 智能提示快速录入

支持智能提示快速录入功能。

2.2.3 智能自动提醒

对于提问答案不满意或者不明确的,系统可针对不同的情况进行自动提醒。

对于不同情况的提醒可进行动态配置。

2.2.4 业务信息检索

录入咨询关键字后,通过匹配度校验,筛选出系统推荐答案。

2.2.5 智能知识关联

针对当前咨询问题所有需要关联的知识点进行推送。

支持智能替换关联知识。

支持动态配置关联知识。

支持以及图谱关系进行推送关联的知识内容。

2.2.6 意图识别与精准引导

针对咨询者的业务意图进行逐步精准引导。

支撑问题咨询多次会话交互

支持通过上下文语境关联智能交互引导。



2.2.7 语音优化识别

针对语音接口的识别度进行优化。

2.2.8 语音智能纠错

针对行业的特性进行语音转文字的纠错。

2.2.9 业务智能推荐

当咨询者表述不清或意图不明确时，系统可以智能推荐相关的咨询问题。

2.2.10 业务跟踪反馈

咨询问题无法获得答案或针对当前咨询问题评价不满意，可以对当前问题进行关注，关注后当问题可匹配答案时可以支持查看。

2.2.11 智能动态地址导航提示

智能助手页面可以展示相应的服务机构地址，并可跳转至第三方导航应用。

2.2.12 智能回复反馈

对咨询的问题回复情况进行反馈，同时需要支持评价满意的情况下可以对当前知识点进行收藏。

2.2.13 业务视频推送

可以推送相关联的视频资源，支持视频预览。

2.2.14 业务表单智能推送与填报提示

可以推送相关联的表单附件咨询及填报注意事项提示。

2.2.15 业务图表智能展示

可以推送相关联的图片，支持预览模式。

2.2.16 在线评价

对咨询情况进行在线评价。

2.2.17 业务云知道

支持对接搜索引擎和云知道信息。

2.2.18 智能闲聊模式

提供与第三方闲聊机器人进行闲聊，提供用户交互。

2.2.19 二维码推送

通过 PC 端咨询过程中的咨询问题回复字数长度过长，系统可支持推送二维码。

通过手机扫码直接查看。



2.2.20 智能输入联想

支持关键词输入联想功能。

支持动态配置展示数量。

2.2.21 智能拼音联想

支持全拼输入联想功能。

2.2.22 开放式语音接口

接入成熟的开放式语音平台，获取语音服务。

2.3 行政审批智能审批辅助数据分析

2.3.1 “智能助手”服务月报

针对“智能助手”的使用情况，每月进行月报报送。

2.3.2 “智能助手”服务年报

针对“智能助手”的使用情况，进行年服务数据分析提供年报报送。

2.3.3 用户访问情况统计

对用户的总体访问次数进行统计。

2.3.4 问答匹配度情况统计

对问答的匹配情况进行统计。

2.3.5 问答满意度情况统计

对问答的评价情况进行统计。

2.3.6 咨询关键字搜索统计

访问数量排名前十名的关键字进行列表展示。

2.3.7 咨询热点知识统计

对指定时间范围内的知识及访问数量排名前十名的问题进行统计。

2.3.8 咨询关键词云图

对指定时间范围内的查询、咨询及访问关键词形成云图。

2.3.9 咨询舆情热度分析

对采集到的关注热点信息自动进行归类。



2.4 数据对接共享

2.4.1 与北京民政公共服务平台对接

与北京民政公共服务平台进行数据对接，获取行政审批业务咨询数据、行政审批业务咨询统计数据等，为北京市民政局行政审批管理处的相关工作提供可靠的、科学的数据支撑。

3 项目管理与实施方案

3.1 项目实施承诺

本项目时间紧，任务重，我公司以相关专业团队为基础，确保按期保质保量的完成。

我公司及时向用户提供管理人员和技术人员配置情况，指派固定的项目小组负责本项目的开发工作，提供项目小组关键技术人员名单，项目小组人员一经确定，在项目实施过程如需更换，应征得采购人的同意。

我公司组建 8 人的项目团队（含项目经理），参与此项目的技术人员需具有类似工作经验，能够与政府用户及合作伙伴进行良好的沟通。

3.2 实施工期计划

我公司承诺自本项目合同签订之日起，4 个月内完成项目验收。具体为：

1.核心应用开发完成：“行政审批知识库“智能助手”应用”，在合同生效后 1 个月内开发完成，实现完整的全过程核心应用，可以在测试环境中部署上线并支持小范试用，实现完整的全过程核心应用。

2.合同生效后 3 个月内完成知识库知识图谱构建及所有开发工作并部署上线试运行，试运行 1 个月后进行终验。

我公司具有成熟的相关新技术产品、技术与团队基础，将严格按以上工期要求执行项目。

为保障业务发展需求，我公司将基于成熟的知识库及智能应答技术产品、技术与团队基础，严格按以上工期要求执行项目。具体项目进度情况如下表所示：



项目编号	项目内容	开始时间	完成时间
1	项目启动、计划	(签订合同后)第1周	第1周
2	需求调研以及项目详细实施计划编制并通过项目启动评审	第1周	第2周
3	系统详细设计	第2周	第2周
4	核心应用开发	第2周	第4周
5	知识库体系建设及所有开发工作	第5周	第12周
6	部署、试运行、验收	第12周	第16周

3.3 项目验收评审

本项目在合同签订后3个月内完成项目验收。我公司将按照项目输出中列明的项目验收应提交的成果物提交相关材料。在用户组织相关人员对系统项目进行全面验收时，验收以合同附件中的磋商文件要求、我公司提供的技术方案和项目实施、培训与服务方案以及试运行过程中为适应用户需求而做修改生成的技术文档为准。

3.4 项目文档管理

按照有关国家标准规范分阶段提交相应文档。包括但不限于如下交付内容：

主要的开发类文档：《需求分析说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《数据库设计说明书》、《测试计划》、《测试报告》、《安装部署手册》、《用户操作手册》。

主要的管理类文档：《项目计划书》、《用户培训计划》、《会议记录》。

3.5 知识产权

针对本项目的知识产权，我公司做如下承诺：

1. 本项目实施完成新产生的所有技术成果的知识产权归北京市民政局所有。
2. 我公司保证，北京市民政局在中华人民共和国使用该软件或软件的任何



一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。

3.6 项目保密条款

我公司承诺：我方同意北京市民政局用户对我方透露的、包含图纸和软件（包括但不限于设计、报告、软件文件、手册、模型、说明书等）、需求、业务模式（包括但不限于岗位职能等）予以保密。未经北京市民政局用户书面许可，我方不会复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。（以上不包含在未违反本条的情况下属于或成为公共资料的资料或数据；我公司合法地从第三方获得的资料或数据我公司独立开发并且未从乙方的资料或数据中获益的资料或数据。）不会以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容。



4 项目培训方案

4.1 项目培训承诺

人员培训的目的是为了使各类用户了解、掌握本系统所涉及的各种技术和设备，更有效和更全面地应用、管理系统。对于一般工作人员，应能灵活使用操作本系统，对于系统管理人员和技术人员，要能够达到独立操作、分析、判断、解决、排除系统一般故障问题。

我公司承诺选派招标人认可的具有相关专业资格或者实际工作经验的教师和相应辅导人员，负责本系统培训工作。

对于以上培训内容，我公司在投标文件中就培训实质方案作出响应（明确人数、地点、培训时限及内容），并在分项报价表中明确相应的费用（包括培训讲师的相关费用及培训教材费用，参加培训人员的食宿费不包括在本次招标范围内）。

4.2 培训目标

通过系统培训，使各类用户了解、掌握本系统所涉及的各种技术和设备，更有效和更全面地应用、管理系统。对于一般工作人员，应能灵活使用操作本系统，对于系统管理人员和技术人员，要能够达到独立操作、分析、判断、解决、排除系统一般故障问题。

4.3 培训计划制定

根据本项目的总体情况，我公司制定相应的详细培训计划，在正式培训前，提前 10 天上报用户审核确定。培训环境准备方面，场地配备投影、电脑，可组建小型网络，由我公司负责组织搭建使用效果与真实环境相当的培训环境，以满足培训需要。培训计划如下表所示：

表培训计划表

地区	课程编号	课程名称	培训方式	培训地点	课时 (天)	建议人数



市民政局 及下属单 位培训	GL-001	系统管理培 训	集中培训	用户方指 定	1	5 人
	SY-001	系统使用培 训	集中培训	用户方指 定	2	50 人
	LD-001	相关领导使 用培训	面对面培 训	用户方指 定	1	10 人

4.4 培训类别

4.4.1 总体技术培训

包括项目总体设计方案、数据库设计方案、应用系统设计方案、安全系统设计方案等。

4.4.2 应用维护培训

包括软件架构设计、软件需求分析、中间件体系架构、J2EE 技术架构、构件化技术，主要业务应用系统的使用与维护等。

4.4.3 应用技能培训

包括系统运行维护、基本操作技能等的培训。

4.5 培训方式设计

培训方式主要分集中培训、现场指导培训、视频培训，含课堂讲解、上机操作和实际工作参与等具体培训方式。在系统运行期间若用户有培训要求，我公司可根据实际情况协助用户完成相关培训。

针对本项目的特点结合客户的实际情况，我们将会提供以下的培训方式：

4.5.1 集中培训

集中培训主要采用大集中的方式，一般提供较为系统的理论学习，并根据不同课程辅以实验环境下的实际操作，学习过程中将提供完备的学习资料。针对不同的实际需求，采用基于角色的培训方式，并有相应形式的考核，最终目标是达到有益于系统长期安全、稳定的使用和运行。

我公司会针对不同的培训对象，进行不同方式的现场集中培训，对于操作雷同的用户，我公司会安排进行统一的集中培训。



针对不同业务、内容提供课堂讲解、上机操作和实际工作指导等培训方式。

4.5.2 现场指导培训

现场指导培训由我公司的工程师（或者集成商或厂家的）到现场安装调试相关设备和系统，相关技术人员在现场观看和学习，并给予适当讲解和实际操作机会，对学习过程中产生的问题即问即答，具有很强的实践和交互性，适合对有一定相关经验的工程师进行高级培训。

系统出厂前、系统安装、调试完成后，我公司相关人员将在不同阶段进行现场培训，讲授说明各种系统的安装、使用、维护和应该注意事项，使系统有关人员能够尽快地熟悉系统的维护和使用。

4.5.3 视频培训

我公司将制作可自动播放、操作演示的视频课件，并将其刻成光盘。这种配以真人操作为指导进行演示的培训将可以为用户提供新的培训选择。我公司还可以将大型的培训进行录像，做成 DVD 或 VCD 的课件提供给需要的用户。

视频培训主要针对使用人员后期进入单位或其他不在培训编制内的用户使用。

本项目中我公司提供的视频培训，能够保证相关人员能够熟练使用各应用系统。

5 售后服务方案

5.1 本项目质量保证期

质保期是指项目正式验收（最终验收）合格之日起，我公司向用户方提供现场免费的软件维护、技术支持等服务的期限。本项目应用软件开发的质量期为**终验后 1 年**。我公司成立专门的技术支持小组，提供完善周到的本地化服务，包括系统的技术支持服务、免费更新升级服务及系统迁移服务等。

我公司提供完善的售后服务保证、在项目实施地有稳定的本地化服务机构、足够的经费与人员保障，承诺对所有软件提供现场安装调试服务，免费进行软件升级服务，并提供现场技术支持、故障诊断排解、应急处理服务等。保证在项目建设完成之后提供详细准确的项目开发资料、用户手册、管理手册、二次开发手



册等将提供的技术资料。

5.2 售后服务承诺

为使系统建设正常进行，保证系统正常运行，及时解决采购方遇到的实际问题，我公司承诺提供以下技术支持服务承诺：

1. 我公司对安装、测试和调整更新、培训等提供全面的技术支持与服务。人员相对稳定，可提供切实可行的技术支持与服务方案。

2. 应用软件开发的质保期为终验后 1 年。软、硬件采购设备的质保期为终验后 3 年。硬件租用服务质保期限与服务租用期限一致。质保期内，我公司对系统的运行、维护提供 7×24 小时实时技术支持。远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务。对于接到的用户技术咨询，应在 4 小时内提出解决方案。其中现场响应要求自收到用户的服务请求起 8 小时内，指派技术人员赶赴现场完成故障处理恢复。遇到重大技术问题，我公司及时组织有关技术专家进行会诊，并在 24 小时内采取相应措施以确保恢复系统的正常运行。如果我公司未能按时派员到现场或未能按时限解决问题，采购人有权自行处理，我公司将对由于故障所造成的损失后果负责（在合同经费中扣除）。

3. 质保期内的维护服务不收取任何额外费用，质保期后的技术支持和年服务费标准双方协商。

4. 在质保期内，在不增加新的业务功能前提下，如由于采购人对现有业务系统的需求变更，应在采购人要求的时限内给予无条件免费技术支持。

5. 因我公司导致项目出现变更、调整的，我公司须事先征得采购人书面同意，并自担费用。

5.3 技术支持及服务方案

我公司提供自有关部门最终验收合格及签字之日起提供一年免费维护保修服务。并且定期进行电话回访、满意度调查等跟踪服务。

1、服务内容

(1) 现场技术服务



当系统出现故障时，我公司现场工程师，立即在现场对系统进行故障诊断，解决系统出现的问题，恢复系统正常运行。

(2) 定期巡查服务

质量保证期内，我公司承诺在质保期内每季度进行一次巡检。对用户的系统运行情况进行检查、优化，通过采取预防措施，对潜在的故障点进行分析诊断，达到预防目的。每次巡检后，我公司向用户提供《系统巡检报告》。同时，针对每次例行巡检的结果和平时的累积故障报告，我们每季度提供《系统故障统计分析报告》和《系统运维建议》，提供给用户评估维护工作的参考依据，帮助用户提高系统的维护水平。

(3) 性能调优服务

系统正式运行之后，我公司售后服务工程师根据应用系统的运行情况、出现故障的分析以及业务操作人员的反馈意见等，提出改进系统性能的各项方案，包括系统资源分配与效率改进、软件配置和性能优化、系统容量预测等，定期地对系统进行优化，以使系统达到最优状态，充分发挥系统业务价值。

(4) 系统升级服务

在正常保修期内，我公司保证免费提供合同项下的软件产品和所开发应用程序的维护、升级、替换等，并给予技术指导和必要的论证。由我公司技术人员给予的技术指导是正确的，重要的技术指导记录在工作日记中。我公司提供的软件升级不造成本系统功能和性能的下降，并向招标方提供相应的新版本技术说明及相关技术文档。

(5) 电子邮件服务

我公司设有售后服务专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向我公司售后服务人员咨询系统建设、运行过程中遇到的技术问题和意见，售后服务人员分别于每天 8:00-18:00 收取邮件，并保证在最短时间内予以答复。

(6) 远程维护服务

当系统出现故障时，我公司售后服务工程师通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统，与现场工程师密切配合，对系统进行故障诊断和故障排除。

(7) 服务文档



我公司定期向用户发送有关产品和技术的最新文档和资料，介绍有关技术的最新发展趋势。

2、售后服务方式

(1) 电话/传真技术服务

我公司设有北京及各个分支机构的 7×24 小时现场技术支持和售后服务热线电话，并将我公司现场工程师和各分支机构售后服务工程师的手机号码发给用户，用户可以随时拨打服务热线电话和售后服务工程师手机，进行故障申报、技术咨询或对我们的工作提出意见和建议，我公司将解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

我公司技术支持和售后服务热线：

电话：13811390090

传真：010-62526890

邮箱：cuiyue@czkj1010.com

(2) 现场技术服务

当系统出现故障时，我公司现场工程师，立即在现场对系统进行故障诊断，解决系统出现的问题，恢复系统正常运行。

(3) 定期巡查服务

质量保证期内，我公司承诺在质保期内每季度进行一次巡检。对用户的系统运行情况进行检查、优化，通过采取预防措施，对潜在的故障点进行分析诊断，达到预防目的。每次巡检后，我公司向用户提供《系统巡检报告》。同时，针对每次例行巡检的结果和平时的累积故障报告，我们每季度提供《系统故障统计分析报告》和《系统运维建议》，提供给用户评估维护工作的参考依据，帮助用户提高系统的维护水平。

(4) 电子邮件服务

我公司设有售后服务专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向我公司售后服务人员咨询系统建设、运行过程中遇到的技术问题和意见，售后服务人员分别于每天早上 8：30、中午 13：30、下午 5：00 收取邮件，并保证在最短时间内予以答复。

(5) 远程维护服务



当系统出现故障时,我公司售后服务工程师通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统,与现场工程师密切配合,对系统进行故障诊断和故障排除。

3、响应时间

在质量保证期间,我公司将指派一名售后服务工程师提供技术支持服务。

质保期内,对系统的运行、维护提供 7×24 小时实时技术支持。远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务,对于接到的用户技术咨询,将在 2 小时内(优于招标文件要求的 4 个小时)提出解决方案。其中现场响应自收到用户的服务请求起 4 小时内(优于招标文件要求的 8 个小时),指派技术人员赶赴现场完成故障处理恢复。遇到重大技术问题,我公司将及时组织有关技术专家进行会诊,并在 24 小时内采取相应措施以确保恢复系统的正常运行。

我公司提供所有系统问题的详细记录(包括但不限于记录原因、时间、是否解决、解决和响应时间、解决方案),我公司将该记录送交给招标方审核归档。如因我公司响应不及时而造成招标方任何损失,招标方有权按照相关条款进行索赔。

安全保密协议

本协议由下列各方于2020年6月20日在北京签署：

甲 方：北京市民政局

地 址：北京市工人体育场东路20号

法定代表人：李乃钧

乙 方：北京彩智科技有限公司

地 址：北京市海淀区中关村东路8号东升大厦A座四层24室

法定代表人：徐剑军

鉴于甲、乙双方于2020年6月20日就“互联网+政务服务”行政审批智能知识库及应用系统项目签订了《技术开发（委托）合同》（下称“合同”），合同生效之日起，在开发和运维过程中本协议一方已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中相关的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

一、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织开展工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全及信息安全。

二、乙方必须制定合理的措施对工作人员进行管理和思想教育，加强其保密意识和安全服务意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中可能获得的包括但不限于下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员信息、机构信息、财务资料以及尚未公开的有关政

府机关规划、调整等资料；

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络构架、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、技术文档及技术指标等；

三、其他保密信息：甲方的内部管理资料、财务资料；包括但不限于开发部署过程中获取的有关数据、流程、分析成果等；

四、其它甲方项目的保密信息。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 保密期限

本协议约定的保密义务期限为合同履行期间和合同终止之后伍年内。乙方及其技术人员按本条款规定承担保密义务，甲方对乙方的自有知识产权同样进行保密。

第四条 保密义务人

本协议项下的保密义务人为乙方及其技术人员。

第五条 保密义务

乙方保证对在开发部署工作过程中所获悉的保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

一、乙方有义务妥善保管甲方的保密信息，未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质进行复印、复制、仿造或带离甲方工作场所。当合同终止后，乙方应及时归还所保管和使用的甲方提供的所有保密信息。

二、乙方无关人员不能访问系统数据，必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制。管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

三、乙方不得利用项目工作之便刺探与本项目无关的秘密。对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、软件及相关信息等，乙方只能将其用于与项目有关的用途，而不能用于其他目的。

四、乙方应严守保密信息，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式或任何方式将该保密信息或其中的任何部分披露、透露、发布、传播、转移或遗失给其

他无关人员或任何第三方。更不能依据该保密信息,对任何第三方做出任何建议,或利用该保密信息为自己或任何第三方进行信息、技术的开发。

五、无论合同及本协议变更、解除或终止,合同及本协议中的保密条款继续有效,乙方应继续承担约定的保密义务,直到这些信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。

六、乙方如发现甲方保密信息被泄露或由于乙方的过失导致甲方的保密信息被泄露,乙方应立即采取有效措施防止泄露的进一步扩大,并及时向甲方报告相关情况。

七、乙方应事先向甲方提供其安全技术人员的名单和背景资料,在服务过程中,若乙方需要变更相关人员的,应获得甲方的同意。

八、乙方必须制定合理的措施对其安全工作人员进行管理和保密教育,加强其保密意识,确保其按照本协议的约定保守保密信息。

第六条 保密信息的移交

一、服务终止后,乙方应按照甲方的要求将在履行合同过程中接触到或涉及到的相关保密信息做相应的处理,比如采取返还、销毁或其他有效的方式进行处理。

二、当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时,乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可,乙方不得丢弃和自行处理该保密信息。

第七条 违约责任

一、乙方未履行本协议项下的任一条款即视为违约,违约方应按守约方的要求采取有效的补救措施,以防泄密范围的继续扩大。

二、乙方如违反合同及本协议中关于保密义务的约定,甲方有权单方终止合同,乙方除应按照合同总价款的10%向甲方支付违约金外,还应赔偿由此给甲方造成的全部损失,并按照国家及北京市有关法律法规的规定承担相应的法律责任。

三、乙方及其安全工作人员就安全保密义务向甲方承担连带责任。

第八条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议,甲、乙双方应协商解决,

协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 其他

一、本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

二、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。

三、本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行签订《补充协议》，《补充协议》与本协议具有同等的法律效力。

四、本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方：北京市民政局
(盖章)



法定代表人或授权代表 (签字):
日期: 2020年 6 月 20 日

乙方：北京彩智科技有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表 (签字):
日期: 2020年 6 月 20 日