

常州市公安局 RPA 机器人定制服务项目合同

项目名称：常州市公安局 RPA 机器人定制服务项目

甲方：常州市公安局

签订地点：常州市龙锦路 1588 号

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司 签订时间： 年 月 日

采购代理机构：江苏春为全过程工程咨询有限公司

根据江苏春为全过程工程咨询有限公司 2025 年 11 月 27 日进行的 JSZC-320400-JSCW-C2025-0103 号文件招标要求，甲、乙双方就乙方中标的常州市公安局 RPA 机器人定制服务项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

一、总则

乙方按甲方要求，为甲方提供的具体服务内容见下表：

序号	分项名称	数量	单位	单价 (元)	合价 (元)
1	高度复杂工作流 定制	13	项	42500	552500
2	中度复杂工作流 定制	9	项	20000	180000
3	轻度复杂工作流 定制	3	项	10000	30000
合计					762500

本合同金额为人民币大写：柒拾陆万贰仟伍佰元，小写：¥762500元。

项目的具体服务要求见招标文件。

二、合同文件

下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1.JSJC-320400-JSCW-C2025-0103 号招标文件。
- 2.乙方提交的投标文件。
- 3.乙方投标的其他资料及承诺。
- 4.评标记录。

三、质量保证

乙方所提供的服务必须符合 JSJC-320400-JSCW-C2025-0103 号招标文件、投标文件和国家有关标准的要求。

四、合同履行期限

自服务交付确认合格之日起一年。

五、付款方式

- 1.合同签订后 7 个工作日内支付合同金额的 30%；
- 2.完成全部 RPA 工作流定制服务，并经过甲方确认，7 个工作日内支付合同金额的 30%；
- 3.运维服务期满后，7 个工作日内根据服务情况支付剩余款项。

注：甲方每次按合同约定付款前，乙方均应向甲方出具正式、合法的发票，甲方收到发票后付款。

六、服务要求

1.服务内容

基于 RPA 设计器和调度器，针对 28 个业务场景 workflow（含新增的 3 个工作流）定制需求开展 RPA 机器人定制服务，实现工作流程中数据自动采集、规则判断、系统录入、结果反馈等功能。保障一屏展示 RPA 机器人整体质态，包括总体执行情况、机器情况、各单位机器情况、各台机器实时运行情况；实时任务展示、任务执行情况、单位执行任务统计、任务机器统计；机器运行异常行为检测情况等信息。保障不同层级单位权限人员进入系统后查看不同权限下的相关信息展示。

3.机器人管理服务

3.1 任务管理服务

提供机器人任务的下发、自动分发，任务的分类管理，监测全量各类任务的实时运行情况服务，包括任务执行状态、最新执行任务、最新执行时间以及任务分配执行机器、所属单位、关联执行证书等相关信息，同时可查看任务的执行记录。

3.2 证书账号管理服务

提供机器人需求的证书账号管理服务，支持证书账号的新增、修改、删除功能，支持多条件组合检索。

3.3 证书账号权限管理服务

提供证书账号的可视化便捷权限管理服务。

3.4 机器人管理服务

提供机器人的管理服务，实时监测机器人当前状态和宿主机器运行情况等。

3.5 执行记录管理服务

提供实时查看执行记录，对异常执行的情况进行预警服务。

3.6 接口管理服务

提供与第三方平台的对接服务，包括任务的下发、任务取消、任务状态反馈、任务结果数据反馈等各类业务流程的对接；提供对外接口的统一管理以及对接口权限的动态管理服务。

3.7 账号绑定页面服务

保障机器通过绑定页面，快速切换证书及账号，随时切换可执行任务，并可快速完成证书信息注册及入库。

3.8 优先级分配服务

保障机器在被分配多种同类或不同类任务时，可动态按照优先级执行可做任务。

3.9 动态调配机器服务

保障机器资源动态调配，当任务量激增时，可快速增加执行机器。

4.运行异常监测分析服务

4.1 异常任务监测分析模型

提供对同一任务多次执行失败的监测与分析展示服务。

4.2 异常离线监测分析模型

提供对应在线而未在线的客户端机器进行监测与分析服务。

4.3 账号异常监测分析模型

提供对正常在线使用的机器未绑定账号的异常情况监测与分析服务。

4.4 导出审核异常检测分析模型

提供对执行重要的自循环任务的客户端机器长时间未做任务进行监测与分析服务。

4.5 执行任务异常监测分析模型

提供对连续执行多次任务未成功客户端机器进行监测与分析服务。

4.6 未执行异常监测分析模型

提供对所有执行循环任务的客户端机器未做任务进行监测与分析服务。

5.运行异常处置服务

5.1 任务失败自动重发处置服务

提供任务多次自动校验重发服务，定时校验任务状态为进行中且任务开始时间距离当前时间比较久的任务数据，认定此次任务运行失败，重新下发。

5.2 人机共同执行任务校验处置服务

针对预警类任务，提供已下发未做任务定时校验服务，将任务执行情

况与应用平台数据进行比对，如果人工已完成，则直接结束任务。

5.3 任务核实自动下发处置服务

提供任务下发自动校验服务，通过校验确定任务是否符合派发条件、符合则自动下发开展下一级任务。

5.4 任务执行完成校验处置服务

提供已成功任务自动校验服务，通过应用平台信息查询，确定任务是否已完成，如果任务未完成，则重做该任务。

6.平台对接服务

提供平台对接服务，对接合成侦查平台、超融合等第三方平台，下发各类任务数据，保障任务执行结果数据推送。

7.技术要求

7.1 性能指标: 定制设计需提供切实可行的负载均衡和冗余容错配置，系统可用率达到 99.9%，避免影响业务连续性的单点故障出现。单流程机器人运行准确率 $\geq 99.5\%$ ；机器人运行时，主机 CPU 占用率 $\leq 60\%$ ，内存占用 $\leq 2G$ ；流程运行耗时较人工操作缩短 $\geq 10\%$ 。

7.2 安全性要求: RPA 机器人需具备操作日志审计功能(记录操作人、操作时间、操作内容)；敏感数据(如账号密码、警员信息)需采用加密存储；支持与甲方现有“统一用户鉴权体系”对接，实现机器人操作权限的精细化管控。

7.3 扩展性要求: 开发架构需具备可扩展性，后续新增同类业务流程时，可基于现有框架快速迭代开发；支持 RPA 机器人运行数据与甲方数据中台/BI 系统对接，实现自动化效果可视化分析。

7.4 兼容性要求：机器人支持 IE 8 及以上版本，Chrome、FireFox、Edge、奇安信等主流浏览器；能够兼容业界公共的协议和标准接口（WebService、FTP、SYSLOG、RMI、JDBC、ODBC 等），支持对服务器、机器人相关功能的 API 进行开放以与外部系统进行交互；支持对各种 B/S、C/S 架构进行操作，支持对 Java、.NET、PB 等架构的程序进行操作；系统能通过接口快速与已有的人工智能系统、统一身份认证平台、文本文件等进行系统集成，具有良好的兼容性。

7.5 数据库支持：支持扩展 mysql、oracle、sqlserver 等主流商业数据库。

7.6 跨网运行支持：具备跨网的任务下发、任务自动分配、结果自动回流等全流程闭环能力。

7.7 防封堵支持：机器人具备拟人模式能力，可模拟人的行为轨迹操作鼠标键盘，能有效规避第三方系统的封堵机制。

7.8 升级维护：升级维护操作不会影响业务正常使用；支持版本持续迭代升级，在上线之后依然能够不断跟踪业界领先技术，将之更新到线上，使得线上服务始终与最新技术保持同步。

8.技术方案要求

8.1 乙方应根据甲方的采购需求提供完整的技术方案、项目建设管理的实施计划、系统正常运行所需的硬件环境和配置标准建议方案、验收方案。

8.2 甲方与乙方共同合作开发的软件部分，甲方享有知识产权。

8.3 乙方要详细叙述系统建设技术方案，重点应说明：

(1) 系统实施步骤、要点、系统运行使用流程与需要向甲方提供的证明文件内容、工期时间表、开发人员清单等;

(2) 提供服务项目清单及自身服务承诺及特色(包括服务周期时间、费用和优势等);

(3) 针对我市公安应用系统的特点, 提出系统实施及其优化解决方案;

(4) 建立项目经理人制度。

8.4 乙方必须保证对本项目需求、系统技术、数据及产品的保密, 并保证所提供软件产品的使用不侵犯他人的合法权益, 如因此发生法律纠纷, 乙方承担发生的一切法律责任和费用。

9. 实施要求

9.1 在签订合同后, 乙方须与甲方进行对接, 根据甲方应用需求在签订合同后 180 天内完成本项目全部 RPA 工作流定制服务, 通过验收交付并保证正常运行。

9.2 对于涉及互联网相关平台的工作流定制, 服务期内以上定制服务运行所需的互联网社交平台数据资源获取账号、VPN 线路由乙方提供。

9.3 系统验收合格前, 乙方应维持不少于 1 名开发人员常驻现场, 人员须经甲方认可, 并遵守甲方相关工作规定。开发设备由乙方提供, 存储介质不返还。

9.4 本项目自服务交付确认合格之日起, 乙方需为本项目建设的内容提供不少于 3 年的免费升级和维护服务。在运维期内, 乙方应提供 7*24 小时电话技术支持, 保证系统 7*24 不间断的稳定正常运行并提供及时维

护，甲方发现故障向乙方通报后，乙方必须及时派出相应资质的技术人员进行现场维护。具体要求：

(1) 故障响应时间应小于 30 分钟，到达现场时间应小于 2 个小时。按照故障程度，一般故障 4 小时修复，重大故障 24 小时内修复。

(2) 故障抢修过程中，经现场诊断评估 24 小时内无法修复的，必须在发现故障后立即向甲方口头报告、在发现故障后 5 小时内向甲方递交书面报告，报告内容包括故障基本情况、解决方案。经甲方审核通过后限期抢修，抢修结束经甲方核查确认，签字留档，并作为运维服务的考核依据。

9.5 乙方应提供书面的技术服务承诺，明确不限定制服务运行所需终端授权数量。未经甲方同意，乙方不得向外单位提供本项目相关的定制服务流程信息。

9.6 乙方对定制服务开发运维相关技术人员必须进行相关安全保密教育，签订保密协议，有履行保密的责任和义务。驻场开发人员必须服从甲方的管理，包括工作时间、工作安排，严格执行请销假制度，其调整更换必须经甲方同意；根据工作需要，其在市区内的差旅费用由乙方统一支付。

10.培训和售后服务要求

10.1 培训要求

(1) 乙方应免费提供甲方人员对系统的维护和操作的相关技术培训，分领导培训、软件开发人员培训、骨干教员培训、系统前台办公操作培训等几个层次。

(2) 培训内容须足够学员能有效使用本系统资源，培训形式由甲方和乙方商定。必须充分考虑到甲方现有系统管理人员实际水平，提出详细

的培训方案,以达到现有系统管理人员能够独立进行系统管理,熟练使用,具有一般的故障处理及日常测试维护的能力。

对上述的培训要求,乙方须提供详细的培训方案。

10.2 技术支持

乙方必须提供技术支持,如系统使用过程中发生故障,乙方应在接到甲方请求服务电话后 1 小时内予以响应,技术人员必须在 4 小时内恢复使用,8 小时内完全修复,否则甲方将自行采取必要的措施,由此产生的风险和费用应由乙方承担。

10.3 售后服务要求

(1) 乙方必须提供技术后援支持。技术支持的方式包括:电话技术服务、现场技术服务、定期巡查服务、技术升级服务等。

(2) 乙方应提供书面的技术服务承诺,明确售后服务的服务方式、范围、内容及费用。

11.数据安全要求

11.1 乙方应加强对驻场人员的安全保密教育,严格遵守甲方数据安全相关管理相关要求,严禁出现以下行为:

(1) 严禁“一机两用”、网络违规互联,违者一律先断网、查扣涉事设备,再依规严肃处理。

(2) 严禁越权查询警务信息、公民个人信息或利用公安信息系统从事与工作无关的事项,违者一律取消或限制授权,依规严肃处理。

(3) 严禁私自下载、拷贝、传输或在互联网留存警务数据,违者一律先查扣数据和设备,控制扩散范围,再依规依法严肃处理。

(4) 严禁泄露、传播或未经批准对外提供警务工作秘密和公民个人隐私等不应对外公开的信息，违者一律按照失泄密依规依法严肃处理。

(5) 严禁未经批准摄录涉及警务信息的显示设备、公开宣传或与无关人员谈论警务信息系统及数据、利用非警用通信工具传输警务数据或交流具体警务工作内容，违者一律按照失泄密依规严肃处理。

(6) 严禁未经批准或以虚假证明材料进行数据增删改操作，违者一律依规严肃处理。

(7) 严禁向无关人员提供警务信息系统、数据库的账号密码或使用授权，因工作需要提供给技术开发维护单位和人员的，必须严格履行审批手续，全程纳入监管，违者一律依规严肃追究建设管理单位和授权人的责任。

(8) 严禁警务信息系统、数据库未落实必要安全防护措施或未建立全量日志留存机制就上网运行，违者一律严肃处理。

(9) 严禁在警务信息系统中预留系统后门、植入病毒木马或擅自扫描、探测、入侵公安信息网及信息系统、数据库，违者一律按照破坏计算机信息系统或非法获取计算机信息系统数据依法严肃处理。

11.2 根据市局规定，技术开发维护单位和人员违反上述规定的，一律纳入“黑名单”，不得参与公安信息化项目建设；违反上述规定造成严重后果构成犯罪的，依法追究刑事责任。

12.安全保密要求

12.1 乙方须与甲方签订安全保密协议，落实公安网络安全及信息保密的各项规定。

12.2 乙方应做好文档资料（含电子文档资料）的管理工作，不得向第三方透露涉及本项目线路、机房、点位、业务等内容。

12.3 未经甲方允许，乙方向第三方提供（直接、间接、口头或书面等形式）涉及保密内容的行为均属泄密，将追究乙方责任。

12.4 乙方不得有其他任何危害公安信息安全的行为。

12.5 公安业务系统数据属于公安秘密，乙方应当严格遵守相关规定，严禁泄漏公安秘密，未经甲方确认，乙方公司人员不得对甲方业务系统作任何操作，参与本项目人员必须做到以下几点：

（1）只在规定的区域实行规定的工作，不得进入与之无关的工作区域；

（2）不得在机房设备上建立与工作无关的网站、网页和服务；不得在设备中传输、粘贴有害信息或与工作无关的信息；

（3）不得擅自对设备进行扫描、探测和入侵信息系统；

（4）不得对工作信息和资源越权访问、违规使用；

（5）不得私自允许他人接触和使用机房设备；

（6）严禁将工作用设备和文件带离机房；

（7）未经机房管理部门同意，严禁以任何方式和介质拷贝服务器上的任何信息及项目中涉及的信息；

（8）对工作中接触到的信息做到保密。

七、安全责任

合同有效期内，由乙方服务不到位造成的安全事件由乙方承担安全责任。

八、违约责任

1.如果甲方延期付款或者未尽配合义务，乙方不承担由此引起的项目建设工作的损失与责任，工期顺延。

2.乙方逾期交付，应向甲方支付违约金，迟延履行违约金以合同总额每日万分之五计算。逾期履行超过十天，应当以合同总额5%向甲方支付违约金。违约方支付违约金后，甲方仍有权要求继续履行合同。

3.乙方实施过程中出现责任事故，导致甲方系统瘫痪或者数据丢失的，由乙方承担事故全部损失并处以不低于合同总额5%的罚款。

4.保修期内乙方如果不能在合同规定的时间内做出反应和修复故障，每超出1天按合同总价的万分之五计算违约金。

九、不可抗力

1.在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应在不可抗力影响消失后10个工作日内通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况甲乙双方不承担合同有关逾期违约责任。

2.不可抗力影响时间持续30日以上时，甲乙双方均可以单方面解除合同，并书面通知对方。

3.本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

十、合同纠纷处理

1.凡涉及本合同或因执行本合同而发生的一切争执，应通过协商解决。

2.如果协商不能解决，则向常州市新北区人民法院提起诉讼。

3.争议在处理过程中，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分将继续执行。

4.如需修改或补充合同内容，应经甲、乙双方协商一致，共同签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

5.除甲方事先书面同意外，乙方不得转让任何其应履行的合同义务。

6.乙方应遵守甲方有关保密规定，并签订保密协议，不得在未经甲方同意的前提下，透露技术图纸资料等相关信息。

7.本合同未尽事宜，按中华人民共和国现行有关法律法规执行。

十一、合同生效

本合同经双方盖章签字后生效，如有变动，必须经双方协商一致后，方可更改。本合同一式伍份，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构壹份。

其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

(此页无正文)

甲方：单位名称（章）：常州市公安局

单位地址：常州市龙锦路 1588 号

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

电 话：



乙方：单位名称（章）：江苏移动信息系统集成有限公司

单位地址：南京市虎踞路 59 号

法定代表人：张海忠

委托代理人：

经办人：徐臻

电 话：13906111265

开户银行：中国银行南京云锦路支行

银行帐号：479361758530

