合同编号：JSCZE2600648CGN00

常州市政府采购合同（服务）

项目名称：2026年常州市城市管理局维护服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0556

甲方：（买方）常州市城市管理局

乙方：（卖方）中电鸿信信息科技有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心2026年常州市城市管理局维护服务项目（采购编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0556）项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：2026年常州市城市管理局维护服务项目

1.2 履行时间（期限）：合同签订后1年

1.3 履行地点：常州

1.4 履行方式：维护服务

乙方为甲方提供7*24小时故障受理的电话响应，以及7*8小时上门服务，乙方在接到甲方报障电话后，1小时内响应，2小时内到现场，6小时内修复（设备损坏类的经甲方认可后可延长修复时间）。

乙方应按本合同约定的规范和标准向甲方客户提供维保服务。

乙方保证指派拥有丰富经验、熟悉网络系统及其设备和软硬件、具有独立处理相关技术问题能力的资深工程师为甲方提供 本合同规定的服务。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：捌拾壹万壹仟 圆（811000元）人民币。

2.2 合同服务期内，乙方向甲方提供约定的服务，其费用均包含在合同金额中，甲方不需另行承担费用。

2.3 合同服务期内，若甲方需要乙方提供合同约定范围外的相关服务或变更服务时，由甲方承担费用，费用金额由甲乙双方根据增加或变更的服务内容协商约定，乙方给予适当的优惠。

2.4 甲方变更系统环境和现场时，至少应提前一个月通知乙方，因此给乙方增加的服务支出由甲方另行承担。因甲方变更系统环境或现场造成的产生的任何故障或损失由甲方自行承担，不在本合同金额范围内。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同

JSCZE2600648CGN00

条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、双方权利义务

4.1 甲方权利义务

（1）甲方有权要求乙方为本合同和附件清单中所列出的运维系统中的软硬件提供约定的运维服务。

（2）甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进。

（3）甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足技术服务的需要时，经过与乙方核实确认后，有权要求乙方替换合格的服务人员。

（4）在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等。

（5）运维系统中的软硬件系统运行环境应当符合相关软硬件说明书及其他技术文件要求的机房环境，该环境要求包括但不限于供电、温度、湿度等多方面的要求，对于因甲方机房环境不符而造成的故障或损坏，不在乙方服务范围之内，由甲方对其损失承担责任。

（6）甲方不能自行调整或拆卸服务系统内的硬件，不自行更改系统软件设置。若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。因甲方自行调整或拆卸服务系统内的硬件或自行更改系统软件而造成的系统、软硬件故障或损坏的，由甲方自行承担费用及责任。如甲方需在系统中新装板卡、硬板等附属设备，则此附属物由甲方提供、安装，乙方对新增的设备系统故障无解决义务。

（7）甲方应保证系统中的软硬件在服务期开始时健康状态是良好的，如存在故障甲方另行支付乙方单次运维服务费，单次运维服务费用根据实际情况另行计算。

（8）经甲、乙双方检测确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于甲方工作人员未按照操作说明书要求引起，乙方可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由甲方另行承担。

（9）对于设备系统厂商不公开的工具、代码（激活码）、程序，如在本合同约定的服务中需要使用，甲方应负责提供。

（10）如在本合同约定的系统服务中，需使用产品参考手册，命令行手册，使用指南等厂商文件，乙方可配合提供电子文档。如需纸质文档，甲方负责提供。

（11）甲方应当按照本合同的约定按时向乙方支付服务费。

（12）本合同有效期及合同期限结束后一年内，甲方不得以自己的名义或借用其他任何第三方的名义，聘请、雇佣或以其他方式使用乙方在职员工，或聘请、雇佣或以其他方式使用从乙方离职期限不满 1 年的、与乙方签署过保密合同或竞业禁止承诺的离职人员。

4.2 乙方权利义务

JSCZE2600648CGN00

（1）乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供合格的服务，保障甲方系统稳定运行。

（2）乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。

（3）乙方定期对甲方运维系统进行预防性检查，并向甲方提供检测报告。

（4）乙方对服务过程中的技术文档应妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

（5）乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，提高服务质量。

（6）乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理。

五、知识产权

5.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

甲方保证项目服务过程中提交乙方信息、资料的真实性、完整性。因甲方提供的信息资料有误或不完整造成的系统、软硬件故障，由甲方自行承担相关费用及责任。甲方保证项目服务过程中提交乙方信息、资料不侵犯任何人的任何权利。因甲方提交乙方信息、资料违法、违规或构成侵犯他人权利而引起行政处罚、索赔或诉讼，则甲方应承担全部责任，并赔偿乙方由此遭受的一切损失；如发生乙方先行赔付之情形，甲方应在收到乙方书面通知后[十]日内，将乙方赔付的等额款项付至乙方，并承担因此造成的乙方的其他一切损失。

5.2 在服务过程中接受技术资料的一方承认提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权。

六、产权担保

6.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

七、履约保证金

本项目(不收取)履约保证金。

7.1 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的 5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

7.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

7.2.1 履约保证金退还方式：/

7.2.2 履约保证金退还时间：/

JSCZE2600648CGN00

7.2.3 履约保证金退还条件：/

7.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

八、合同转包或分包

8.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

8.2 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

九、合同款项支付

9.1 分期付款：2026 年 6 月支付本合同总金额的 50%；2026 年 11 月支付本合同总金额的 40%；服务期结束后根据履约情况支付本合同总金额的尾款 10%。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

9.2 最终费用支付参考维护服务考核办法（详见附件）得分：若当年年度考核平均分大于或等于 95 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 95 分，则支付维保费用=年年度考核平均分/100*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。

9.3 本合同费用总额的所有支付由甲方以[银行转账]（银行转账、电汇、支票等方式）付至乙方。甲乙双方银行账户信息和纳税人信息如下：

甲方信息如下：

开户行：工行常州府琛花园分理处

户名：常州市城市管理局

账号：1105021929219501620

纳税人识别号/统一社会信用代码：11320400014109517E

乙方信息如下：

开户行：中国建设银行股份有限公司南京湖北路支行

户名：中电鸿信信息科技有限公司

账号：32001881436059000588

纳税人识别号/统一社会信用代码：91320000668382125D

十、税费

10.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、项目验收

11.1 甲方依合同组织履约验收工作。

11.2 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依合同及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十二、违约责任

JSCZE2600648CGN00

12.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 0.1%的违约金。

12.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额千分之一每日向乙方支付违约金。

12.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 0.1%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

12.5 如乙方违反《技术服务规范书》的操作规定造成甲方系统信息数据问题，则乙方应承担甲方的直接经济损失。除此之外出现甲方数据问题，乙方不承担责任。

十三、不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成、由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其它

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执两份。

15.4 本合同的任何变更、修改、增补，需经双方签署书面补充合同方为有效。根据变更要求的范围和复杂程度，甲、乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商。经双方授权代表对变更事项进行确认后，将签署相应的《补充合同》或《更改备忘录》。经双方授权代表签字并双方盖章后的《补充合同》或《更改备忘录》将作为本合同的有效附件和执行变更的依据。

15.5 合同任何一方未得到对方同意前，不得向第三方转让或转移本合同的权利、义务。

15.6 本合同的任何条款如经司法机关判定无效或不可执行，不应影响本合

JSCZE2600648CGN00

同其他条款或规定的效力或可执行性。

15.7 本合同有效期满前一个月内甲乙双方可以就续签合同进行磋商，续约时双方的权利义务以续签的合同约定为准。

15.8 未得到本合同它方的书面许可，各方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿它方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对它方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.9 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和合同。

15.10 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

15.11 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。如使用挂号信件或特快专递方式，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

双方联系信息：

甲方：常州市城市管理局

地　址：常州市龙城大道 1280 号 2-A-1、2 楼

联系人：杨鼎新

电　话：13921239092

电子邮件：laoba6065@126.com

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

地　址：南京市玄武大道 699-1 号

联系人：何晓帆

电　话：18015027600

电子邮件：v_hexiaofan.js@chinatelecom.cn

15.12 任何一方通讯地址、住址、电话或传真号发生变更，应在变更后 7 日内书面通知其他各方。

15.13 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，如本合同附件与本合同正文有不一致之处，以[合同正文]的规定为准。

本合同附件有：

附件一 服务内容

JSCZE2600648CGN00

附件二 维保服务考核办法

附件三. 信息数据保密协议

附件四. 外包网络安全协议

甲方：常州市城市管理局

地址：常州市龙城大道 1280 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

地址：南京市玄武大道 699-1 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026年 1月 13日

JSCZE2600648CGN00

附件一 服务内容

1 硬件维护：相关网络、VPN 线路、弱电系统维护服务。详见采购清单。

序号	服务名称	服务内容	单位	数量	备注
1	机房无忧	机房无忧	套	1	
2	平台网络及安全设备子系统	核心交换机	台	2	华三 LS-7510E
4		核心防火墙	台	2	启明星辰 天清汉马 USG2000C
5		漏洞扫描系统	台	1	启明星辰 天镜脆弱漏洞扫描
6		网闸（百兆）	台	1	天行网安 TG6000
7		网闸（千兆）	台	1	天行网安 TG8000
8		入侵防御设备	台	2	启明星辰 天清入侵 NDP1000
9	弱电子系统	市城管局芦墅路办公区机房及弱电子系统	套	1	
10		市城管局芦墅路办公区大金空调	套	1	

2 软件维护：常州市城市综合管理服务平台一期、常州市城市综合管理服务平台二期、常州市城市综合管理服务平台三期项目运行维护及相关数据服务；包括但不限于业务系统例行检查、业务系统服务器例行检查、业务系统例行升级、数据库定期巡检、业务系统问题排查及解决、其他服务定期巡检、系统安全维护、服务器加固、业务软件加固、业务数据加固、三方系统对接、数据对接、环境适配支持等。

序号	服务名称	服务内容	单位	数量
一、常规运维				
1	业务系统例行检查	包含对业务系统功能清单范围内的需求实现和 BUG 优化，无更新内容时保证每月一次的业务系统运行情况检查	套	1
2	业务系统服务器例行检查	每周一次检查服务器的负载和存储情况，及时删除不必要的日志记录	套	1
3	业务系统例行升级	当交付客户的产品发生更新时，告知客户并对产品进行更新	套	1
4	数据库定期巡检	每周一次检查数据库服务器表空间的使用情况，确保数据库正常	套	1

JSCZE2600648CGN00

5	业务系统问题排查及解决	当业务系统发生问题时及时响应，并对发生的问题进行问题的定位并排查，并公布调查结论及相应处置方案，如软件系统发生问题则对软件问题进行修复，如非软件问题协调外部力量解决	套	1
6	其他服务定期巡检	第三方系统对接、微信、APP、网站、FTP、报表系统、支撑系统不定期巡检，数据上报情况核对	套	1
二、非常规运维				
1	重大活动例行检查	在重大活动前对整个系统的运行情况进行检查，评估系统状态并告知	套	1
2	重要节假日例行检查	在重大节假日前对整个系统的运行情况进行检查，评估系统状态并告知	套	1
三、系统安全与加固			套	1
1	系统安全维护	实时跟进系统安全情况，当业务系统采用的相关组件出现安全风险时对组件的安全风险进行评估，并对对系统的安全问题进行修复	套	1
四、三方系统对接和数据对接升级维护				
1	三方系统对接	根据运维过程中业务的发展对三方系统的对接进行优化，配合协调三方系统对接	套	1
2	数据对接	根据运维过程中业务的发展对数据对接进行优化，配合协调数据对接	套	1
五、业务发展				
1	优化需求	根据运维过程实际情况对客户提出的涉及受理、管理、绩效考核等各类优化需求，根据实际工作进展及时优化升级	套	1

JSCZE2600648CGN00

	业务调整	根据运维过程实际情况对客户提出的业务需求进行调整，适应客户业务发展需要	套	1
六、系统运行监测				
1	服务器监测	实时监控业务系统部署服务器资源，当业务系统使用的相关服务器资源出现异常时进行预警	套	1
七、第三方数据服务				
1	高德地图数据服务	高德地图数据服务	套	1
2	城管舆情数据服务	城管舆情数据服务	套	1

3 VPN 专线服务内容：提供常州市城市管理局 vpn 及互联网专线，共计 2 条线路服务。详见采购清单。

序号	服务名称	服务内容	单位	数量
1	政务网专线	1000M，政务网专线服务，1 年费用	条	1
2	互联网专线	1000M，互联网专线服务，1 年费用	条	1

JSCZE2600648CGN00

附件二 维护服务考核办法

维护服务考核办法

一、考核周期

硬件部分：

1、季度巡检及问题处理情况由维护单位登记，城管进行确认，记录形成《网络机房巡检记录表》（见附表 1）。

2、巡检过程或城管方日常工作中发现需整改项，记录形成《问题整改报告单》（见附表 2），由维保单位进行处置。

3、每季度对维保内容进行考核。考核结果登记在《硬件维保季度考核评分表》（见附表 3）。

4、年度评价来源于该年度四个季度的评价，形成《硬件维保年度考核评分表》（见附表 4）

软件部分：

1、每月对平台稳定性、安全性、服务响应时间、工单及时流转、重大活动保障、服务沟通与协作等方面进行考核，由承建单位记录，形成文档，每月 10 号前提交乙方确认。每月度对维保内容进行考核。考核结果登记形成《软件维保月度考核评分表》（见附表 5）

2、年度评价来源于该年度内月度度的评价，形成《软件维保年度考核评分表》（见附表 6）

JSCZE2600648CGN00

二、考核组织

1、考核组：由常州市城市管理局人员组成。

2、考核周期：每月/季度对维保内容进行考核，月/季度检查时间为该维保月/季度内，由考核组不定期组织。

3、考核采取百分制，满分为100分。

三、考核运用

1、分数构成：考核采取百分制，满分为100分。低于60分为考核不合格。

2、考核周期：每季度对维保内容进行考核，季度检查时间为该维保季度内，由考核组不定期组织。

3、费用支付：若当年年度考核平均分大于或等于95分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于95分，则支付维保费用=年年度考核平均分/100*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于60分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。

4、退出机制：连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。

JSCZE2600648CGN00

附表 1

网络机房巡检记录表

网络机房位置：_____检查时间年：_____年____月____日____：_

网络设备类型：_____巡检工程师：_____审核：_____

一、机房环境

检查项	结　论	情况摘要	检查项	结　论	情况摘要
温度		（℃）	湿度		（%）
痕迹	正常口　异常 口		清洁	正常口　异常 口	
异响	正常口　异常 口		异味	正常口　异常 口	
对比配置文件	无变动口　有变动 口		情况摘要		

注：痕迹：地面、墙壁、天花板是否有裂痕、水渍，鼠患、蚁患、蟑螂活动的痕迹。

二、周边设备

检查项	固定资产代码	结　论	检查项	情况摘要
U P S		正常 口　异常 口	灯状态	
空　调		正常 口　异常 口	功 能	
电 池 组		正常 口　异常 口	电 压	（V）
消防器材		正常 口　异常 口	压 力	（%）

注：长期后备状态的 UPS 电源,每隔一个月,让其处于逆变器状态工作至少 2~5 分钟,以便激化 UPS 的蓄电池。

三、主要设备

检查项目说明				
针对机房功能及相关设备开展以下检测内容 服 务 器：1、日志 2、CPU、内存、缓存的利用率 3、上次重启时间及原因 4、热备份状态 路由交换设备：1、查看所有接口状态、PING 包测试. 2、查看日志有没有报错信息,并记录错误日志并根据日志提供信息查看对应的端口或者 IP 地址进行排错. 3、安全配置检查——SSH 服务、用户账号与口令安全 、SNMP 安全. 4、设备可靠性检修,流量发生器接入设备,双电源断接、关键冗余模块重新插拔,检查交换流量是否正常.				
序号	检查项固定资产代码	温　度	结　论	情况摘要
1		（℃）	正常 口　异常 口	
2		（℃）	正常 口　异常 口	
3		（℃）	正常 口　异常 口	
4		（℃）	正常 口　异常 口	
5		（℃）	正常 口　异常 口	
6		（℃）	正常 口　异常 口	
7		（℃）	正常 口　异常 口	
8		（℃）	正常 口　异常 口	
9		（℃）	正常 口　异常 口	
10		（℃）	正常 口　异常 口	
巡 检 员 意 见			审 核 人 意 见	

JSCZE2600648CGN00

附表 2

问题整改报告单

项目名称		项目编号	
用户名称		访问部门	
被访问人		服务人员	
委派人		访问日期	
问题来源	记录人：　　日期：		
访问类别	☐保养与维修　☐安装调试　☐征询　☐其他 _____		
工作内容			
处理结果			
用户意见	用户签章：　　日期：		
客户回访	☐满意　☐较满意　☐一般　☐不满意 备注： 回访人：　　日期：		
部门意见			

JSCZE2600648CGN00

合同编号：JSCZE2600648CGN00

审核人：	日期：	填表人：	日期：

附表 3

维保季度考核评分表						
序号	考核项目		考核标准	分值	扣分情况	备注
1	维保响应	维保响应时间要求： 1、一般故障：维保人员接到报修通知后应于 2 小时内赶到现场维修。 2、严重故障：维保人员接到报修通知后应于 1 小时内赶到现场维修。	未按要求到达现场的，一般故障每次扣 2 分，严重故障每次扣 3 分。	30		
2	故障修复	故障修复时间要求： 1、一般故障：维保人员需在到达现场后 2 小时内解决故障并恢复设备正常运行。 2、严重故障：维保人员需在到达现场后 24 小时内解决故障并恢复设备正常运行。 备注：备件供应消耗时间、人为损坏等原因的除外。	未按要求恢复设备正常运行的，一般故障每次扣 2 分，严重故障每次扣 3 分。	30		
3	计划执行	甲方每季度下达季度巡检计划，乙方必须严格按计划执行，并认真填写季度维保巡检情况，甲方将对该季度巡检计划的执行情况、维保质量进行考核。备注：因特殊情况，该季度个别对象无法进行维保的，需由甲方确认。	未按计划实施维保的，每项扣 3 分，维保质量不符合要求的，每项扣 2 分。	10		
		在考核周期内将不定期对维保质量进行的抽查、考核。	发现不符合要求的，每项扣 2 分。	10		
4	文档资料	每季度巡检完成后，7 个工作日内将本季度的维保巡检记录、问题整改报告单等材料移交给城管放考核小组。	未按照要求提交的，每次扣 3 分；未按时间节点提交的，每次扣 3 分。	15		
5	安全维保	维保人员应遵行《安全、环保管理协议》及其他安全管理的相关规定。	未按要求执行到位，每次扣 1 分。	5		

JSCZE2600648CGN00

最终得分			

附表 4

（）年度维保考核评分表				
季度				
	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
季度得分				
结果评价				
年度				
年度平均得分				
结果评价				
备注	1、分数构成：考核采取百分制，满分为 100 分。低于 60 分为考核不合格。 2、考核周期：每季度对维保内容进行考核，季度检查时间为该维保季度内，由考核组不定期组织。 3、费用支付：若当年年度考核平均分大于或等于 95 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 95 分，则支付维保费用=年年度考核平均分/100*维保合同金额；若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。 4、退出机制：连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。			

JSCZE2600648CGN00

附表 5

（）年（）月份软件维保考核评分表				
考核指标	问题类型	考核标准	扣分	备注
平台稳定性	系统崩溃	每月超时 3 次，每次扣 2 分		
	非人为原因故障	每次扣 2 分		
平台安全性	数据泄露	根据泄露内容和程度，扣 10-50 分		
	数据丢失	根据丢失内容和程度，扣 10-50 分		
服务响应时间	对系统及功能的故障、优化需求未及时响应或没有及时解决，标准详见运维服务总则。	未按时响应扣 2 分，未按时解决扣 5 分		
重大活动保障	未按要求提供重大活动保障，或在保障过程中造成丙方损失	未按要求提供保障扣 10 分；根据造成损失程度，扣 10-50 分，并承担相应经济损失。		
服务沟通与协作	未按要求提供服务，未按时提供运维反馈情况，未及时提供运维文档的	每次扣 1 分		
	与用户发生纠纷	每次扣 2 分，造成不良影响的酌情扣除 2-5 分并消除影响		
月度得分				

JSCZE2600648CGN00

附表 6

（）年度软件维保考核评分表								
月份								
月度得分								
结果评价								
年度								
年度平均得分								
结果评价								
备注	1、费用支付：若当年年度考核平均分大于或等于 95 分，则支付全部维保费用；若当年年度考核平均分低于 95 分，则支付维保费用=年年度考核平均分/100*维保合同金额;若当年年度考核平均分低于 60 分，则视为不合格，不再支付合同剩余款项。 2、退出机制：连续两个季度考核评分或年度考核平均分不合格，则维保合同终止。							

JSCZE2600648CGN00

附件三.信息数据保密协议

信息数据保密协议

甲方： 常州市城市管理局

乙方： 中电鸿信信息科技有限公司

为加强甲方建设项目相关系统数据的安全保密管理，贯彻落实《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》、《中华人民共和国网络安全法》等有关法律法规，确保数据的安全保密，促进数据合法、有效利用，防止发生失泄密事件，防范非法使用行为，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（下称项目）等工作中的保密事宜达成如下协议。

一、保密信息

（一）在项目中所涉及的项目设计、图片、开发工具、流程图、工程设计图、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容（在项目中向社会公众提供信息公开和服务的图片、网页、信息数据不包含在内）；

（二）甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据、程序、用户名、口令和资料等；

（三）甲方在项目实施中涉及的业务及技术文档，包括方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据等；

（四）其他甲方合理认为，并告之乙方属于保密的内容。

二、保密范围

（一）甲方已有的技术秘密；

（二）甲方敏感信息和知识产权信息；

JSCZE2600648CGN00

（三）乙方持有的科研成果和技术秘密，经双方协商，乙方同意被甲方使用的。

三、保密条款

（一）乙方明确所接收的文件（包括电子和纸质）为甲方所有，甲方拥有以上文件的知识产权。乙方承认甲方在本协议规定的保密信息上的利益和一切有关的权利，乙方应当考虑甲方的利益对该信息予以妥善保存，防止有意或无意的泄漏；

（二）乙方应采取尽可能的措施对所有来自甲方的信息严格保密，包括执行有效的安全措施和操作规程。提供符合国家标准的产品和服务，不设置恶意程序；完善政务数据安全防护，制定应急预案，切实加强政务数据收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、销毁等全流程各环节安全管理，协助相关部门处理系统漏洞、病毒、网络攻击、网络入侵等安全风险。

（三）甲方为基础数据的管理和提供方，甲方拥有所有数据的全部所有权，乙方需在甲方的授权下使用数据。乙方承诺对甲方以书面、口头、电子文本、电子数据等方式提供的保密信息承担保密义务；

（四）乙方同意仅在为实施本项目时使用保密信息，绝不为与该项目无关的目的使用保密信息。严格落实政务信息系统相关开放性、兼容性标准和规范要求，绝不采用特定的技术架构、应用接口、数据格式；面向用户服务的互联网应用绝不与特定企业捆绑，相关服务绝不得仅提供唯一的互联网平台访问入口；

（五）未经甲方的事先书面批准，乙方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息和其中的任何部分，披露或透露给任何第三方（仅可向有知悉必要的乙方内部人员披露，同时仅为甲方项目所需使用）。乙方有义务妥善保管上述文件和数据，不得复制、泄漏或遗失。乙方亦不得依据甲方提供的任何保密信息，就任何问题，向任何第三方作出任何建议；

（六）乙方应严格履行数据安全责任和采取安全防护措施，绝不全部转包或

JSCZE2600648CGN00

将主体和关键部分分包，绝不将中标项目直接后向其他企业或个人转让。若乙方确有需要向第三方展示甲方数据信息及成果，需提前向甲方以一事一议的形式提交书面申请，由甲方签字盖章同意后方可施行。未经同意，严禁乙方将甲方数据向第三方展示。如有违反，乙方须承担全部后果，甲方有权向乙方追责；

（七）项目维护过程中，如因业务需要，乙方需采购第三方软件或软件服务的。乙方需以数据最小化为原则，明确数据范围及用途，并与第三方签订数据安全保密协议，确保甲方数据安全，在对数据安全的要求未实施适当的控制之前乙方不应向第三方以及外包服务提供权限进行数据的访问；

（八）乙方需加强自身保密意识及保密措施，从管理及技术方面保障甲方数据安全，对其员工进行必要的数据安全意识、技能培训和教育，使其满足工作要求，并与员工签订保密协议，约束监督员工，防止个别员工将甲方数据泄露。员工离岗或授权期满后应当按要求及时做好数据、文档、权限等资源移交收回工作；

（九）乙方的职员违背上述承诺，向第三方披露保密信息，或依据该等保密信息向第三方作出任何建议，都将被视为乙方违反本协议；

（十）项目完工初验时，乙方应向甲方移交系统、数据库、服务器等核心设备超级管理员权限、账号、密码。乙方应配合甲方做好管理员、审计员和安全员岗位的培训工作并留下操作手册、培训文档。乙方提供的竣工资料应尽量详尽，包含但不限于移交清单、竣工图纸、技术方案、项目试运行报告、项目测试报告、项目操作手册、项目测试报告、质量保证书、培训计划等。

（十一）甲方保留在甲方认为必要的情况下收回所提供的文件、数据及其使用权的权利，并对乙方参与项目开展常态化监督检查，加强各类服务终端安全的巡检、加固和防护，建立事前审核、时候追溯机制，预防、发现、处置各类数据安全风险隐患，确保数据安全事件可定责、可追溯。

四、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

JSCZE2600648CGN00

五、保密期限

（一）本协议的保密期限为5年；

（二）在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为；

（三）本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料和文件，但并不免除乙方的保密义务。

六、关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

七、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息甲方有权终止双方的合作项目，乙方应按合作项目金额作为违约金支付甲方，并按照有管辖权的人民法院认定的赔偿金额赔偿甲方遭到的其他损失，甲方有权进一步追究其一切相关法律责任。

八、其他事项

（一）本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决；

（二）本协议自甲、乙双方盖章之日起生效。

JSCZE2600648CGN00

合同编号：JSCZE2600648CGN00

甲方：（章）常州市城市管理局

乙方：（章）中电鸿信信息科技有限公司

JSCZE2600648CGN00

附件四. 外包网络安全协议

外包网络安全协议

甲方： 常州市城市管理局

乙方： 电鸿信信息科技有限公司

一、协议依据及类型要点

根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关法律法规及规范性文件的规定，甲(委托单位)、乙(承包单位)双方经协商一致，就②的服务项目(可选填：①建设信息系统或云平台<以下统称“信息平台”>;②运维信息平台；③检查、监测、测评信息平台；④采购使用云计算服务；⑤采用社会网络平台提供对公服务；⑥采用社会网络平台发布政务信息；⑦采用社会网络平台实施社会管理；⑧采用社会网络平台处理党政事务；⑨其他信息技术)(以下简称“本服务项目”),签订本网络安全协议。

二、甲方的权利和义务要点

1.本服务项目中产生的政务数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产(以下简称“外包数据资产”)归甲方所有并可以随时在相关法律法规规定的范围内访问、利用、支配，在服务项目终止时有权要求乙方销毁或转移相关数据资产。

2.甲方建立对本服务项目的常态化网络安全监督管理，有权采取随机抽查、派驻人员或委托第三方机构等方式，对本服务项目网络安全管理情况开展常态化检查评估，通报问题隐患，责令限期整改；乙方应配合检查并及时整改。

3.甲方应提供乙方必要的工作条件，并按照最小必要原则授予乙方提供服务所需的相应权限，授权期满后及时收回相关权限，乙方应予以协助配合，不得设置后门程序或者恶意程序。

JSCZF2600648CGN00

4.在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，且仅支付乙方相应服务期限内合理费用的 80%(注：划线部分自行协商确定);乙方应及时返还多收取的价款(如从履约保证金中扣除):

(1)乙方规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队以及企业信用等方面发生重大变化，可能造成本服务项目存在重大网络和数据安全风险的;

(2)乙方(含相关工作人员及委托服务的第三方)因涉嫌违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，正接受有关主管部门立案调查(乙方应主动告知甲方该情况)，甲方经评估后认为，乙方继续本服务项目可能存在重大网络和数据安全风险的;

(3)因乙方对服务合同中约定的网络和数据安全保护措施建设、使用不到位等，导致发生网络和数据安全事件，造成重大影响，或者产生网络和数据安全风险隐患被省级以上有关主管部门通报的;

(4)乙方违反本协议的约定、承诺或保证，尚未造成严重后果，甲方责令限期整改，乙方拒不整改或者整改不到位的。

5.在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，并要求乙方返还全部合同价款，同时追究乙方的法律责任；乙方应及时返还已收取的合同价款:

(1)在服务合同签订前的三年内，乙方因违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，受到过行政处罚、刑事处罚，或者仍在接受有关主管部门立案调查，但未主动告知甲方该信息的，被甲方通过其他方式获知的;

(2)乙方在本服务项目中的相关管理人员、操作运维人员经公安或国安部门背景审查存在问题，甲方要求乙方更换相关人员，乙方拒不更换的;

JSCZF260064GG100

(3)违反网络安全、数据安全和个人信息保护等相关法律法规，拒不按照甲方要求改正、补救的。

(4)违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规的规定，或者违反本协议的约定、承诺或保证，导致本服务项目发生重大网络和数据安全事件，或造成其他严重后果的。

三、乙方的权利和义务要点

1.在签订服务合同前，乙方应向甲方如实、完整提供其规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队、信用等级等经营管理信息，以及近三年因违反网络安全、数据安全和个人信息保护有关法律法规而受到约谈、行政处罚或刑事处罚等信息；未经乙方同意，甲方不得公开或向第三方提供相关信息。

2.乙方应当严格按照网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规、国家标准及政策文件的规定提供安全可靠的产品、平台或服务，确保网络系统运行安全及相关数据资产的保密性、完整性、可用性；对在服务过程中接触到的甲方工作信息及相关文件，应予以严格保护，不得对外提供、公开、泄露或利用。

3.乙方应建立相对独立的管理技术团队，具体提供服务的相关人员应为乙方正式员工，并指定网络安全负责人。

4.乙方不得转包合同任务；确需分包的，应报经甲方同意，并在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任，但不得对合同任务主体和关键部分进行分包。

5.乙方应严格按照法律法规规定及服务合同约定，收集、使用、存储、处理数据和个人信息。

6.乙方应采取必要技术措施防范甲方所属数据资产的泄露、流失和违规操作。

7.乙方应将政务数据与其他数据分开存储、处理，未经甲方同意，不得变更用途、

JSCZF2600642CG100

用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。

8.乙方在本服务项目中涉及采购相关产品和服务的，应当严格遵守如下规定要求：

(1)建设政务信息平台的，应当优先采用安全可信的软硬件产品；确无相关安全可信产品的，应当研究制定针对性措施防范安全风险；

(2)建设云平台的，应当选择供应链来源可靠的云平台管理软件、业务系统以及服务器 CPU、操作系统、数据库等；

(3)使用云计算服务(含 PaaS、IaaS、SaaS 等)的，应当按要求采用安全可信的云计算服务，并明确云服务商的网络和数据安全责任；

(4)使用商用密码的，应当符合国家密码管理规定。

9.乙方发现本服务项目中存在网络安全漏洞、缺陷或其他严重网络安全风险，应及时向甲方报告，或者直接向同级网信、公安部门报告；未经网信或公安部门同意，不得公开或向第三方提供。

10.乙方应严格落实相关开放性、兼容性标准和规范要求，优先采用通用系统解决方案，避免采用特定的技术架构、应用接口、数据格式等，确保系统的开放性和可移植性。

11.乙方发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变更，应提前向甲方报告。

12.乙方建设、运维的政务信息平台注册用户超过 100 万人或者涉及人民群众出行、教育、求职、医疗、缴费等重要业务，乙方应每年向甲方提交网络安全报告，报告至少包括网络安全管理、数据安全管理、平台关键软硬件安全、管理技术团队变化等情况。

13.乙方应建立外包服务项目安全管理工作规范，明确本单位及相关工作人员的网

JSCZF2600618CGN00

络安全责任，不断提升网络安全防护能力水平；定期组织本服务项目相关人员开展网络安全培训，规范安全操作规程，增强安全风险意识。

14.本服务项目终止时，乙方应配合甲方销毁或转移相关数据，并向甲方提供《网络安全承诺书》,承诺采取必要措施保证相关数据不可恢复，不私自留存、非法买卖或提供给第三方，不公开、披露、利用服务中知悉各类信息，否则乙方应承担一切法律责任。

15.因乙方提供外包服务导致甲方产品或服务存在安全隐患，乙方应采取有效措施予以补救，最大限度地降低影响范围。

16.乙方应积极配合网信、公安、审计、保密、密码管理等部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，如实、完整提供相关网络安全管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

四、违约责任要点

1.乙方违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，或者违反本协议的约定、承诺或保证的，甲方有权追究乙方责任，乙方应按服务合同总价款的 10%或人民币 1 万元的金额(以两者中较高的金额为准)向甲方支付违约金；如造成甲方损失的，乙方应当全额赔偿。

五、争议解决要点

本协议履行期间存在争议的，双方协商解决；无法协商的，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。守约方为解决争议所产生的各项费用(包括但不限于诉讼费、公证费、律师费、鉴定费、差旅费、保全费、担保费等)均由违约方承担。

六、协议期限要点

与服务合同起止期限相同，但相关法律法规规定的网络和数据安全责任义务不受

JSCZF260061218CGN00

该期限的限制。

甲方（盖公章）：常州市城市管理局

单位地址：常州龙城大道 1280 号

法人代表或委托代理人：

乙方（盖公章）：中电鸿信信息科技有限公司

单位地址：南京市玄武大道 699-1 号

法人代表或委托代理人：

JSCZE260006248CGN00