

常州市旅馆业治安管理系统维保服务合同

甲方：常州市公安局

签订地点：

乙方：常州大江网络工程有限公司

签订时间：2022年12月6日

采购代理机构：常州市政府采购中心 合同编号：

根据常州市政府采购中心 2022 年 11 月 11 日进行的常采竞磋 [2022]0121 号招标，甲、乙双方就乙方中标的常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目涉及的有关问题，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同：

第一条、前言

常州大江网络工程有限公司（乙方）作为项目开发商，向常州市公安局（甲方）提供的“常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目”的安装、调试、维护等服务。

本合同中如无特别说明，则“双方”是指甲方与乙方。

第二条、项目任务

常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目内容及资金情况：

序号	项目名称	内容说明	单价 (元)	数量	金额(元)
1	常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目	对互联网前端接入点软件故障排查排除、人脸系统维护,以及主控节点系统的维护、信息备案及部分系统功能优化等维护服务。	1174000	1	1174000
合计					1174000

本合同金额为人民币大写：壹佰壹拾柒万肆仟元整，小写：1174000元。

序号	维保类别	维保项目	数量(项)	金额(元)
1	后台维护	硬件环境维护	1	2000
2		远程巡检	1	2500
3		数据维护	1	14400
4		移机辅助服务	1	500
5		公安后台工作	1	40000
6		系统软件维护	1	1400
7	前端维护	硬件服务	1	80000
8		软件维护	1	456200
9		咨询及培训服务	1	16000
10		维护档案	1	20000
11		远程维护	1	73000
12	维护团队	驻场维护人员	4人	180000
		前端维护人员	8人	288000

项目的具体服务要求见采购代理机构的招标文件中项目需求。

第三条、项目范围与服务承诺

乙方负责为甲方提供的服务内容包括：

提供“常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目”的应用系统的运维服务；

(1) 驻场维护

驻场人数 4 人。

主要工作内容：

后台硬件环境维护：包括服务器操作系统故障、软件故障、网络服务故障等故障发现、错误隔离、故障分析、故障排除。服务器的安全漏洞、网页配置、内外网交换的配置。远程控制客户端，通过检查系统的运行日志，甄别攻击行为，进行防范。

后端系统模块维护：

定期对下列系统模块展示界面、代码等进行优化、升级。

旅客信息：国内旅客查询、重点地区人员入住情况（首次入住查询、首次入住统计）、人证核验管理（信息查询、上传统计、分局统计）。

旅馆管理：旅馆基础信息（旅馆从业人员）、无证旅馆管理、开业/停业（开业/停业审核、开业/停业申请）、旅馆记分（旅馆记分登记、旅馆记分审批、旅馆记分统计）、留宿洗浴场所（留宿洗浴场所监制、留宿洗浴场所统计）、旅馆自助机管理（申请/审核）。

旅馆等级管理：旅馆升级审批、旅馆等级查询、旅馆等级检查统计、警员与检查单位绑定、警员与单位临时绑定、警员管理。

旅馆全员考核：考核统计、考核详细、提线破案加分申请、提线破案加分申请、提线破案加分审核。

旅馆检查：旅馆检查、旅客检查、旅客流量统计、旅馆核查统计、旅馆检查统计、旅客检查统计、检查审核未通过统计。

旅馆实际店招核对：包括旅馆实际店招核对、旅馆实际店招

核对统计。

民宿管理：民宿信息（民宿单位管理、民宿修改审核）、民宿旅客管理（含港澳台和境外人员）、人证核验管理（信息查询、上传统计、分局统计）、重点地区人员入住情况（首次入住查询、首次入住统计）、民宿基础信息（民宿从业人员）、无证入住民宿管理、开业/停业（开业/停业审核、开业/停业申请）。

上传统计：上传审计、旅馆传送。

旅馆临控：布控管理、布控反馈。

报警管理：报警查询、报警统计、报警短信统计。

同环比统计：旅客核查数、旅馆处罚数、民警检查旅馆数量、旅馆新增停业注销同比、旅客流量总量同比环比。

数据监控：报警监控、人脸失败监控。

境外人员绿卡管理：境外人员登记查询、人证核验管理（信息查询、上传统计、分局统计）。

后端平台监测、功能优化：

下发各分局、旅馆前台通知通报，向省厅上传数据信息，布控各类犯罪活动人员、监测数据、接处警的指令发布、无证人员住宿比对、人脸图像的比对、民宿系统的数据监测。

各分局分类统计、布控报警、各警种需求数据的分析调研以及治安案件和刑事案件的预警分析等。

数据与旅馆、民宿 web 系统一致性监测，保证内网数据的准确性。

新冠疫情中高风险地区更新。

民宿管理系统功能完善，旅馆、民宿业人证识别功能优化完

善、数据校准，各类连锁酒店接口、调试。

网页、配置文件备份，对新服务器网页配置安装，将多个分散功能的工具集成进一个工具。

https+域名密文访问安全监测，其他功能模块的优化整合及等级化考核。

后端数据库整合、维护：

备份系统数据、恢复数据库系统、产生用户信息表并为信息表授权、保证系统数据安全等。

旅馆、民宿业新旧系统的对接、切换

在常州市局旅馆业治安管理系统完成新建后，承诺按要求对新旧系统数据的无缝对接和数据切换，对前、后台硬件设备的对接和功能切换，保证新老系统无缝对接成功。

(2) 前端维护

维护人数 8 人

主要工作：

硬件服务：

CA 证书的安装。CA 证书的申请、初始化、安装调试，控件的下载安装调试。

二代身份证阅读器、驱动、控件的安装调试。

人证核验设备的安装。人证核验设备驱动的安装、控件的安装、硬件设备的安装调试和优化。

手持终端的安装、注册、调试。

软件维护：

(一) 前端现场维护

软件升级、新系统安装、对前台操作员的业务培训。

外国人永久居住证控件的安装、调试、维护。

无证住宿的调试、维护。

民宿系统培训、系统调试维护。

问题数据登记旅馆的巡查。根据公安局要求对人像数据不合格或未上传旅馆必须上门服务，查清原因并上报情况。

旅馆管理：旅馆添加、房间数和床位数的设置。

国内旅客管理：旅客人证核验设置。

旅客健康跟踪：无法登记旅客入住期间体温等健康信息，需上门核查。

苏证通：苏证通设置调试。

港澳台管理：港澳台证件的调试、人证核验设置调试。

绿卡管理：绿卡旅客证件调试设置。

前台人员：旅馆前台操作人员管理设置。

用户管理：用户增加、删除设置。

单位信息：企业信用证号、特行证信息、法人信息、注册地址等添加、修改。

从业人员：旅馆从业人员入职、离职等操作。

读卡器管理：读卡器添加、旅馆读卡器关联添加、旅馆读卡器关联设置。

前端其他由系统导致无法正常显示和正常操作等问题，需上门排查维护。

（二）前端远程维护

系统定期升级：通过网页更新、远程更新包进行自动升级，

网上远程控制系统升级，电话协助系统升级。

驱动的安装、控件的安装：驱动、控件的自动安装，网上远程控制系统控件安装，电话协助控件安装。

国内旅客管理：网上远程控制或电话协助调试设置人证核验。

旅客健康跟踪：网上远程控制或电话协助设置解决无法登记旅客入住期间体温等健康信息。

苏证通：网上远程控制或电话协助调试设置苏证通。

港澳台管理：网上远程控制或电话协助调试设置港澳台证件、人证核验。

绿卡管理：网上远程控制或电话协助调试设置绿卡旅客证件。

前台人员：网上远程控制或电话协助调试设置旅馆前台操作人员管理。

从业人员：网上远程控制或电话协助旅馆从业人员入职、离职等操作。

咨询及培训服务：

在维保期内必须向用户提供 7×24 小时的产品保修服务，必要时提供技术专家支持；须根据用户需求，对旅馆业治安管理系统数据进行整理汇总等，对前台用户开展培训。

维护档案：

在维保服务期内应据实建立全面、细致的系统维护档案。

前端维护车辆配备：

进行前端硬件维护和前端软件现场维护，遇路程较远时，配备 3 辆专用汽车，保证维护工作的快速和及时性。

(3) 维保服务要求

根据常州市旅馆业治安管理系统的软硬件以及所组成的系统的维保服务要求，乙方须熟悉常州市旅馆业治安管理系统，在维保期内按照维保需求做好维护工作，并根据要求对旅馆、民宿业新旧系统的进行对接、切换。具体要求如下：

1.人员要求：针对本项目要求设立技术服务组，保证人员固定，至少配置后台驻场人员 4 人（数据分析工程师 1 人、系统优化 3 人），前端维护人员 8 人。

2.根据上级要求维护保障旅馆业治安管理系统数字证书登入稳定性。

3.驻场人员需要熟悉现有旅馆业治安管理系统，能实时解答各类使用过程中碰到的问题，能及时响应招标人要求完成维护工作；前端维护人员根据工作需要定期到前端接入单位进行硬件设备和软件系统的预防性检查与维护，排除系统的隐患，提高系统的安全性、可用性，提供服务报告，并对改善系统运行质量提出合理化建议。

乙方须承诺保持驻场工程师的连续性和稳定性。驻场工程师考核由甲方负责，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，在服务期内不得兼任其他项目的维护工作；驻场工程师根据工作需要，在市区内的差旅费用由乙方统一支付，调整更换必须甲方同意。

4.故障修复

主控节点排除故障服务：如主控节点设备或系统出现故障，必须在 2 小时之内赶赴现场排除故障。

接入点排除故障服务：如接入点出现故障，必须在 6 小时之

内赶赴现场或远程排除故障；

5.突发事件应急响应：必须提供 7×24 小时响应，紧急处理必须在 1 小时之内协同用户共同处理。

6.系统变更及优化：根据疫情防控要求，升级改造旅馆业治安管理系统，需保证旅馆业治安管理系统相关功能需求，且在在规定时间内无缝对接成功。对旅馆、民宿业新旧系统的无缝对接和数据切换，且在规定时间内无缝对接成功。

7.客户端现场服务：根据要求需对报修、问题数据旅馆上门服务，查清原因并上报情况。

8.咨询及培训服务：在维保期内必须向用户提供 7×24 小时的产品保修服务，必要时提供技术专家支持；须根据用户需求，对旅馆业治安管理系统数据进行整理汇总，并完成与其他系统的数据交互等，对前台用户开展培训。

9.维护档案：在维保服务期内应据实建立全面、细致的系统维护档案。

第四条、技术及业务要求

具体项目技术及业务要求详见附件《常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目服务方案》；

提供专业技术人员 7*24 小时的维护支持。

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。

提供主节点一般故障排除时间少于 2 小时、次节点故障排除时间少于 4 小时。

第五条、维保地点

系统维保地点为：旅馆业前台，公安局后台机房。

第六条、甲方权利和义务

甲方权利：

- (1) 对项目全过程进行监督、检查的权利；
- (2) 要求乙方回答与项目开发建设有关问题的权利；
- (3) 依照本合同规定，要求乙方提交相关服务项目的权利。

甲方义务：

- (1) 指定项目负责人，负责本项目的组织、协调工作；
- (2) 配合乙方进行详细调研，并对乙方提出的与项目开发建设，维保服务有关的问题及时进行答复；
- (3) 免费提供现场工作场地及相关设备。

第七条、乙方权利与义务

乙方权利：

- (1) 依照本合同规定向甲方收取工程款项的权利；
- (2) 保护自主软件知识产权的权利。

乙方义务：

- (1) 严格遵守保密协议，防止各种内部信息的泄露，并另行签署《常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目保密承诺书》；
- (2) 按时完成合同规定的所有项目任务；
- (3) 确保项目工程的质量；
- (4) 依照本合同规定，向甲方提交技术文档和相关开发技术成果；

(5) 积极协助甲方进行本系统演示、汇报和推广工作；

第八条、项目进度

常州市旅馆业治安管理系统维保服务项目的竣工由维护质量和维护时间而定。

第九条、合同价格和合同期限

本合同总价为人民币 1174000 元（壹佰壹拾柒万肆仟元整）。

自合同签订生效之日起为期一年。

第十条、支付方式

合同签订后根据维护时间的验收工作进度进行付款：

驻场服务、前端维护：

1. 合同签订后 15 个日历日内支付合同总金额的 30%；
2. 服务期满半年后，满足合同约定的，于 15 个日历日内支付合同总金额的 30%。
3. 服务期满一年后，满足合同约定的，合同总金额的 40%根据考核办法考核后 15 个日历日内支付。

第十一条、项目验收

驻场服务、前端服务维护在合同期达到支付条件后，由乙方提交维护记录，经甲方审核无误后，按合同、招标文件约定予以支付。

第十二条、项目系统培训

1. 培训对象

乙方须按照甲方要求，将培训分阶段、分课程、分层次进行。培训对象分为高中层领导培训、公安基层相关业务民警培训、旅馆业系统前台员

工操作培训。

2.培训成员组织情况

培训由常州市公安局治安警察支队为培训单位，乙方为协办单位。

3.培训要求

乙方须执行培训、应用、再培训的流程，达到所有应用人员能够熟练操作系统软件。

4.培训方式

(1)理论授课:由甲方相关部门人员和相关业务人员进行理论授课(法律法规,旅馆业相关规范等),使各级民警、旅馆业前台操作员了解现如今旅馆行业的大环境,并能掌握旅馆业系统应用的相关操作流程和相关操作知识。

(2)现场操作应用:安排民警到市局机房进行实际操作,现场学习,逐步提高民警综合业务素质和能力水平。旅馆业前台操作人员提供上门培训服务。

第十三条、合同修改

如需修改或补充合同内容,甲、乙、采购代理机构三方须协商一致,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。由于合同内容更改而增加的费用,由甲乙双方友好协商解决。

第十四条、转让与分包

除甲方、采购代理机构双方事先书面同意外,乙方不得转让或分包任何其应履行的合同义务。

第十五条、违约责任

1.因乙方人为或技术原因造成不能正常执行合同的，甲方有权单方终止合同执行并追究乙方的违约责任，乙方应按合同总金额的 10%支付违约金，并退还甲方已经支付的因乙方违约未完成部分的应用软件的维保费用。

2.如因甲方原因不能履行本合同，乙方有权暂停执行合同和提供服务，并有权追究甲方的违约责任，甲方应按合同总额的 10%支付违约金，乙方不必退还甲方已经支付的应用软件的维保费用。

第十六条、不可抗力

1.本合同在履行期间，因遇不可抗力因素影响而延缓本合同的正常履行，合同各方不承担违约责任。

2.如果不可抗力事件的影响持续超过 10 日，合同任何一方均有权以书面通知终止合同。

3.不可抗力是指如战争、自然灾害（如台风、洪水、冰雹、地震、火灾等）、政府行为（如征收、征用）、社会异常事件（如罢工、骚乱）属于不可抗力的因素。不可抗力的确认要依据双方共同认可的权威机构所提供的具有法律效应的证明文件。

4.影响的一方应将不可抗力的发生尽快通过书面形式通知另一方。

5.影响的一方应在不可抗力终止或被排除后尽快通过书面形式通知另一方，告知另一方不可抗力已终结或排除。

第十七条、合同纠纷处理

如果在执行本合同时发生争议，由甲乙双方协商解决。协商不成时，双方均应向常州仲裁委员会申请仲裁解决。仲裁裁决是终局的，并对双方均有约束力。

第十八条、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.常采竞磋[2022]0121 号招标文件。
- 2.乙方提交的投标书。
- 3.乙方投标的其他资料及承诺。
- 4.评标记录。

第十九条、其它约定事项

1.如需修改或补充合同内容，甲、乙、采购代理机构三方须协商一致，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。

2.本合同经三方授权代表签字并加盖公章后方可生效，签字或者盖章应当同时在合同正本和附件上进行。本合同一式肆份，甲方贰份，乙方壹份，采购代理机构壹份。

3.其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

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）：常州大江网络工程有限公司

单位地址：常州市新北区太湖东路 9-2 号 1403 室

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

电 话：

开户银行：

银行帐号：

