

合 同 书

项目名称：2025 年龙城市民云 APP 运维服务项目

项目编号：LZZC2025-C3-990103-ZHZX

合同编号：12N4985981762025201

甲 方：柳州市信息化建设管理中心

乙 方：广西鼎芯信息技术有限公司

柳州市政府采购合同

合同编号: 12N4985981762025201

采购单位(甲方) 柳州市信息化建设管理中心 采购计划表编号: LZZC2025-C3-00537

供应商(乙方) 广西鼎芯信息技术有限公司

项目名称及编号: 2025 年龙城市民云 APP 运维服务项目
(LZZC2025-C3-990103-ZHZX)

签订地点 广西柳州市 签订时间 2025.4.28

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照采购文件规定条款和成交供应商承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 本项目总价款为 人民币玖拾玖万伍仟元整(¥995,000.00)。
2. 合同合计金额包括为了实施和完成服务所需的各种费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。如采购及竞标文件对其另有规定的,从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致,有国家强制性标准的,还必须符合国家强制性标准的规定,没有国家强制性标准但有其他强制性标准的,必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1. 乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益,且所有权、处分权等没有受到任何限制。
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者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者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。乙方的保密义务持续有效,不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 服务期限及地点:

1. 服务实施期限: 自合同签订之日起 12 个月。
2. 服务地点: 甲方指定地点。
3. 乙方提供不符合采购及投标文件和本合同规定的服务的,甲方有权拒绝接受。

第五条 服务内容及相关要求:

(一) 服务内容:

序号	项目名称	服务内容
1	日常维护服务	为“龙城市民云 APP”平台提供客诉支持、常规例行检查、状态监控、响应支持、漏洞修复、补丁升级等常规维护服务。
2	系统运维服务	围绕“龙城市民云 APP”平台提供系统安全、系统数据、系统环境改造、应用服务接入、APP 发版、应用市场维护等基础性提升服务。

(二) 服务需求:

1. 日常维护服务

为“龙城市民云 APP”平台及信箱系统提供全面而高效的常规维护服务，是确保该平台稳定运行、保障用户数据安全及提升用户体验的关键。即为“龙城市民云 APP”平台及信箱系统提供常规例行检查、状态监控、响应支持、漏洞修复、补丁升级等服务。

子项	内容	备注
客诉支持	用户问题处理、用户手持证件实名认证、账号注销。	日常响应支持协助解决电话、微信、系统后台三端用户的各类咨询和反馈问题，处理用户手持证件实名认证、账号注销。
常规例行检查	不定期对系统（平台）提供常规例行检查与运维保障	不定期对 app 的系统与服务进行巡检，发现问题及时沟通处理。
状态监控	对系统资源及服务状态监控	对虚拟机使用资源、公网网络连通性、重要服务业务状态等内容进行实时监控。设置预警规则，及时通知运维人员排查与处理。
响应支持	应用系统或服务程序异常问题处理	系统或服务程序异常问题的排查与修复，处理结果记录在实施报告
	应用系统或服务业务数据问题处理	排查系统或服务业务数据异常或操作失误问题，处理结果记录在实施报告
	系统问题响应支持及需求收集	基于采购人需求、意见反馈及各应用市场反馈，及时响应支持协助解决，不定期收集用户需求。处理内容记录在实施报告。
	临时性数据查询统计工作	遵守采购人数据保密规则，评估与处理数据需求，实施内容记录在实施报告
	系统运行环境问题协助处理	对平台运行环境问题（如：网络问题、硬件升级等）协助处理
应急保障	重大事件的应急响应和保障	对系统应急事件及时作出响应与处理，保障相关系统与业务有效地运转。针对重大时间节点（如：国庆、春节等），提供巡检保障服务；在国家法定节假日及非工作时间，提供技术支持保障服务。
安全漏洞	基础软件与服务（虚拟机操作系统、数据库、中间件软件等）的补丁升级及安全漏洞处理	对平台的基础软件与系统，基于采购人提供的安全扫描报告进行处理（高危漏洞按需处理、中危漏洞评估处理），整改内容记录在实施报告
安全巡检	系统安全巡检服务与安全意识培训	系统安全定期巡检和安全意识培训（采购人的安全合作厂家协助），实施记录在实施报告。

2. 系统运维服务

（1）系统安全服务需求

供应商需提供综合的系统安全解决方案，依托“龙城市民云 APP”平台，提供 APP 安全测试整改及隐私政策合规检测整改等在内的系统安全服务，同时为“龙城市民云 APP”系统的等保测评、网信办检查、护网行动等提供预防建议和安全支撑。

内容	备注
APP 应用安全检测整改	基于采购人提供的 APP 应用安全检测报告 进行整改，整改

	内容记录在实施报告
APP 隐私政策合规性整改	基于采购人提供的 APP 隐私合规检查报告 进行整改, 整改内容记录在实施报告
APP 等保测评、网信办检查、护网行动等提供安全支撑与问题处置	针对平台的等保测评、护网行动、网信办检查等提供预防建议和安全保障, 根据各条线 出具的安全检测报告, 提供相应的安全支撑 和问题处置, 支撑内容记录在实施报告。

(2) 系统数据服务需求

结合“龙城市民云 APP”系统数据库运行情况和数据管理要求, 提供相应的数据服务, 保证系统数据安全和平台稳定运行。

内容	备注
系统数据库及集群构架的性能调优、版本升级	数据库及集群的版本官方升级情况下评估实施, sql 语句优化、存储结构优化等调优根据实际运行情况按需处理, 实施内容记录在实施报告。
系统数据库的权限与灾备管理(含数据备份、权限管理、数据演练与恢复等)	数据演练半年定期执行, 紧急情况按需处理, 提供实施报告。数据库权限规范流程, 严格管理。

(3) 系统环境改造需求

围绕“龙城市民云 APP”系统现有资源提供较为全面的系统环境改造服务。优化软件系统运行构架, 提升应用系统及其环境的稳定性。根据应用服务使用资源情况, 升级服务器资源配置, 保障应用服务的有效使用。若涉及应用系统或服务及其运行环境的迁移工作则双方另行协商。

内容	备注
软件资源优化或升级, 即优化软件运行架构	根据现有软件资源运行情况进行实施, 如: SSL 证书更新、资源池优化、短信模板调整等, 实施内容记录在实施报告。
服务器资源优化或升级	根据服务使用资源情况进行服务器资源调优, 并检查服务运行状况(采购人负责提供服务器资源), 如: cpu、内存、存储等 资源扩容等。实施内容记录在实施报告。

(4) 应用服务接入需求

为采购人合作的第三方服务合作商, 提供 H5 应用服务的对接与技术服务, 第三方服务合作商接入需遵循“龙城市民云 APP”应用服务入驻规范, 保障功能正常使用, 服务安全稳定。另外监控新接入的服务运行状况, 有助于提升用户体验。

内容	备注
H5 轻应用服务的对接与技术支持	为采购人合作的第三方服务合作商提供 H5 轻应用服务的对接与技术支持, 轻应用服务的 功能与安全性由采购人或第三方服务合作商确认, 以轻应用服务上线为结项依据

(5) APP 发版服务需求

围绕“龙城市民云 APP”系统, 对系统集成的电子社保卡、人社政务等服务 SDK 进行升级, 保障服务可用性; 对应用服务技术问题、系统安全要求、加固平台升级等引起的发版, 提升平台安全性。

内容	备注
提供 APP 发版服务 2 次	发版内容仅包括: 1、电子社保卡、人社政务、百度地图、支付

	宝等服务 SDK 升级；2、应用服务技术问题引起的改版；3、APP 安全要求引起的发版；4、加固平台更换或升级引起的发版。超出内容另协商，以发版记录为结项依据
--	---

(6) 应用市场维护需求

协助采购人维护各主流应用市场（含：appstore、华为应用市场、小米应用市场、腾讯应用宝、360 手机助手等），并配合完成新版本发布。关注各应用市场评分及问题反馈，及时排查处理。

内容	备注
完成各大主流应用市场 APP 新版本发布。	协助完成 AppStore、华为、小米、vivo、oppo、腾讯应用宝、360 手机助手等主流应用市场维护与新版本发布。关注各大主流应用市场的应用评分及问题反馈，并安排技术及时排查处理。
关注各大主流应用市场的评分及问题反馈	

(7) 第三方软件需求

供应商需提供“龙城市民云 APP”平台的基础设施与服务组件，具体清单如下：

内容	备注
HTTPS 证书	用于 APP 数据加密传输，保障通信安全
网站统计 u-web pro	用于 APP 流量数据统计分析
百度地图	提供地图、定位等功能
安全加固	通过代码混淆、加密等手段提升应用安全性
微信公众号年审	用于微信生态内的用户授权登录和功能集成
IOS 开发者账号	发布和管理 iOS 应用的必要账号
人脸识别	用于 APP 身份验证等生物识别功能
客服电话	为平台用户提供咨询和问题反馈支持

3. 运维服务方式：

乙方需组建高效专业的运维团队（至少 3 人驻场），具备软件运维服务相关能力，能够在短时间内深入熟悉并掌握龙城市民云 APP 后台架构及技术文件，根据实际需求快速、精准地提供高质量运维服务。

第六条 甲方的职责

1. 合同执行过程中甲方项目监督成员有权定期和不定期的核对乙方的作业人员、评估服务情况。乙方不得随意撤换技术人员，否则将视之为违约，按合同相关条款承担违约责任，同时乙方必须按合同有关规定继续履行合同；情节严重者，甲方有权解除合同。

2. 甲方有计划地为乙方划定工作范围提供有关资料，并定期和不定期地在工作中实行中进行质量检查和相关合同条款检查，如有违规违约的行为可按有关规定处理。

3. 甲方应力所能及的给乙方正常工作提供工作和生活便利。

第七条 乙方的职责

1. 工作前编制项目实施方案和管理方案，工作完成后编写技术总结，在工作过程中，严格按照项目实施方案的规范、规程、规定、图式等要求作业，确保项目维护服务符合甲方的要求。

2. 乙方必须接受甲方对合同执行的监督检查，并应严格按质量管理方案实施项目管理。

对检查发现的问题，乙方必须按甲方下达的书面意见进行整改，否则视之为违约，按合同相关条款承担违约责任，情节严重者，甲方有权解除合同。

第八条 付款方式

1. 资金性质：一般预算拨款。

2. 本合同总价格（以下称为：合同总价）为：人民币玖拾玖万伍仟元整（¥995,000.00）。

3. 付款方式：

财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理；项目合同签订生效后，乙方提交运维方案经甲方审核后，甲方向乙方支付合同金额的30%；乙方出具第一个月系统运维工作报告经甲方审核通过后，支付合同金额的30%；乙方出具半年月度运维工作报告经甲方审核通过后，支付剩余合同金额。

具体付款进度以柳州市财政下达的资金为准。

第九条 税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十条 质量保证及售后服务

1. 免费提供相关培训服务。

2. 服务方必须有固定咨询热线。

3. 协助主管部门做好数据管理工作，并定期上报相关数据给甲方。

4. 接到故障通知后4小时内响应并到达现场，一般故障2小时内解决。重大故障处理时限不超过48小时修复。

第十一条 验收

1. 严格按照国家及行业的强制性标准，据本项目的建设技术要求、验收规范、合同书约定以及成交供应商响应文件进行验收。

2. 甲方应当在服务实施期限结束前一个月内，乙方提交报告后七个工作日内进行最终验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

3. 甲方对验收有异议的，在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后五日内及时予以解决。

第十二条 保密

1. 信息传递

在本合同的履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的商业秘密，对此双方皆应谨慎地进行披露和接受。

2. 保密

获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密，不得未经授权使用、传播或公开商业秘密。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是商业秘密，或已在社会上公开，该商业秘密应当在10年内不得对外披露。

3. 非竞争

甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合同履行完毕后的3年内，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方商业秘密，从事与对方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用本开发项目中的对方相关技术或管理人员。

4. 上述保密义务不适用以下情况

- (1) 获取该信息一方在对方披露之前, 已经知晓该信息;
- (2) 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息;
- (3) 获取该信息一方从第三人处合法获取, 并且不承担保密义务;
- (4) 向第三人披露过的, 且第三人不承担保密义务;
- (5) 独立开发或获取的信息;
- (6) 法律强制披露;
- (7) 经披露方书面许可。

5. 信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求, 该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

第十三条 违约责任

1. 乙方所提供的技术标准、服务等质量不合格的, 应及时调整, 调整不及时的按逾期提供服务处罚; 因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的, 乙方应向甲方支付违约款额 5% 违约金并赔偿甲方经济损失。

2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼, 均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供服务的, 乙方应按本合同合计金额 5% 向甲方支付违约金。

4. 乙方在提供服务的期限内, 因设计、技术质量、服务标准等缺陷和其它质量原因造成的问题, 由乙方负责, 费用从合同付款中扣除, 不足另补。

5. 其它违约行为按违约款额 5% 收取违约金并赔偿经济损失。

第十四条 不可抗力事件处理

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。

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。

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。

第十五条 合同争议解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决, 可向仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

2. 诉讼期间, 本合同继续履行。

第十六条 诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如果协商不能解决, 可向仲裁委员会申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

第十七条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的, 须经财政部门审批, 并签书面补充协议报财政部门备案, 方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜, 遵照《民法典》有关条文执行。

第十八条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外, 本合同一经签订, 甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。
3. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
4. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
5. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十九条 签订本合同依据

1. 政府采购招标文件；
2. 乙方提供的采购投标（或应答）文件；
3. 投标承诺书；
4. 中标或成交通知书。

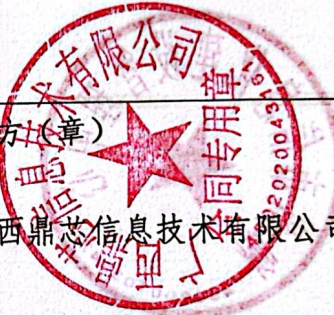
第二十条 本合同一式六份，具有同等法律效力，采购代理机构两份，甲乙双方各两份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人或采购代理机构应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章） 柳州市信息化建设管理中心 年 月 日	乙方（章） 广西鼎芯信息技术有限公司 合同专用章 年 月 日
单位地址：广西柳州市三中路 66 号	单位地址：柳州市晨华路 12 号盛丰国际 1 栋 2 单元 22-3
法定代表人或 委托代理人：	法定代表人或 委托代理人：
电话：0772-2861227	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国建设银行股份有限公司柳州晨华路支行
账号：	账号：45050162005000000833
邮政编码：545002	邮政编码：545002
经办人： 杨奇璋 2015 年 4 月 28 日	

合同附件

服务类

1、乙方承诺具体事项： 与响应文件及合同附件承诺内容一致。	
2、服务具体事项： 与响应文件及合同附件承诺内容一致。	
3、其他具体事项： 与响应文件及合同附件承诺内容一致。	
甲方(章)  柳州市信息化建设管理中心 年 月 日	乙方(章)  广西鼎芯信息技术有限公司 年 月 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页