

长兴县居住出租房屋流动人口数据采集 服务及配套数据采集源的运维服务项目

采 购 合 同

甲方：长兴县公安局

乙方：全民认证科技（杭州）有限公司

日期：二零二一年九月



合同主要条款

项目名称：长兴县居住出租房屋流动人口数据采集服务及配套数据采集源的运维服务项目

项目编号：ZJJWCG-2021-003-1

甲方：长兴县公安局

乙方：全民认证科技（杭州）有限公司

甲、乙双方根据浙江经纬工程项目管理有限公司关于长兴县居住出租房屋流动人口数据采集服务及配套数据采集源的运维服务项目的成交结果，签署本合同。

一、服务内容

服务内容为“长兴县居住出租房屋流动人口数据采集服务及配套数据采集源的运维服务”。

具体分为两个部分：（1）数据采集服务；（2）数据采集源运维服务；

序号	服务类别	具体服务内容	说明
1	数据采集服务	物联网智能终端的使用服务	包括 NB、蓝牙通讯的物联网数据采集点位正常使用性及维修及时性
2		出租房地址数据采集服务	房锁关联、地址采集、地址汇聚、地址变更、地址注销
3		到家啦 APP 使用服务	1. 租客端：注册、身份验证、领用密钥、开锁授权等 2. 房东端：收发钥匙、管理房态、设备管理、房客管理、发密码等 3. 流量服务：短信服务包每年不低于 30 万条，认证服务不低于 20 万次，以及云资源的服务 4. 中央管理端：基于云服务的中央管理后台，管理长兴“到家啦”APP 所有用户服务
4		政务服务信息发布	包含免费制作发布政务信息，在“到家啦”APP 提供信息推送服务
5		其他保障服务	1. 应保证数据采集点位全年实时的在线率（在线率是指在线联网可即时采集数据前端感知设备数量与所有数据采集点位数量（即 40135 个）的比值）能达到 95% 以上（除人力破坏或不可抗力原因外，若为此类原因，供应商应提供相关证据以证明）。 2. 建立故障点位（即无数据采集点位）档案 建立相应的数据采集点位在线档案，并根据每次巡检报告和故障维修报告的情况建立技术保修档案，记录每次保修和故障维修服务的详细技术信息，以便为用户（民众）在今后的设备调整、更新、升级等方面，提供可靠的依据。 3. 巡检服务 （1）定期开展巡检，按巡检流程，将对本项目中涉及平台及数据采集点位进行定期巡检服务，包括定期回访、设备检测、设备调试服务等，以及时发现隐患，消除故障。对系统、数据采集点位存在的潜在安全或故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。巡检后应提交相关巡检报告。 （2）定期开展巡检，发现故障点位的应及时维修或更换，确保 40135 个数据采集点位均能正常采集数据。 （3）定期开展巡检的时间间隔为每周一次。 4. 提供锁具施工安装平台查询权限，允许甲方实时了解数据采

		集点位在线情况及数据采集情况。
6	数据采集源运维服务	<p>1. 确保数据采集点位及配套工具（包括到家啦 APP、电子钥匙、蓝扣钥匙）正常使用，项目现场应建立不少于 12 人的运维团队，确保运维服务及时、高效，除人力破坏或不可抗力原因外，不得以任何理由向用户（民众）收取费用。（注：提供不低于 500 份的用户（民众）回访调查报告）</p> <p>2. 400 客服 7*24 小时服务（注：提供不低于 200 份的报修用户（民众）满意度问卷）</p> <p>3. 10 分钟内解决 80%的数据采集点位及配套工具（包括到家啦 APP、电子钥匙、蓝扣钥匙）故障问题（注：提供不低于 200 份的报修用户（民众）满意度问卷）</p> <p>4. 2 小时内解决 95%的数据采集点位及配套工具（包括到家啦 APP、电子钥匙、蓝扣钥匙）故障问题（注：提供不低于 200 份的报修用户（民众）满意度问卷）</p> <p>5. 远程技术支持：通过 VPN 远程网络等方式进行远程服务支持。对于电话咨询无法解决的问题，可通过用户授权远程登录到用户网络系统进行故障诊断和故障排除。</p> <p>6. 现场售后服务：对于电话咨询及远程技术支持均不能及时解决问题的，需提供上门服务。（1）用户（民众）报修后，应免费上门服务及时解决用户（民众）问题。（2）城区 0.5 小时内上门，郊区 1 小时内上门，偏远地区 2 小时内上门。（3）定期巡检：了解系统的运行情况，听取意见和建议，及时了解使用中存在的问题，并随时给予解决，修复 BUG。（注：提供不低于 200 份的报修用户（民众）满意度问卷）</p>

二、服务期限

本合同服务期限为自合同签订日起至 2024 年 12 月 31 日后甲方要求服务项目终止日止。

三、服务费用及付款约定

1. 数据采集服务

甲方一次性永久买断数据采集服务，数据采集服务期限为长期，此服务费金额一次性包干。按照 40135 个数据采集点位服务（以截至 2020 年 12 月 31 日长兴县实际安装锁具数量计）进行支付。

合同金额（服务费总金额）：为（大写）：玖佰柒拾万元整（¥ 9700000 元）人民币。

付款方式：数据采集服务合同金额按四年分摊，按季度结算支付。

（1）合同签订后，试运行 6 个月后，乙方满足数据采集功能，甲方支付第一年服务费的 50%。

（2）甲方进行第一次验收，若数据采集点位在线率达到 95%以上，支付第一年服务费的余款；数据采集点位在线率每降低 1%，扣减第一年服务费余款的 4%。

（3）从 2022 年起，经甲方验收后根据验收结果按季度支付对应的服务费。若数据采集点位在线率达到 95%以上，支付全部季度服务费；数据采集点位在线率每降低 1%，扣减该季度服务费的 4%。

（4）在服务期内，扣减的服务费不予弥补。

（5）在服务期内，乙方若存在违约情形，甲方则在相应服务费中按违约责任扣减相应费用，不够扣减的甲方有权就剩余部分向乙方追偿。

2. 数据采集源运维服务

取消原项目的月服务费（13 元/月/把），不得再向甲方以外主体收取月服务费。

第一阶段：从合同签订至 2023 年 12 月 31 日，费用：免费。

第二阶段：2024 年 1 月 1 日起直至项目终止。每年依据项目实际运行情况、实际运维成本和参考

其他地区运维费用，本着采购价格低于市场平均价格的要求另行协商支付一定的售后运维费用，但年售后运维费用不得高于项目总采购金额的 4%，此项费用与本次采购无关。

四、支付渠道

支付渠道：转账至乙方指定银行账户：

开户银行：中国建设银行杭州高新支行

开户名：全民认证科技（杭州）有限公司

账号：33050161672700000749

五、质量保证

1. 乙方应为本项目免费提供保证本项目正常开展所应配套的所有设施设备、硬件、软件等，在服务期内，甲方不再支付与此相关的任何费用。

2. 乙方应保证本项目中所有的配套产品为原厂商符合国家技术规范和质量标准的合格产品，满足甲方的使用需求，并具有可靠的售后服务体系，质量可靠、使用安全，数据采集配套产品（智能门锁）在本采购项目款项未有按照合同支付完毕的情况下，设备所有权归属乙方；在本采购项目款项按合同支付完毕的情况下，设备所有权归属甲方。

3. 乙方提供的配套软件均为具有合法版权或使用权的正版软件。

4. 乙方应保证数据采集后能在长兴县智能门锁信息化管理平台上正常展示。

5. 数据采集点位使用中，如遇用户（民众）使用时发生故障，乙方应及时上门修理，除人力破坏或不可抗力原因外，不得收取任何费用。乙方无正当理由不到现场进行运维或胡乱收费而导致投诉信访的，视为乙方违约，甲方有权追究乙方的违约责任。

6. 乙方应保证长兴县智能门锁信息化管理平台正常运作，并保证甲方能在 5 秒内调取数据。若甲方日常抽查时，数据调取超过 15 秒不能调取的，视为乙方违约，甲方有权追究乙方违约责任。

六、项目验收

乙方应提供本合同项下所有服务内容，同时应达到甲方要求的验收指标。甲方需在乙方报验后及时进行验收，并向乙方提出整改意见，乙方应无条件进行整改。

序号	服务内容	验收指标
1	物联网智能终端的使用服务	1. 系统抽查不低于 10%的数据采集点位在线情况，确保除人力破坏或不可抗力原因外，40135 个数据采集点位在线率达 95%以上；现场抽检不低于 200 个数据采集点位的正常使用情况，确保正常开启数据采集率达 99%以上。 2. 抽检 5%故障点位（即无数据采集点位），确保对故障点位已进行及时维修或更换，40135 个数据采集点位均能正常采集数据。
2	出租房地址数据采集服务	提供出租房地址信息服务 （管理后台可查房锁关联、地址采集、地址汇聚、地址变更、地址注销，包括地址字段）
3	到家啦 APP 使用服务	1. 软件功能（对照功能表） 2. 认证及短信流量，消息正常收发
4	政务服务信息发布	达到甲方要求免费发布的政务信息数量及要求
5	运维服务	1. 提供每周数据采集点位设备运行巡检报告 2. 提供季度运维服务报告 3. 提供不低于 200 份的报修用户（民众）满意度问卷 4. 提供不低于 500 份的用户（民众）回访调查报告
6	数据调取速度	5 秒内调取数据

注：（1）乙方应如实提供如上验收材料，甲方有权对其真实性进行核验，乙方应无条件配合。若经核实乙方提供的为虚假材料，甲方则判定乙方未达到验收指标。

（2）在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应负责按照甲方的要求采取补足、更换等处理措施直至达到验收指标，并承担由此发生的一切费用和损失。

七、服务要求

1. 该系统所有数据的所有权归属甲方，未经甲方书面同意，乙方不得擅自截留、泄露、转让给第三方使用或开发利用。乙方应保证本项目服务过程中数据采集、存储、传输、使用等可能涉及的所有方面的安全性。

2. 保密要求

（1）乙方应对其在受托服务过程中接触或收集到的数据、用户（民众）名单、技术开发的源代码和相关程序、甲方管理层面相关信息以及其他甲方要求的保密内容（包括技术信息和管理信息等）承担严格保密责任。

乙方应在流动人口数据采集、存储、使用中承担法律法规所要求的管理责任和法律责任，并在签订本项目合同时同时签订《保密协议》（详见附件）。

（2）涉密人员范围：乙方与本次服务项目相关的所有服务人员（包括管理人员、系统开发人员、其他技术人员等）。

（3）保密期限：自本合同签订之日起，乙方的保密义务为永久生效条款，不因本项目的终止而解除，否则甲方有权向乙方追索由此引发直接和间接的一切损失。

（4）泄密责任：向甲方赔偿经济损失，甲方保留继续追究其相应法律责任的权利。情节严重的，甲方有权追究其刑事责任。

3. 甲方对乙方的平台不能正常运行或因平台技术维护原因造成数据丢失有权要求乙方及时改进。如遇乙方平台技术升级、承载网链路割接等，乙方应提前 48 小时通知甲方，说明可能造成的影响和范围，在征得甲方同意的基础上进行相关操作，并确保每次平台技术升级和承载网链路割接在 6 小时内完成。

4. 做好定期巡检工作，对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。

5. 乙方应保证所提供设备达到整套系统运行质量要求，符合相关的技术标准和规范要求，保证满足甲方正常工作需求。

6. 乙方应负责该系统的配置和管理，不具有系统数据浏览、调用权限。乙方应做好运行维护人员的保密安全教育和管理，未经甲方允许不得对该系统数据进行查看、下载和传播。

7. 乙方应指定专门的联络人、热线电话，负责该系统的技术咨询、平台维护、前端及中心软硬件维护的接洽工作。

8. 乙方须按甲方要求建立运维工作机制，提供 7×24 小时热线电话服务，并确定专人联系，确保监控故障保修能够以最快速、便捷、有效的得到运维响应。售后维保服务的响应时间不得高于采购文件中相关要求，上门前应做好与用户（民众）进行预约等工作，做到友好沟通，保障用户（民众）的家庭安全及正常生活。

9. 乙方保证其提供的货物中所有预装和为本项目安装的软件均为具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

10. 在维护期内，如遇软件产品升级、改版，除甲方不同意进行相应的更新、升级操作外，应免费提供更新、升级服务。

11. 若设备及软件等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，乙方有责任和义务提出补

充修改方案并征得用户的同意后付与实施。

12. 乙方负责对甲方所有使用人员和系统管理人员分别组织操作培训和管理员培训工作，直至各人员能熟练操作。乙方全面负责培训资料、场地等费用。

13. 乙方必须遵守保密制度，投入到本项目建设和维护人员必须确保系统和用户信息不泄露，否则乙方承担相应责任。

14. 乙方需向甲方永久提供数据采集点位状态及位置信息（直至甲方明确告知项目服务结束）。

15. 乙方在服务过程中须留存维保记录，并提交甲方确认。维保记录模板内容包括但不限于：服务人员出入记录、服务开始时间、服务结束时间、服务人员姓名、服务人数、服务地点、服务内容、服务结果等。

16. 为有效保障本项目维保工作，成交供应商应在响应文件中提供拟投入本项目的维保人员、设备、维保小组结构、与采购人对接的固定人员等关键信息。

17. 在服务过程中，若发生相关劳务纠纷、人身意外和病残等均与甲方无关，全部由乙方自行承担、解决。

18. 响应时有其他承诺的一并履行。

八、知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

九、履约保证金

签订合同后 3 个工作日内乙方缴纳数据采集服务合同金额的 1% 作为履约保证金。甲方在服务期结束后无违约、无扣款的情况下 30 日内无息退还。

乙方应当以支票形式提交履约保证金。

十、税费

本合同执行中的一切税费均由乙方负担。

十一、违约责任

1. 若乙方未履行或未完全履行服务保障义务，造成数据未采集到位、丢失、损毁、数据采集后无法在长兴县智能门锁信息化管理平台上正常展示等的，由乙方承担违约责任，每发现一次在应支付的服务费中扣减 5 万元，每年内扣减金额累计不超过 50 万元。

2. 若乙方未履行保密义务，导致数据信息泄露的：未造成严重后果的，在应支付的服务费中扣减 250 万元；造成严重后果的，甲方有权终止合同并追究其法律责任。

3. 数据采集点位使用中，如遇用户（民众）使用时发生故障，乙方应及时上门修理，除人力破坏或不可抗力原因外，不得收取任何费用。乙方无正当理由不到现场进行运维或胡乱收费导致投诉信访的，由乙方承担违约责任，每发现一次在应支付的服务费中扣减 1 万元，每年内扣减金额累计不超过 25 万元。

4. 若甲方日常抽查时，数据调取超过 15 秒不能调取的，由乙方承担违约责任，每发现一次在应支付的服务费中扣减 1 万元，每年内扣减金额累计不超过 25 万元。

5. 凡涉及扣减金额的，不够扣减的甲方有权就剩余部分向乙方追偿。

十二、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；并应及时寄送有关权威机构出具的证明。

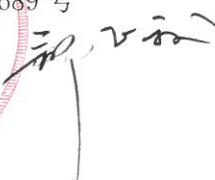
3. 不可抗力事件连续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、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。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十四、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代理公司及长兴县政府采购管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 单一来源采购文件、成交供应商的响应文件与本合同具有同等法律效力。
4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
5. 本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份，报代理机构备案壹份。

甲方（盖章）：长兴县公安局
地址：湖州市长兴县画溪大道2689号
法定（授权）代表人（签字）：
日期：2021年10月8日

乙方（盖章）：全民认证科技(杭州)有限公司
地址：杭州市西湖区文二路28号新大楼9楼
法定（授权）代表人（签字）：
日期：2021年10月8日