

# 2024年柯桥区浙政钉、IRS平台 运营服务项目

## 合 同 书

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区大数据发展管理中心

乙方（供应商）：杭州越盈电子科技有限公司

签约地点：绍兴市柯桥区

合同编号：

甲、乙双方根据（浙江首信工程项目管理有限公司）项目编号为（临[2024]3244）号（2024年柯桥区浙政钉、IRS平台运营服务）项目的政府采购交易结果，签署本合同。

## 一、服务内容及标准

本项目主要是“掌上办公”的浙政钉 2.0 围绕进一步提升柯桥区范围内各部门浙政钉的使用效率，筑牢安全隐患风险发生的围栏。

**深化浙政钉用户运营服务体系。**加强客服运营、提供及时有效的支持和解决方案、优化组织系统结构的运营管理、确保信息流畅和高效；

**提升浙政钉应用运营服务体系。**提供应用接入支持、帮助部门顺利接入和使用浙政钉、进行应用审核、确保应用的质量和安全性、实施高效应用治理措施、监管应用的合规性和规范使用；

**工具赋能浙政钉运营提效服务体系。**提出应用整合、不活跃群治理、日常工作自动化运营的运营方案，将相关工具与浙政钉进行有效结合，提供数据驱动和决策支持，提高工作效率和便捷性；

**IRS 运维服务。**针对应用编目、应用搭建、组件管理、ISV 管理进行运维服务支撑；

### 1. 浙政钉用户运营服务体系

#### （1）浙政钉客服运营体系

提供个性化智能客服高效答疑：为保障用户在使用浙政钉过程中出现功能使用不明确、故障无法解决等，提供更加高效的个性化推荐、实时响应、多种渠道的客服答疑，提升智能客服命中率。

浙政钉管理员日常使用培训及问题解答：提供两次线上或线下针对浙政钉管理员操作、日常使用的培训服务。地区管理员群及一对一管理员问题解答。

#### （2）服务知识库

知识库建设、内容管理、更新运营。

#### （3）浙政钉组织系统结构运营服务

## A.浙政钉用户运营服务

1) 负责对浙政钉 2.0 组织架构各分级节点人员进行统一运营：确保组织架构内用户体系的准确性，提供高效运营手段，对所有人员用户账号管理、人员信息管理、角色管理、安全与隐私保护等多种信息符合规定。

2) 定期或在有需求的情况下拉取所有管理员权限数据：在合理性条件下，确保单位管理员主职与自身所在节点权限保持一致，按照单位内人员管理本单位内成员原则严格执行。

3) 根据省级下发通报中，对不活跃群进行清退：大量不活跃群极大地占用云服务器资源，为更好的可持续发展、减少浪费，提供更加高效、便捷的治理。

## B.浙政钉组织结构运营服务

1) 根据《浙政钉管理暂行办法》，结合实际情况，严格管控浙政钉管理员权限，最大限度避免越权操作的可能。完善浙政钉管理员服务体系：组织层级设置、组织内部门管理上下级关系的维护、单位信息管理、组织变更管理、历史记录和审批流程，明确主管管理员操作内容，赋能各分级管理员进行分级管理。

2) 根据浙政钉年度任务推进、日常运营的需要，定期或在有需求的情况下对浙政钉核心数据进行拉取，对不符合工作要求的所有数据进行完善。

## C.浙政钉风险治理

通过日常使用、运营中，对浙政钉使用进行风险识别与评估、监测与预警、分类与分级管理、控制与预防、管理与应急响应、信息共享与传递、评估与改进。

1) 浙政钉所有成员可见性权限管控。

2) 浙政钉所有组织节点权限治理。

3) 浙政钉每日风险核查数据治理。

## 2.浙政钉应用运营服务体系

### (1) 应用接入支持

浙政钉作为全省“移动+办公”、多跨协同平台，提供了各种功能的标准化接口。为保障柯桥区各单位开发的第三方应用业务

程序使用浙政钉相关接口功能，根据实际业务场景和功能要求，在软件开发过程中，需要充分了解和规划这些需求，确保接入支撑系统的稳定性、安全性，提供完整对接服务及工作台管理服务。

(2) 为各单位第三方应用提供浙政钉扫码登录功能对接服务：提供浙政钉扫码登录功能咨询服务和技术指导。

(3) 为各单位上架浙政钉应用开发商提供应用对接服务。

(4) 为上架应用提供前端代码托管平台对接咨询。

(5) 提供工作台管理服务：完善并维护浙政钉工作台，为各级单位管理员提供工作台管理能力的赋能及咨询指导。

(6) 应用合规审核

按照省大数据局应用上架相关流程，由运营、产品、技术、运维、安全五个维度分别进行各自维度的应用审核。充分考虑柯桥区对应用管理的需求。完善应用技术审核体系，建立应用发布流程，明确审核标准和程序，确保符合安全性要求、内容合规性要求、权限使用合规性要求、对新功能更新和版本更新进行审查符合规范后再发布，并提供省级审核团队的复核报告。

(7) 按照省大数据局和市大数据局对应用上架相关流程的应用审批权限要求进行执行，相关流程应充分考虑柯桥区大数据中心对应用管理的需求；并由大数据中心人员直接参与审核，确保上架应用完全符合浙政钉相关规范。

(8) 为上架审批的应用提供上架配置操作，完成应用的初始化配置工作及初始权限分配工作并根据后续变更需要，持续提供应用的配置及权限修改。

(9) 负责对全区浙政钉 2.0 应用上架、变更、下架等进行技术检查，并提供相应数据。

(10) 为柯桥区各单位提供浙政钉 2.0 宜搭审批流配置服务，进行复杂审批流的配置及维护，并赋能各级管理员进行常规审批流程自行配置。

(11) 应用治理

(12) 为柯桥区上架浙政钉应用提供全方面技术监测，包含：应用系统状态、应用好用性、不可用性、访问量、应用多维度分

类、多层次技术监测；确保应用故障 15 分钟及时响应，一小时内解除故障，形成分析报告，便于开展本区域整体上架浙政钉应用质量的运营治理。

(13) 针对柯桥区域内浙政钉应用定期进行详细应用清单治理。

(14) 提供应用上架前，包含应用安全、访问量、不可用性等多方面因素评价体系：提前预防低频、低可用、僵尸应用接入浙政钉工作台。

### 3. 工具赋能浙政钉运营提效服务体系

(1) 针对本区域上钉应用低频使用、低可用性进行整改，避免因整改超时或不达标的低频上钉应用及低可用性应用季度通报提供相应的解决办法。

(2) 为及时清理本区域内浙政钉不活跃群，达到每日产生的不活跃群在每周内清理完毕提供相应的解决办法。

(3) 为达到本区管理员权限管控、信息的及时性、准确性等目标，提供对不定期新增人员、组织节点信息完善率、及时率的常态化治理方法，可预先发现本区域内的异常数据。

### 4. IRS 运维服务

#### (1) 应用编目支持

对部门提交的应用编目信息进行严格的审核，以确保其准确性和规范性。

#### (2) 应用搭建支持

提供应用搭建支持和指导，帮助各部门快速、高效地搭建应用。

#### (3) 组件管理支持

依据浙江省一体化数字资源系统（IRS）应用开发与部署要求，对应用上架提供帮助。

#### (4) ISV 管理支持

协助完成 ISV 相关工作任务要求，包括但不限于技术支持等方面的工作。

### 5. 提供一名专职技术人员的驻场服务。

## 6、运维服务方式

(1) 常规响应服务 (提供专人、现场服务、热线电话、远程支持等;7\*24小时;响应时间为用户提出问题的10分钟内)。

(2) 突发事件应急响应服务 (2小时内到达现场服务并解决)。

## 二、服务价格

¥345800.00元 (叁拾肆万伍仟捌佰元整)

## 三、技术资料

1. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。

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、知识产权

1、乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

## 五、转包或分包

不允许转包。

不允许分包。

如乙方将项目转包或分包,甲方有权解除合同,没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

## 六、履约保证金

无

## 七、项目服务期限及实施地点

1. 服务期限:自合同签订之日起1年。

2. 验收方式:服务期结束后,乙方提出验收申请并由甲方确认后验收。

3.实施地点：绍兴市柯桥区。

## 八、付款

付款方式：合同签订后支付合同价的 50%；服务期满后支付合同价的 50%。

中标人未能在约定的时间内完成的，且未达到合同规定的质量要求的，采购人有权暂缓支付价款；发票应随付款进度同时提供（按照国家有关规定缴纳相应税费）。

## 九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十、违约责任

1.甲方无正当理由拒绝验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

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每日万分之五向乙方支付违约金。

3.乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付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总值 5% 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。

4.乙方所履行的服务质量或服务数量不符合合同规定及采购文件规定的，甲方有权中止接受服务，单方面解除合同，且相关损失由乙方承担。

5.解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

## 十一、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。

## 十二、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。

## 十三、合同生效及其他

1.合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。

2.采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

3.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。

4.本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）：绍兴市柯桥区大数据发展管理中心

地址：绍兴市柯桥区群贤路 1066 号

法定（授权）代表人：



陈江峰

乙方（盖章）：杭州越盈电子科技有限公司

地址：杭州市滨江区长河街道长河路 590 号 2 幢 3 楼 313 室

开户行：杭州联合银行北部软件园支行

开户账号：2010 0019 7366 135

法定（授权）代表人：



钱峰

签名日期：2024 年 12 月 17 日