

合同编号: S222-2016075

郑州市信访局郑州智慧信访平台项目 合同书



甲 方: 郑州市信访局

乙 方: 数字郑州科技有限公司

签订地点: 郑州市

签订时间: 2026年8月

甲方（全称）：郑州市信访局

乙方（全称）：数字郑州科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》以及相关法规的规定，遵循平等自愿和诚实守信的原则，经甲乙双方达成一致，签订本合同，并共同遵守。

第一条 项目基本情况

1.1 项目名称：郑州市信访局郑州智蕙信访平台项目

1.2 项目概况：本次平台建设，包括平台功能定制、数据处理服务，内容涵盖信访服务系统、访前调解系统、业务智能管理系统、信访决策分析预警系统、信访工作考核评价系统、信访门户管理系统、视频接访系统和信访数据对接系统八套业务平台功能，平台使用人员及服务管理对象涵盖走访、来信、网访等多种信访渠道，涉及市级、县级、乡镇（街道）三级信访部门，确保平台运行全周期保障。

第二条 采购内容和供货要求

2.1 下列与本次招标活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：本合同、中标通知书、协议书、招标文件或采购文件（含招标补充通知）、乙方在投标时的书面承诺（包括但不限于技术标准、参数、售后维护等方面的承诺）、投标文件（含澄清文件）、合同补充条款或说明、保密协议或条款及其他相关附件。

2.2 产品和技术支持服务的名称、规格、型号、计量单位、数量、单价详见附件一“软件需求及分项报价清单”。

2.3 合同项下服务地点为：甲方指定地点。

2.4 合同项下的质量标准为：符合国家现行验收规范和标准，满足甲方要求。

2.5 合同实际价款按甲方实际接收产品和技术支持服务内容进行结算。

第三条 项目工期

总工期 90 日历天，计划开工日期：2026年 8 月 13 日，计划竣工日期：2026年 11 月 13 日。实际工期总日历天数与根据前述计划开、竣工日期计算的工期总日历天数不一致的，以本条约定的工期总日历天数为准。实际开工日期以甲方通知为准。本合同履行期间，如遇洪涝等不可抗力因素，经甲方签字认可后，工期可相应顺延。

第四条 技术资料

4.1 乙方应按本合同规定向甲方提供本项目有关技术资料。

4.2 乙方使用前述资料均应事先取得甲方书面同意，同时履行保密义务，且资料使用范围仅限履行本合同所需；未经甲方事先书面同意，乙方不得将甲方提供的与本合同相关的合同文本、合同条款、技术规格、方案计划及各类资料，提供给任何与本合同履行无关的第三方。即便乙方需向自身负责履行本合同的相关人员提供前述资料，该类人员亦必须先行签署书面保密协议。

4.3 乙方需在项目验收完成后 30 日内将甲方提供的技术资料等以及与该项目有关的所有信息全部退回甲方。乙方在使用甲方提供的资料期间及使用后，将资料归还甲方，同时应对相关资料严格保密，不得用于非合同目的。因乙方原因导致技术资料、信息泄露的，其责任由乙方承担。

4.4 乙方需在合同执行过程中按阶段提供过程技术文档，技术文档需按国家相关规范提交。主要文档要求如下：

- (1) 调研阶段：《调研报告》《项目实施交付计划》；
- (2) 准备阶段：《项目实施方案》；

(3) 需求分析阶段：《需求规格说明书》；

(4) 实施阶段：《系统概要设计说明书》《系统详细设计说明书》

(5) 测试阶段：《测试记录》；

(6) 上线阶段：《试运行报告》《试运行记录》；

(7) 过程文档：《培训计划》《项目周报》；

(8) 交付使用：《用户操作手册》；

(9) 保密协议；

(10) 与项目相关的其他文档。

第五条 合同价款及支付方式

5.1 本合同价款含税总额为人民币 7580000 元（大写：人民币柒佰伍拾捌万元整），税率为6%。其中不含税总额为人民币 7150943.40 元（大写：柒佰壹拾伍万零玖佰肆拾叁元肆角零分），税额为人民币 429056.60元（大写：肆拾贰万玖仟零伍拾陆元陆角零分）。如因本合同税率、税金与国家税收政策不一致，以国家税收政策为准，合同不含税金额不变。

5.2 本项目为交钥匙项目，本合同总价款包括但不限于完成所有系统部署、数据对接、业务流程设计、上线、培训、验收、质保、运维、专家论证费、税费等全部费用，乙方不得要求甲方再支付其他任何费用。

5.3 甲乙双方确认，本项目采用进度付款方式支付：

第一次付款：本合同签订且甲方收到乙方开具正规发票后 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额 40%，即人民币 3032000 元（大写：叁佰零叁万贰仟元整）：

第二次付款：乙方完成所有软件系统部署、业务流程部署、系统对接联调工作，系统达到上线运行状态，收到甲方出具的验收报告后，甲方在收到乙方开具正规发票30日内，甲方向乙方支付合同总金额的57%；即人民币4320600元（大写：肆佰叁拾贰万零陆佰元整）；

第三次付款：项目运行1个月后，且甲方收到乙方开具正规发票30日内，甲方向乙方支付本合同价款总额的3%；即人民币227400元（大写：贰拾贰万柒仟肆佰元整）。

乙方在完成本合同项下之子系统的部署等工作，初步具备运行状态，可申请阶段性工作量确认，甲方出具相应工作内容的《阶段性工作量确认报告》。非基于乙方原因导致合同解除或终止履行，甲乙双方应依据本合同约定，对乙方已完成工作内容据实结算。

甲方付款前，乙方需出具对应金额的增值税发票，否则甲方有权暂缓支付且不承担违约责任。

5.4 甲方通过银行转账方式向乙方以下指定账户支付本合同约定价款：

公司名称：数字郑州科技有限公司

纳税人识别号：91410100MA47CLJP9W

地址电话：河南自贸试验区郑州片区（郑东）中兴南路与商鼎路交汇处新发展科创大厦24、25层；0371-63371661

开户行：中国建设银行郑州金水支行营业部

账 号：41050167860800001502

甲方将合同款项付至前述账号，即视为甲方已履行付款义务。由于乙方原因造成延迟付款等问题的，一切后果由乙方承担。

5.5 甲方开票信息

单位名称：郑州市信访局

统一社会信用代码：114101000052520208

地址电话：河南省郑州市中原区百花路1-1号、0371-67181016

开户行：郑州银行互助路支行

账号：905610122101006879

第六条 双方权利、义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 合同签订后甲方对乙方提交的所有文档内容进行审核：

6.1.2 甲方有对本合同的项目进度、服务质量等情况进行监督、检查的权利，并要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任：

6.1.3 甲方有组织项目验收的权利，甲方、甲方委托的具有相关资质的第三方机构与乙方共同对项目结果进行验收，出具结论性验收报告：

6.1.4 甲方负责支持、协助、配合乙方做好项目的相关工作：

6.1.5 甲方为乙方的驻场人员和现场实施人员提供办公场地，办公所需用品和办公场所改造由乙方负责，相关费用由乙方自行承担：

6.1.6 在项目达到相关要求后，甲方应按照本合同约定的时间、金额向乙方支付费用：

6.1.7 甲方对乙方委派到现场的人员不能达到项目实施、售后等要求的，可以提出更换要求，乙方应当在收到甲方书面通知后3日内更换完毕，更换期间不能影响项目的整体进度。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1 乙方应按照国家及行业相关标准完成本项目的实施，并向甲方提供合同中的定的所需产品及服务，定期向甲方汇报项目的进展情况：

6.2.2 乙方保证甲方使用其服务及成果时不受第三方关于侵犯专利权、著作权等知识产权或其他合法权益的指控：如因使用乙方提供的服务及成果而使甲方遭受任何第三方提出诉讼、索赔、指控等，乙方负责与第三方交涉，并承担赔偿责任：

6.2.3 乙方应严格按照本合同的约定及时完成项目工作的实施，提交建设成果：在甲方委托的项目范围内，对服务中出现的问题应及时调优或完善：

6.2.4 乙方应保守本合同履行过程中获得的与甲方相关的所有秘密信息（包括但不限于技术信息、商业信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法和其他专有信息，本合同的条款和与本合同有关的其他信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、意见、建议、阶段性工作成果和最终工作成果等），在任何情形下，本合同约定的保密义务应永久持续有效：

6.2.5 乙方指派 程新伟 为项目经理（移动电话15501108760，邮箱cheng.xw@digitalcnzz.com），负责合同整体履行；指派 王新宁 为乙方驻场代表（移动电话15639259712，邮箱wang.xn@digitalcnzz.com），负责现场实施。按合同要求完成交付任务，解决由乙方负责的各项事宜。乙方项目经理和驻场代表的行为视为乙方行为，乙方对此予以认可且自愿承担全部法律责任。

第七条 项目变更

7.1 以兼顾各方的利益和信息系统的最优化为原则，在本项目的基本范围内，甲乙双方均有权在履行本合同的过程中适时地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高或提升系统的技术参数、改变交付的时间与地点。

7.2 若甲方提出项目的部分变更，甲方应以书面形式提交给乙方。乙方应在5个工作日内对此做出书面回应，其内容包括详细的该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等。乙方逾期未回应的，视为对甲方提出变更要求予以默认。

7.3 甲方收到乙方的上述回应后，应在3个工作日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述回应。如果甲方接受乙方的上述回应，则双方另行对此变更签署补充协议予以确认，甲乙双方则按变更后的约定履行本合同。

7.4 如乙方提出项目的部分变更建议，乙方应以书面方式向甲方详细阐明该变更对合同价格、项目交付日期、系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等，甲方应在10个工作日内对此做出书面回应。双方另行对此变更签署补充协议予以确认，甲乙双方则按变更后的约定履行本合同。

7.5 变更内容在合同清单内，按照合同清单的单价进行调整；变更内容在合同清单外，由甲乙双方针对变更内容的价款另行协商。

7.6 变更内容牵涉到本合同价款调整，在第2次付款时进行结算。

第八条 验收要求

8.1 验收前置条件与申请流程

乙方完成本合同项下全部内容建设、开发、实施、调试、部署等约定内容，无功能故障、运行异常、兼容问题、安全隐患等各类问题，完全满足甲方使用需求。同时完成全套项目资料、技术文档、验收资料的整理工作，确保资料完整规范后，可向甲方提交书面验收申请及全套验收资料。

乙方提交验收申请后，由甲方根据项目实际情况及工作安排，组织内部评审或邀请第三方专业评审专家、具有相关资质的第三方机构开展项目验收论证工作，验收时间、评审人员视具体情况而定，乙方需无条件配合，全程提供技术对接、问题答疑、资料佐证等相关配合工作。

8.2 验收标准依据

本项目验收严格以本合同约定的项目需求、技术标准、交付清单、服务要求，以及国家、行业现行相关规范、标准、政策要求为核心依据。项目需满足全部合同约定交付标准，功能完整、运行稳定、合规达标、适配甲方使用场景，资料齐全规范，无任何缺项、漏项、质量缺陷、安全隐患，方可判定为验收合格。

8.3 不合格整改机制

验收过程中，若甲方及评审专家核查发现项目存在功能缺失、质量不达标、运行异常、资料不全、不符合合同约定及行业标准等任何问题，可要求乙方限期整改。乙方需严格按照甲方及评审意见，在规定时间内完成全部问题整改、优化、补全工作，重新提请甲方组织验收。甲方出具整改意见后，乙方最迟在30日内整改完毕并重新报验；

逾期未完成整改的，视为合同目的不能实现导致根本违约，甲方有权解除合同。

8.4 系统运行

项目验收合格且乙方收到甲方开具的验收报告后，正式进入质保运维期。质保运维期内若项目出现原有质量问题、功能缺陷，乙方仍需无条件免费整改优化，持续保障项目稳定运行。

8.5 乙方配合义务

项目验收全过程中，乙方需主动配合甲方的核验、评审、答疑工作，及时提供所需补充资料、技术说明、数据佐证等内容。若乙方拒不配合验收工作、逾期不提交验收资料、无故拖延整改及复验流程，视为乙方默认项目验收不合格，甲方有权解除合同并要求乙方退还已收取的全部款项。

第九条 售后服务

9.1 服务周期与项目交付要求

本项目整体建设周期为合同签署后 90 日历天，乙方需在该周期内完成全部系统部署、业务流程定制设计、甲方操作人员培训等全部建设工作，确保系统顺利通过验收并达到正式上线运行标准。本项目质保运维期为 3 年，自项目整体验收合格之日起计算，质保运维期内乙方为甲方提供免费质保及全套运维服务，服务过程产生的全部费用均包含在本合同总价中，甲方无需额外支付任何费用。

9.2 服务保障体系与服务时长

质保运维期内，乙方建立专属本地化运维服务体系，配备固定本地化运维团队全程负责本项目运维保障工作，全程跟踪监测系统运行状态，定期开展系统运维服务，保障系统稳定、安全、高效运行。乙方提供7×24小时全天候电话热线咨询技术支持及全程远程技术支持

服务，同时满足日常5×8小时常态化运维服务要求，全方位保障甲方业务正常开展。

9.3 故障响应与处置标准

质保运维期内，乙方严格执行分级故障响应处置机制，接到甲方故障报障通知后，严格遵守以下服务时限：

1. 响应时限：30分钟内完成响应，对接甲方核实故障情况、明确处置方案；

2. 一般性故障：1小时内通过远程运维方式排查并彻底解决故障；

3. 复杂性故障：2小时内通过远程运维方式完成故障处置、恢复系统正常运行；

4. 严重故障：4小时内派遣本地化运维工程师抵达甲方现场开展故障排查、修复工作，及时出具正式故障原因分析报告，并落实有效整改及保障措施，彻底解决系统故障，保障业务全面恢复。

9.4 巡检维护与软件升级服务

质保运维期内，乙方提供免费版本升级、功能优化、漏洞修复服务。乙方针对本系统开展常态化巡检维护工作，年度巡检维护次数不低于4次，全面排查系统运行隐患、优化系统运行状态，提前规避各类运行故障。

9.5 信创改造配套服务

质保期及后续服务周期内，乙方配合甲方工作安排，根据甲方要求完成本项目全部建设内容的信创云迁移、系统适配改造等全部相关工作，改造、迁移、适配过程产生的人工、技术、耗材等全部费用，均包含在本次合同总价中，甲方无需另行支付费用。

9.6 服务履约依据

本条款未尽事宜，均按照附件3“售后服务承诺”全部内容执行，乙方承诺的服务标准、服务内容、履约要求与本合同条款具有同等法律效力，若乙方承诺标准高于本合同通用约定，以乙方最高服务承诺为准。

第十条 保密约定

10.1 甲乙双方明确承诺严格对对方的任何保密信息或独有信息保守秘密，不将此等保密信息或独有信息用作本协议以外的任何目的，也不将此等保密信息或独有信息透露给本协议以外的任何人，除非经对方明确书面授权。

10.2 乙方对本合同的内容及执行本合同过程中知悉的甲方商业信息、技术信息、客户信息等负有保密责任，未经甲方书面同意，乙方不得公开或向第三人透露上述甲方资料，否则，造成甲方损失的，乙方应向甲方承担损失赔偿责任。

10.3 乙方应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》实施条例及甲方相关客户保密管理规章制度，对本项目中涉及到的平台敏感数据及项目相关信息履行保密义务。

10.4 保密条款具有独立性，长期有效，不受本合同终止、中止、解除的影响。

10.5 乙方提供的软件程序对用户信息的搜集以及用户设备权限的索取（如有）应坚持最少够用原则，不违反《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的规定，乙方泄露个人信息导致的责任由乙方承担。本合同软件运维和质保期内，如甲方要求对软件信息数据搜集、用户设备权限索取调整进行调整的，乙方应免费予以调整。

10.6 若因乙方系统设计缺陷、违规采集数据或安全措施不到位，导致甲方遭受处罚、第三方索赔或声誉损失的，乙方应承担全部法律

责任，并赔偿甲方因此产生的一切损失（包括但不限于罚款、赔偿金、律师费、公关费等）。

第十一条 知识产权约定

11.1 本项目所有定制软件，知识产权均归甲方所有，且乙方应提供定制部分的全部源代码。乙方应在项目验收合格后5个工作日内，向甲方移交完整的、可编译的源代码及相关开发环境说明，并配合甲方进行代码完整性验证。若乙方拒绝移交或移交代码不可用，视为项目验收不合格。同时乙方应保证所提供的全部软件产品、服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权等合法权益，如发生第三人指控甲方实施的技术侵权，乙方应当承担由此而产生的全部责任，包括但不限于甲方支付的诉讼费、律师费、对外赔偿等。

11.2 乙方应保证所提供的任何第三方（若有）、应用于本合同的所有系统软件等知识产权，具有合法的所有权或使用权或许可权，并不会侵犯第三人的合法权益。

第十二条 技术指导及培训约定

乙方应在向甲方交付合同内容后，根据甲方的请求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训，或提供与使用合同相关的技术服务。乙方提供的技术指导和培训已包含在合同总价款中。

12.1 服务总体约定

乙方承诺，针对本合同项下全部交付成果，免费为甲方提供全方位技术指导、操作培训及配套技术支持服务，本条款约定的全部技术服务、指导、培训费用均已全额包含在合同总价款内，甲方无需另行支付任何费用。乙方需全程保障甲方能够熟练、规范、独立使用本合同全部标的内容，满足甲方日常使用、维护及后续拓展需求，服务期限覆盖本合同建设期和质保期。

12.2 技术指导服务内容

12.2.1 乙方完成合同标的的交付后，需主动配合甲方开展现场或远程技术指导工作，针对合同标的的功能使用、操作流程、日常运维、故障排查、数据管理、安全防护等全部相关内容，为甲方提供全面的专项技术指导，确保甲方操作人员、运维人员全面掌握核心使用及运维技能。

12.2.2 合同履行期间及质保期内，甲方可根据使用需求向乙方提出技术指导请求。针对甲方使用过程中出现的操作疑问、运行异常、系统兼容、场景适配等各类问题，乙方需及时提供一对一技术答疑、远程协助或现场指导等服务，全力解决甲方使用过程中的全部技术难题。

12.2.3 若甲方后续存在使用场景调整、功能优化适配、设备环境升级、人员更替等情况，乙方仍需免费提供对应的技术指导服务，保障合同标的持续稳定适配甲方使用需求。

12.3 技术培训服务要求

12.3.1 培训对象：乙方需根据甲方要求，为甲方指定的管理人员、操作人员、运维人员等全部相关岗位人员提供专项培训，培训人数、频次、场次不受限制，满足甲方全员上岗、轮岗、新人接替的培训需求。

12.3.2 培训形式：可根据甲方需求采取现场集中培训、远程线上培训等多种形式，培训地点可选择甲方指定场地或双方协商确定的场地，全部培训成本由乙方承担。

12.3.3 培训内容：乙方需制定完善的培训方案及培训课件，培训内容需覆盖合同标的的基础认知、完整操作流程、核心功能运用、日常维护保养、常见故障识别与处理、应急处置方法、安全使用规范、

数据备份与恢复、系统升级适配等全部必备内容，确保零基础人员可快速上手、熟练操作。

12.3.4 培训标准：乙方需保证培训质量，培训结束后需配合甲方开展考核答疑，保障所有参训人员能够独立、规范、熟练完成全部操作及运维工作，具备独立处理常规问题的能力。

12.4 技术服务响应时效

12.4.1 日常咨询响应：甲方提出技术咨询、指导、答疑需求的，乙方需在1小时内予以响应，及时解答甲方疑问；需远程协助处理的，需在2小时内完成对接处置。

12.4.2 故障应急响应：若甲方使用过程中出现影响正常运营的技术故障、功能异常问题，乙方需30分钟内响应，远程优先排查解决；远程无法解决的，需根据甲方要求在约定时限内抵达现场处理，全力保障甲方业务正常运转。

12.4.3 培训响应：甲方提出培训需求的，乙方需在3个工作日内对接落实培训方案、课件及人员安排，按甲方时间要求完成培训工作。

12.5 资料交付义务

乙方在提供技术指导及培训的同时，需免费向甲方提供全套配套技术资料，包括但不限于操作手册、运维手册等，所有资料需内容完整、表述清晰、通俗易懂。

12.6 人员保障要求

乙方需指派具备对应专业资质、丰富实操经验、熟悉本合同标的全部功能的专业技术人员提供指导及培训服务，服务人员需态度专业、耐心负责，能够充分解答甲方各类问题。未经甲方同意，乙方不得随意更换服务人员；若甲方对乙方服务人员专业能力、服务态度不满意，有权要求乙方无条件更换合格人员。

12.7 后续持续服务

质保期内，乙方需持续提供免费技术指导、复训、答疑、运维支持服务；质保期届满后，乙方仍需为甲方提供终身免费技术咨询、基础操作答疑服务。

12.8 整改方式

若乙方未按本条款约定按时、足额、保质提供技术指导、培训及技术服务，包括但不限于逾期响应、拒不配合、服务质量不达标、培训效果不合格、擅自收取服务费用等，甲方有权要求乙方限期整改直到合格为止。

第十三条 违约责任

13.1 甲方免责与工期顺延约定

合同履行过程中，若因甲方未及时、完整提供项目所需技术材料、基础信息、配合资料等情形，导致乙方工作停滞、延误的，乙方同意给予甲方合理宽限期，前述情形不视为甲方任何违约。对应的乙方工作成果交付工期、项目实施周期可根据甲方延误时长据实顺延，乙方不得以此向甲方主张违约金、索赔及其他权利。

13.2 乙方逾期交付违约责任

乙方未按照本合同约定的期限、标准、清单完成项目实施、成果交付、系统部署、服务落地等全部合同义务的，视为乙方逾期交付违约。每逾期一日，乙方应按本次逾期交付内容对应的合同价款的0.01%向甲方支付逾期违约金，逾期违约金按日累计计算，直至乙方完整履约完毕。

乙方逾期交付累计超过30日，或项目验收不合格且整改后仍未达到合同约定标准、无法通过甲方验收的，均视为乙方根本性违约。甲

方有权单方无条件解除本合同，合同自甲方解除通知送达乙方之日起生效。

甲方依据本条约定解除合同的，乙方需无条件向甲方全额退还甲方已支付的所有款项，同时需向甲方支付合同总金额5%的固定违约金，若前述违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还需据实补足甲方全部差额损失。

13.3 违约金抵扣与损失赔偿范围

对于乙方应向甲方支付的全部违约金、赔偿金、退款及各类赔偿费用，甲方有权在本合同项下任意一笔未付款项中直接予以扣除，乙方对此无任何异议，不得以此为由拒绝履约、拒绝整改或主张逾期免责。

因乙方违约行为给甲方造成的全部损失，包括但不限于甲方直接经济损失、间接运营损失、第三方索赔费用、整改返工费用，以及甲方为合法维权所支出的律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、公证费、差旅费、调查费等全部合理费用，均由乙方全额承担。

13.4 乙方其他违约兜底约定

除本条明确约定外，若乙方违反本合同技术指导、培训服务、质保运维、交付标准、保密义务等任意一项合同义务，均视为乙方违约，甲方有权根据乙方违约情节，要求乙方限期整改、扣除相应款项、追究违约责任；造成甲方损失的，乙方需全额赔偿。

13.5 违约金累加与效力约定

本条款约定的各项违约责任可独立适用、亦可累加适用，互不冲突。乙方不得以已承担某一项违约责任为由，免除或抵扣其他违约义务。本条款约定的违约金不足以覆盖甲方实际损失的，甲方有权继续向乙方追偿全部剩余损失。

13.6 违约赔偿上限约定

除乙方存在恶意违约、刻意拒不履约、造成甲方重大安全事故或重大经济损失等情形外，乙方在本合同项下所有违约行为产生的违约金、赔偿金、损失补偿费等全部赔偿总额上限为合同总金额的20%。

第十四条 通知与送达

14.1 乙方应提供确保通知可以送达的通讯地址和联系方式

地 址： 河南自贸试验区郑州片区（郑东）中兴南路与商鼎路交汇处新发展科创大厦24、25层

邮 编： 450008

电子邮箱： zhao.y@digitalcnzz.com

联系人： 赵琰

固定电话： 0371-63371661

移动电话： 18500402650

甲方向乙方发出的任何通知、送达行为，应以专人送递、EMS 等特快专递或电子邮件方式发出。

如以专人送递的，以乙方法定代表人、联系人或其他工作人员签收之日为送达之日；

如以特快专递发出的，则以实际签收时间为送达时间；拒收或者退回的，则拒收或者退回之日视为已经送达；

如使用电子邮件方式送达的，电子邮件在发信通知服务器上所记录的发出时间视为送达时间。

除此之外，甲方还可采用电话、短信等方式向乙方发出通知。

上述送达地址、联系人、联系电话等若有变动，乙方应在变更前三天内以书面形式通知甲方。若因本合同上注明的乙方地址及联系方式等不准确或变更前未通知甲方而导致不能通知或不能送达的，视为

甲方已送达，乙方承担因此产生的一切后果和责任，同时视为甲方已履行通知或送达义务。

14.2 以上通知和送达方式可直接适用于因履行本合同所引发争议的仲裁、一审、二审、再审、执行等全部司法程序。

第十五条 不可抗力

15.1 “不可抗力”，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。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，则合同履行期可经双方协商后延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 受不可抗力影响不能按时、全部履行合同的一方，在不可抗力发生后应立即通知另一方，并且在不可抗力发生后的10日内向另一方提供有关该不可抗力的权威证明文件和书面说明，该书面说明中应包括对迟延或部分履行本合同的原因的说明。另一方接到通知后有权选择待不可抗力事件结束后继续履行本合同或解除本合同，并将结果书面通知对方。另一方同意待不可抗力事件结束后继续履行的，不可抗力终止后，受阻方应继续履行本合同并尽快通知另一方。受阻方应相应顺延履行本合同，延长的时间应相当于不可抗力实际造成延误的时间。

15.3 不可抗力或其影响持续达90日或以上的，双方应根据该不可抗力对履行本协议的影响程度，协商变更或解除本合同。

第十六条 争议解决

因本合同履行过程中引起的或与本合同相关的任何争议，双方应争取以友好协商的方式迅速解决；若经协商仍未能解决，任何一方均可将有关争议提交甲方所在地有管辖权的法院。

第十七条 其他

17.1 本合同自双方加盖公章或合同专用章之日起生效。

17.2 合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出补充协议。

17.3 本合同所涉及的正文、附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

17.4 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。

17.5 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具有同等法律效力。

附件

1. 软件需求及分项报价清单
2. 项目团队名单
3. 售后服务承诺函
4. 保密协议

（以下为签署页，无正文）

甲方（盖章）：郑州市信访局

负责人/联系人：

日期：2016年10月13日

乙方（盖章）：数字郑州科技有限公司

法定代表人/授权委托人：

日期：2016年8月13日

附件1 软件需求及分项报价清单

序号	子系统名称	功能模块	报价（元）	备注
（一）定制化软件				
1	信访服务系统	网络自助登记	1150000	
2		大厅自助登记		
3		信访代办登记		
4		集访联名登记		
5		案件详情动态		
6		案情催办		
7		结果评价		
8		调解结果异议		
9		信访须知		
10		领域信访专区		
11		领导接访日程查看		
12		领导接访日常预约		
13		人民建议征集		
14		信访资讯		
15		个人中心		
16		12345 引流		
17		热点问题引流		
18		重复案件提醒		
19	访前调解系统	窗口调解登记	450000	
20		访前调解案件管理		
21		访前案件核查		



22		信访案件录入管理		
23		信访大厅管理		
24		人民建议征集管理		
25		来信调解登记		
26		案件转派和办理		
27	信访业务智能管理系统	访前案件库	2265000	
28		信访案件库		
29		重点热点案件		
30		案件规范化管理		
31		智能搜索		
32		楼盘专区管理		
33		楼盘案件分析		
34		欠薪案件管理		
35		欠薪案件办理		
36		信访案件待录		
37		还款计划		
38		欠薪企业管理		
39		政法案件管理		
40		规则管理		
41		人员关怀预警		
42		信访案件双管		
43		信访人员信息库		
44		信访人员级别规则		
45		全文检索		

46		自定义查询统计		
47		智能判重		
48		智能推荐		
49		智能审查		
50		信访人工智能模型		
51		信访业务知识库		
52	信访决策分析预警系统	领导驾驶舱	1225000	
53		信访人员库		
54		积分规则设置		
55		等级规则设置		
56		重点人员管理		
57		核查任务管理		
58		重点维稳任务管理		
59		矛盾摸排上报		
60		舆情任务管理		
61		预警任务数据分析		
62		信访工作介绍		
63		信访人员分析		
64		办理结果分析		
65		办理效率分析		
66		集体信访预警		
67		越级信访预警		
68		信访案件分析		
69		责任单位分析		

70		信访分析报告		
71	信访工作考核评价系统	省级考核报表	490000	
72		信访业务考核		
73		访前调解案件综合分析		包含及时受理率、化解率、基层吸附率等考核指标
74		信访案件综合分析		包含信访人分析、信访案件领域分析等
75		信访业务督办		包含日常督办、专项督办及重点督办
76		考核规则管理		
77		信访综合考核评价		
78		及时受理率考核		
79		按期办结率考核		
80	信访门户管理系统	个人工作台	1285000	
81		用户管理		
82		组织管理		
83		权限管理		
84		工作台配置管理		
85		积分配置管理		
86		市民端内容管理		
87		学习中心管理		
88		信访大厅管理		
89		角色管理		
90		平台管理		



91		日志管理		
92		初始化管理		
93		行政区划管理		
94		数据字典		
95		省级账号关联		
96		消息中心		
97		系统登录		
98		标签管理		
99		规则管理		
100		参数设置		
101		登录页配置		
102		系统安全		
103	信访数据对接系统	市域社会治理网格化平台系统 对接	80000	
104		外部委局数据共享		
105		接口管理		
106		共享服务管理		
107	视频接访系统	领导接访管理	545000	
108		接访日程管理		
109		接访预约管理		
110		接访跟踪		
111		领导接访数据分析		
112		视频接访管理		
113		在线视频接访		
114		市民端视频信访预约		

115		管理端视频接访任务管理		
116		视频数据路由		
小计 1			7490000	
(二) 数据分析、加工及迁移服务				
117	河南省省级信访数据对接分析、加工及迁移服务		90000	
118	郑州市市域网格治理数据对接分析、加工及迁移服务			
119	郑州市各区县信访数据对接分析、加工及迁移服务			
小计 2			90000	
合计=小计 1+小计 2			7580000	以上税率均为 6%

附件2 项目团队名单

序号	人员名称	项目内分工	学历	毕业院校	专业	职称/证书
1	余松海	项目负责人	硕士	北京理工大学	软件工程	信息系统项目管理师（高级）
2	程新伟	项目经理	硕士	北京工商大学	旅游管理	信息系统项目管理师（高级）
3	李永帅	技术负责人	本科	河南中医学院	信息管理与信息系统	信息系统项目管理师（高级）
4	苏航	产品负责人	本科	河南理工大学	计算机科学与技术	信息系统项目管理师（高级）
5	司伟	开发负责人	本科	郑州轻工业学院	过程装备与控制工程	信息系统项目管理师（高级）
6	马利涛	产品经理	本科	郑州大学	计算机科学与技术（软件工程）	软件设计师（中级）/PMP
7	宋建凯	开发工程师	本科	郑州升达经贸管理学院	数据科学与大数据技术	网络工程师（中级）
8	张慧	UI 设计师	专科	安阳幼儿师范高等专科学校	学前教育	高级视觉设计师
9	葛永旺	开发工程师	本科	河南理工大学	网络工程	注册信息安全工程师
10	张衍	开发工程师	本科	河南工业大学	数据科学与大数据技术	软件设计师
11	安娜	开发工程师	本科	南昌航空大学	软件工程	系统集成项目管理工程师
12	赵琰	业务架构师	本科	哈尔滨理工大学	电气工程及其自动化	人工智能应用工程师（高级）
13	毛耀如	业务架构师	硕士	西安电子科技大学	电子与通信工程	大数据中级职称
14	王新宁	算法工程师	本科	长春工业大学	网络工程	大数据中级职称
15	吕梦梦	数据工程师	本科	河南财经政法大学	信息管理与信息系统	/
备注： 1、乙方承诺上述人员均为本公司员工，不存在服务外包、转包情形；同时相关人员学历、证书、职称均为真实，如有虚假愿意承担全部法律责任。 2、乙方承诺本项目团队成员为最终所提供服务人员，且未经甲方书面同意，不得更换本项目所列明的团队成员。						

附件3 售后服务承诺

致： 郑州市信访局 （采购人）

1. 合同签署后90日历天内，完成所有系统部署、业务流程设计、数据对接、用户培训等工作，且系统验收完成达到上线运行状态。
2. 系统验收合格后，我司提供3年的免费质保和运维服务。
3. 提供系统运行情况的跟踪服务，负责对系统进行定期服务，全程跟踪整个系统运行状况。
4. 报障后响应时间不应超过30分钟；远程维护解决问题（一般性）不得超过1小时；解决复杂性的问题不超过2小时；严重问题时，维护工程师在接到报障后4小时内应到现场处理应用系统出现的故障，及时做出故障原因报告并提出有效措施加以解决。
5. 电话热线咨询服务：提供7×24小时电话技术支持。
6. 远程支持：提供远程支持，技术支持工程师通过网络对用户进行技术支持。
7. 提供本地化运维团队支持，严重问题由本地化运维团队到现场处理应用系统出现的故障，及时做出故障原因报告并提出有效措施加以解决。
8. 免费质保和运维期售后服务的全部费用包含在合同总价中。
9. 未来按照采购人要求，提供本次全部建设内容的信创云迁移及系统适配改造工作，全部费用包含在本次合同总价中。

乙方（盖章）： 数字郑州科技有限公司

日期： 2016 年 9 月 15 日



附件4 保密协议

甲方：郑州市信访局

乙方：数字郑州科技有限公司

鉴于乙方承接甲方“郑州市信访局郑州智慧信访平台项目”（以下简称“本项目”）的建设、运维等全部服务工作，在项目实施全过程中将接触甲方业务数据、内部资料。为严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《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》等相关法律法规，规范乙方保密行为，保障甲方相关信息数据安全，经协商一致签订本保密协议，作为本项目主合同不可分割的附件，与主合同具有同等法律效力。

第一条 保密信息范围

本协议所指保密信息，是指乙方在项目洽谈、建设实施、质保运维、后续服务全过程中，知悉、接触的全部甲方关键信息数据，无论是否标注保密标识，均纳入保密管理范围，具体包括但不限于：

1. 业务数据类：群众信访登记信息、诉求内容、个人身份信息、联系方式等全部业务数据；
2. 政务工作类：甲方信访工作内部制度、工作方案、会议资料及内部管控信息；
3. 其他涉密信息：甲方明确告知需保密的各类文件、资料、数据，以及项目实施过程中产生的各类衍生涉密资料。

第二条 乙方保密核心义务

1. 专属使用义务：乙方所有保密信息仅可用于履行本项目合同约定工作，不得用于本项目以外的其他用途。
2. 最小权限义务：乙方严格执行最小知悉、最小权限原则，仅允许项目在岗必要人员接触保密信息。

3. 安全管控义务：乙方需建立完善的涉密信息管理制度，对保密信息的采集、使用、销毁全流程闭环管控，涉密数据仅限在甲方指定合规环境部署运行，严禁私自导出、外传、云端私自备份、异地留存。

4. 全程保密义务：项目建设期和质保运维期全过程，乙方均需严格遵守本协议保密要求，全程做好信息安全防护，定期开展保密自查，及时排查安全隐患。

5. 禁止披露义务：未经甲方书面正式授权，乙方不得以任何形式、任何途径向任何第三方披露、泄露、传播甲方保密信息。

第三条 保密期限

乙方对本协议约定的全部保密信息，永久承担保密义务，不受项目验收、合同到期、质保期满、项目终止、合同解除等情形影响。

第四条 信息归还与销毁

本项目合同终止、质保服务期满或甲方随时提出要求时，乙方需在甲方规定时限内，无条件归还、移交全部涉密文件、纸质资料、电子数据、系统账号、技术资料、运维台账等全部保密载体。

第五条 保密责任与违约责任

1. 乙方若违反本协议任意一条保密义务，即构成严重违约，甲方有权单方终止项目合同，不予支付剩余合同款项，同时乙方需向甲方支付合同总金额20%的违约金。若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行补足全部损失。

2. 因乙方泄密、违规操作、管理不当，造成甲方信访工作秘密泄露、群众个人信息泄露、系统数据篡改丢失、政务工作受到影响、引发舆情风险或被监管部门处罚的，乙方承担全部法律责任、行政责任及全部经济损失。

3. 若乙方涉密行为触犯《保守国家秘密法》《数据安全法》等法律法规，涉嫌违法犯罪的，甲方有权移交司法机关、保密管理部门依法追究乙方及相关责任人的法律责任。

第六条 免责条款

因法律法规强制规定、国家机关依法调取、不可抗力导致的信息披露，且乙方已提前书面告知甲方、尽到合理防护及止损义务的，不视为乙方违约。

乙方（盖章） 数字郑州科技有限公司

日期：2020年8月13日

