

合同编号：豫财磋商采购[2021]-1163-2

郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(二)采购合同

甲方：郑州大学

乙方：北京百度网讯科技有限公司

本合同适用于郑州大学所有运行在校园网络上以满足学校教学、科研、管理和服务而建设，用于信息收集、存储、传输、处理、维护、使用和发布等用途的计算机软件类项目采购。

一、合同内容及要求

1、合同内容

郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(标包二)建设项目，主要包括移动端人机协同系统 1 套、移动端应用管理中心 1 套和一网通办呼叫中心平台 1 套，具体建设内容及技术参数要求详见乙方投标文件。

2、合同要求

甲乙双方在签订合同的同时，须签订《郑州大学信息系统建设网络安全责任协议》(附件一)和《郑州大学信息系统建设信息安全保密协议》(附件二)。

二、合同总价款

本合同总价款为人民币(大写) 壹佰零肆万圆整 (¥ 1040000.00 元)。

序号	产品名称	单价(元)	数量	合计(元)
1	移动端人机协同系统	300000.00	1 套	300000.00
2	移动端应用管理中心	100000.00	1 套	100000.00
3	一网通办呼叫中心平台	640000.00	1 套	640000.00
总计		人民币壹佰零肆万圆整 (¥ <u>1040000.00</u> 元)		

三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限

1、项目基本要求

1) 乙方须按合同要求提供符合招标标书要求的产品,且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准。甲方如果发现乙方所供产品不符合合同约定,甲方有权单方解除合同,由此产生的一切后果由乙方承担。

2) 项目启动后,甲方人员应参与项目开发及系统集成实施过程的需求分析、系统设计开发、单元测试等相关工作。

3) 乙方负责在项目完成后将项目实施所涉及的全部相关技术文件资料(包括但不限于信息标准集、需求说明书、数据表结构、系统详细部署文档、本项目实施中产生的所有开发源代码、全部接口技术文档、后期应用系统相关接口等),以及系统测试、验收报告和系统测试使用的测试数据等文档汇集成册提交给甲方,并提供所有资料的电子文档;同时,提供本项目所有软件产品和数据资源的电子文件。

4) 乙方负责在项目完成后对甲方人员进行免费的系统运维、二次开发等涉及项目后续发展的有关技术培训。

5) 乙方应提供完整的项目实施计划、详细的工作内容安排及过程控制和验收方案等。

6) 乙方应在合同签订后 20 个日历天内完成标准功能的部署和实施,在 90 个日历天内将本项目的一网通办移动端建设与呼叫中心平台全部功能部署到甲方指定位置。

7) 乙方应保证甲方在使用其所提供的产品时免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或保护期的起诉。

8) 本项目中甲方定制开发部分,其软件著作权归甲方所有。

2、项目人员配置

1) 乙方应针对本项目成立由项目经理带队的不低于 20 人的项目团队,其中实施期驻场人员不应少于 4 人,售后服务团队不少于 5 人,并建立保障本项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系。为了保证项目实施的连续性,项目实施过程中应至少保证 10 名以上核心技术人员不能更换。

2) 乙方项目经理须有 5 年以上同等级同类型高校项目的设计经验和管理经验,能够保证项目顺利成功交付。

3) 乙方应在项目实施方案中提供项目组成员名单,并详细描述项目组成员的技术能力、项目履历、工作职责和具体工作内容等。

3、进度要求

乙方应针对本项目提交项目实施计划,经甲方确认后严格按计划执行,并按计划要求交付产品和成果。如需变更必须提出书面的实施计划变更手续。

4、开发管理

乙方应对项目实施进行科学严格的管理,能够对项目进行系统计划、有序组织、科学指导和有效控制,促进项目全面顺利实施。

5、文档管理

乙方应根据开发进度及时提供有关开发文档,包括但不限于需求说明书、系统设计说明书、测试计划、测试分析报告、系统部署手册、操作手册、系统安装手册等。

6、用户培训

乙方对甲方人员的培训应贯穿于整个项目的实施过程中,包括从项目准备、研发到项目运行的全过程。乙方提供详细的培训方案、培训内容、培训计划、人员数目、开发工具、软件使用和后期维护等。

1) 研发管理培训

乙方应对甲方人员进行系统的研发管理培训,即项目开发的各阶段技术培训,具体包括项目准备、用户需求分析、系统概要设计、系统详细设计、程序编制和运行建立等。

2) 运行管理培训

乙方应对甲方人员进行系统的技术培训,使甲方人员能掌握项目相关系统的使用、维护和管理方法,能独立进行管理、故障处理、日常测试和维护等工作,以保证所建设的系统能够正常、安全、平稳地运行。

3) 培训要求

a) 培训教师应具有丰富的应用实践经验和教学经验,中文授课。

b) 乙方提供培训使用的文字资料和讲义等相关材料。

c) 如果培训地点在外地,乙方应向甲方承诺为所有培训人员提供食宿。

4) 培训方式

乙方根据培训内容提供课堂讲解、实际操作、专题交流、现场实施指导等培训方式。

5) 培训内容

乙方根据项目需求向甲方提供有针对性的培训内容，以确保甲方人员能够使用、维护和管理项目成果。

7、产品运行支持与服务保证

免费质量保证期为自验收合格之日起不少于五年（其中智能客服系统质保三年），质量保证期内乙方提供免费上门服务，服务内容包括但不限于软件系统和数据资源的维护、优化、升级、服务响应、使用培训等。质量保证期内，自接到甲方的故障报修后，乙方 2 小时内派遣专业技术人员到达故障现场，技术人员在 24 小时内解决问题，直至软件系统正常运行及相关资源正常使用。

四、服务约定

- 1、交货时间：合同签订之日起 20 个日历天内完成标准功能的部署，在 90 个日历天内完成项目全部功能的部署。
- 2、交货地点：甲方指定位置。
- 3、交货方式：上门安装部署调试。

五、验收标准、方法

1、软件产品完整的部署在甲方提供的指定服务器资源上，配置学校内网测试 IP 地址，使用安全合规的测试数据，并在此运行环境上进行信息系统的功能测试、性能测试、安全测试等工作。

2、功能测试。乙方提交软件产品的功能测试报告，并对功能测试报告的真实性承担责任。乙方依据软件产品开发需求、设计文档、采购时的技术参数要求并结合功能测试用例等完成软件产品的功能测试，形成功能测试报告。

3、性能测试。乙方提交软件产品的性能测试报告，并对性能测试报告的真实性承担责任。乙方依据软件产品开发需求、设计文档、采购时的技术参数要求，在用户量、数据量的超负荷下，对软件运行时的相关数据进行分析测试，形成性能测试报告。

4、代码安全审计。乙方提交软件产品完整的、真实的、功能一致的源代码进行代码安全审计。如因特殊原因无法提供源代码的，由乙方委托具有中国计量认

证 (CMA)或中国合格评定国家委员会 (CNAS)认可实验室证书等资质的第三方软件代码测评机构出具的代码审计合格报告。报告中的软件源代码要和实际部署的软件产品完全一致。

5、安全风险评估。(1)乙方提交委托具有中国信息安全测评中心颁发的信息安全服务资质(风险评估类)或中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全风险评估服务资质的第三方测评机构出具的渗透测试报告;(2)乙方提交由甲方网络管理中心出具的安全基线配置核查报告和系统漏洞扫描报告。

6、其他验收文档。乙方提交软件产品的包括需求分析、系统设计、接口技术、数据字典、部署配置、运行维护和使用指南等相关验收文档资料。

7、乙方提交本项目所有软件产品和数据资源的电子文件。

8、乙方向甲方提交验收申请以及所有验收材料,经甲方初验合格后,向国有资产管理处提出验收申请,由采购单位领导牵头,会同财务、审计、资产管理及专家成立验收专家组进行正式验收。学校验收通过后,才能支付合同款项。

六、结算方式及期限

根据本项目的具体情况,经甲乙双方协商后,结算费用按照阶段进行相应的比例支付,具体如下:

(1)乙方完成合同规定的基本功能后,甲方向乙方支付合同总价款的30%,即人民币(大写)叁拾壹万贰仟圆整(¥312000.00)。

(2)乙方完成项目的全部实施工作,且满足项目验收标准,甲方组织项目验收合格并经审计后,甲方向乙方支付合同总价款的55%,即人民币(大写)伍拾柒万贰仟圆整(¥572000.00)。

(3)质保期满后,甲方向乙方支付剩余15%的货款,即人民币(大写)壹拾伍万陆仟圆整(¥156000.00)。

七、免费质保约定

1、免费质量保证期为自项目验收合格之日起不少于五年(其中智能客服系统质保三年),质量保证期内乙方提供免费上门服务和7×24小时全年无休电话服务,服务内容包括但不限于软件系统和数据资源的维护、优化、升级、服务响应、使用培训等。

2、质量保证期内提供免费的平台对接、资源对接等服务。

八、售后服务承诺

1、服务内容

1) 乙方提供原厂商不少于五年的免费质保（其中智能客服系统质保三年）。质保期自项目验收合格之日起开始计算。

2) 乙方在质保期内提供免费上门服务，服务内容包括但不限于软件系统和数据资源的维护、优化、升级、服务响应、使用培训等，以及非模块级的功能需求变更、部署结构变化等服务。

3) 乙方对于本项目中存在的 Bug、缺陷、安全风险隐患等，在质保期内外均提供持续的修补和消除服务。

4) 乙方根据甲方所有业务系统的需求和运作规律，有针对性地制定项目系统平台的运维和售后服务保障方案，建立完善的售后服务体系。

5) 乙方在售后服务过程中提供完善的文档记录，包括故障处理报告、健康巡检报告、系统性能检测调优报告、系统安全检测报告、服务年度报告等。

6) 乙方提供故障分级响应机制，按照售后服务计划和质量保证承诺向甲方提供优质的技术支持服务。

7) 乙方在其投标文件中承诺的其他售后服务内容。

2、响应方式和响应时间

故障级别	响应时间	技术人员到场时间	解决时间
I 级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失、网络安全事件和安全隐患。	7*24 小时实时响应	6 小时内到达现场	3 小时
II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	7*24 小时实时响应	6 小时内到达现场	8 小时
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但系统能继续运行且性能不受影响。	7*24 小时实时响应	6 小时内到达现场	12 小时
IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	7*24 小时实时响应	6 小时内到达现场	即时

3、响应方式：

1) 电话服务：电话：13693602351，联系人：李要华

2) 远程支持：维保工程师根据用户实际情况与要求，通过网络实现远程技术

支持，用于维护服务器及终端应用程序服务。

3) 现场服务：在质保服务期内会指派一名工程师专门负责用户设备的维护工作，该工程师一年 7*24 小时响应用户设备、系统维保需求，保障用户系统的正常运行。并且针对用户系统的每一次维护服务均有详细的服务记录。

4、质保期外服务：

乙方承诺提供质保期外的有偿服务，所提供服务和质保期内服务相同，并承担同样的责任与义务。质保期外服务须另行签订合同。

九、履约担保

乙方向甲方以转账方式提供合同总价款 5% 的履约保证金。履约保证金在签订合同前交学校财务处，项目验收合格、正式交付使用后予以退还。

十、违约责任

1、乙方违约：乙方提供的服务内容不符合约定的质量要求，甲方有权解除或终止合同，并要求乙方按合同总价款的 5% 支付违约金，给甲方造成经济损失的，乙方还应如数赔偿；乙方未按约定期限交付投标物，每迟延一天须按合同总价款的 5‰ 向甲方支付违约金。因为乙方原因造成合同迟延履行，甲方有权解除或终止合同，造成的一切后果由乙方承担，并且要求乙方赔偿由此造成的经济损失。

2、甲方违约：甲方未能按双方约定的方式和期限支付货款，按有关规定承担违约责任。

3、双方其他违约责任按《中华人民共和国合同法》的有关规定处理。

十一、其他

1、组成本合同的文件及解释顺序为：投标书及其附件、本合同及补充条款；招标文件及补充通知；中标通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件。

2、双方在执行合同时产生纠纷，协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、本合同未尽事宜，由甲乙双方协商后签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

4、乙方在合同中提供的乙方名称以及开户银行、户名、账号在合同终止前不

得更改。

5、本合同共十五页，一式十份，甲乙双方各四份，招标代理机构二份。

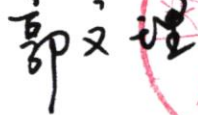
6、本合同双方签字盖章后生效，合同签署之日起至合同内容执行完毕为本合同有效期。

甲方（盖章）：郑州大学
法定代表人或代理人：
单位地址：郑州市高新区科学大道 100 号
电话：0371-67783088


开户银行：工商银行郑州中苑名都支行
户名：郑州大学
账号：1702021109014403854

签定日期：2022.1.25

签约地点：郑州大学

审核人：



乙方（盖章）：北京百度网讯科技有限公司
法定代表或代理人：
单位地址：北京市海淀区西北旺东路 10 号百度科技园 K2
电话：010-59928888

开户银行：招商银行北京分行上地支行
户名：北京百度网讯科技有限公司
账号：110902160610402

签定日期：2021.12.24





中国科学院
中国科学院

中国科学院
中国科学院

附件一：

郑州大学信息系统建设网络安全责任协议

甲方： 郑州大学信息化办公室

乙方： 北京百度网讯科技有限公司

甲、乙双方现就郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(标包二)（以下简称“项目”）进行建设合作。根据《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规和《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求（GB/T 22239-2019）》、《信息安全技术 个人信息安全规范（GB/T 35273-2020）》等相关国家标准，本着平等、自愿、公平、诚信的原则，经双方协商一致，就该项目实施及后续合作过程中的网络信息安全责任事项达成本协议。

第一条 乙方严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规和国家相关标准的要求，执行郑州大学网络安全管理相关规定和办法。

第二条 乙方承诺在项目调研、开发、管理、实施、运维、售后服务及后续合作过程中，承担相应的网络信息安全责任。

第三条 乙方不得在其提供的软件产品中留有或设置漏洞、后门、木马等恶意程序和功能；如果发现其软件产品存在安全风险时，应当及时告知甲方，并立即采取补救措施。

第四条 乙方应采取技术措施和其他必要措施，保障所提供软件产品的自身安全和稳定运行，有效应对网络安全攻击，保护数据的完整性、保密性和可用性。如因软件产品自身安全问题造成的一切责任和

后果（包括法律、经济等）由乙方全部承担。

第五条 乙方应当为其软件产品运行所依赖的操作系统、数据库系统、中间件、开发框架、第三方组件、容器等持续提供安全维护，并承担相应的安全责任；在合同约定的质保期内外，均不得终止提供安全维护。

第六条 如果软件产品涉及密码技术的应用，应确保密码的使用符合国家密码主管部门的相关要求。

第七条 软件产品具有收集用户信息功能的，乙方应当提前征得甲方同意；涉及用户个人敏感信息的，还应当遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规和国家标准的相关规定。

第八条 乙方应根据信息系统数据的重要性和系统运行需要，制定数据的备份和恢复策略与程序等。

第九条 软件产品应对以下活动进行日志记录，包括权限管理日志、账户管理日志、登录认证日志、业务访问日志、数据访问日志等；提供新闻、出版以及电子公告等服务的软件产品，还应记录并留存用户注册信息和发布信息审计功能；所有日志记录留存应至少保存 60 天记录备份。

第十条 乙方应制定针对信息系统的网络与信息安全管理制，对安全策略、账号管理、密码策略、配置管理、日志管理、日常操作、升级与补丁修复等方面做出规定。

第十一条 乙方应制定针对信息系统的网络安全事件应急预案，包括预案启动条件、应急处置流程、系统恢复流程等，并定期对应急预案进行评估和修订完善。

第十二条 乙方应对其工作人员的技术行为承担责任，包括：（1）不得在甲方服务器上安装各类与项目建设、运行、维护无关的软件；

(2) 必须按照甲方提供的安全方式进行信息系统及其运行环境的访问，并向甲方报备访问的 IP 地址；(3) 在软件产品上线运行后，未经甲方允许，乙方不得对信息系统及其运行环境进行任何操作；(4) 做好所属账号管理工作，防止账号泄露、侵入等事件的发生；(5) 履行甲方规定的安全责任相关要求；(6) 因乙方工作人员造成的损失由乙方承担相关责任。

第十三条 乙方应对软件产品的安全检测、应急响应和安全事件处置承担责任，包括：(1) 对软件产品及其运行环境进行定期性的安全检测，并将结果以书面形式报告给甲方；(2) 软件产品及其运行环境被检测出或发生安全问题时，乙方须在 1 小时内做出应急响应，并在 24 小时内完成应急处置，防止损失的进一步扩大。

第十四条 乙方如若无法在规定时间内做出响应和完成相关安全工作，甲方可自行组织开展相关工作，乙方承担由此产生的所有费用。

第十五条 本协议一式三份，甲方建设部门和乙方各一份，报备学校信息化办公室一份。

甲方（盖章）：郑州大学信息化办公室 乙方（盖章）：北京百度网讯科技有限公司

部门负责人（签字）： 法人或授权代表（签字）：

签字日期：2022.1.25 签字日期：2021.12.24





1954年10月

附件二：

郑州大学信息系统建设信息安全保密协议

甲方： 郑州大学信息化办公室

乙方： 北京百度网讯科技有限公司

甲、乙双方现就郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(标包二)（以下简称“项目”）进行建设合作。根据《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规和《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求（GB/T 22239-2019）》、《信息安全技术 个人信息安全规范（GB/T 35273-2020）》等相关国家标准，本着平等、自愿、公平、诚信的原则，经双方协商一致，就该项目实施及后续合作过程中的数据安全保密责任事项达成本协议。

第一条 乙方严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规和国家相关标准的要求，执行郑州大学网络安全管理相关规定和办法。

第二条 本协议中的“保密信息”是指乙方在项目调研、开发、管理、实施、运维、售后服务及后续合作过程中，对所接触到来源于甲方以任何方式获取、不为公众所知的所有信息、数据、资料和技术等，包括与项目规划有关的建设规划、实施方案、项目合同、其他内部文件等，与运行环境有关的网络拓扑、设备信息、网络协议、部署结构等，与系统开发有关的技术参数、软件架构、开发文档、配置文档、业务软件及源代码、管理手册、知识产权信息及产品专利等，与运维

管理有关的各类设备及系统账号口令、密码管理策略、日志数据、用户手册、内部管理规章制度等，与业务数据有关的教职员工、学生、注册用户等个人信息以及教学、科研、管理、办公、财务、人事等业务数据。乙方以任何形式全部或部分从保密信息中获得的任何信息、数据、资料和技术等均被视为保密信息。

虽然不属于上述所列情形，但信息、数据、资料和技术自身性质表明其明显是保密的。

第三条 乙方保证该保密信息仅用于与双方合作项目有关的用途或目的。未经甲方同意，乙方不得对保密信息进行复制、修改、重组、逆向工程等，不得利用保密信息进行新的研究或开发利用。

第四条 未经甲方同意，乙方不得向任何第三方传播或披露甲方的保密信息。

第五条 乙方应采取必要措施保护和妥善保存从甲方获知的保密信息，防止保密信息被盗窃和/或泄露，乙方保存保密信息的存储介质应由乙方指定的专人进行管理，并向甲方报备。

第六条 乙方不得刺探与本项目无关的甲方保密信息。

第七条 保密信息仅可在乙方范围内仅为项目之目的而使用，乙方应保证相关使用人员在知悉该保密协议前，明确保密信息的保密性及其应承担的义务，并以书面形式同意接受本协议条款的约束。乙方应对上述人员的保密行为进行有效的监督管理，如发现保密信息泄露，应采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方。若乙方上述人员出现岗位调动或离职的情形，乙方有义务立即通知并配合甲方终

Handwritten text on the left margin, possibly a page number or date.

Handwritten text on the right margin, possibly a page number or date.

Handwritten text in the lower middle section of the page.

Handwritten text in the lower middle section of the page.

Handwritten text on the right margin, possibly a page number or date.

Handwritten text on the right margin, possibly a page number or date.

止其与甲方有关的信息访问权限，收回其所持有的甲方保密资料和涉密介质，并确保该人员在离职后继续履行好保密义务。

第八条 存有保密信息的存储介质如需送到单位外维修时，要将涉密资料备份后，对介质进行技术处理，以防泄密。

第九条 乙方所承担项目建设工作完成后或中途不再从事本项目相关工作，不得保留任何保密信息的副本。

第十条 甲乙双方一致认同，对于本协议签订及履行过程中、项目的商谈及合作过程中所接触到的甲方及其所属单位所有机构的保密信息，乙方应根据本协议约定履行保密义务、承担责任。

第十一条 乙方同意：若违反本协议内容，甲方有权制止乙方行为并要求其消除影响，视行为严重程度进行处罚；后果严重者，甲方将通过法律途径要求乙方进行经济赔偿，并向司法机关报案处理。

第十二条 乙方的保密义务自本协议盖章之日起开始生效。

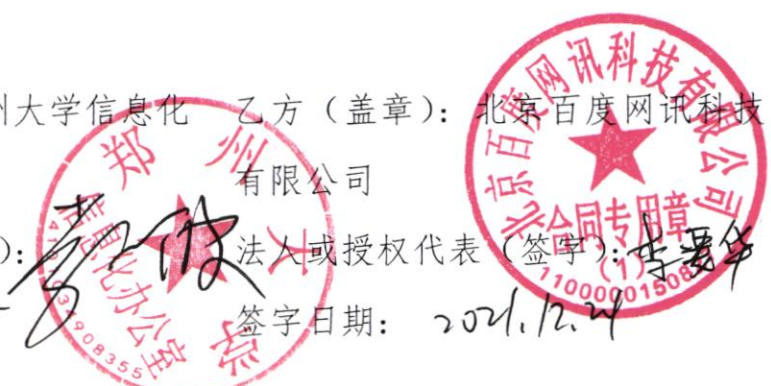
第十三条 乙方的保密义务并不因双方合作关系的解除而免除。

第十四条 本协议书一式三份，甲方建设部门和乙方各一份，报备学校信息化办公室一份。

甲方（盖章）：郑州大学信息化办公室 乙方（盖章）：北京百度网讯科技有限公司

部门负责人（签字）： 法人或授权代表（签字）：

签字日期：2022.1.25 签字日期：2021.12.24





附件三:

中标通知书

中 标 (成 交) 通 知 书

北京百度网讯科技有限公司:

你方递交的郑州大学信息化办公室、网络管理中心 郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(标包二 “一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(二))投标文件,经专家评标委员会(或询价小组、竞争性磋商小组、竞争性谈判小组)评审,被确定为中标人。

主要内容如下:

项目名称	郑州大学信息化办公室、网络管理中心 郑州大学“一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(标包二 “一网通办”下的“最多跑一次”改革项目(二))
采购编号	豫财磋商采购-2021-1163
中标(成交)价	1040000元(人民币) 壹佰零肆万元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	提供不少于五年(其中智能客服系统质保三年)质保的售后服务
供货(施工、服务)质量	提供符合招标要求满足性能的一网通办移动端建设与呼叫中心平台
交货(施工、服务)地点	采购人指定地点

请你方自中标通知书发出之日起3日内与招标人洽谈合同事项。联系人及电话:张宏涛 13838215596

特此通知。

采购单位(盖章)

代理单位(盖章)

2021年11月30日

中标单位签收人:

李亚辉