

软件维护合同

项目名称：“掌上海淀”移动服务运维项目

甲方：北京市海淀区融媒体中心
(以下简称甲方)

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司
(以下简称乙方)

签订地点：北京 省（市） 海淀 市、县（区）



甲方： 北京市海淀区融媒体中心

法定地址： 北京市海淀区政府第二办公区 邮编： 100000

联系人： 王佳琪

电 话： 010-88487027 传真： 010-88487250

乙 方： 中关村科学城城市大脑股份有限公司

法定地址： 北京市海淀区中关村南大街 5 号 邮编： 100081

1 区 689 号海淀科技大厦 6 层

联系人： 孙毅

电 话： 15811581891 传真： 010-68944229

甲方和乙方经友好协商，就乙方向甲方“掌上海淀移动服务”技术运维项目提供维护服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

第一条 定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同的工作范围、质量标准、维护时限、资源管理等特定内容的文件。
- 1.3 合同总价款：是指根据本合同约定，在乙方履行全部合同义务时甲方应支付给乙方的全部价款。
- 1.4 现场：是指按本合同约定实施维护服务的场所。

-
- 1.5 维护：是指按附件一约定内容提供技术服务的过程。
 - 1.6 维护成果：是指乙方按照附件一的约定所提供的项目工作成果，包括对所维护系统进行完善、修改和扩展而生成的应用软件、维护记录档案，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档。
 - 1.7 交付：是指乙方将合同约定的维护成果提交给甲方使用。
 - 1.8 验收：是指甲方按照合同约定的范围对乙方的维护成果进行验证的过程，以双方签署后的验收报告为成果物。
 - 1.9 阶段确认：是指甲方按照合同约定的维护工作进度对乙方的阶段工作进行验证的过程，以双方签署后的阶段证明为成果物。
 - 1.10 不可抗力：是指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不可预见、不能避免并不能克服的客观情况。

第二条 合同标的

- 2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行“掌上海淀移动服务”技术运维项目的运维工作。
- 2.2 乙方提供的软件维护服务目标：
见合同附件一
- 2.3 本合同约定的详细工作说明见附件一。
- 2.4 维护服务期限 2024 年。
- 2.5 本合同约定的维护服务采用现场服务的形式，其中现场服务包括：值守、软件升级、其他。

第三条 知识产权

- 3.1 乙方依照本合同约定向甲方交付的维护成果的知识产权归乙方所有。甲方享有非独占且不可转让的内部使用权。
- 3.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。
- 3.3 乙方承诺本合同项下的工作及成果为其独立制作，没有任何侵犯第三人的合法权利，若因与第三人的争议而产生的法律责任由乙方承担，甲方为此支付的合理费用均由乙方承担，乙方违反此规定还应赔偿甲方的直接损失。
- 3.4 本协议因任何原因解除、终止，均不影响甲方享有已完成部分的全部知识产权。

第四条 双方权利和义务

- 4.1 甲方权利和义务
 - 4.1.1 甲方应提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；甲方应对维护物自行购买保险，对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。
 - 4.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为维护工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。
 - 4.1.3 甲方指派授权人负责该项目中与乙方沟通联系，授权期间，该授权人的行为视为甲方的行为。甲方如变更授权人，应提前 5 个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

授权人姓名：王佳琪

授权人联系电话：010-88487027

授权人联系地址：北京市海淀区政府第二办公区

4.1.4 甲方有权对本项目实施进行管理，对不符合合同要求的，有权要求乙方予以纠正。

4.1.5 甲方应按本合同第五条的约定向乙方支付款项。

4.1.6 甲方应按本合同第七条的约定依乙方提出的验收申请进行验收。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方保证维护工作符合附件一中约定的质量要求。

4.2.2 乙方保证其现场维护人员拥有从事本项目维护工作的资格水平。

4.2.3 乙方应按照本合同第六条的约定向甲方交付维护成果，并经甲方验收合格。

4.2.4 乙方保证在合同履行过程中不侵犯第三方合法权益，包括但不限于知识产权等。

4.2.5 乙方人员在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

4.2.6 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务，并经甲方验收合格。

4.2.7 乙方指派授权人负责该项目中与乙方沟通联系，授权期间，该授权人的行为视为甲方的行为。乙方如变更授权人，应提前5个工作日书面通知甲方变更后的授权人信息。

授权人姓名：孙毅

授权人联系电话：15811581891

授权人联系地址：北京市海淀区中关村南大街5号1区689号楼海淀
科技大厦6层

- 4.2.8 乙方应当按照合同约定的项目、时间及要求完成各项工作，并及时、充分地
与甲方沟通，以正确理解甲方要求，并按甲方要求执行。当甲方对乙方的服务及
工作成果不满意时，乙方应按甲方要求在甲方指定的合理期限内进行相应调整，直
至甲方完全满意。
- 4.2.9 乙方在甲方网站上发布的信息应当合法合规且不违反社会公序良俗、公共
道德、国家大政方针政策，不侵犯任何他人权利。否则由乙方自行承担责任。
- 4.2.10 乙方应当妥善保管甲方各平台密码并防止密码泄露，不得向任何第三
方或与本项目服务无关的人员披露密码。

第五条 付款及支付

5.1 合同总价款：

本合同总价款为人民币：1,500,000元；大写：人民币壹佰伍拾万元整。

5.2 付款方式：

5.2.1 按阶段付款

第一次付款：2024年5月20日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额的符合甲方要求的增值税发票后，甲方应向乙方支付本合同总价款70%的项目款，即¥1,050,000元人民币（大写：人民币壹佰零伍万元整）。且乙方收到付款后在15个工作日内以银行汇款的方式向甲方支付本合同15%的质保金，即¥225,000元人民币（大写：人民币贰拾

贰万伍仟元整)。

第二次付款：2024年9月20日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额的符合甲方要求的增值税发票后，甲方应向乙方支付本合同总价款20%的项目款，即¥300,000元人民币（大写：人民币叁拾万元整）

第三次付款：2024年11月30日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额的符合甲方要求的增值税发票后，甲方应向乙方支付本合同总价款10%的项目款，即¥150,000元人民币（大写：人民币壹拾伍万元整）。年度运维工作全部完成后，甲方对乙方工作进行终验，验收合格后15个工作日内，以银行汇款的方式返还乙方质保金即¥225,000元人民币（大写：人民币贰拾贰万伍仟元整），如后续双方继续就本项目合作，质保金不返还，直至项目合作结束。

5.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

5.2.3 乙方将在收到相应款项前5个工作日内开具符合国家规定的正式发票并交付给甲方。

第六条交付

6.1 乙方应将合同约定的维护成果按甲方住所地所在地或甲方书面通知的地址交付给甲方，若交付地点发生变更，甲方应于本合同约定的交付日期前5个工作日内以书面形式通知乙方；若未提前通知，产生的一切后果由甲方承担。

6.2 乙方将根据本合同附件一约定的期限、形式和数量完成维护成果的交付，

甲方应于5个工作日内进行验收，验收合格的签署交付清单。

- 6.3 甲乙双方任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。未能达成一致的，各方均应按本合同约定执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

第七条 验收

- 7.1 将按阶段验收，验收应当按照合同双方在附件一中关于验收标准的约定进行。乙方应当在验收前做好验收的必要准备并向甲方提交验收申请书，甲方应当在收到验收申请书后5个工作日内开始验收，验收期为5个工作日，在验收合格后的5个工作日内，由双方签署验收报告并加盖公章。如果因甲方原因造成验收延误的，经乙方书面同意后验收时间可以顺延，顺延时间不超过5个工作日，如甲方逾期仍未验收，将视为验收合格。

第八条 保密约定

- 8.1 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。
- 8.2 在本合同履行完毕后3年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。
- 8.3 任何一方违反保密义务，泄密方应向另一方赔偿损失。

第九条 违约责任

- 9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- 9.2 乙方如不能按本合同约定期限或内容完成约定工作，或者完成的工作不符合甲方要求的，或者任何一个阶段经甲方验收不合格的，乙方应按甲方要求在甲方指定的期限内进行相应调整，按合同价款的1%支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的直接损失，但总计不超过合同价款的2%。如果乙方的工作累计两次未经甲方验收合格，或者在甲方指定的期限内仍然没能调整至通过甲方验收，甲方有权解除合同，双方应据实结算，甲方应支付验收合格部分对应的合同价款，并要求乙方支付合同总价款10%的违约金。
- 9.3 乙方违反知识产权条款、保密义务、网络安全保障义务的，应向甲方支

付合同总价款的 10%违约金，且甲方有权解除本合同。

9.4 甲方可要求赔偿的损失包括但不限于直接经济损失、律师费、诉讼费、仲裁费、公证费、鉴定费等。

9.5 甲方迟延付款的，每迟延一日，应按合同价款的万分之五支付违约金。

第十条 法律适用及争议解决

10.1 本合同适用中华人民共和国法律。

10.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，均可提请甲方所在地北京市海淀区人民法院进行诉讼。

10.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

第十一条 不可抗力

11.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

11.2 甲方可根据该不可抗力的严重程度做出如下选择：

① 顺延合同的履行期限，并于顺延期间内随时终止本合同；

② 立即终止本合同，乙方应在接到甲方书面通知后 3 个工作日内，双方按乙方已履行部分据实结算。

11.3 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十二条 合同的变更、转让和终止

12.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合

同条款的增减及其他变更均无约束力。

12.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

12.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

12.4 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

第十三条 其他

13.1 本合同书一式柒份，甲方执叁份，乙方执叁份，财政备案壹份。自双方签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

13.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未竟事宜均以补充协议的形式另行约定，补充协议与本合同具有同等的法律效力。如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：

(1) 工作说明书

(2) 合同正文及补充协议；

(3) 其他双方签字盖章的书面确认文件。

13.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同文首列明的地址，所有按上述地址发出的通知，发出之日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况，对方收到书面通知之前，按变更前地址

送达的仍视为有效送达。上述地址可作为送达诉讼、仲裁文书（包括但不限于仲裁、一审、二审、再审、执行及督促程序文书）的确认地址。

13.4 互利条款：自本合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款适用于双方的关联公司。

13.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

13.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

甲方（盖章）：北京市海淀区融媒体中心



法定代表人（或授权代表）：孙毅

日期：2024年4月15日

乙方（盖章）：中关村科学城城市

大脑股份有限公司合同专用章



法定代表人（或授权代表）：孙毅

日期：2024年4月15日

附件一 掌上海淀移动服务运维工作说明书

1、服务内容及要求

包号	标的名称	数量	单位	简要技术需求或服务要求
01	“掌上海淀”移动服务运维	1	项	本次“掌上海淀”移动服务运维项目主要提供为期 1 年的运维服务, 运行维护内容主要通过现场和远程两种方式开展工作, 主要包括“掌上海淀”移动客户端 (Android 和 IOS)、客户端运营管理系统、第三方支付系统、新闻内容管理平台、海淀号管理平台、政务服务平台及系统集成、新时代文明实践中心网络平台、网络问政平台及系统集成、党务公开平台及系统集成、民生服务平台及系统集成、社区服务平台、二维码管理平台、融媒采编系统集成、“掌上海淀”微信小程序、用户画像与智能推荐系统、AI 智能问答系统、积分兑换平台等模块的运维服务。

本项目合同履行期限：1年

2、项目现状与需求

2.1 项目背景

2014年中央全面深化改革领导小组第四次会议审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》，2016年国家新闻出版广电总局印发《关于进一步加快广播电视媒体与新兴媒体融合发展的意见》，2017年中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《国家“十三五”时期文化发展改革规划纲要》，2018年中央全面深化改革委员会第五次会议审议通过了《关于加强县级融媒体中心建设的意见》，2019年国家广电总局发布《总局关于创建广播电视媒体融合发展创新中心有关事宜的通知》，2020年中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于加快推进媒体深度融合发展的意见》，推动传统媒体与新兴媒体融合发展，加快区级融媒体中心建设，是中央和市委决策部署的一项重要政治任务。

为全面建成与全国科技创新中心核心区相匹配的具有海淀特色、全国领先的区级融媒体中心，北京市海淀区融媒体中心围绕移动优先战略目标，以“智慧海淀”建设为基础，整合政府相关部门和公共事业单位的相关服务资源和权威信息，全力打造区域移动客户端“掌上海淀”，作为突发公共事件信息发布和政务舆情回应、引导的重要平台，能够提高响应速度，及时公布真相、表明态度、辟除谣言，积极引导群众，畅通全区互动渠道，听民意、聚民智、解民忧、凝民心，走好网上群众路线，有效强化移动办事服务能力，聚合办事入口，优化用户体验，推动更多事项“掌上办”。简化操作环节，提升公众对公共服务关注度参与度，真正做到服务于群众。

2.2 基本现状

“掌上海淀”客户端 2023 年中累计下载量已超过 389 万,年访问量超过 2800 万次。本次“掌上海淀”移动服务运维项目主要提供为期 1 年的运维服务,运行维护内容主要通过现场和远程两种方式开展工作,主要包括“掌上海淀”移动客户端(Android 和 IOS)、客户端运营管理系统、第三方支付系统、新闻内容管理平台、海淀号管理平台、政务服务平台及系统集成、新时代文明实践中心网络平台、网络问政平台及系统集成、党务公开平台及系统集成、民生服务平台及系统集成、社区服务平台、二维码管理平台、融媒采编系统集成、“掌上海淀”微信小程序、用户画像与智能推荐系统、AI 智能问答系统、积分兑换平台等模块的运维服务。

2.3 运维指标要求

本项目为持续性运维项目,要求每天记录工作日志、每月出具数据分析月报、巡检记录、每季度出具用户行为分析季报、针对项目过程中出现的问题随时做好记录并运维修复。确保项目正常运行。

- 用户打开界面和提交事务的平均响应时间 1.5 秒;
- 用户进行在线实时查询业务操作的数据处理时间 5 秒;
- 平均响应时间 50 秒;
- 用户画像与智能推荐系统云服务及云空间全年技术支持;
- APP 节日版本技术支持 12 次;
- 数据库系统在线全备份 1 周/次;
- “掌上海淀”移动客户端巡检与维护 12 次;
- “掌上海淀”微信小程序巡检与维护 12 次;

-
- 客户端运营管理系统巡检与维护 12 次；
 - 海淀号管理系统巡检与维护 12 次；
 - 党建管理系统巡检与维护 12 次；
 - 支付管理系统巡检与维护 12 次；
 - 用户画像与智能推荐系统巡检与维护 12 次；
 - AI 智能问答系统巡检与维护 12 次；
 - 积分商城管理系统巡检与维护 12 次；
 - 服务器巡检 1 周/次；

2.4 项目人员要求

建立委托人与运维机构的沟通协调合作机制，由运维机构制定项目具体实施方案，按月度通报项目实施进展情况，委托人对项目实施给予指导和控制。运维机构采用项目经理负责制，组建一个 15 人项目组。配置了专业需求调研人员、产品经理、系统工程师、软件开发工程师、巡检工程师、值守人员、UI 设计师、前端实施工程师、数据统计、报告等不同岗位分工，共同负责委托人的项目工作。

2.5 项目需求分析

2.5.1 业务需求分析

要以“海淀城市大脑”建设为基础，整合政府相关部门和公共事业单位的相关服务资源和权威信息，打通融媒体客户端与政务客户端、政府网站、新闻网站的线上线下联通、数据互联共享，实现数据同源、服务同根，强化用户体验，简化操作环节，提升公众对公共服务关注度参与度，让全区百姓共享科技城市建设成果。

掌上上海移动客户端是移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众、凝聚群众的重要渠道，是加快转变政府职能、建设服务型政府的重要手段，是引导网上舆论、构建清朗网络空间的重要阵地，是探索社会治理新模式、提高社会治理能力的重要途径。

2.5.2 功能需求分析

2.5.2.1 软件功能升级需求

随手拍建设，包括地理位置自动定位、问题类别智能推荐、问题照片拍摄上传、问题描述（支持文字输入及语音上报）等功能，除此之外还包括智能案件识别接口、时空一张图定位接口、案件处理状态接口等开发联调。

随手拍业务流程：市民将问题线索上传后，管理端后台将对线索进行审核，并按照属地原则分发给各街镇。各街镇按照海淀区城市管理考核现场检查指标体系规定时限进行处置，并上传整改后的图片。经后台审核结案后将处置结果反馈给上报线索的市民并请其进行评价，市民评价内容包括：是否解决、是否满意、处置效率评价三个方面。每月筛选典型案例通过小程序向社会公开。

随手拍上报问题的范围：海淀区全区范围内公共空间及小区内公共区域环境问题（不含楼道内）。涉及小区内卫生死角、垃圾乱堆乱放 2 个指标；公共区域清扫保洁不到位、喷涂张贴小广告、垃圾桶脏污满冒周边不洁、公共绿地环境卫生、水面漂浮物、浮土扬尘、快递占道分拣、沿街晾晒、车辆占压盲道、非机动车乱停放 10 个指标。共 12 个相关指标（上报问题指标可根据实际情况动态调整）。

2.5.2.1 运维需求

1、掌上上海移动客户端（Android 和 IOS）

“掌上海淀”客户端提供了海淀区的热点资讯、政务发布、专题内容等资讯，为用户提供了一个了解海淀的平台，提供权威而全面的新闻内容资讯。在技术系统的建设上，充分考虑客户端多平台的发布需求，建设了统一的内容管理和运营管理后台，既能保障客户端的发布需求，也能够为微博、微信等平台提供内容支持。

客户端聚合了图文新闻、直播、视频、专题等多形态内容，致力打造海淀融媒体中心在互联网移动发布权威信息、传播主流价值观的最重要的新媒体平台。客户端统一对启动页、导航栏、首页、专题新闻、现场直播、视频、电子报等内容页面进行统一界面设计，保证客户端整体风格的一致性和权威性，并根据 IOS 平台和安卓平台的差异性，分别实现两套前端 UI 版本。

2、客户端运营管理系统

以运营驱动内容传播和品牌建立。客户端提供了用户管理、会员管理、积分管理、积分管理、投票管理等丰富的运营功能，围绕新闻内容的生产和消费搭建良性循环，持续提升各类新闻内容相关的传播数据，打造“掌上海淀”的权威性。

3、用户画像与智能推荐系统

通过对接融媒体中心客户端、微信、微博等终端渠道，实时采集终端上的用户行为，获取兴趣标签，建立一个用户大数据管理库，并进行用户画像，帮助运营者了解其新媒体端口的实时动态及用户喜好，进而实现内容的个性化推荐，增强端口运营活力。

4、AI 智能问答系统

对接了区政府网站智能问答库、区政务服务热线办事常见问题库、区城市服

务管理指挥中心“接诉即办”知识库，在大规模知识基础上通过底层算法、知识图谱、应用等维度运用先进的大规模知识处理技术、自然语言理解技术等进行精准的语义分析，达到对自然语言进行准确理解，定位答案并进行归纳后，将其直接提供给用户，同时通过智能学习不断提升服务水平。

5、第三方支付系统

支持 APP 内各付费模块的支付管理，主要包括微信、支付宝支付方式。

6、新闻内容管理平台

建设了以“掌上海淀”移动客户端为龙头的内容发布平台，有效管理和推送媒体资源，实现新闻推送、栏目管理、专题管理、直播管理、视频管理等功能，同时对客户端内容进行统计、分析和展现，以数据支撑业务决策。

7、海淀号管理平台

基于“掌上海淀”客户端打造海淀号平台，为区内机构提供一个信息发布、政务服务和问政的自有移动端入口，与融媒中心系统整合，实现信息和服务的统一管理统一发布。

8、政务服务平台及系统集成

对接了一网通办技术平台，打通底层数据实现共享交换，为公众提供申报审批、注册办理、办理社保、投诉受理等一站式政务服务，打造“指尖上的政务服务中心”。分批整合环境监测、就医、税务、旅游等便民服务资源，提供全方位的生活服务。

9、新时代文明实践中心网络平台

打通了区融媒体中心 and 新时代文明实践中心，依托客户端实现理论宣讲、文化服务、科技与科普服务、健身体育服务、医疗卫生服务、志愿交换服务、

法律法规服务等，创新服务方式方法，提升基层社会治理水平。

10、网络问政平台及系统集成

打造了“掌上海淀”移动客户端全媒体网络问政平台，受理网友反映问题、投诉举报、咨询政策并进行回复，并与“接诉即办”区级网络受理平台实现底层打通，实现数据共享、同步显示，同时提供网络线索上报通道，畅通公众反映问题渠道。

11、党务公开平台及系统集成

通过党务工作，网上教育课堂，党员互动，党建数据可视化系统几大类服务应用打造了智慧党建平台。基于党校、区融媒体中心提供优质课程资源，同时针对园区党员提供党费缴纳功能。

12、民生服务平台及系统集成

平台通过优惠券平台、民生地图等服务应用打造智慧民生系统。民生系统旨在面向群众用户，提供优惠、便捷的生活服务和帮助。

13、社区服务平台

社区定位：点击“社区”，先进行位置定位后再进入到页面中；已登记状态：点击“社区”，自动定位，如有多个，弹出提示框，先选择后进入。

社区介绍：支持运营人员添加街道相关文字和图片介绍。

社区组织架构：支持运营人员编辑、修改全区各社区组织架构，并添加相关人员和角色。

社区即时通讯：用户可通过客户端直接联系相应社区工作人员，做到问题及时沟通解决。

社区头条：显示条数为1条，标题显示全，加粗、滚动轮播

点击”标题“后，进入到公告详情页面，底部增加功能栏：点赞、收藏、分享；播报功能、翻译功能。#新增#点击”社区通知“图标，进入到公告列表，查看所属社区的所有公告信息。后台设有社区通知管理模块，社区账号可自定义编辑并发布；发布后由运营人员审核后才发布成功。

便民服务功能区：新时代文明实践、热门活动、智慧停车、科普庄园、政民互动、民生热线、疫苗接种等。

热门活动：区级活动由运营人员发布，社区活动由社区账号发布，需审核通过后再上线，活动详情页增加分享、点赞功能。活动置顶功能

在推荐 Banner 图已登录状态，优先推荐社区活动或 banner 专题显示已报名人数、活动状态。活动列表热门活动——按时间、活动状态进行分类查询等。

社区故事主题分类：社区星推荐、邻里新鲜事、火焰蓝小课堂、活动圈子、新知讲堂等，已发布贴子转发、评论、点赞，评论可以先显示，再审核，审核发现有问題后，可强制隐藏。

社区发布发布贴子：可添加图片、视频（图片要求 400*400px，视频 2M 以下），正文新增富文本、最多 500 字，添加社区已登记状态，自动默认登记的社区，不能再选择；未登记状态，需选择社区，但需要与当前定位相匹配，不匹配的不让选择；提示语：先进行登记后方可发布。发布贴子成功后，进入到后台，需运营人员审核后才发布成功；审核是否通过，都会给用户以消息通知的形式推送结果；审核中的在当前页面可看，增加审核中状态，无分享、评论、点赞的功能栏；

14、二维码管理平台

“掌上海淀”客户端配备了二维码扫描程序，为区内政府办事大厅、景区、

场馆、街道等单位提供办事指南、导览、简介等融媒内容并生成二维码张贴在指定地方，用户通过“掌上海淀”扫描二维码即可查看。二维码管理是统一管理和统计二维码使用情况的平台。

15、积分兑换平台

积分兑换平台是一个简化版的网上商城，消费货币是用户的积分，商品以虚拟商品为主，如优惠券、流量、会员卡等。用户可直接利用在客户端中获得的积分去兑换积分商城中的商品，有效的提高了用户的活跃度。

16、海淀融媒采编系统集成

“掌上海淀”客户端系统与海淀区开发的融媒中心采编系统进行深度集成，充分利用采编系统强大的采编能力，提升客户端内容的生产能力和内容的表现力，打造一个符合海淀融媒中心需求的融媒互动化的客户端。

17、“掌上海淀”微信小程序

“掌上海淀”微信小程序与“掌上海淀”客户端实现数据整合、信息整合和服务整合，在微信平台建立一个“掌上海淀”的入口。

3、项目运维内容

3.1 值守

1、随时提供技术支持与使用指导，包括性能调优、技术咨询等，负责解答用户在使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法；

2、配合进行应急故障处理和应用恢复处理；

3、每日值班记录电子化，做好值班信息交接. 归档值班记录；

4、对各种系统资料进行整理归档并妥善保管，为维护工作提供依据；

5、根据操作规范，实时监控系统的运行状态、性能，判断发生问题的类型、

严重程度，并对常规告警故障进行响应处理；

6、根据相关要求及时改善服务质量和效果；

3.2 软件功能升级

市民随手拍建设，包括地理位置自动定位、问题类别智能推荐、问题照片拍摄上传、问题描述（支持文字输入及语音上报）等功能，除此之外还包括智能案件识别接口、时空一张图定位接口、案件处理状态接口等开发联调。

3.3 其他

包括视频云服务流量费 10T，云平台高级型账号云服务费用，用户画像与智能推荐系统云空间费用，用户画像与智能推荐系统云服务费用。

4、项目运维方式

4.1 值守

提供 365 天×24 小时驻场运维服务，服务内容包括：

(1) 对日常系统运行监控、性能调整、数据备份、BUG 修正、汇总统计，并按照用户要求提交相关报告等，如周报、月报、统计报告等。

(2) 对系统的账号、权限、系统配置进行调整。

(3) 对系统进行定时巡检、故障排查、故障修复，并提交巡检报告和故障排除报告等。

(4) 提供系统的应急保障、服务台、用户培训、资产管理等服务。

4.2 故障排除

当系统发生故障时，应立即启动应急预案进行抢通，同时进行故障分析、诊断、排除和验证，并向用户提交故障排除报告。

5、运维团队要求

建立委托人与运维机构的沟通协调合作机制，由运维机构制定项目具体实施方案，按月度通报项目实施进展情况，委托人对项目实施给予指导和控制。运维机构采用项目经理负责制，组建一个 15 人项目组。配置了专业需求调研人员、产品经理、系统工程师、软件开发工程师、巡检工程师、值守人员、UI 设计师、前端实施工程师、数据统计、报告等不同岗位分工，共同负责委托人的项目工作。

5.1 运维团队清单

序号	姓名	证书名称	本项目任职
1	孙毅	信息系统项目管理师/PMP/一建/IT服务项目 目经理	项目经理
2	王效行	音视频设计工程师，信息系统项目管理师 (高级)、IT 服务项目经理	产品经理
3	崔娜	信息系统项目管理师(高级)、PMP、IT 服 务项目经理	需求工程师
4	卢立朋	高级软件工程师	软件开发工程 师
5	王岩	ITIL	软件开发工程 师
6	李云龙	ITIL、CISAW(信息安全保障人员认证证书)	巡检工程师
7	闫顾文	CISAW(信息安全保障人员认证证书)	巡检工程师
8	颜秉彦	音视频设计工程师	UI 设计师
9	张江伟	音视频设计工程师/PMP	UI 设计师

10	王志伟	注册信息安全管理人員 (CISO)	值守人員
11	馬本東	注册信息安全工程師 (CISE) /PMP	值守人員
12	郭蘇	音視頻設計工程師/信息系統項目管理師	前端工程師
13	陳天博	IT 服務項目經理	前端工程師
14	蘇循禮	PMP、ITIL、CISP	數據統計
15	金海亮	信息系統項目管理師 (高級)	報告管理

5.2 运维服务人員管理

安排甲方認可的、參與整個項目開發實施的技術工程師提供售後服務，以高效排除系統故障，保證系統穩定運行。對於責任工程師，如果其工作能力和工作方法、工作態度等方面不能滿足提出的服務要求，需要在 1 周內進行更換，安排其他符合客戶要求的工程師進行售後服務故障。

6、項目驗收

本項目將按階段進行驗收，驗收文檔包括但不限於：

《X 月系統運行監控記錄》

《BUG 修正記錄》

《故障排查報告》

《第 X 階段運維報告》

附件二 验收申请书

项目验收申请

项目名称			
甲方		联系电话	
乙方	中关村科学城城市 大脑股份有限公司	联系电话	010-68944225
完成工作			
交付物清单			
验收结论			
用户方签字 盖章			
日期			