



合同编号：_____

常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维 服务政府采购合同

甲方：常州市交通运输局

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

代理机构：常州中采招投标有限公司

签订日期：2025 年 6 月





2025年5月19日，常州市交通运输局以公开招标对常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维服务进行了采购。经评定，江苏移动信息系统集成有限公司为该项目中标人。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经常州市交通运输局（以下简称：甲方）和江苏移动信息系统集成有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照招标文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；
4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；
5. 其他相关招标文件；
6. 合同附件。

双方有关项目的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分。

二、合同标的内容

1. 项目名称：常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维服务；
2. 坐落位置：常州市交通运输局指定位置；
3. 服务范围：针对常州市2500台出租车载信息化设备、车辆管理平台、电召平台、网约车监管平台进行为期一年的运维服务；
4. 服务期限：自合同签订之日起至2025年12月31日止。

三、合同价款

本合同总价为：¥ 1203000.00 元（大写：壹佰贰拾万叁仟元整 人民币）。

分项明细如下：





序号	分项名称	单价（元）	数量	小计（元）
1	车载智能服务终端设备(4G)	1800	250	450000
2	存储卡	92	500	46000
3	司机端数据流量卡	12.96	2500	32400
4	终端施工	216000	1	216000
5	呼叫中心运维	29000	1	29000
6	VPN 软件系统	10000	1	10000
7	地图使用费	30000	1	30000
8	巡游出租车、网络预约车监管平台软件运维	219600	1	219600
9	业务管理平台	80000	1	80000
10	电召管理系统	80000	1	80000
11	司机端 APP	10000	1	10000
总计:		1203000 元		

四、付款方式和发票开具方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 结算原则：按固定总价进行结算。

3. 支付方式：

(1) 合同签订后支付合同总价的50%作为预付款；运维周期内甲方依据《常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维服务考核办法》（附件2）对乙方进行考核，若乙方均达到或超过合同约定的服务标准，则在项目验收合格后十五个工作日内支付剩余款项；若乙方未达到合同约定的服务标准，甲方有权根据乙方服务缺失的程度，相应扣减当期应付款项，直至服务达标后支付。每次付款前，乙方需开具增值税发票交至甲方，甲方在收到发票后15个工作日内办理支付手续。

(2) 本项目涉及前期运维费用，该费用由乙方支付给原运维单位。乙方须自系统交接之日起30日内，与原运维单位完成存量费用的清算工作，具体结算规则如下：





①平台软硬件运维、人工场站服务及数据流量费按实际发生天数进行核算；

②硬件购置费用按实际采购金额据实结算，需提供完整有效的采购凭证及验收单据；

③过渡期产生的协同运维费用，由双方根据实际投入人力资源按日计价确认。所有结算数据均需经双方书面确认，争议部分应协商解决。乙方应在费用确认后15日内完成支付，逾期需承担相应违约责任。

4. 发票开具方式：乙方须提供与款项相对应的税务正式发票。

五、服务内容及要求

1. 运维范围

为了进一步提升常州市出租车基础保障能力，本期运维内容和范围如下：

(1) 出租车载信息化设备保障

①按照全市2500辆出租车的规模，本次采购250套车载终端设备作为备品备件，每套包含1台设备、2张128G存储卡、及出租车车载终端必要配件及施工服务；

②按照全市2500辆出租车的规模，本次采购2500张数据流量服务，每个月2G流量。

(2) 出租车电召中心设备运维

①出租车电召中心的呼叫中心设备运维；

②出租车管理系统的VPN服务，需包含不低于20个客户端系统访问；

③1年的地图服务，用于满足出租车调度使用要求。

(3) 出租车和网约车管理平台运维

①运维出租车管理平台以及司机客户端，实现对出租汽车实时定位跟踪、报警监控、轨迹回放、远程控制、司机人脸考勤、视频监控、出行大数据、分析投诉认定、电子围栏、禁入管理、出城登记、应急指挥和值班会商等功能，并对出租汽车向同一方向大量聚集异动情况及时预警，防止不稳定事件发生；

②运维电召平台，接入处理统一服务电话号码95128，通过获取出租汽车GPS定位数据、空重车动态数据、地图应用等，为市民提供便捷化的电话叫车、车辆预约、





失物查找、投诉举报等服务；

③网约车运维内容包含持续对接道路运政管理信息系统，获取交通运输部网约车行业基础数据，对接本市新增网约车人、车、订单、企业档案，实现基础档案数据的便捷查询调用，确保业务应用提供数据支撑。

(4) 出租车管理平台及配套软件国产化改造

出租车管理系统国产化改造，遵循“信创体系”要求，支持系统的国产化适配改造，最终实现各系统在信创环境下稳定运行，功能模块正常使用，性能达到指定要求。

六、实施要求

1. 乙方应根据甲方的需要，在规定的时间内，保证质量完成投标所提供设备的使用规划、安装、调试及投入运行。包括但不限于以下工作：

(1) 人员安排

乙方提供的项目实施团队中应安排驻点工程师进场进行部署工作，乙方必须积极主动与本项目的相关单位合作，并服从甲方的协调。

(2) 规划与实施方案制定

乙方需要在项目实施前对项目机房进行充分调研，根据机房现场环境和甲方总体规划，充分考虑安装部署、运维管理、网络连接等因素，合理规划设备安装位置。

七、服务要求

1. 质保期

乙方必须提供采购的设备及配件至少三年质保服务，质保期自项目终验合格之日起计算。

2. 运维方案

乙方针对本项目所投产品应提供完整的运维方案。定期对所投设备进行巡检并提供巡检报告，发现故障或接到甲方保障通知后，应按照故障处理要求迅速进行处置。乙方提供每季度至少一次巡检（包括设备、系统），并出具深度巡检报告。

3. 日常巡检

乙方按照甲方规定的流程定期对采购的设备进行巡检，包括日巡检、月巡检、半年度巡检、年度巡检及甲方要求的巡检计划。

4. 维护人员





质保期内，乙方须配备至少2名专业工程师（可以提供乙方自有人员或所投设备原厂商人员）提供5*8小时驻场服务，维护点工作人员用工符合劳动法规范，工作日配备2名及以上工作人员，节假日每天安排工作人员值班，维护内容形成工作台账。日常维修、移机、更换设备等。

(1) 驻场服务人员2名。

岗位职责：负责本项目智能车载设备的日常巡检和维护，包括故障诊断、性能监控、软件硬件，硬件设备安装、移机、定期对设备进行安全巡检、系统加固。

5. 维护场地

不低于一个固定维护点，负责巡游出租汽车车载设备日常维修、移机、更换、安装新设备等工作。维护点应配备必要的维护工具和设备，为巡游出租汽车免费提供10个以上停车位。

6. 服务响应及故障处理

(1) 服务响应及维修。乙方提供7*24小时的技术支持和服务。10分钟内对甲方所提出的需求做出响应，1小时内到达现场，承诺在规定的时间内完成维修。

(2) 故障响应及恢复。

按故障严重程度从高到低分为四级：

重大故障：核心业务系统不可用或将导致其业务数据缺失的；

严重故障：核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能导致核心业务系统不可用的，非核心业务系统不可用的或导致其业务数据缺失的；

较大故障：非核心业务系统性能受到严重影响的故障或可能发生严重以上故障风险的故障；

一般故障：其他隐患类故障。

(3) 要求做到全天候7*24小时的技术服务，对于故障抢修涉及的响应时间和故障处置时间的要求如下：

①故障响应。

A. 重大及严重故障：故障发生后，应在5分钟内人员响应，30分钟内到达故障服务现场。

B. 较大及一般故障：故障发生后，维修人员到达故障服务现场的时间应不大于1小时，具体为：工作时间维修人员到达故障服务现场的时间应不大于30分钟，





非工作时间维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 1 小时。

②故障恢复。

重大故障：恢复时间在工作时间内不超过 1 小时，非工作时间内不超过 2 小时；

严重故障：恢复时间在工作时间内不超过 2 小时，非工作时间内不超过 3 小时；

较大故障：恢复时间不超过 4 小时；

一般故障：其他隐患类故障，恢复时间由乙方与甲方协商决定，原则上不超过 1 工作日。

重大、严重故障连续发生一个月内两次以上的，除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告，深度分析故障产生的原因，并提出预防性改善建议。

(4) 如因特殊原因无法在指定处置时间内修复故障的，乙方需将故障原因、过渡方案和恢复计划等在 2 小时内书面上报，并在此期间，免费提供备机备件，积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，临时过渡方案产生的人力成本、时间成本、社会经济损失等由乙方承担。

(5) 在重大、严重故障或者甲方要求提供故障报告的故障处理结束后 24 小时内应向甲方提出书面故障处理报告。

(6) 乙方在本次所维保设备发生故障无法排除的情况下，乙方须协调原厂解决，所涉及的费用由乙方承担。

7. 技术支持

质保期内，为提供全面的技术支持，帮助甲方及时解决终端设备、客户端软件、服务端软件、安全漏洞、服务器、存储等设备运行中遇到的技术问题，配合甲方根据运行环境和要求调整性能参数；定期检查所有设备和系统的运行情况，并能根据甲方系统变化情况及时调整优化，包括漏洞补丁修复、设备固件升级、系统版本升级等。

八、培训要求

1. 乙方应针对采购单位管理人员、技术人员提供系统操作和使用的培训，以便对系统管理平台实施进行有效的管理，保证管理平台验收移交后，甲方能够胜任系统的全部运行、操作、维护；故障分析处理；设备维修和保养等工作。

2. 技术现场培训：乙方在产品安装调试时，对甲方的技术人员进行现场安装调试培训，讲解产品的结构、安装步骤、调试方法和系统配置等。一般技术培训应该





不限制人数。

3. 维护团队培训: 乙方提供管理员培训, 对甲方的系统维护技术团队开展培训, 掌握设备的日常维护技能。包括提供教材、场地、人员等。

九、售后服务要求

1. 乙方应具有技术服务支持能力, 服务资源配置, 应能充分满足系统建设实施和提供及时完善的售后服务。维护工作要求驻场人员不少于2人。

2. 系统故障要能及时响应和解决, 紧急问题应在2小时内响应, 12小时内解决, 一般问题应在4小时内响应, 48小时内解决。

十、考核要求

维保服务质保实行按月定量考核制度, 考核打分办法如下:

1. 驻场人员管理

驻场人员须按照甲方要求正常上下班,

每出现1人/次迟到、早退扣1分,

每出现1人/半天旷工扣5分,

未按时完成交办任务的每1人/次扣1分,

交办任务不执行或不完全执行扣每1人/次扣1分,

被所在部门或上级部门检查发现或通报批评的, 每1人/次扣10分,

中途更换驻场人员, 驻场人员交接过程中每断档1天, 按旷工1天计算, 以此类推。

2. 服务响应时限

在收到甲方服务请求(包括业务调整、资源分配、故障处置等)时, 应在指定时间内完成任务, 超过指定时间的, 每超过1天扣1分)

发生重大及严重故障时, 非工作时间内到达现场时间不超过1小时。(每迟10分钟扣0.5分, 直到本月得0分)

3. 故障解决时限

重大及严重故障, 修复时间不超过1小时, 每超过30分钟扣5分, 直至本月得分为0分。





较大故障，修复时间不超过4小时，每超过1小时扣2分，直至本月得分为0分。

一般故障，修复时间不超过24小时，每超过1小时扣1分，直至本月得分为0分。

因乙方操作失误导致所维保设备或其他相关设备出现故障，正常运行的业务受影响或者不可用，按照影响情况扣1-30分/次，直至本月得分为0分。

十一、其他要求

甲方仅负责提供与本项目相关系统的原建设维护单位的联系方式，乙方负责协调机房环境、网络、服务器等系统的原建设维护单位完成对接和实施的工作。在实施过程中，如需要以上单位配合安装调试和实施的，相关联系协调工作以及由此所产生的费用（包括且不限于对接、实施费用等）均由乙方承担。

乙方协调项目所有有关单位，将新购设备融入用户现有的使用环境中，满足用户统一规划的要求。在配合实施过程中如果牵涉到相关费用由中标人承担。如果中标人不能按照用户统一规划的要求实施，从而影响信息系统管理，视为中标人违约，甲方有权依照法律程序解除合同，并追究中标人的违约责任，同时将有关违约情况通报政府采购管理部门。

十二、履约验收

乙方与甲方签订合同并按合同计划实施项目，完成相关工作形成相应成果，甲方组织专家进行项目履约验收，确认项目成果。

十三、保密要求

1. 由甲方收集的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2. 乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3. 乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4. 乙方负责对甲方所提供资料及最终成果保密，乙方及其专业技术人员需遵守甲方的保密规定，不得以任何形式将收集的所有资料、数据等进行泄漏、传播。

5. 项目成果所有权归属甲方，在项目完成时乙方必须全部移交，不得以任何形式公开项目信息。

6. 乙方须维护项目服务成果，不得转让给第三方重复使用。

7. 任何成果利用，例如发表论文等，必须经甲方同意。

8. 以上保密规定如有违反，甲方有权追究乙方相关法律责任，并要求赔偿由此





造成的经济损失。

十四、甲方权利与义务

(一) 甲方权利:

1. 有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。
2. 有权阐述对具体问题的意见和建议。
3. 当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责, 或与第三人串通给甲方造成经济损失的, 甲方有权要求更换人员, 直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

(二) 甲方义务:

1. 负责与本项目有关的第三方的协调, 提供开展服务工作的外部条件。
2. 向乙方提供与本项目有关的资料。

十五、乙方权利与义务

(一) 乙方权利:

乙方在本项目服务过程中, 如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

(二) 乙方义务:

1. 应按照本项目采购文件、乙方投标文件要求按期完成本项目工作。
2. 负责组织项目的实施, 保证工作质量满足相关验收相关标准。
3. 乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。
4. 合同履行过程中的一切安全责任由乙方承担。

十六、违约与解除

1. 未经对方许可, 甲乙双方任意一方不得以对方名义开展与本协议项目无关的其他活动, 否则由此引发的纠纷由违约方单独承担。

2. 除根据本协议履行责任外, 签约双方均不得以任何理由单独使用对方的名义以及传统徽记、注册商标等标志, 也不得将其用作其他名称、徽记或标志的一部分。如欲将上述名称标志移作他用, 必须在事先征得名称、徽记、标志被使用方的书面同意, 慎重使用并应遵守被使用方所规定的限制。

3. 如出现上述行为或其他严重违约行为的, 非违约方有权单方面解除本





协议，解除协议通知书以到达对方时生效。

4. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

5. 合作协议期满，合同自动解除。

6. 双方同意终止协议的，双方协商解除合同。

7. 如任何一方不履行本协议，守约方可自行决定终止本协议，并有权追究违约方的法律责任和经济赔偿等。

8. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。



十七、 合同争议的解决



本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决：

1. 将争议提交常州市仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；
2. 向甲方所在地人民法院起诉。

十八、 知识产权

国产化适配改造后软件的知识产权双方共有，软件源代码乙方需全量提供给甲方。

十九、 合同份数

本合同一式 陆 份，具有同等法律效力，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份，代理采购机构执 贰 份。

二十、 合同生效

本合同自双方当事人签字并盖章时生效。





甲方（招标人）（盖章）：常州市交通运输局

法定代表人：

代理人：

电 话：0519-85682129

开户银行：

账 号：

单位地址：江苏省常州市龙城大道1280号常州市政大楼2号楼A座

日 期：

乙方（招标人）（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

法定代表人：

代理人：

电 话：13800239222

开户银行：中国银行股份有限公司南京云锦路支行

账 号：479361758530

单位地址：江苏省南京市虎踞路59号

日 期：2025.6.26

合同备案

代理机构（盖章）：

地址：钟楼区玉龙南路280号常州大数据产业园2号楼19楼1903室

日期：





附件 1.

详细报价清单

序号	运维范围	分项名称	服务内容	数量	单位	单价(元)	小计(元)
1	出租车 载信息 化设备 保障	车载智能服务终端设备(4G)	车载主机与终端显示屏联通,支持2路视频监控,含报警按钮和相关线束、设备施工费用,安装场地由招标人免费提供	250	台	1800	450000
2		存储卡	工业存储卡 128G	500	张	92	46000
3		司机端数据流量卡	4G 数据通讯,单张卡流量≥2Gbps/月	2500	张	12.96	32400
4		终端施工	2500 台车载设备维护,安装场地由招标人免费提供,驻场2名人员。	1	年	216000	216000
5	出租车 电召中 心设备 运维	呼叫中心运维	通讯设备主机、中继器、CTOP融合通信平台软件系统运维	1	年	29000	29000
6		VPN 软件系统	支持不低于20 个客户端系统访问	1	年	10000	10000
7		地图使用费	支持地图应用能够实现实时更新道路状况,包括但不限于位置调用、交通拥堵、事故、施工等信息	1	年	30000	30000
8	巡游出租车和网约预约监管平台运维	巡游出租车、网络预约车监管平台软件运维	1. 巡游出租车管理平台实时监控运行状态;包括服务器、数据库、应用服务、网络等关键组件。 2. 巡游出租车资源管理与维护:资源调度:根据业务需求,合理分配和调度系统资源,包括服务器、存储、网络等。实现资源的动态调整和优化,以满足业务高峰期的需求。在业务高峰期或系统负载过高时,及时进行资源扩容,确保系统的稳定运行。 3. 巡游出租车资源备份与恢复:定期对系统数据进行备份,确保数据的安全性和可恢复性。制定详细的灾难恢复计划,以应对可能发生的系统故障或数据丢失情况	1	年	219600	219600





			4. 巡游出租车系统安全：定期对系统进行安全漏洞扫描和修复，防范潜在的安全风险。对敏感数据进行加密存储和传输，确保数据的机密性和完整性。 5. 网络预约出租车监管平台实时监控运行状态：包括服务器、数据库、应用服务、网络等关键组件。 6. 网络预约出租车监管平台资源管理与维护：资源调度：根据业务需求，合理分配和调度系统资源，包括服务器、存储、网络等。实现资源的动态调整和优化，以满足业务高峰期的需求。在业务高峰期或系统负载过高时，及时进行资源扩容，确保系统的稳定运行。 7. 网络预约出租车监管平台资源备份与恢复：定期对系统数据进行备份，确保数据的安全性和可恢复性。制定详细的灾难恢复计划，以应对可能发生的系统故障或数据丢失情况。 8. 网络预约出租车监管平台系统安全：定期对系统进行安全漏洞扫描和修复，防范潜在的安全风险。对敏感数据进行加密存储和传输，确保数据的机密性和完整性。				
9	出租车管理平台及配套设施国产化改造	业务管理平台	操作系统、数据库、中间件及前后端国产化迁移改造	1	项	80000	80000
10		电召管理系统	操作系统、数据库、中间件及前后端国产化迁移改造	1	项	80000	80000
11		司机端APP	操作系统、数据库、中间件及前后端国产化迁移改造	1	项	10000	10000
合计（元）							1203000





附件 2.

常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维服务

考核办法

一、运维方案概述

乙方应针对本项目提供全面的运维方案，需定期对所投标的设备执行巡检并提供巡检报告。在发现故障或接到招标方的保障通知后，应依据故障处理要求迅速采取相应措施。乙方须每季度至少进行一次巡检（涵盖设备与系统），并出具相应的巡检报告。

二、日常巡检计划

1. 巡检报告

乙方应依照招标方规定的流程，定期对本次采购的设备执行巡检，并编制季度与年度巡检计划及报告。

2. 维护人员

至少配备2名专业工程师（可为乙方自有人员或所投标设备的原厂人员），提供5*8小时的驻场服务（服务点），确保维护点工作人员符合劳动法规定，工作日至少有2名工作人员在岗，节假日每日安排工作人员值班，并记录维护内容于工作台账。涵盖日常维修、设备迁移、更换等服务。

3. 维护场地

不低于一个固定维护点，负责巡游出租汽车车载设备日常维修、移机、更换、安装新设备等工作。维护点应配备必要的维护工具和设备，为巡游出租汽车免费提供10个以上停车位。

三、服务响应及故障处理要求

1. 服务响应及故障处理

(1) 提供全天候7*24小时技术支持，10分钟内响应问题，1小时内到达现场，承诺在规定的时间内完成维修。包括远程或现场（默认现场地点为：出租车服务点、交通指挥中心机房、电召中心、业主单位）服务，承诺按时完成维修。

(2) 故障响应及恢复分为四级：

重大故障：核心业务系统不可用或数据丢失；

严重故障：核心业务系统性能受损或非核心业务系统不可用；





较大故障：非核心业务系统性能受损或存在严重故障风险；

一般故障：其他隐患类故障。

(3) 故障抢修响应及处置时间要求：

重大及严重故障需现场处理：10 分钟内响应，20-60 分钟内到达现场；较大及一般故障：30-60 分钟内到达现场。

重大故障：工作时间内 6-48 小时内恢复，非工作时间内 6-72 小时内恢复；

严重故障：工作时间内 3-24 小时内恢复，非工作时间内 3-48 小时内恢复；

较大故障：1-24 小时内恢复；一般故障：恢复时间不超过 0.5-12 小时内；

重大、严重故障连续发生两次及以上，需提交故障分析报告和预防性改善建议；

(4) 无法按时修复故障时，2 小时内书面报告故障原因、过渡方案和恢复计划，并提供临时预案；

(5) 重大、严重故障或招标方要求的故障处理结束后 24 小时内提交书面故障处理报告；

(6) 乙方在本次所维保设备发生故障无法排除的情况下，须协调原厂解决，相关费用由乙方承担。

2. 售后服务要求

(1) 乙方应具有技术服务支持能力，服务资源配置，应能充分满足系统建设实施和提供及时完善的售后服务。维护工作要求驻场人员不少 2 人。

(2) 系统故障要能及时响应和解决，紧急问题应在 2 小时内响应，12 小时内解决，一般问题应在 4 小时内响应，48 小时内解决。

四、服务扣分评定（特殊情况上报业主同意延时除外）

维保服务质保实行按月定量考核制度，满分 100 分。考核打分办法如下：

1. 驻场人员管理

驻场人员须按照甲方要求正常上下班，

每出现 1 人/次迟到、早退扣 1 分，

每出现 1 人/半天旷工扣 5 分，

未按时完成交办任务的每 1 人/次扣 1 分，

交办任务不执行或不完全执行扣每 1 人/次扣 1 分，





被所在部门或上级部门检查发现或通报批评的，每 1 人/次扣 10 分，中途更换驻场人员，驻场人员交接过程中每断档 1 天，按旷工 1 天计算，以此类推。

2. 服务响应时限

在收到甲方服务请求（包括业务调整、资源分配、故障处置等）时，应在指定时间内完成任务，超过指定时间的，每超过 1 天扣 1 分）

发生重大及严重故障时，非工作时间内到达现场时间不超过 1 小时。（每迟 10 分钟扣 0.5 分，直到本月得 0 分）。

3. 故障解决时限

重大及严重故障，修复时间不超过 1 小时，每超过 30 分钟扣 5 分，直至本月得分为 0 分。

较大故障，修复时间不超过 4 小时，每超过 1 小时扣 2 分，直至本月得分为 0 分。
一般故障，修复时间不超过 24 小时，每超过 1 小时扣 1 分，直至本月得分为 0 分。

因乙方操作失误导致所维保设备或其他相关设备出现故障，正常运行的业务受影响或者不可用，按照影响情况扣 1-30 分/次，直至本月得分为 0 分。

六、 运维服务人员工作范围界定

- 1. 负责软件系统维护、终端设备维护、应急情况处理等服务。
- 2. 及时处理行业主管部门、出租汽车企业等行业用户的咨询与请求。
- 3. 对开发完成的功能进行测试，编写操作手册，培训，指导操作人员正确使用系统。

七、 日常运行维护工作考评（服务期、考核达标、维护）

1. 考核标准

按照合同服务期的要求，完成设备巡检、数据迁移备份以及系统售后服务，

服务期	考核标准
提前或按时按质完成	不扣分。
延期或售后服务问题	按巡检维护考核办法执行





备注：考核周期2025年6月1日—2025年12月31日

2. 维护费用

包含巡游出租车和网约预约监管平台运维部分、出租车载信息化设备保障-终端施工部分、出租车电召中心设备运维部分；共计 504600 元，即 42050 元/月。

3. 维护考核

甲方按月对乙方的运维质量进行考评。月度考评结果与月度应支付的维护款（或维护费）结算挂钩：

（1）在考核周期内按月对维保内容进行考核。考核结果登记在《维保月度考核评分表》。

（2）月度维护费支付办法：在考核周期内根据月度维护考核得分支付结算当月维护费；若考核得分大于或等于 90 分则 100% 支付维护费；若考核得分在 80 分（含）至 90 分之间则付维护费的 95%；若考核得分在 70 分（含）至 80 分之间则付维护费的 90%；若考核得分在 60 分（含）至 70 分之间则付维护费的 80%；若考核得分低于 60 分（含）则当月维护费扣光。





附件3:

外包网络安全协议

一、协议依据及类型要点

根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国网络安全法》《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》等有关法律法规及规范性文件的规定，甲（委托单位）、乙（承包单位）双方经协商一致，就 常州市区巡游出租汽车车载设备更新项目运维服务（可选填：①建设信息系统或云平台<以下统称“信息平台”>；②运维信息平台；③检查、监测、测评信息平台；④采购使用云计算服务；⑤采用社会网络平台提供对公服务；⑥采用社会网络平台发布政务信息；⑦采用社会网络平台实施社会管理；⑧采用社会网络平台处理党政事务；⑨其他信息技术）（以下简称“本服务项目”），签订本网络安全协议。

二、甲方的权利和义务要点

1. 本服务项目中产生的政务数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产（以下简称“外包数据资产”）归甲方所有并可以随时在相关法律法规规定的范围内访问、利用、支配，在服务项目终止时有权要求乙方销毁或转移相关数据资产。

2. 甲方建立对本服务项目的常态化网络安全监督管理，有权采取随机抽查、派驻人员或委托第三方机构等方式，对本服务项目网络安全管理情况开展常态化检查评估，通报问题隐患，责令限期整改；乙方应配合检查并及时整改。

3. 甲方应提供乙方必要的工作条件，并按照最小必要原则授予乙方提供服务所需的相应权限，授权期满后及时收回相关权限，乙方应予以协助配合，不得设置后门程序或者恶意程序。

4. 在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，且仅支付乙方相应服务期限内合





理费用的 1%；乙方应及时退还多收取的价款（如从履约保证金中扣除）：（1）乙方规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队以及企业信用等方面发生重大变化，可能造成本服务项目存在重大网络和数据安全风险；

（2）乙方（含相关工作人员及委托服务的第三方）因涉嫌违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，正接受有关主管部门立案调查（乙方应主动告知甲方该情况），甲方经评估后认为，乙方继续本服务项目可能存在重大网络和数据安全风险的；

（3）因乙方对服务合同中约定的网络和数据安全保护措施建设、使用不到位等，导致发生网络和数据安全事件，造成重大影响，或者产生网络和数据安全风险隐患被省级以上有关主管部门通报的；

（4）乙方违反本协议的约定、承诺或保证，尚未造成严重后果，甲方责令限期整改，乙方拒不整改或者整改不到位的。

5. 在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，并要求乙方返还全部合同价款，同时追究乙方的法律责任；乙方应及时退还已收取的合同价款：

（1）在服务合同签订前的三年内，乙方因违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，受到过行政处罚、刑事处罚，或者仍在接受有关主管部门立案调查，但未主动告知甲方该信息的，被甲方通过其他方式获知的；

（2）乙方在本服务项目中的相关管理人员、操作运维人员经公安或国安部门背景审查存在问题，甲方要求乙方更换相关人员，乙方拒不更换的；

（3）违反网络安全、数据安全和个人信息保护等相关法律法规，拒不按照甲方要求改正、补救的。

（4）违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规的规定，或者违反本协议的约定、承诺或保证，导致本服务项目发生重大网络和数据安全事件，或造成其他严重后果





果的

三、乙方的权利和义务要点

1. 在签订服务合同前，乙方应向甲方如实、完整提供其规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队、信用等级等经营管理信息，以及近三年因违反网络安全、数据安全和个人信息保护有关法律法规而受到约谈、行政处罚或刑事处罚等信息；未经乙方同意，甲方不得公开或向第三方提供相关信息。

2. 乙方应当严格按照网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规、国家标准及政策文件的规定提供安全可靠的产品、平台或服务，确保网络系统运行安全及相关数据资产的保密性、完整性、可用性；对在服务过程中接触到的甲方工作信息及相关文件，应予以严格保护，不得对外提供、公开、泄露或利用。

3. 乙方应建立相对独立的管理技术团队，具体提供服务的相关人员应为乙方正式员工，并指定网络安全负责人。

4. 乙方不得转包合同任务；确需分包的，应报经甲方同意，并在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任，但不得对合同任务主体和关键部分进行分包。

5. 乙方应严格按照法律法规规定及服务合同约定，收集、使用、存储、处理数据和个人信息。

6. 乙方应采取必要技术措施防范甲方所属数据资产的泄露、流失和违规操作。

7. 乙方应将政务数据与其他数据分开存储、处理，未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。

8. 乙方在本服务项目中涉及采购相关产品和服务的，应当严格遵守如下规定要求：

(1) 建设政务信息平台的，应当优先采用安全可信的软硬件产品；确无相关安全可信产品的，应当研究制定针对性措施防范安全风险；

(2) 建设云平台的，应当选择供应链来源可靠的云平台管理软件、业务系统以及服务器





CPU、操作系统、数据库等；

(3) 使用云计算服务（含 PaaS、IaaS、SaaS 等）的，应当按要求采用安全可信的云计算服务，并明确云服务商的网络和数据安全责任；

(4) 使用商用密码的，应当符合国家密码管理规定。

9. 乙方发现本服务项目中存在网络安全漏洞、缺陷或其他严重网络安全风险，应及时向甲方报告，或者直接向同级网信、公安部门报告；未经网信或公安部门同意，不得公开或向第三方提供。

10. 乙方应严格落实相关开放性、兼容性标准和规范要求，优先采用通用系统解决方案，避免采用特定的技术架构、应用接口、数据格式等，确保系统的开放性和可移植性。

11. 乙方发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变更，应提前向甲方报告。

12. 乙方建设、运维的政务信息平台注册用户超过 100 万人或者涉及人民群众出行、教育、求职、医疗、缴费等重要业务，乙方应每年向甲方提交网络安全报告，报告至少包括网络安全管理、数据安全、平台关键软硬件安全、管理技术团队变化等情况。

13. 乙方应建立外包服务项目安全管理工作规范，明确本单位及相关工作人员的网络安全责任，不断提升网络安全防护能力水平；定期组织本服务项目相关人员开展网络安全培训，规范安全操作规程，增强安全风险意识。

14. 本服务项目终止时，乙方应配合甲方销毁或转移相关数据，并向甲方提供《网络安全承诺书》，承诺采取必要措施保证相关数据不可恢复，不私自留存、非法买卖或提供给第三方，不公开、披露、利用服务中知悉各类信息，否则乙方应承担一切法律责任。

15. 因乙方提供外包服务导致甲方产品或服务存在安全隐患，乙方应采取有效措施予以补救，最大限度地降低影响范围。

16. 乙方应积极配合网信、公安、审计、保密、密码管理等部门开展网络安全检查、





测评、审计等监督管理工作，如实、完整提供相关网络安全管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

四、违约责任要点

1. 乙方违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，或者违反本协议的约定、承诺或保证的，甲方有权追究乙方责任，乙方应按服务合同总价款的 20%或人民币 10 万元的金额（以两者中较高的金额为准）向甲方支付违约金；如造成甲方损失的，乙方应当全额赔偿。

五、争议解决要点

本协议履行期间存在争议的，双方协商解决；无法协商的，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。守约方为解决争议所产生的各项费用（包括但不限于诉讼费、公证费、律师费、鉴定费、差旅费、保全费、担保费等）均由违约方承担。

六、协议期限要点

与服务合同起止期限相同，但相关法律法规规定的网络和数据安全责任义务不受该期限的限制。



