内蒙古自治区公安厅交通管理总队

车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目

政府采购合同

项目名称：车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目

项目编号：NMGZC-C-F-260685

采购代理机构：内蒙古自治区公共资源交易中心

甲方：内蒙古自治区公安厅交通管理总队

乙方：杭州诚道科技股份有限公司

签订地点：内蒙古自治区公安厅交通管理总队

签订日期：2026 年 10 月 23 日

政 府 采 购 合 同

项目名称：车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目

甲方：（采购单位名称）内蒙古自治区公安厅交通管理总队

乙方：（投标人名称）杭州诚道科技股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，遵循本项目竞争性磋商文件（项目编号：NMGZC-C-F-260685）的各项规定和中标投标人磋商响应文件响应的相关约定，为保护甲乙双方合法权益，按照平等、自愿的原则，经采购单位和投标人共同审核致同意签订本政府采购合同，并承诺共同遵守。

一、合同文件

下列文件、资料是构成本合同不可分割的部分：

1. 磋商文件规定的各项条款；

2. 投标人提交的全部磋商响应文件；

3. 在采购活动中，评委会（谈判、询价小组）与中标投标人或采购人与中标投标人议定的各项以文字记述的补充条款或承诺；

4. 中标通知书。

二、服务要求、合同总价及服务期限

序号	服务内容	服务要求	单位	数量	单价	合计
1	车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目	详见附件	项	1	885000.00	885000.00
合同总价大写：捌拾捌万伍仟元整						885000.00
服务期限：自合同签订之日起一年。						

三、付款方式

1. 付款方式：合同签订后10个工作日内支付合同总金额的50.00%，项目

验收合格10个工作日内支付合同总金额的50.00%。

甲方付款前，乙方应当开具足额正规的税务发票，否则，付款期限相应延迟。

2.采购单位使用人民币支付货款。

3.乙方收取货款开户行名称、帐号等信息。

开户名称：杭州诚道科技股份有限公司

开户行：杭州银行科技支行

开户帐号：3301040160006921483

四、甲方的权利与义务

1．甲方按本合同约定履行付款义务。

2．甲方提供乙方在履约过程中必要的人员、办公场地、网络环境、相关器材和设备等支持，配合乙方完成技术服务工作。

3．依照合同规定按时组织验收、移交。

五、乙方的权利与义务

1．乙方负责按照本合同的约定的提供配套技术服务工作。

2．乙方确保提供的技术服务符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方磋商文件的要求。

六、技术服务范围及驻点服务人数

机动车数据研判分析驻点运维服务1名、车驾管业务综合监管平台驻点运维服务人员1名、社会化服务系统驻点运维服务人员1名、机动车和驾驶人档案影像化系统驻点运维服务人员1名、综合应用平台车驾管模块系统驻点运维服务人员1名、驾驶人数据研判分析驻点服务人员1名，二线远程专家运维服务1项。

七、服务人员安全要求

1.乙方要对技术服务人员进行信息保密安全教育，要积极参加甲方组织的安全教育等活动，项目所有参与人员均要签订信息安全保密协议及信息安全责任

书，严格遵守甲方的各项信息安全和保密管理规定。

2. 乙方要积极配合甲方对派驻技术服务人员背景、人员思想、品德、作风是否适合从事公安信息化合作，是否存在违法犯罪前科等问题进行审查核实。

3. 乙方技术服务人员要严格保密个人所用密码，并确保人员离机时电脑处于加密状态；并且按要求安装注册一机两用软件，安全审计软件等。工作中严格按要求使用公安网存储介质、系统维护必须使用堡垒机。

4. 乙方技术服务人员不得将任何涉及到公安内部的信息数据以任何方式带出或者泄露给其他人员，如有发现将追究其及公司相关法律责任。

八、技术服务的标准

1. 服务级别：5*8 小时现场驻场服务，7*24 小时电话服务及应急响应服务，非工作时间系统故障收到通知后，必须在 2 小时内赶到现场处理。

2. 服务期限：壹年整（365 日），自合同签订之日起计算。

3. 远程支持：可通过电话和网络远程故障判断及分析，提出解决方案。

4. 技术服务工作内容：详细服务内容按照竞争性磋商文件中承诺函要求、资质证明材料、具体交付物要求和合同附件为准。

5. 服务要求：乙方派驻技术服务人员 6 人，保障维护范围内的所有平台系统正常稳定运行，各项业务顺利开展。

6. 切实使用好故障申报平台，对各地通过平台上报常规维护问题 2 小时内响应并解决；涉及业务变更、数据修改须甲方（或部局）审批的，经审批后 2 小时之内解决；需第三方配合解决的问题（部局系统、网络、硬件设备等）4 小时内查明问题原因并报甲方，2 个工作日内协调第三方解决，如 2 个工作日内日不能解决的需提出解决方案。

7. 涉及业务变更、数据修改等必须经甲方审批。

8. 驻点服务人员服从用户日常管理，甲方将定期乙方技术服务人员进行组织纪律、考勤以及工作情况进行考核，对于工作技术水平不符合要求的，工作态度不端正的驻场维护人员，甲方随时有权建议乙方更换，并且由此带来的实际损失乙方承担。

九、验收

1．经乙方申请，按照合同的约定及招标文件或竞争性磋商文件对乙方履约情况进行验收，经甲方验收合格，甲方需在 10 日内向乙方出具验收报告。

2．验收过程中，甲方如有任何异议，应当自验收之日起 7 个工作日内通知乙方并书面列明异议事项，逾期未提出异议的，视为验收合格。

十、保密

1. 乙方对甲方所提供的所有资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方秘密、技术资料、客户信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经甲方书面许可，乙方不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。乙方可仅为本合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

2. 乙方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。乙方应当在完成合同或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件。乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担责任，因此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

3. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

十一、违约责任

1. 任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，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。

2. 甲方逾期付款的，每逾期一日，按合同总额 0.1%向乙方支付违约金，逾期超过 30 天的，乙方有权解除合同并有权停止服务，因此造成的损失均由甲方自行承担。

3. 乙方如迟延履行合同、不完全履行合同或者未能按本合同约定及招标文件或竞争性磋商文件提供技术服务的，包括运维人员及技术水平达不到要求的，所

维护系统故障（超过48小时仍无法解决或提出有效解决方案的），运维人员未遵守信息安全和保密管理规定，发生信息系统安全事故、失泄密事件的均视为违约。乙方应承担违约责任，每发生一次，向甲方支付10000元违约金。发生3次以上违约或造成严重后果的，甲方有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。

4.如因乙方运维人员未按照甲方的维护工作要求及相关管理规定，在日常系统维护过程中对群众、来访人员、工作人员态度恶劣、工作拖沓、推诿等并造成影响的，每发生一次，向甲方支付1000元违约金。

十二、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。不可抗力事件系指双方在履行合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、瘟疫、重大自然灾害等。

2．不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送相关证明文件。

3．受事故影响的一方应在不可抗力发生后尽快通知另一方，并在事故发生后14天内，将相关证明文件用快递邮寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续30天以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。如受事故影响未在合理时间内告知另一方的，应当承担相应责任。

十三、 通知、联系方式及约定送达条款

本合同项下的所有通知或其他沟通应采用书面方式，并应送达或发送至双方的以下联系人、联系地址、电子邮件地址：

1．甲方地址：呼和浩特市新城区海东路15号

联系人：陈禹泽　　联系电话：15561031680

2．乙方地址：杭州市滨江区滨盛路1505号银丰大厦12层

联系人：许雷　　联系电话：13338763629

3．一方发给其他一方的通知除当面送达外，特快专递的经过三天、电子邮件经过24小时视为送达。

4. 一方变更联系方式的应提前七日书面通知对方，如因未及时通知导致不利后果的应由未及时通知变更联系方式的一方承担。

5. 甲乙双方在本协议中所告知或留存的联系电话、通讯地址、邮箱等作为对方向其送达函件材料以及法院或仲裁机构送达诉讼文书、法律文书的地址，因载明的地址有误或未及时告知变更后的地址，导致相关函件、文书及诉讼文书未能实际被接受的、邮寄送达的相关文书及诉讼文书退回之日即视为送到之日。

十四、争议解决办法

在本合同履行过程中发生争议，甲乙双方应当协商解决。协商不成时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。因解决争议而产生的包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、保险费、差旅费、鉴定费等费用均由败诉方承担。

十五、合同生效及其它

1. 本合同含附件（服务项目要求及考核表），一式肆份，甲乙双方各执贰份，经双方法人代表或授权人签字并加盖公章后生效。

2. 本合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定。

3. 本合同未尽事宜，双方协商解决，并可订立补充协议，补充协议与本合同书具有同等法律效力。

甲方：采购单位名称（加盖公章）：内蒙古自治区公安厅交通管理总队

地址：内蒙古自治区呼和浩特市新城区海东路 15 号

甲方：采购单位法人代表（或授权人）（签字）

乙方：投标人名称（加盖公章）：杭州诚道科技股份有限公司

地址：杭州市滨江区滨盛路 1505 号银丰大厦 12 楼

乙方：法人代表（签字）

2016年 10月23日

附件：车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目服务要求及考核表

序号	服务名称	驻点服务人员要求	服务内容
1	机动车数据研判分析驻点运维服务1名	1）熟练掌握数据库、操作系统、网络等方面的技能，特别是oracle、mysql等数据库以及各类主流分布式数据库等； 2）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对linux、oracle、mysql等基础软件熟练掌握； 3）对数据分析工具、算法等熟练掌握，具有数据分析工作经验；具有9年数据分析服务经验。	1、根据最新的机动车业务规范和流程，提供系统相关的技术咨询服务。 2、提供机动车业务数据的安全管理服务，包括： 1）定期开展机动车业务数据安全合规巡检，排查数据泄漏、篡改风险隐患，同步更新防护策略，确保数据管理符合要求。 2）提供机动车业务数据安全管理服务，按需对重要数据进行备份。 3、提供机动车业务数据专项核查服务，包括： 根据总队、上级单位和各业务部门实际业务要求，不定期提供交管业务数据核查服务，提供包括对机动车相关数据以及部局要求的考核数据的核查服务； 至少包括机动车保有量、转入转出、异地车辆检验统计、业务办理情况、检验业务量、重点车辆检验报废、多次转移登记、多次补领号牌、农村面包车检验报废等9类机动车主题。 4、机动车异常业务数据分析服务， 包括： 1）业务异常数据溯源：根据机动车业务需求剖析数据需求项，定义数据交互服务，包括数据抽取相关的服务定义和设计，明确业务需求相关的业务数据等； 2）数据调用服务：定义并设计数据调用服务方式，提供调用服务，保障交互数据的完整性和可用性； 3）不定期协助总队各业务相关部门异常业务的查询、统计和分析的支撑工作。 5、机动车业务数据保障服务，包括： 1）每天检查日常数据传输是否正常，特别是数据抽取服务，确保数据不延迟不积压。包括巡查数据是否中断，处理数据中断故障； 2）不定期检查数据的完整性，配合业务部门对缺失数据进行处理； 3）对错误数据进行检查和人工干预，解决因数据错误引起的无法办理相关业务的故障问题。 6、提供机动车业务数据统计报告服务，包括：重点车五必须建档加清理数据累计统计日报、重点车安全隐患排查汇总周报、小型汽车和新能源小型汽车保有量月报等，为业务管理提供统计数据支撑。 7、提供每年1次对数据资产的全面检查，同时做好记录。对可能出现的数据安全隐患等方面提供技术咨询工作和现场指导。 8、定期梳理机动车业务的实际工作内容，每月提供运维工作总结报告。
2	车驾管业务综合监管平台驻点运维服务人员	1）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对	1、负责现场对接搜集系统使用过程中的问题、优化建议， 提供系统优化、技术实现和技术支持的咨询解答服务，包括： 1）针对上报的各类问题、业务咨询电话询问的相关问题，进行指导、解答、处理； 2）解决各用户使用中相关各个模块的业务问题。在业务流程报错， 工作人员无法正常办理业务时，及时处理解决； 3）提供系统的培训、技术指导服务。

	1名	linux、oracle、mysql等基础软件熟练掌握； 2)具有6年类似交管行业业务系统技术支持和服务经验。	2、提供车驾管业务综合监管等平台升级服务，通过优化监管工作流程、升级业务监管模块等方式， 进一步完善全区车驾管业务三级监管体系。 1）提供车驾业务监管平台业务流程优化服务， 根据最新政策要求和实际业务工作制度，对系统业务流程和相应功能进行梳理、优化和完善，保证整体监管工作的规范化、精准化和智慧化。 2）提供对车驾业务监管模型的梳理、优化和完善服务，根据最新政策和实际业务需要进行针对性调整优化，确保与业务政策相匹配。投标时提供现有在用的车驾业务监管的模型清单、模型描述以及系统界面和运行情况（如预警数）。（详见表后 响应证明材料） 3）提供对车驾业务风险预警模块的升级和优化服务，包括但不限于预警回溯建模、预警闭环处置等模块的优化，根据最新政策和实际业务需要进行针对性调整，确保满足实际业务需求或政策要求。我公司具有省级类似交管业务监管分析的研发能力和经验，提供相关软著和合同佐证材料；（详见表后 响应证明材料） 4）提供车驾管业务综合监管的可视化展现优化，包括但不限于业务总体态势、异常预警、各类主题研判等的可视化展现，具体优化内容根据业务实际情况确定； 5）提供对应用系统整体架构的优化服务，充分考虑系统的可扩展性、可维护性、兼容性和先进性，根据实际业务和主流技术的发展应用，采用成熟稳定的技术路线，对系统底层架构和交互界面进行相应改造和优化，以保证系统的可用性和生命力。 3、提供车驾管业务综合监管平台技术保障服务，包括： 1）提供业务升级测试、调优服务，保障升级后各项功能使用正常； 2）提供每年3次的补丁修复服务，根据实际情况对车驾管业务综合监管平台进行补丁修复，包括应用程序、支撑服务等不定期发布的补丁修复。 3）根据部局系统升级和政策、实际业务的调整要求，及时收集并汇总相关问题，反馈至相关模块专管员，及时与总队相关人员进行沟通反馈协调解决； 4、提供每年2次的平台深度诊断服务，对车驾管业务综合监管平台运行情况进行深度诊断。 5、应用系统保障服务方案制定服务：若存在故障时，提供应用系统运行、恢复管理方案，配合团队完成故障处理、重大活动保障； 6、配合用户做好根据系统用户账号、权限管理等安全管理服务； 7、严格按照规程查看系统的运行状况，做好工作记录。当发现系统遇到或存在问题时，及时向相关负责人以书面形式提交问题报告，及早发现并处理问题。 8、保障系统7*24小时正常运行，保证各项业务顺利开展，及时解决总队及相关部门在系统使用及日常业务办理中出现的问题： 1）日常技术咨询，提供用户和群众解决在系统操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 2）故障问题现场响应：提供故障最快现场响应与技术支持服务，解决在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 9、业务运行保障服务 1）业务模块运行检查及保障 提供业务概览、业务监管、分析研判、预警处置模块正常运行保障服务，每日1次；提供业务模块在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障处理服务； 2）基础服务运行检查：业务相关的系统进程、中间件、操作系统、数据库等运行状态检查； 3）数据接口保障服务，接口的配置、调试及故障处置；

			4）业务数据传输服务检查：对上述交互的数据如机动车、驾驶人等的传输进行检查和人工干预，解决因数据异常而引起的无法办理相关业务的故障问题； 5）完成系统日志备份、异常进程处理、定期重启、垃圾数据清理等日常操作； 6）建立每日车驾管业务综合监管平台巡检记录台账。 10、业务异常处理服务，包括： 1）故障分析服务： 对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析；配合开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案；按要求编制故障分析及处置报告。 2）数据库异常处理 提供每季度1次的数据库深度诊断服务，查看数据库运行状态，检查表空间使用情况；通过数据监测和统计分析为系统的运行优化提供建议，定期提供系统运行报告； 3）提供每年1次的协助应用系统安全检查服务，配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查和修复工作。 4）协助对接硬件厂商或原厂商，设备报修及跟踪反馈。 11、重大故障应急处理：针对突发重大故障，提供及时响应、故障排查及故障处理服务，包括： 1）协助采购人编制应急处置预案； 2）协助采购人开展应急演练； 3）按照应急预案及时响应和处置； 4）协助编制应急处置报告。 12、重大活动保障服务，包括： 1）在重大活动、会议、工作检查等特殊时期，提供平台技术保障服务，确保平台运行稳定； 2）大活动、会议、工作检查等特殊时期按要求执行定期巡视。 13、运维报告：提供周期性的运维分析报告，按模板定期提交服务季报、年报等。
3	社会化服务系统驻点运维服务人员1名	1）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对linux、oracle、mysql等基础软件熟练掌握； 2）具有9年类似交管行业业务系统技术支持和	1、负责现场与用户使用过程中的问题、优化建议等对接，提供系统优化、技术实现和技术支持的咨询解答服务，包括： 1）针对上报的各类问题、业务咨询电话询问的相关问题，进行指导、解答、处理； 2）解决各用户使用中相关各个模块的业务问题。在业务流程报错，工作人员无法正常办理业务时，及时处理解决； 3）提供升级后系统的业务指导服务。 2、提供社会化服务系统技术保障服务，包括： 1）提供每年1次的补丁修复服务，根据实际情况对社会化服务系统进行补丁修复，包括应用程序、支撑服务等不定期发布的补丁修复； 2）根据部局对社会化服务系统的升级要求，及时收集并汇总相关问题， 反馈至相关模块专管员，及时与总队相关人员进行沟通反馈协调解决。 3、提供每年2次的深度诊断服务，对社会化服务系统应用运行情况进行深度诊断。

		服务经验。	4、应用系统保障服务方案制定服务：若存在故障时，提供应用系统运行、恢复管理方案，配合团队完成故障处理、重大活动保障； 5、配合用户做好根据系统用户账号、权限管理等安全管理服务； 6、严格按照规程监控系统的运行状况，做好工作记录。当发现系统遇到或存在问题时，及时向相关负责人以书面形式提交问题报告，及早发现并处理问题。 7、保障系统7*24小时正常运行， 保证各项业务顺利开展，及时解决总队及相关部门在系统使用及日常业务办理中出现的问题： 1）日常技术咨询，提供用户和群众解决在系统操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 2）故障问题现场响应：提供故障最快现场响应与技术支持服务，解决在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 8、业务运行保障服务 1）业务模块运行检查及保障 提供每日1次的巡检服务， 包括机动车登记、驾驶证管理、机动车查验、系统管理模块正常运行保障服务； 提供业务模块在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障处理服务； 2）基础服务运行检查：业务相关的系统进程、中间件、操作系统、数据库等运行状态检查； 3）数据接口保障服务，接口的配置、调试及故障处置； 4）业务数据传输服务检查：对上述交互的数据如机动车、驾驶人等的传输进行检查和人工干预， 解决因数据异常而引起的无法办理相关业务的故障问题； 机动车业务包括：注册登记、变更登记、转让登记、抵押登记、解除抵押、注销登记、转入业务、二手车出口注销、 电子档案转入、补换证、临时号牌登记。 驾驶人业务包括：补换证、变更备案、延期申请 5）完成系统日志备份、异常进程处理、定期重启、垃圾数据清理等日常操作； 6）建立每日社会化服务系统巡检记录台账。 9、业务异常处理服务，包括： 1）故障分析服务： 对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析； 配合开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案； 按要求编制故障分析及处置报告。 2）数据库异常处理 提供每季度1次的数据库深度诊断服务，查看数据库运行状态， 检查表空间使用情况；通过数据监测和统计分析为系统的运行优化提供建议，定期提供系统运行报告； 3）提供每年1次的协助应用系统安全检查服务，配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查和修复工作。 4）协助对接硬件厂商或原厂商，设备报修及跟踪反馈。

			10、重大故障应急处理：针对突发重大故障，提供及时响应、故障排查及故障处理服务，包括： 1）协助采购人编制应急处置预案； 2）协助采购人开展应急演练； 3）按照应急预案及时响应和处置； 4）协助编制应急处置报告。 11、重大活动保障服务，包括： 1）在重大活动、会议、工作检查等特殊时期， 提供平台技术保障服务，确保平台运行稳定； 2）大活动、会议、工作检查等特殊时期按要求执行定期巡视。 12、运维报告：提供周期性的运维分析报告，按模板定期提交服务季报、年报等。
4	机动车和驾驶人档案影像化系统驻点运维服务人员 1名	1）熟练掌握数据库、操作系统、网络等方面的技能，特别是oracle、mysql等数据库以及各类主流分布式数据库等； 2）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对linux、oracle、 mysql等基础软件熟练掌握； 3）对数据分析工具、算法等熟练掌握，具有数据分析工作经验；具有10年数据分析服务经验。	1、负责现场与用户使用过程中的问题、优化建议等对接， 提供系统优化、技术实现和技术支持的咨询解答服务，包括： 1）针对上报的各类问题、业务咨询电话询问的相关问题，进行指导、解答、处理； 2）解决各用户使用中相关各个模块的业务问题。在业务流程报错，工作人员无法正常办理业务时，及时处理解决； 3）提供升级后系统的培训、指导服务。 2、提供档案影像化系统技术保障服务，包括： 1）提供每年3次的补丁修复服务，根据实际情况对档案影像化系统补丁修复，包括应用程序、支撑服务等不定期发布的补丁修复； 2）根据政策变化、综合平台的业务和接口的调整要求，及时收集并汇总相关问题，反馈至相关模块专管员，及时与总队相关人员进行沟通反馈协调解决。 3、提供每年2次的深度诊断服务，定期对机动车和驾驶人档案影像化系统应用运行情况进行深度诊断。 4、应用系统保障服务方案制定服务：若存在故障时，提供应用系统运行、恢复管理方案，配合团队完成故障处理、重大活动保障； 5、配合用户做好根据系统用户账号、权限管理等安全管理服务； 6、严格按照规程监控系统的运行状况，做好工作记录。当发现系统遇到或存在问题时，及时向相关负责人以书面形式提交问题报告，及早发现并处理问题。 7、保障系统7*24小时正常运行，保证各项业务顺利开展，及时解决总队及相关部门在系统使用及日常业务办理中出现的问题： 1）日常技术咨询，提供用户和群众解决在系统操作过程中遇到的困难、 问题和普通操作故障。 2）故障问题现场响应：提供故障最快现场响应与技术支持服务，解决在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 8、业务运行保障服务，包括： 1）业务模块运行检查及保障 提供每日1次的巡检服务， 对档案扫描、档案管理、查询统计、库房资源管理、 系统管理模块提供正常运行保障服务；提供业务模块在操作过程中遇到的困难、 问题和普通操作故障处理服务； 2）基础服务运行检查：业务相关的系统进程、中间件、操作系统、数据库等运行状态检查；

			3）数据接口保障服务，接口的配置、调试及故障处置。（现有20个业务接口，提供详细接口清单）；（详见表后 响应证明材料） 4）业务数据传输服务检查：对上述交互的数据如机动车、驾驶人、档案数据等的传输进行检查和人工干预， 解决因数据异常而引起的无法办理相关业务的故障问题； 5）完成系统日志备份、异常进程处理、定期重启、垃圾数据清理等日常操作； 6）建立每日机动车和驾驶人档案影像化系统巡检记录台账。 9、业务异常处理服务， 包括： 1）故障分析服务： 对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析； 配合开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案； 按要求编制故障分析及处置报告。 2）数据库异常处理 提供每季度1次的数据库深度诊断服务，查看数据库运行状态， 检查表空间使用情况；通过数据监测和统计分析为系统的运行优化提供建议，定期提供系统运行报告； 3）提供每年1次的协助应用系统安全检查服务，配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查和修复工作。 4）协助对接硬件厂商或原厂商，设备报修及跟踪反馈。特别是对现有档案影像化系统的数据库运行环境和状态充分调研和实时监控的能力，我公司已提供由现有影像化系统数据库一体机厂商盖章出具的数据库运行报告。（详见表后 响应证明材料） 10、重大故障应急处理：针对突发重大故障，提供及时响应、故障排查及故障处理服务，包括： 1）协助采购人编制应急处置预案； 2）协助采购人开展应急演练； 3）按照应急预案及时响应和处置； 4）协助编制应急处置报告。 11、重大活动保障服务，包括： 1）在重大活动、会议、工作检查等特殊时期，提供平台技术保障服务， 确保平台运行稳定； 2）大活动、会议、工作检查等特殊时期按要求执行定期巡视。 12、运维报告：提供周期性的运维分析报告，按模板定期提交服务季报、年报等。
5	综合应用平台车驾管模块系统驻点运维服务人员	1）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对	1、负责现场与用户使用过程中的问题、优化建议等对接， 提供系统优化、技术实现和技术支持的咨询解答服务，包括： 1）针对上报的各类问题、业务咨询电话询问的相关问题，进行指导、解答、处理； 2）解决各用户使用中相关各个模块的业务问题。在业务流程报错，工作人员无法正常办理业务时，及时处理解决； 3）提供升级后系统的业务指导服务。 2、提供每年2次的深度诊断服务，定期对综合应用平台车驾管模块系统应用运行情况进行深度诊断。

	1名	linux、oracle、 mysql等基础软件熟练掌握； 2） 具有10年类似交管行业业务系统技术支持和服务经验。	3、系统每日巡检，针对系统进行每日巡检，包括： 1）应用每日巡检 4、负责系统及业务数据维护 5、代理服务升级 1）提供代理服务的漏洞修复和升级服务。 6、配合用户做好根据系统用户账号、权限管理等安全管理服务。 7、严格按照规程监控系统的运行状况，做好工作记录。当发现系统遇到或存在问题时，及时向相关负责人以书面形式提交问题报告，及早发现并处理问题。 8、保障系统7*24小时正常运行，保证各项业务顺利开展，及时解决总队及相关部门在系统使用及日常业务办理中出现的问题： 1）日常技术咨询，提供用户和群众解决在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 2）故障问题现场响应：提供故障最快现场响应与技术支持服务，解决在操作过程中遇到的困难、问题和普通操作故障。 9、业务异常处理服务，包括： 1）故障分析服务： 对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析； 配合开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案；按要求编制故障分析及处置报告。 2）提供每年1次的协助应用系统安全检查服务，配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查和修复工作。 10、重大故障应急处理：针对突发重大故障，提供及时响应、故障排查及故障处理服务，包括： 1）协助采购人编制应急处置预案； 2）协助采购人开展应急演练； 3）按照应急预案及时响应和处置； 4）协助编制应急处置报告。 11、重大活动保障服务，包括： 1）在重大活动、会议、工作检查等特殊时期， 提供平台技术保障服务，确保平台运行稳定； 2）大活动、会议、工作检查等特殊时期按要求执行定期巡视。 12、运维报告：提供周期性的运维分析报告， 按模板定期提交服务季报、年报等。
6	驾驶人数据研判分析驻点服务人员1名	1） 熟练掌握数据库、操作系统、网络等方面的技能，特别是oracle、mysql等数据库以及各类主流分布式数据库	1、根据最新的驾驶人业务规范和流程，提供系统相关的技术咨询服务。 2、提供驾驶人业务数据的安全管理服务，包括： 1）定期开展驾驶人业务数据安全合规巡检，排查数据泄漏、篡改风险隐患，同步更新防护策略，确保数据管理符合要求。 2）提供驾驶人业务数据安全管理服务，按需对重要数据进行备份。 3、提供驾驶人业务数据专项核查服务，包括：

		等； 2）具有交管行业业务系统的技术支持经验，并掌握网络、操作系统等方面的技能，对linux、oracle、mysql等基础软件熟练掌握； 3）对数据分析工具、算法等熟练掌握，具有数据分析工作经验；具有7年数据分析服务经验。	根据总队、上级单位和各业务部门实际业务要求，不定期提供交管业务数据核查服务，提供包括对驾驶人相关数据以及部局要求的考核数据的核查服务； 包括驾驶人考试合格率、考位合格率、考试员合格率、驾校考试合格率、外地人报名、外地人考试合格率、科二三考试能力、考场异地预警等8类驾驶人主题。 4、驾驶人异常业务数据分析服务， 包括： 1）业务异常数据溯源：根据业务需求剖析数据需求项，定义数据交互服务，包括数据抽取相关的服务定义和设计，明确业务需求相关的业务数据等； 2）数据调用服务：定义并设计数据调用服务方式，提供调用服务，保障交互数据的完整性和可用性； 3）不定期协助总队各业务相关部门异常业务的查询、统计和分析的支撑工作。 5、驾驶人业务数据保障服务，包括： 1）每天检查日常数据传输是否正常，特别是数据抽取服务，确保数据不延迟不积压。包括巡查数据是否中断，处理数据中断故障； 2）不定期检查数据的完整性，配合业务部门对缺失数据进行处理； 3）对错误数据进行检查和人工干预，解决因数据错误引起的无法办理相关业务的故障问题。 6、提供驾驶人业务数据统计报告服务，包括：重点驾驶人清理数据累计统计日报、重点驾驶人安全隐患排查汇总周报、驾驶人异常数据分析研判月报等，为业务管理提供统计数据支撑。 7、提供每年1次对数据资产的全面检查， 同时做好记录。对可能出现的数据安全隐患等方面提供技术咨询工作和现场指导。 8、定期梳理驾驶人业务的实际工作内容，每月提供运维工作总结报告。
7	安全运维服务二线专家团队技术支持 1项	二线专家团队人员持有由人力资源社会保障部、工业和信息化部核发的计算机技术与软件专业技术资格（水平）证书，包含：信息系统项目管理师、系统架构设计师、软件设计师、数据库系统工程师、软件评测师、网络工程师、信息安全工程师等	组建二线远程专家技术团队，当出现现场服务人员无法解决的问题时，提供7*24小时远程专家级技术保障， 并安排专家团队进行周期性巡检及配置核查，具体内容包括： 提供每年2次的平台专家级深度巡检服务，对车驾管业务综合监管平台运行情况进行深度巡检。 提供每年2次的车驾业务监管模型的专家级梳理、优化和完善服务。 提供每年2次的专家级数据库深度巡检服务，查看车驾管业务综合监管平台数据库运行状态，为系统的运行优化提供建议。 提供每年2次的车驾管业务综合监管平台专家级业务数据分析服务，包含业务监管预警情况。 对系统故障等事件引起的业务系统中断等紧急事故提供7*24小时应急响应处理。 在敏感时期、重大节假日提供7*24小时值守服务。 在重要时期（国家重要节日 、重大活动、重要会议等）提供保障服务。

车驾管业务系统购买配套技术服务及驻点运维项目考核表

序号	考核内容	处罚措施
1	签订信息安全保密协议	未签订扣款 5000 元。
2	驻场技术服务人员无违法犯罪证明	未开具扣款 1000 元/人。
3	信息数据泄露	每发生一次，向甲方支付 1000 元违约金。发生 5 次以上违约或造成严重后果的，甲方有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。
4	5*8 小时现场驻场服务，7*24 小时电话服务及应急响应	未按照服务要求提供的扣款 500 元/次。
5	驻点人员工作纪律	无故迟到早退扣除 50 元/人/次。
6	在日常系统维护过程中对群众、来访人员、工作人员态度恶劣、工作拖沓、推诿等并造成影响的，	每发生一次，向甲方支付 1000 元违约金。
7	乙方派驻技术服务人员 6 人	未按照合同派驻技术人员的，据实扣除合同款。
涉及以上考核扣款的，甲方有权在项目验收后第二期支付款项中扣除。		