

合同编号：常采竞磋【2022】0104号

政府采购合同

(服务类)

项目名称：电子政务关键业务监控管理分析服务项目

甲方：常州市大数据管理中心

乙方：江苏科耐信数码科技有限公司

签订地：常州市天宁区锦绣路2号

签订日期：2022年10月14日



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及常州市政府采购中心采购编号为常采竞磋【2022】0104号 采购文件及投标（响应）文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、服务内容

乙方按甲方要求，为甲方提供的项目具体服务内容如下：

服务名称：电子政务关键业务监控管理分析服务项目

服务地点：常州市天宁区锦绣路2号

服务方式：见采购需求

二、合同文件

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，那么在保证按照采购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. 其他相关采购文件。

三、服务价款

序号	分项名称	品牌 商标	规格型号	技术参数	数量	单位	单价	合价
1	关键业务监控管理分析大数据平台服务	基调 听云	TY-EAPM1 (V3.0)	全量数据分析平台 授权 3Y-License	1	项	156200	156200
2	关键业务监控管理应用端分析服	基调 听云	TY-APM400 (V3.0)	APM 监测节点授权 3Y-400License	1	项	775600	775600

	务							
3	关键业务监控管理分析移动端服务	基调听云	TY-APP20W (V3.0)	APP 监测节点授权 3Y-20WLicense	1	项	187700	187700
4	关键业务监控管理分析页面WEB端服务	基调听云	TY-WEB200W (V3.0)	APP 监测节点授权 3Y-200WLicense	1	项	77500	77500
合计:							1197000	

本合同总价为：¥ 1197000.00 元（大写：壹佰壹拾玖万柒仟元人民币）。

四、付款方式

本项目合同签订后，七个工作日内支付¥400000.00元（人民币肆拾万元整），服务满一年后，在期满当月支付¥400000.00元（人民币肆拾万元整），服务满二年后，在期满当月支付¥397000.00元（人民币叁拾玖万柒仟元整）。

五、服务内容及要求

1、监控管理分析对象

政府办 OA

电子签章（新）

电子证照

电子印章

疫情防控全员核酸检测

区块链测试

城市免疫感知平台落实管控子系统

常州市场所码登记项目

统一法人认证及云签章平台

企业及电子印章授权管理平台

数字政府统一登录门户

我的常州

2、服务工具要求

1) 全量数据采集服务

支持常州市电子政务关键业务系统全量数据采集。支持采集所有请求的完整调用链、上下文、异常、方法参数、SQL 语句等数据，并基于此构建准确的基线数：全量的 Trace 数据；全量的调用链；全量的业务数据；采集技术符合行业规范组织 W3C 制定的采集标准。

2) 全链路自发现服务

自动全面捕获常州市电子政务关键业务进程，自动激活监控。形成全链路拓扑分析，可以清晰的了解常州市电子政务业务应用服务间调用关系，包括应用、DB、中间件等组件在内系统架构，并确定应用间的依赖关系。

3) 调用链监控服务

支持展示当前业务系统中所有的事务及其详情，包括：事务拓扑图表、响应时间图表、吞吐率图表、错误率图表、健康度信息面板、告警信息面板、top10 错误图表事务分析模块。

支持展示事务重要方法和组件的性能信息，对外部调用能显示和钻取下游应用的性能信息。耗时占比、调用次数；

支持展示慢事务发生时代码的调用堆栈，展示其耗时、堆栈、SQL、异常、NOSQL、跨应用调用信息。

支持根据应用框架和组件命名事务，支持自定义事务命名规则，可按照 URI 截取、请求方式、Header、Cookie 信息等方式。

4) 基础架构资源关联分析服务

实时关联业务应用性能与基础架构资源指标，对现行应用所耗资源与所配置资源进行对比分析，并可通过 AI 算法快速定位应用异常或组件异常，为常州市电子政务基础架构资源的管理提供决策分析依据。

5) 政务服务体验管理服务

从客户视角感知系统流程体验，找出影响政务服务的多维度因素，获取基于真实浏览器用户全样本访问数据，帮助常州市电子政务运营人员快速定位影响用户体验问题的根源，为持续优化政务服务管理提供参考依据。

6) 服务端透视监控服务

全面实时获取业务应用服务端性能数据，通过应用、组件、集群、容器及代码等逐层深入分析，最终从代码层和环境层帮助定位分析常州市电子政务中核心业务服务端性能问题。

7) 代码异常分析服务

支持针对业务系统下的所有代码执行错误进行分析，需包含异常列表与事务错误功能。

错误/异常聚合分析：针对影响用户访问的事务请求及代码执行过程中产生的异常，进行自动分析及聚合，定位问题根因。

8) 用户体验问题定位追踪服务

分析从用户端发起的每一次请求，包括请求号、用户 ID、业务 ID 等，并通过唯一标识号追踪完整的链路，分析每个应用组件的请求量、响应时间、响应率、成功率等性能指标的历史走势。通过全量用户标识采集，从而根据用户标识进行单用户的性能问题追踪和错误追踪，实现了用户轨迹可寻。

9) 自定义业务数据项分析服务

支持按照常州市电子政务中核心业务系统需求，对自定义业务参数进行抓取，例如需要抓取登陆 ID 号，注册手机号，业务编号等字段。每个业务系统可以绑定多个数据项，数据项全局生效。提供从 URL 参数、方法出参入参中进行获取。

10) AI 智能告警服务

基于 AI 智能告警算法，可对性能问题进行自动诊断，依据常州市电子政务业务应用场景变化智能自动调整基线值，降低误报率和漏报率，并对潜在系统运行风险进行预警、实现对系统的持续洞察和改进。

11) 页面会话分析服务

支持可输入用户 ID、会话 ID、设备 ID 或 IP 地址来查找出某个用户的访问会话每一步操作记录。支持可查看每个的操作状态是否存在异常，若有异常，可点击追踪问题根源。

12) APP 客户端操作体验分析

支持针对我的常州 APP 客户端真实用户点击、触摸等操作过程的性能分析：

提供客户端真实用户操作过程中的操作可用性和性能数据展示，提供操作名称、操作次数、所属页面、操作耗时、阻塞耗时、慢操作占比、卡顿操作占比、崩溃操作占比、失败操作占比。

提供操作过程中的异常数据分析和追踪，包含慢操作、卡顿操作、错误操作、崩溃、HTTP 错误、网络错误，以及各类异常的单样本详情。

13) 单一用户业务追踪

支持通过用户标识（客户号/手机号/证件号等）、设备 ID、客户端 IP 等条件进行用户检索，展现指定用户/用户组的体验感知详情数据，如：崩溃、卡顿（ANR）、错误、慢请求、

慢交互等。并可根据不同维度进行筛选。并且可以通过检索内容提供数据导出和钻取单样本详情的功能。

14) APP 客户端主动监测

在已发布的生产环境下的 APP 客户端，进行生产环境用户的网络探测服务，可以基于不同场景、不同维度执行特定任务，用以进行网络探测、验证网络可用状态情况。包括 TCP Ping、ICMP Ping、MTR:

支持开关方式打开/关闭改功能，并提供即时监测方式和长期监测方式;

Ping 监测支持网络延时、丢包率指标;

文件下载监测支持网络时间、DNS 时间、建连时间、可用性指标。

支持自动采集 Server IP，采集丢包率、网络延时数据;

支持自定义分钟级别探测频率，最小支持 1 分钟; 自定义选择运营商、地域、接入方式，并可以指定真实 APP 客户端探测;

15) 线程剖析服务

支持实时对实例进行线程剖析，统计线程状态;

支持通过线程剖析结果中线程的 CPU 用时、CPU 用时占比等指标信息;

支持通过线程与线程锁之间的请求关系、线程状态等信息，判断死锁线程;

支持根据线程剖析结果，快速创建需要自定义监控的类和方法;

支持对单个事务进行线程剖析。

16) 管理要求

服务端数据采集器，支持将监控指标数据采集与分析进行统一管理，采集器符合国产化要求。服务端资源保护设置，支持在应用服务器资源消耗超过阈值情况下进行自动关闭采集器从而保证应用服务器的正常请求处理。支持设置 CPU 阈值、内存阈值、GC 时间占比等设置进行触发。

17) 安全标准认证

监测技术需符合相关质量管理体系、信息安全、信息技术服务管理体系认证标准，通过等保三级认证、ISO9001、ISO27001、ISO20000。

产品需具备功能完整性测试，并取得国家认可的检测机构出具的有效期检测报告; 产品具备可靠性、易用性和可移植性测试，需提供国家认可的检测机构出具的有效期检测报告。

18) 信创兼容性认证

监测技术需与信创环境全面适配，需具备中国软件评测中心 CSTC、麒麟、东方通、达梦、

飞腾、长城等国产软硬件的适配认证。需提供证明材料。

19) 技术成熟度要求

系统采用平台化设计，具有良好的扩充性，能够根据用户管理要求实现采集器的插拔管理、系统容量和各节点的功能扩展，以适应今后可能出现的较大任务负荷。其带有系统容错性的方案(冗余、备份)，先进的自监控系统、管理机制和控制手段，具备事故自监控和自我定位等技术措施，通过高可用的组件节点切换策略，保证系统的各个组件安全可靠和高可用性。

20) 产品能力要求

软件产品符合国产化要求，具备独立知识产权，具有相关专利证书，专利内容与本项目技术要求相关，须包含“应用性能”，“智慧运维”，“指标数据”，“异常根源”等相关关键字；软件产品为成熟软件产品达到三级 CMMI-3 认证标准。

3、服务要求

通过建立完善技术服务保障体系，形成闭环管理。

需成立专门的技术服务团队，负责技术实施和技术服务工作。技术服务效果评估包括但不限于：

- 1) 须按照常州市大数据局要求开展各项工作，有问题及时报告常州市大数据局指定人员。
- 2) 须主动预防和解决现场隐患与操作问题，并汇报和执行。
- 3) 重大变更、重要时段提供现场技术支持和值守。
- 4) 须认真仔细填写现场工作中的各种表格、保证数据的完整性和准确性，按时提交工作报告、巡检报告等文档。

4、培训服务

针对常州市电子政务关键业务监控管理分析服务需求，设计完善的培训服务计划，培训一批合格的维护人员和少量高级工程技术人员、管理人员，每人培训时间累计不少于 2 人天；培训内容包括以下内容：

1) 系统安装部署培训

为保证服务端性能分析工具管理员对系统的软件配置及安装过程的熟悉，系统管理员可在系统安装时参与系统安装，并进行实际的安装培训；

2) 系统管理培训

在系统试运行后，对负责平台系统管理的操作人员进行统一的系统培训，熟悉系统的使用及维护；

3) 系统维护培训

为保证系统管理员对系统的熟练维护，在系统试运行后，对系统管理员进行整个系统的操作及内部的管理培训。

4) 使用操作培训

为保证业务操作人员对系统的熟练操作，在系统试运行后，对业务操作人员进行系统的操作及内部的管理培训。

六、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 1%计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 1%计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、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；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、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。

七、争议处置

1、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，可以选择下列方式解决：

2、将争议提交常州仲裁委员会，依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

3、仲裁裁决为最终裁决，对当事各方均有约束力。

八、合同生效

1、本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。如有变动，必须经甲乙双方协商一致后，方可更改。本合同一式四份，甲方两份，乙方两份。

2、其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

甲方：常州市大数据管理中心

乙方：江苏科耐信数码科技有限公司

统一社会信用代码：

统一社会信用代码：91320411737089759B

住所：

住所：常州市通江南路238-2号爱特大厦

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

电话：

电话：0519-85119880

传真：

传真：0519-85119882

电子邮箱：

电子邮箱：

开户银行：

开户银行：交通银行常州分行营业部

开户名称：

开户名称：江苏科耐信数码科技有限公司

开户账号：

开户账号：324006010018170335652