慧智投合[2024]004号

广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目合同

甲方：广州市城市管理监控指挥中心

法定代表人：郭敬曦

地址：广州市越秀区解放北路663号3楼

项目联系人：刘勇

联系人电话：020-83124882

联系人电子邮箱：/

乙方：广州市智慧城市投资运营有限公司

法定代表人：余梓平

地址：广州市越秀区花果山视频小镇8号楼8楼

项目联系人：彭越

联系人电话：18320014563

联系人电子邮箱：18320014563@163.com

依据《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规的规定，按照项目招标文件（项目编号：CLF0122GZ20ZC68）的招标结果、招标文件、乙方的投标文件和中选通知书的要求，经双方协商一致，订立合同如下：

第一条 项目名称

广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目

第二条 项目内容及要求

（一）服务需求

1.本项目为政府购买服务。通过“政府采购服务”模式，由乙方提供全面的专业服务支撑。有效解决采购方机构内部编制不足与管理对象多、流程复杂、涉及事项多、转派环节多等矛盾，实现城市管理部门职能结构优化，提升面向社会公众的服务水平；通过政府采购服务，与社会资

源进行有效整合，既节省了大量的资源、减轻部门负担；同时实现资源优化配置，提高城市管理核心竞争力，使城市管理部门专注于核心业务，增强行政活力，提高城市管理处理效率和能力。

2.通过数字化城市管理信息采集服务采购项目，将数字城管覆盖范围内的城市事、部件委托社会具有信息采集且具有合法经营资质的供应商，按照城市事、部件管理标准、信息采集、巡查督办工作要求，并以全市11个区为基本工作单位，进行定时、全面、公正、及时的监管和有效信息数据采集、准确传输以及核查、核实等，保证城市管理问题的及时发现和全面处置。负责市城市管理综合执法局12345政府服务热线工单的受理、分派、审核结案的管理工作；对影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序问题多发地点进行视频监控，及时发现城市管理问题；负责24小时值守，对接市、区应急部门，落实城市管理重大紧急突发事件的上传下达工作。

（二）服务目标

通过数字化城市管理信息采集服务，实现城市管理部门职能结构优化，协助市城管完成城管投诉转办、督办，完成视频监控、常态化综合巡查工作，提升城市管理的服务水平，有效整合社会人力资源，实现资源优化配置，提升城市管理核心竞争力，提高城市管理处理效率和能力，建成具有创新性、统筹性、实用性、市民满意的城市管理治理体系。

（三）服务内容

1.12345政府服务热线诉求转办，集中对市城市管理综合执法局投诉进行按责立案、分派、督办、审定、办结五步闭合的流程工作；

2.诉求督办：对群众反映办理不满意投诉工单进行督办；

3.集中监控：集中对影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序问题多发地点进行远程视频监控，及时发现城市管理问题；

4.立案登记：对影响城市管理的市容环境、街面秩序、施工管理和广告类问题，在城管投诉系统进行立案登记，转办督办，案件跟踪，检查结案；

5.统计分析：统计分析城管投诉处理情况，为城市管理工作及时、主动、联动提供日常支撑；统计分析影响建设干净整洁平安有序城市环境秩序多发问题特征，为城市管理工作及时、主动、联动提供日常支撑。

6.协助甲方完成其它临时工作任务。

7.服务期间,乙方应和甲方共同分摊办公区域所产生的物业管理费、水电费、办公费、巡查用车运行费等相关费用支出(每年相关经费参考值为100万元，乙方承担30%的费用，以实际结算为准）。

（四）服务岗位

1.乙方需按甲方的工作服务量组建全年月均不少于53人的服务团队完成本项目。（提供承诺函，格式自拟）。

2.为切实提高城市管理服务管理整体水平和工作成效，提升我市城市治理精细化、品质化水平，协助开展城管投诉转办、督办、审核结案、常态化综合巡查和统计分析工作。

(1)案件办理及检查:主要负责市城市管理综合执法局12345政府服务热线工单的受理、分派、审核结案的管理工作，并做好与各区指挥中心案件办理员和各区城管局12345政府服务热线的沟通协调工作;负责对群众反映办理不满意投诉工单及12345政府服务热线重点案件进行督办等。

（2）综合巡检：参加城市管理日常巡查，并定期统计考核结果；负责对受理群众投诉案件的现场核实和处理情况核查；负责网格化管理工作；负责城市管理综合考评检查和日常城市管理巡检的组织协调工作。

（3）视频监控：主要负责视频巡检岗管理工作，包括视频监控立案，并转交相关责任部门处理，跟踪案件处置情况等。

（4）演示解说：在日常参与视频监控立案、办结工作外，主要负责协助组织中心演示、解说工作及宣传报告等工作。

（5）24小时轮班值班制度，及时发现城市管理问题，做到及时立案转办和督办。

（五）排班管理

乙方负责制定排班管理流程规范，根据年度、月度、周、日的业务量预测，对异常情况进行及时分析，做好人力预测和排班管理，确保人员合理利用，高效完成工作任务。

1. 排班预测及回顾：根据业务量做好排班预测及回顾，及时发现人员调配问题，保证日常运作。

2. 异常情况处理：针对突发状况及异常情况制定相应的上报流程和处理措施，保证异常情况及时得到处理。

（六）现场管理

乙方负责制定现场管理规范，制定现场巡查制度、班会制度、交接班管理规范等制度，做好现场监控管理，保障现场高效有序。

1.现场行为规范：通过对人员进行现场行为管理，包括服装、仪容仪表、工作时间行为要求及禁止事项等。

2.现场坐席规范：通过对现场坐席进行管理，保证干净整洁、整齐划一。

3.现场巡查规范：通过定期或不定期的现场巡查方式，对服务现场的纪律、环境等情况进行实时监控，及时发现突发情况及问题。

4.违纪处罚规范：通过对日常及巡查时发现的违纪行为进行分级处罚，保障现场管理严肃有序。

（七）质量管理

乙方负责制定质量管理规范，制定各项业务的质量控制体系和考核体系，负责统筹质检抽查、质量校准提升工作。

1.质检监控：通过对各项业务的质量控制体系和考核体系，对服务质量进行质检监控，保障服务质量达到项目指标要求。

2.质量提升：通过质检抽查、质量校准等方式，对服务质量进行有序提升。

（八）基础环境

为便于项目管理，项目服务运行场地设置在广州市城市管理监控指挥中心（广州市解放北路668号三楼）办公场地内，由该中心提供项目服务所需的系统（OA、公安视频等）、办公设备及装修配套物业等保障。

（九）服务保障

1、配套系统

乙方根据管理系统相关要求，按照信息化采集工作需求完成城市管理信息化采集服务项目工作。

（1）提供案件管理系统作为案件办理及检查管理工作时的服务工具，具备案件批量导入和导出、案件上图查看和检索、案件生成报告、案件综合统计分析等功能。

（2）提供巡查信息管理系统作为综合巡查管理工作时的服务工具，具备对城市管理案件进行登记、提交、巡查历史等功能。

（3）提供视频监控系统作为视频巡检岗管理工作的服务工具，具备视频监控数据资源统一和分级管理、视频监控设备状态记录、城市管理问题事件核实与追查等功能。

2、安全保障

（1）软件防毒安全措施：业务服务场地PC具备防毒软件。

（2）乙方负责业务服务场地的网络安全工作。

3、技术支撑

对于发生的设备故障，乙方应立即核查所属责任范围内系统、网络、硬件设备等，并于15分钟内向甲方报告是否属于乙方责任的故障；对于确定为乙方所属责任范围内的紧急故障，需1小时内解决问题。否则甲方有权追究乙方的法律责任。

4、物业管理要求

乙方须与甲方提供的场地的物业管理公司做好对接，并配合物业管理公司做好人员管理等相关工作。

（十）人员要求

1. 甲方有权根据本合同约定的条件确定派驻服务人员招聘的数量、名单，且有权根据本合同约定的条件以书面形式向乙方提出服务的具体要求，以及派驻服务人员的素质要求。

2. 应按甲方要求提供符合实际需要和符合条件的服务人员。

3. 按照甲方的要求在合同规定时间内派驻服务人员，派驻的服务人员应严格遵守甲方有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺，如甲方认为派驻的服务人员工作表现不好要求换人，乙方应在一周内派驻新的人员；如甲方发出用人通知后，乙方须按照规定时间派驻服务人员到场值班。

4. 甲方对人员服务不满意或不称职的有权向乙方提出更换人员的要求；乙方应在甲方提出更换人员要求之日起三个工作日内保证新的人员上岗。

5. 如乙方提供派驻的服务人员出现3次或以上不服从甲方的管理或违反甲方制定的相关规章制度，甲方可以要求更换，乙方须及时且无条件的配合甲方更换服务人员。

6. 派驻服务人员的行为或过失引起的任何人身伤亡、对任何财产的损失、损坏，或与此有关的任何索赔、诉讼和损害赔偿，均由乙方负全责，发生的一切费用由乙方承担，甲方一概不负任何责任。

7. 甲方有权对服务人员进行工作指挥调度，并可以在确保服务人员岗位待遇不低于原岗位的前提下，与服务人员协商一致进行合理的岗位调配。

8. 乙方督促服务人员遵守甲方符合法律规定的各项规章制度、接受甲方的工作任务安排和监察监督。

9. 乙方负责为服务人员配置制服及基本装备，乙方检查督促服务人员在上班期间按规定着装，仪表端庄、文明上岗。

10. 发现问题乙方要及时向甲方提出整改方案、意见。

11. 乙方负责解决委派到甲方工作的服务人员的一切劳动纠纷。

12. 在服务期内，乙方需与为甲方提供服务的现有工作人员做好工作交接及安排处理好劳动合同的签订或解除等相关事项。一切赔偿责任及劳务纠纷均由乙方承担，甲方不承担任何责任。

13. 甲方有权随时调取乙方履行合同情况的数据（含人员、业务量等），乙方应立即无偿提供。

（十一）其他要求

1. 乙方应当建立本次采购项目的台账，建立健全财务报告制度，按要求向甲方提供项目实施资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等相关的材料；

2. 严格遵守相关财务规定，规范管理和使用本次政府购买服务项目资金；

3. 积极配合相关部门对资金使用情况进行监督检查与绩效评价。

4. 未按国家法律法规及合同要求严格落实企业安全主体责任，导致服务工作出现安全事故的，由乙方承担因此产生的责任和后果，包括因此发生的一切经济损失。

第三条 合同期限

采购周期三年，合同一年一签，合同条件原则上每年均与上年保持一致。

本合同期限为12个自然月，即：2024年2月13日-2025年2月12日。

第四条 合同费用及支付方式

本合同费用含税总额为人民币7,298,700.00元（大写：人民币柒佰贰拾玖万捌仟柒佰元整），不含税总额为6,885,566.04元（大写：人民币陆佰捌拾捌万伍仟伍佰陆拾陆元零角肆分），税率为6%。除前述款项外，乙方不得再向甲方收取其他费用，也不得要求甲方另行承担任何义务。

（一）服务合同甲方费用，按如下付款时间、方式支付：

1.第一次付款：乙方完成2023年度未考核服务，甲方根据考评结果在2024年度合同签订且甲方收到乙方对应款项发票5个工作日内，最多向乙方支付合同总金额30%的首期款；

2.第二次付款：甲方根据合同服务期内第一个月至第六个月的考评结果，并且收到乙方对应款项发票后5个工作日内，最多向乙方支付合同总金额的25%。

3.第三次付款：甲方根据合同服务期内第七个月至第九个月的考评结果，而且收到乙方开具的对应款项发票后5个工作日内，最多向乙方支付合同总金额的25%。

4.第四次付款：甲方根据合同服务期内第十个月至第十二个月的考评结果，而且收到乙方对应款项发票后5个工作日内，最多付清本合同全部余款。

（二）乙方凭以下有效文件与甲方结算：

1.合同；

2.乙方开具的正式发票；

3.月度/季度/年度考核；

4.验收/成果报告（加盖甲方公章）；

5.中标通知书。

（三）本项目所涉及经费为广州市财政项目支出专项经费，当年财政资金预算批复数为合同支付的最大限额数，因特殊情况当年项目预算资金有调整的，甲方应当向乙方出具有效的证明文件，乙方认可的，下年合同金额予以相应调整。双方可根据实际情况签订补充协议或合同终止。

第五条 服务质量要求及考核标准

乙方负责制定质量管理规范，制定各项业务的质量控制体系和考核体系，负责统筹质检抽查、质量校准提升工作。

（一）质检监控：通过对各项业务的质量控制体系和考核体系，对服务质量进行质检监控，保障服务质量达到项目指标要求。

（二）质量提升：通过质检抽查、质量校准等方式，对服务质量进行有序提升。

（三）服务考核标准：服务期间，服务按标准要求进行考核，各具体服务项按需设置具体考核标准及量化指标要求。

（1）项目绩效目标要求：

绩效目标	1.12345政府服务热线工单受理、分派、审核结案的管理工作； 2.常态化巡查案件信息采集、立案、分派、督办、审定、办结等的管理工作； 3. 协助常态化巡查工作的考评，不断加强我市城市管理精细化运行体系，提高对各类城市管理处置能力，并对处置结果及时进行监督检查，确保城市管理工作落实到位。 4.24小时轮班值班制度，及时发现城市管理问题，做到及时立案转办和督办。				
绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	产出指标	城管投诉案件办结率	根据12345热线办理的工单转派案件办结率，城管投诉案件办结率=每年办结的12345城管投诉案件数/每年应办结的12345城管投诉案件总数*100%≥99%	≥99%	
		综合巡检立案数量	通过综合巡检及时发现城市管理问题，做到及时转办和督办。	≥60000	
		案件转办率	案件转办率=每年转办的案件数/每年立案的案件总数*100%=100%	100%	
	效益指标	案件办结率	案件办结率=每年办结案件数/每年应办结案件总数*100%≥98%	≥98%	
		综合考评达标率	综合考评达标率=每季度考评得分/每季度考评总分*100%(95%以上为优秀，90%以上为良好，80%以上为合格)。	≥80%	
		服务满意率（%）	根据每年综合考评情得分情况进行评定。	96%	

（2）服务质量考核标准要求：

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务质量（80 分）	服务进度完成	文档完成情况	是否及时提交服务文档
			服务文档的质量

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
	情况	工单完成情况	完成率和完成及时率
		遗留问题	是否存在遗留问题
	例行服务质量	日报提交情况	是否及时提交日报（日报及时提交率）
			（1）报告内容包括不限于新增工单记录、工单跟进情况。 （2）报告内容是否完整、真实、准确
		周报提交情况	是否及时提交周报（周报及时提交率）
			（1）报告内容包括不限于本周服务工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、服务问题分析（含遗留未解决问题的解决进展） （2）报告内容是否完整、真实、准确
		月报提交情况	是否及时提交月报（月报及时提交率）
			（1）报告内容包括不限于本月服务工作、工单跟踪情况、工作总结及建议、服务问题分析（含遗留未解决问题的解决进展） （2）报告内容是否完整、真实、准确
合规性与专业能力（10 分）	团队管理及制度完善情况		项目人员服务态度（协作性、责任心、积极性等）
	团队出勤情况		日常考勤（出勤率）
能力与可持续性（10 分）	项目人员专业能力满意度		项目人员对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度
	关键员工流失/人员变更		关键人员流失（变更）人/次数
加分项			
超额超量完成服务工作	在不影响其他服务工作正常运作和不添加其他风险隐患的前提下，额外完成有效工作任务，可适当加分		
	在短时间内较好地处理临时突发的工作量大的工作，可适当加分		
服务质量远超预期	服务效益、实现效果、事件与问题解决满意度高于预期		
	提出创新性、前瞻性、突破性、务实性的意见建议		

（3）服务量化指标要求：

序号	指标名称	指标定义	质量标准

序号	指标名称	指标定义	质量标准
1	服务满意度	经核实的驻场服务的满意度情况	不低于 90%
2	工单达标率	符合规范的工单数量/工单总量	不低于 90%
3	团队出勤率	驻场团队的正常出勤人数/出勤总数	不低于 90%
4	关键员工流失率	关键人员变更人数/人员总数	不高于 5%

（4）服务考核要求：每月考核一次。

（5）服务考核平均得分不得低于90分。

（6）服务考核得分均与合同款支付考核结果平均得分挂钩，服务平均分低于90分，根据考核结果平均得分，当期应付款项乘以对应的百分比，即为当期实付的合同款项，考核结果平均得分与百分比如下表所示：

考核结果平均得分				
59 分及以下	60～69 分	70～79 分	80～89 分	90 分及以上
N×80%	N×85%	N×90%	N×95%	N

※设考核基数基准为N（N为当期应付款项）。

（四）服务验收标准

1.每月对服务进行考核，记录服务考核评分情况，服务平均分与当期合同服务费支付挂钩，服务期满计算整体服务期考核平均分作为项目考核得分。

2.服务期间完成项目的全部内容，按照服务质量要求提供及时、有效的响应，获得甲方责任部门的认可。服务期满，运营服务满足服务合同的要求后，须积极配合收集汇总服务期间相关材料形成完整的服务报告，并提交甲方评估考核验收。运营的相关材料包括但不限于：

（1）合同书；

（2）服务工作方案/计划；

（3）服务过程文档（服务工作台账、月报）；

（4）月度服务考核表；

（5）服务总结报告。

（五）乙方应在甲方每次付款的5个工作日以前向甲方交付合法、等额发票，如未按期交付发票的，则付款时间相应顺延。乙方收款银行账户相关信息如下

乙方开户银行名称、地址和账号为：

乙方银行账号：683472798179

开户名：广州市智慧城市投资运用有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司广州城北支行

甲方向上述账号汇出款项即视为甲方已履行付款义务，在合同履行过程中，因乙方账户的原因（包括但不限于账号被注销、被冻结等）导致乙方无法收取款项的，由乙方承担相应后果。

甲方应向乙方提供项目所需数据资料，因甲方过错导致项目延迟或停顿的，由甲方承担责任。因乙方的原因造成项目延迟或停顿的，甲方有权终止合同。

第六条 合同的变更

经签约方确认，在合同履行过程中对于具体内容需要变更的，由签约各方另行协商并书面约定，作为本合同的变更文本。

第七条 知识产权

(一)本项目的所有中间成果、最终成果其所有权均属甲方，未经甲方同意，乙方不得外泄不得擅自对外发表、出版，否则甲方有权追究乙方的责任;乙方应当保证其交付给甲方的成果不侵犯任何第三人的合法权益，如发生第三人指控甲方实施的或委托乙方实施的合同成果侵权的，乙方应当承担全部责任。

(二)经甲方对服务报告评估通过后，乙方应将本项目涉及的所有后台数据包提供给甲方，如乙方拒绝提供或提供不齐全，甲方有权按本合同“第十条违约责任与合同的解除”第2点规定要求乙方支付违约金，并另行赔偿甲方损失。

第八条 技术服务人员条件

乙方必须承诺具有履行本合同的条件和资质，并保证按照甲方要求足够的技术人员和时间投入技术服务中，且在项目执行过程中项目负责人和主要工作人员未经甲方书面许可，不得变更。该项目的负责人负责与甲方的接洽工作。

第九条 保密要求

（一）乙方承诺，合同履行期间及终止后，乙方必须采取措施对本项目服务过程中的数据、技术文档等资料保密。由于乙方原因导致的上述资料泄密，乙方必须承担一切责任。合同终止后，乙方必须归还和删除本项目相关的所有数据和技术文档。

（二）乙方在此承认并同意，甲乙双方签署或进行的包括但不限于本合同、其他协议、文件、陈述或受托方因履行本合同所接触或知晓的甲方工作秘密（包括但不限于甲方的商业秘密、任何技术性资料、以及甲方为完成本合同提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息的）均为本合同约定保密信息。

（三）乙方在此承诺并保证，乙方（包括但不限于乙方雇员、代理人、顾问等人员，下同）采取有效的保密措施以避免泄露给任何第三方；在本合同有效存续期间及合同终止后，未经甲方事先的书面同意，不得以任何方式公布、发表、公开、披露、散播、复制此种保密信息的任何部分，或对其加以任何形式的利用或使用；如甲方要求，乙方必须签署委托方提供的保密协议。

（四）若乙方违反上述保密义务的，全部收益归甲方所有，乙方向甲方支付合同总金额的30%作为违约金，并另行应赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括相应律师费用、差旅费等）。

（五）无论本合同是否切实得到履行或因任何原薪酬绩效管因变更、解除、终止、失效等，本“保密要求”条款均始终有效。

第十条 违约责任与合同的解除

（一）未经甲方同意，乙方不得将承包项目转包，否则，视为乙方违约，甲方有权解除合同。

（二）服务期内，甲方根据服务考核指标按年度对乙方进行综合评价，符合本项目的则继续履行服务合同。如项目服务未达到甲方的要求，则甲方有权上报监管部门依指示终止服务合同。

（三）乙方签订合同前须按照国家相关保密规定和甲方签订《保密协议》，乙方对于在履行合同过程中获得的相关数据和信息负有保密义务，未经甲方同意，不得向合同以外的第三方提供。在合同期满或终止后一周内，乙方应将上述数据和信息无偿交还甲方，不得留存。对违反《保密协议》相关内容规定的，甲方有权追究其法律责任或终止服务合同。

（四）任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 3 个工作日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

（五）其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十一条 争议解决方式

（一）合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，必须在所需更改的内容生效十日以前以书面方式提出，经对方同意并鉴定、补充合同书后进行。

（二）合同履行过程中双方如有争议，应友好协商解决，协商不成，双方同意向甲方所在地人民法院提出诉讼解决。

第十二条 其它

（一）合同的生效：本合同自双方授权代表签字盖章之日起生效。

（二）如遇不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件，鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响网络正常经营之情形），不可抗力导致本合同部分或全部无法继续履行的，乙方应自不可抗力事件发生之日起20日内出具不可抗力导致合同不能履行的证明，并采取适当措施减轻损失，双方互不负任何责任，并可协商是否终止本合同。

（三）甲方在本合同履行过程中向乙方发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同所列明的地址送达。乙方如果迁址或者变更电话，应当书面通知甲方，未履行通知义务的，甲方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出或者投邮后即视为送达。

（四）本合同正本一式捌份，甲方肆份，乙方肆份。

附件：保密协议书

甲方：广州市城市管理监控指挥中心	乙方：广州市智慧城市投资运营有限公司
（盖章）	（盖章）
法定代表人（或委托代理人）	法定代表人（委托代理人）
签字：	签字：
日期：2024年01月31日	日期：2024.1.30

保密协议书

甲方：广州市城市管理监控指挥中心

乙方：广州市智慧城市投资运营有限公司

根据《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关法规，为充分保护甲方的保密资料和商业秘密，双方在平等、自愿、协商一致的基础上，达成如下一致意见:

一、乙方对保密资料的保密义务

1.未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方提供的保密资料进行与项目以外的行为:未经甲方书面同意，乙方不得利用甲方提供的保密资料与任何第三方进行商业行为；

2.乙方应配合甲方的合理要求，严格按本协议和甲方指示依法履行本协议；

3.乙方未经甲方书面同意，不得擅自转让本协议的任何责任及其任何义务于任何第三方；

4.甲方为乙方提供的技术资料仅供方人员内部工作使用，乙方不得转让第三方；

5.乙方应保证防止甲方保密资料的泄露;若方人员出现泄密行为，乙方应承担全部法律责任。

二、乙方对保密资料的合理使用

甲方提供的资料仅限于乙方单位内部直接参与本项目的员工工作使用，绝不对其他单位及个人泄漏资料的相关内容。

三、泄密界定

乙方的(包括但不限于)以下行为不论是否造成甲方的损失，均应视为泄密行为:

1.泄露甲方保密资料

2.帮助或辅导他人使用甲方的技术资料。

四、定义及其他

1.此协议只为甲方资料保密取得认可，甲方未把相关的权利和许可出让给乙方；

2.本协议中“保密资料”是指任何由甲方提供(无论在本协议签订日期之前或之后，无论是通过书面纸质文件及电子版本文件、电子邮件、计算机盘片)给乙方与委托事项有关系或关联的各种数据和文档，包括运输车辆GPS 数据、车辆违规数据、视频监控数据等项目数据信息。

3.本协议所称“商业秘密”是指不为公众所知悉、能为权利人带来竞争优势和经济利益具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和商业信息。

五、违约责任

1.本协议壹式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份。本协议于双方签署之日起生效，并且所有条款对双方均有效;除非双方签订书面协议终止本合同，否则该协议永久有效;

2.在本协议有效期内，若乙方违反本协议的保密约定，应承担由此造成的相应法律责任,且甲方有权单独或同时采取以下一项或多项措施维护甲方合法权益：

(1)解除双方签订的《广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目合同》；

(2)要求乙方终止使用全部“保密信息”，退还所有甲方已交付的资料;

(3)要求乙方退还所有甲方已支付费用；

(4)要求乙方按《广州市城市管理监控指挥中心数字化城市管理信息采集服务项目合同》支付合同总额20%的违约金，如违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还必须承担因此给甲方造成的损失。

六、法律适用与争议解决

本协议应与中国的法律相一致并受中国法律解释的约束。双方同意，如发生争议，应友 好协商;协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼，因诉讼所产生的合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费、公告费、公证费、鉴定费等由败诉一方承担。

七、其他

未尽事宜双方另行协商，签署补充协议作为本协议附件，具有同等法律效力。

八、协议签署

甲方:(盖章)

法定代表人(授权代表)签章:

日期: 2024年01月30日

乙方: (盖章)

法定代表人(授权代表)签章:

日期:2024年1月30日