

驻马店市驿城区民政局驿城区智慧养老平台服务运营项目合同书

甲方：驻马店市驿城区民政局

地址：驻马店市驿城区文明路 706 号

法定代表人：

乙方：驻马店市慧层养老有限公司

地址：河南省驻马店市白桥路东侧天顺路北侧恒基名都 6 号楼
第 10 层 1008

法定代表人：

甲方通过公开招标的方法，让有实力、信誉好的公司，对驿城区智慧养老服务平台进行委托运营。乙方为“驻马店市驿城区民政局驿城区智慧养老平台服务运营项目（采购项目编号：驿政采购-2025-12-7）”中标方，依照竞争性磋商公告及相关文件要求，甲、乙双方经过充分协商，达成如下一致约定：

第一条 委托运营内容与系统开发对接

1、甲方正式将“驻马店市驿城区民政局驿城区智慧养老平台服务运营项目”（以下简称“平台”）的运营管理权委托予乙方。

2、平台构成包括：甲方提供的现有基础硬件、软件系统、网

络及数据资源等（以下称“基础系统”），以及乙方为完善平台运营功能而新开发或引入的线下居家养老上门服务系统（以下简称“运营系统”）。

3、乙方应负责新运营系统的规划设计、开发实施（或委托开发）、与甲方“基础系统”的数据对接及系统集成工作，确保两系统实现无缝衔接、数据互通与业务协同。乙方对新开发的运营系统享有知识产权，但甲方享有有偿使用权。

4、乙方对“基础系统”的使用及信息录入须获得甲方的明确授权，并应严格在授权范围内进行操作，不得进行任何未授权的代码修改、数据导出或商业转让行为。

5、乙方负责整个平台（包括“基础系统”与“运营系统”）的日常运营用户支持工作及“运营系统”的维护、升级及安全防护。

6、“基础系统”的维护、升级及安全防护由甲方负责。

第二条 运营目标与原则

双方一致同意按照“政府主导、企业运营、技术协同、服务为本”的原则开展合作。乙方承诺在甲方指定的第三方提供技术支持和合法授权的前提下，通过专业化、市场化运营，并依托新建的“运营系统”，将平台全面打造为集“监管、调度、服务、评估”于一体的区域性智慧养老中枢，构建线上线下高效联动的“驿城区 15 分钟养老生活圈”，切实提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

第三条 合同期限

本合同期限为2年，自2026年1月21日起至2028年1月20日止。合同期满前三个月，双方可根据考核评估结果协商续签事宜。

第四条 乙方的权利与义务

1、系统开发与对接：负责新运营系统的设计、开发（或遴选合作技术公司）、测试及与甲方“基础系统”的对接集成，确保数据流畅交互与功能协同。

2、平台运营与维护：负责整合后整个平台（基础系统+运营系统）的日常运营、维护、信息录入与使用，确保平台安全、稳定、高效运行。对前端应用进行持续的适老化改造。

3、服务资源整合：负责招募、审核、培训、管理和考核线下服务商，建立准入、评级与退出机制，构建优质服务资源网络。

4、服务提供与响应：通过新建的运营系统设立7×12小时呼叫调度中心（统一热线：0396-2512349），负责受理老人需求、智能派单、跟踪回访，确保“六助”核心服务平均响应时间不超过15分钟。

5、数据管理与分析：负责老年人信息数据库的动态更新与安全。定期向甲方提供平台运营数据分析报告、风险预警及决策建议。

6、政府监管支持：为甲方提供专属监管后台权限，确保甲方能实时、透明地监控服务流程、资金流向、服务质量及安全状况。

7、达成运营指标：承诺努力实现本合同约定的各项关键绩效指标（KPI），详见附件一《运营绩效考核指标与评估办法》。

8、保密与合规义务：对运营中获知的全部老年人个人信息、政府数据及商业秘密履行保密义务，不得泄露或用于本合同以外的用途。乙方承诺所有平台功能使用及数据操作均符合甲方授权范围及法律法规要求。

第五条 甲方的权利与义务

1、监督与考核：有权对乙方的系统开发对接、运营服务质量、资金使用情况、数据安全等进行定期与不定期的监督、检查和考核。

2、政策与资金支持：按本合同约定及时向乙方支付政府购买服务费用。协调相关部门为平台运营提供必要的政策支持。

3、数据提供与协调：在合法合规前提下，为乙方提供开展服务所需的基线数据支持。协调街道、社区等基层力量支持乙方开展推广和服务落地工作。配合乙方完成“运营系统”与“基础系统”集成对接，确保数据流畅交互与功能协同。

4、履行协助义务：为乙方依法依规运营提供必要的协助，协调第三方（即甲方指定的“基础系统”开发方与维护方）履行如下责任，以保障乙方顺利完成系统对接与后续运营，创造良好的外部环境：

系统维护与支持：确保第三方负责其提供的平台基础系统的持续运维、bug 修复、安全漏洞监测与处理，及时修复系统漏洞和

缺陷，保证基础系统功能完整、稳定运行。

授权与协作：确保第三方及时向乙方出具书面授权书，明确授权使用范围、数据录入与输出权限；提供必要的接口规范和技术文档，协助乙方实现运营系统与基础系统的数据对接和功能联动；并为乙方提供必要的系统操作培训。

技术响应：确保第三方在接到乙方关于基础系统的合理技术需求后，应在约定时间内（原则上不超过 1 小时）响应并协助处理系统运行中的技术问题。

知识产权承诺：确保第三方保证其提供的基础系统不存在侵犯第三方知识产权的情形，如因系统权利瑕疵导致乙方运营受阻或产生纠纷，由甲方协调第三方承担相应责任。

5、责任协调与最终承担：甲方负责协调并监督第三方履行上述义务。如因第三方未履行或未完全履行相关责任，导致乙方遭受损失或运营受阻，甲方应负责协调解决并对乙方承担相应违约责任，甲方在承担责任后有权向第三方追偿。

第六条 费用及支付方式

1、资金来源：本项目资金来源为甲方支付的政府购买服务费用、乙方市场化收入及其他合法来源。

2、政府购买服务费：甲方向乙方支付运营服务费人民币叁拾玖万伍仟元（¥ 395000.00）。该费用主要用于覆盖平台基础运营、系统维护、（包含保留网络信息费用 2 年 9040 元费用）、SSL 证书费用）特困老年人兜底服务及数据监管功能。其中可明确一

部分用于支持乙方完成“运营系统”开发及与“基础系统”的对接工作。

3、支付方式：一次性支付。乙方需先行开具合法有效的发票，甲方在收到发票后15个工作日内完成支付。对于系统开发对接费用，可约定分期支付节点（如验收通过后支付一定比例）。

4、市场化收入：乙方在保证基本公共服务普惠性的前提下，可通过增值服务、平台佣金等方式获取市场化收入，用于平台可持续发展。乙方需向甲方报备重大收费项目及标准。

第七条 绩效考核与违约责任

1、绩效考核：甲方将依据附件一《运营绩效考核指标与评估办法》（需包含系统对接完成度、新运营系统稳定性等相关指标）对乙方进行年度考核。考核结果将作为费用支付、合同续签的重要依据。（注：甲方支付运营服务费后方执行附件一条款。）

2、违约责任：任何一方未履行本合同项下的义务，均视为违约。违约方应承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等责任。如因第三方未提供必要协作导致系统对接延迟或失败，影响运营目标实现，乙方不承担相应违约责任，并有权提请甲方协调解决。具体违约责任详见附件二《违约责任条款》。（注：甲方未支付运营服务费，仅考核乙方“数据安全与保密违约”，其他条款不考核，不作违约论处。）

第八条 知识产权与数据权属

1、平台“基础系统”的知识产权归属甲方依约享有。

2、本合同期内，由乙方投资开发的新“运营系统”、新功能、新模块，其知识产权归乙方所有，但甲方享有有偿使用权。

3、运营过程中产生的所有数据（包括但不限于老年人数据、服务数据、运营数据）所有权归甲方所有。乙方拥有在授权范围内的使用权。合同终止后，乙方应将所有数据（包括基于“运营系统”产生的数据）完整、无损地移交甲方，并配合完成系统切换。

第九条 安全与保密

双方必须严格遵守《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》等法律法规，建立完善的安全管理制度和应急响应预案，确保平台和数据安全。具体见附件三《数据安全与保密协议》。

第十条 合同解除与终止

- 1、合同期满，本合同自然终止。
- 2、经双方协商一致，可以解除本合同。
- 3、如乙方连续两次绩效考核不合格，或发生重大安全责任事故、严重违约行为，甲方有权单方解除合同。
- 4、任何一方严重违约，守约方有权解除合同。
- 5、合同解除或终止后，乙方应在 60 日内完成所有资产和数据的移交工作。

第十一条 不可抗力

因不可抗力导致合同无法履行时，双方互不承担责任。受影

响的一方应及时通知另外两方，并提供证明。

第十二条 争议解决

因本合同发生的争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 其他

本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

本合同附件为本合同不可分割的组成部分，包括：

附件一：《数据安全与保密协议》

（以下无正文）

甲方（盖章）：驻马店市驿城区民政局

法定代表人（或授权代表）签字：王娜

日期：2026年1月21日

乙方（盖章）：驻马店市慧层养老服务有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：李超然

日期：2026年1月21日

附件一：数据安全与保密协议

甲方（委托方）：驻马店市驿城区民政局

地址：驻马店市驿城区文明路 706 号

法定代表人：

乙方（运营方）：驻马店市慧层养老服务有限公司

地址：河南省驻马店市白桥路东侧天顺路北侧恒基名都 6 号楼第 10 层 1008

法定代表人：

鉴于：

甲乙双方签订了《驿城区智慧养老平台服务委托运营合同书》（以下简称“主合同”）。在主合同履行过程中，乙方将不可避免地接触、处理、存储和传输由甲方提供、协调提供或在使用平台过程中产生的各类数据，包括但不限于老年人个人信息、政府数据、运营数据、服务数据等（以下简称“涉密数据”）。

为确保涉密数据的安全，防止数据泄露、篡改、丢失和滥用，保障个人信息权益和国家安全、公共利益，依据《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》等相关法律法规及主合同约定，双方经友好协商，达成如下协议：

第一条 定义与范围

1.1 涉密数据：本协议所指在履行主合同过程中，甲方披露、提供或因乙方履行职责而接触到的所有非公开信息，无论其形式

为书面、电子、口头或演示材料等。包括但不限于：

(1) 个人信息：平台注册及服务老年人的姓名、身份证号、住址、联系方式、健康状况、生物识别信息、行踪轨迹等所有个人信息。

(2) 政府数据：甲方提供或协调提供的与养老服务相关的政策文件、统计数据、监管信息、未公开的规划文件等。

(3) 运营数据：平台服务过程中产生的服务订单记录、支付信息、服务商信息、评价投诉信息、系统日志、后台管理数据等。

(4) 技术信息：甲方协调提供的平台系统架构、数据库结构、接口规范、技术文档等。

(5) 经营信息：甲方的未公开决策、乙方的商业模式、客户名单、营销计划、定价策略、成本数据、财务信息等。

(6) 其他信息：任何被一方明确标注为“保密”或“秘密”的信息，或虽未标注但依其性质或相关情形应被合理认定为保密信息的任何数据和信息。

1.2 保密义务人：本协议双方及其各自的雇员、管理人员、代理人、顾问、服务商及其他相关工作人员均为保密义务人。

第二条 保密义务

2.1 双方承诺对涉密数据采取严格的保密措施，未经信息所有方事先书面同意，不得以任何形式向任何第三方（包括各方内部未被授权的人员）披露、提供、转让、出售、交换或以其他方式使第三方知悉涉密数据。

2.2 乙方仅为履行主合同约定的委托运营职责之目的，在必要范围内使用涉密数据。不得将涉密数据用于任何其他目的，包括但不限于商业推广、数据挖掘、衍生品开发等。

2.3 甲方应确保其协调的“基础系统”开发方及维护方（以下简称“技术提供方”）对在提供系统运维、技术支持服务过程中接触到的所有涉密数据履行同等的保密义务。

2.4 乙方应与其可能接触涉密数据的员工、外包人员、线下服务商签订具有同等或更严格保密要求的协议，并对其员工及服务商的保密行为承担连带责任。

第三条 数据安全保护措施

3.1 技术措施：

乙方应按照国家网络安全等级保护制度的要求，采取与涉密数据级别相适应的必要技术措施保障数据安全。

甲方应协调“技术提供方”确保“基础系统”本身具备符合国家标准的安全架构。具体措施包括但不限于：

（1）对数据进行分类分级管理，对个人信息和重要数据进行加密存储和加密传输，加密算法需符合国家密码管理部门的要求。

（2）部署并维护网络安全防护系统（如防火墙、入侵检测/防御系统），建立严格的访问控制机制（如多因素认证、最小权限原则），严格管理操作账号和口令。

（3）对数据的各项操作行为（增、删、改、查、导出）进行完整的日志记录和安全审计，确保所有操作行为可追溯，操作日

志保存时间不少于 3 年。

(4) 建立可靠的数据备份与灾难恢复机制(如每天增量备份,每周全量备份),确保数据的完整性、可用性和保密性。

3.2 管理措施: 乙方应建立完善的数据安全管理制度,包括:

(1) 建立并严格执行覆盖数据全生命周期的安全管理制度、操作规程和应急预案。

(2) 设立或指定数据安全负责人和管理部门,明确内部岗位安全责任,并于本协议签署后 30 日内将负责人及联系方式向甲方备案。

(3) 建立应急响应预案,发生或可能发生数据安全事件时,应立即采取补救措施,并按规定及时告知甲方和受影响的用户(如适用),并向有关主管部门报告。

(4) 定期(至少每年一次)组织相关人员(包括其员工及线下服务商核心人员)进行数据安全与个人信息保护方面的培训和考核。

第四条 数据使用与处理规范

4.1 乙方应严格按照甲方授权和平台功能设计处理个人信息。收集个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则,公开处理规则,明示处理目的、方式和范围,不得过度收集。

4.2 乙方在处理个人信息前,应当以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人告知相关信息,并取得个人单独同意(法律、行政法规规定无需同意的除外)。

4.3 乙方不得非法买卖、提供或者公开涉密数据；不得擅自篡改、销毁涉密数据；不得利用平台数据从事任何危害国家安全、公共利益的活动。

第五条 数据留存、移交与销毁

5.1 主合同期满或提前终止后，除非法律另有规定或甲方另有书面指示，乙方应在 60 日内将由其处理的所有涉密数据（包括所有副本和衍生数据）完整、安全地移交给甲方或其指定的接收方。

5.2 经甲方书面同意无需移交的数据，乙方应在甲方监督下进行彻底销毁或匿名化处理（达到无法识别特定个人且不能复原的标准），并向甲方提供完成证明。

5.3 本协议终止后，无论涉密数据是否已移交或销毁，乙方仍应继续承担本协议约定的保密义务，直至该等信息依法公开成为公知信息。

第六条 违约责任

6.1 **乙方违约：**若乙方违反本协议任何约定，即构成对主合同的重大违约。甲方有权依据主合同附件二《违约责任条款》的约定追究乙方的违约责任，具体包括但不限于支付违约金、赔偿损失，以及甲方有权采取暂停支付费用、单方解除主合同等措施。

6.2 **甲方协调责任：**因甲方协调的技术提供方原因导致发生数据安全事件，造成乙方或第三方损失的，由甲方负责协调解决并对乙方承担相应责任。

6.3 任何一方因违反本协议给另一方造成损失的，应赔偿守约方因此遭受的全部直接和间接损失（包括但不限于经济损失、调查费、律师费、诉讼费等合理费用）。

第七条 协议效力与期限

7.1 本协议作为主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。主合同中关于在服务费用支付期间仅考核乙方数据安全与保密义务的约定，适用于本协议项下的责任认定。

7.2 本协议的保密义务自协议生效之日起开始，至涉密数据依法正式向社会公开或按约定正式销毁后满十年止，以发生在后的时间为准。

第八条 其他

8.1 本协议未尽事宜，按照主合同及相关法律法规的规定执行。

8.2 本协议一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

甲方（盖章）：驻马店市驿城区民政局

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026年1月21日

乙方（盖章）：驻马店市慧层养老服务有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2026 年 1 月 21 日

1958年1月1日
1958年1月1日

1958年1月1日

1958年1月1日

1958年1月1日