海淀区政务外网办公系统运维项目
运维服务合同

项目名称：　　海淀区政务外网办公系统运维项目

甲方：　　北京市海淀区大数据中心

乙方：　　北京有生博大软件股份有限公司

合同编号：

签订地点：　　北京市海淀区

合同正文

甲方：北京市海淀区大数据中心

法定代表人：刘大鹏

地址：北京市海淀区中关村南大街5号海淀科技大厦

乙方：北京有生博大软件股份有限公司

法定代表人：王克照

地址：北京市海淀区阜成路58号新洲商务大厦412室

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，海淀区政务外网办公系统运维项目经甲方公开招标，确定乙方为中标供应商，甲乙双方本着平等、自愿和诚实信用原则，签订本合同。

第一条　定义

1.下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

（1）“项目”指甲方委托乙方的海淀区政务外网办公系统运维项目。

（2）“甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方。

（3）“乙方”是指在工商行政管理部门登记注册，取得企业法人营业执照，为甲方提供本合同约定运维服务的单位。

（4）“日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。

（5）“月”是指根据公历从一个月份中任何一天开始到下个月对应日期的前一天的时间段。

（6）“总投资”是甲方与乙方所签合同的总金额。

（7）“交付”指乙方按本合同约定向甲方提交运维服务过程中产生的技术资料、系统运行报告、故障处理记录、年度服务总结等成果，并经甲方确认接收的过程。

（8）“培训”为确保甲方使用人员能够正常使用系统，乙方向甲方使用人员提供的必要技术培训和技术指导。

（9）“验收”指甲方按照本合同约定的验收要求，对乙方运维服务成果进

行评审，验收通过以双方签署的《海淀区政务外网办公系统运维项目验收单》为标志。

（10）“运维服务”指乙方根据本合同约定，为甲方海淀区政务外网办公系统运维项目提供的运维相关持续性服务。

（11）“服务期限”指本合同约定的乙方为甲方提供运维服务的起止时间。

（12）“保密信息”指乙方因履行本合同而取得的甲方未公开的信息，包括但不限于甲方的业务数据、技术文档、用户信息、系统架构、商业计划及本合同内容本身。

2.本合同适用的法律包括中华人民共和国法律、行政法规、司法解释，以及与运维服务相关的部门规章、项目所在地的地方法规等。

3.本合同文件（包括主合同、附件、补充协议、双方往来函件等）均使用汉语语言文字书写、解释和说明。若因特殊需要产生其他语言版本，仅作为参考，以汉语版本为准。

第二条　合同文件的组成

本合同由下列文件共同构成，彼此互为解释和补充。若文件内容存在冲突，按以下优先支配地位的次序适用（优先次序高的文件效力优先）

1.本合同书正文

2.本合同书的补充协议（含双方就服务变更、标准调整等签订的书面协议）

3.本合同书、补充协议的附件（附件内容与主文或补充协议冲突的，以正文或补充协议为准）

4.双方在合同履行过程中形成的书面确认文件

5.中标通知书

6.乙方投标文件（包含澄清文件、承诺函等，若与甲方文件冲突，以本合同约定为准）

7.甲方招标文件（含招标文件变更说明、补充通知等）

第三条　服务内容和要求

1.服务范围及目标

（1）服务范围

本项目为全区党政机关单位和区属企事业单位提供海淀区政务外网办公系统运维服务。系统涉及150多个使用单位，约2.4万用户。

（2）总体要求

本项目为海淀全区各单位提供政务外网办公系统运维服务，通过集中式、共享式的政务办公服务采购，为全区各单位提供性能稳定、安全可靠、功能丰富、持续升级、快速便捷、统一运维的协同办公系统服务。

（3）预期达到的效果

保障海淀区政务外网办公系统稳定运行，重大故障30分钟内响应、最短时间完成系统恢复；BUG闭环修复率100%；故障分级限时响应；每月至少1次版本迭代；现场服务用户满意率大于等于90%；网上审批公文数量大于等于190万件；结算金额小于等于合同总额等量化绩效目标。

2.服务方案及要求

（1）各单位服务内容

序号	模块化服务名称
1	公文办理
2	信息发布
3	移动办公
4	辅助办公
5	应用支撑
6	公文收发
7	会议通知
8	资源管理
9	综合文件管理搜索
10	工资条查询
11	个人日程管理
12	值班管理
13	办公用品
14	考勤管理
15	工作日志

16	网上签到
17	领导日程管理
18	区委办全区信息工作管理
19	区委办数据统计分析
20	公安分局 OA 系统
21	OFD 文件转换服务和文件预览服务
22	区委办政府办督查督办模块
23	区委办政府办智能督办助手
24	区机关事务管理服务中心全区公务接待管理
25	区政府办十年纪要库
26	区财政局重点工作分解
27	区医保局医疗定点机构审批事项管理

（2）日常运维服务

乙方应对系统进行日常巡检、故障排查与修复、系统补丁更新、配置优化等维护工作。为甲方提供操作培训、技术支持等服务工作。本项目运维服务的方式包括:电话服务、在线技术支持服务、现场服务、专人驻场服务。乙方应在投标文件中对上述运维方式有具体方案的描述。乙方应提供日志分析、性能监控与调优更新。系统维护人员随时掌握业务运行数据的增量、系统资源的消耗、访问的峰值、人数等运行数据，保障系统稳定、安全运转。

（3）应急响应服务

乙方应提供 7*24 小时应急响应服务。在工作时间内，系统出现故障，驻场技术服务人员应立即开始排查错误，尽可能将损失降到最小，二线技术支持人员应立刻开展远程技术支持，定位故障并修复。在非工作时间内，系统出现故障，乙方应保证接到通知后，立刻安排技术支持人员开展远程技术支持，定位故障并修复。应急处置过程中，乙方应根据甲方要求派合适的工作人员到达甲方指定地点（一级故障 1 小时内到达现场 4 小时内提出解决方案、二级故障 1 小时内到达现场 2 小时内提出解决方案、三级故障 1 小时内到达现场 2 小时内提出解决方案。），直至故障完全排除，系统恢复正常运行。故障处置完成后，提供事件分析报告，预防同类事件再次发生。乙方应依据应急响应等级为甲方提供详细的应急预案，包括故障处理时间、处理流程等内容。

（4）专项服务

乙方应提供3名具有开发、维护经验的工程师在工作日对系统进行5*8小时驻场运维服务。根据甲方要求，提供重大节日、重要活动的现场技术保障服务和远程值班服务。乙方应提供系统升级服务，根据甲方需要提供系统迁移、安全加固等服务。乙方应记录运维工作日志，提供运维周报、年度服务总结报告。

3.服务质量标准

（1）质量标准

本项目的总体要求服务用户单位不少于150个，服务用户数不少于2.4万人。工作日驻场人员接到用户现场服务要求后，按照用户约定时间达到指定地点进行现场服务。保障海淀区政务外网办公系统稳定运行，平均无故障运行时间达到99%。

（2）出现以下情况视为服务不符合约定：

包括但不仅限于：驻场人员未经用户许可离岗；应急响应提供故障处理方案时间，一级故障超过4小时、二级故障超过2小时、三级超过2小时；未按约定频次完成系统巡检超过5次（以巡检记录为准）；未按时提交运维报告超过5次。

4.服务期限

本合同自2026年11月1日起至2027年10月31日止。

在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。本合同为第一年服务期合同。

5.服务人员和要求

乙方需提供驻场服务。

乙方委派3名驻场运维工程师提供250天，5*8小时驻场运维服务。驻场运维工程师须具备3年以上同类项目运维经验。乙方安排具有5年以上同类项目管理经验的项目负责人，负责项目的联络、服务和管理，并配有非现场的二线技术支持团队协助驻场服务人员进行紧急和疑难故障的技术支持，对系统功能模块升级完善。乙方更换驻场服务人员的，需提前5个工作日书面通知甲方并说明理由，经甲方书面同意后方可更换，新人员资质不得低于原人员。

若乙方擅自更换服务人员，未符合合同约定的人员要求，乙方应及时改正。

甲方可按照乙方未符合约定人员要求的情况，扣减相应人员资质差额。

6.培训方案

（1）培训目标

乙方应整理本项目软硬件操作及运维保障相关资料，形成培训方案。确保甲方指定人员达到了解系统软件结构、功能、系统管理与维护。

（2）培训对象

甲方应明确参与培训的人员的岗位信息，培训人数不少于 100 人次。

（3）培训内容

系统软件结构、功能、系统管理与维护。

（4）培训方式与时间

采用线上或线下培训方式，总时长不低于 8 小时。

（5）培训确认

乙方编制《运维项目培训手册》（包含完成培训的相关证明材料），在验收时提交甲方确认。

第四条　验收

1.验收流程

乙方应在服务期限结束后 3 个工作日内，向甲方提交验收申请及验收材料；对验收材料不完整的，甲方应告知乙方需补充的内容，乙方需在 2 个工作日内补正。

甲方应在收到完整验收材料 5 个工作日内组织验收，验收合格的，双方签署《海淀区政务外网办公系统运维项目验收单》；不合格的，乙方应在 5 个工作日内完成整改，并重新申请验收。

2.验收材料

《运维服务方案》（包括但不限于工作内容、人员配置、响应措施等）；

《运维服务年度总结报告》（包含运维服务内容完成情况、信息系统运行指标、故障处理统计等）；

《运维项目培训手册》（包含完成培训的相关证明材料）；

《运维项目自评报告》。

若因乙方提供虚假材料，导致结算金额调整或甲方损失，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

3.结算审核

乙方应按照甲方要求，配合结算审核单位开展项目结算审核工作。乙方应按照结算审核要求在规定时限内提供或补充项目材料、参加结算沟通会、配合现场核查等。

若因乙方提供虚假材料，导致结算金额调整或甲方损失，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

第五条　价款及支付

1.本合同以人民币为货币单位，均为含税价格。

2.总价款

本合同总价款为：人民币¥4,069,800.00元(小写)（大写：人民币肆佰零陆万玖仟捌佰元整）。

本价款为包含全部服务成本、税费、利润及合同约定的其他所有费用的最终固定价款，除本合同另有约定外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

3.付款方式

本合同分为两次付款。

首付款：合同生效之日起八个月内，甲方向乙方支付50%服务费人民币¥2,034,900.00元（小写）（大写：人民币贰佰零叁万肆仟玖佰元整）。

尾款：乙方完成本合同全部服务内容、经甲方验收合格后60日内，甲方在合同总价中扣除首付款和以下款项后，向乙方支付剩余金额。

（1）根据合同规定应扣减的款项；

（2）本合同约定的扣减款项（违约金、赔偿金及扣款），甲方均有权从任何一期应向乙方支付的款项中直接扣除。

尾款 = 合同总价款 – 首付款 – 上述扣减款项。

4.支付方式

甲方通过银行转账方式支付款项，乙方指定收款账户信息如下：

开户名：　北京有生博大软件股份有限公司　

开户行：中国工商银行北京太平桥支行

账号：0200020319021004518

乙方账户信息变更的，应提前5个工作日书面通知甲方，否则因此产生的付款延误由乙方承担。

5.发票

甲方付款前，乙方应向甲方提供等额、合法、有效的增值税普通发票。因乙方发票问题导致甲方付款延迟的，责任由乙方承担，甲方不承担违约责任。

6.财政拨款延迟处理

乙方知晓甲方支付款项来源于财政拨款，若因财政拨款未及时到账导致甲方付款延迟的，付款时间自动顺延。顺延期间，甲方不承担违约责任，乙方不得因此暂停服务。

7.按照第四条验收的相关约定，如因乙方未能按时提供材料导致甲方未能按期付款，产生的付款延误后果由乙方承担。

第六条　合同变更和终止

1.合同变更的前提与变更形式

在本项目服务核心目标不变的前提下，因以下情形需变更合同内容的，双方应协商一致并签署书面补充协议：

（1）甲方因业务需求调整导致服务范围发生变化的；

（2）系统运行环境发生非预期变动，需调整运维方案的；

（3）双方约定的其他合理情形。

补充协议经甲乙双方法定代表人或授权人签章并加盖单位公章或合同专用章后生效，与本合同具有同等法律效力。

2.变更后的价款限制

除本合同另有约定或因不可抗力导致的必要变更外，合同变更后的总价款（含原合同价款及变更新增费用）不得超过本合同总价款。超出部分甲方不予支付，相关费用由乙方自行承担。

若变更导致服务内容减少的，总价款应按实际减少的服务量相应扣减。

3.发生下列情形，合同提前终止

（1）双方协商一致提前终止的。

（2）甲乙任何一方单方面提出终止合同，需提前 3 个月通知对方，双方协商解决。

（3）甲方违反本合同条款的，包括但不限于未按照合同约定履行付款义务或严重违反法律规定等。

（4）乙方违反本合同条款的，包括但不限于未按合同约定履行相关服务和承诺/保证或者严重违反法律规定等。

第七条　权利和义务

1.本合同服务期间产生的所有数据（包括但不限于系统运行日志、故障处理记录、用户反馈数据等）及成果（包括但不限于技术方案、运维手册、服务总结报告等）的所有权归甲方所有。

乙方应在服务期满或合同终止后 5 个工作日内，将上述数据及成果按甲方要求的格式及方式，完整交付给甲方，不得留存副本（经甲方书面同意的除外）。

2.甲方应在本合同生效后 5 个工作日内，向乙方提供服务所需的基础信息、数据及相关资料，并确保所提供资料的真实性、完整性。因资料缺失或错误导致乙方服务延误的，责任由甲方承担，服务期限相应顺延。乙方仅可将甲方提供的基础信息、数据及相关资料，用于本合同约定的服务，不得用于其他用途，服务结束后应及时返还或销毁。

3.乙方履行合同需与第三方配合的，甲方应在收到乙方书面协调请求后 5 个工作日内牵头组织协调。若因甲方未及时协调或协调无果导致乙方服务无法正常进行的，乙方可书面申请本合同延长服务期限。

4.甲方应按本合同第五条价款及支付的约定，按时足额向乙方支付款项。

5.乙方应于每周一通过 OA 系统运维管理模块向甲方提交上周周报（电子版）。周报内容包括但不限于服务完成情况、故障处理明细、系统运行指标记录、存在问题及下周计划。

6.乙方应于每月 5 日前通过 OA 系统运维管理模块向甲方提交上月月报。月报内容包括但不限于月度服务总结、运维质量达标情况及下月计划。

7.乙方应配合甲方对合同服务完成内容、进度、质量做验证。验证方式包含

书面核查、现场核查、第三方验证。

8.乙方应在验收通过后5个工作日内，配合甲方梳理项目资料并按甲方要求归档（电子版存入指定服务器，纸质版装订成册）。

9.如果第三方机构或个人对甲方提出质疑或投诉，乙方应在知悉后24小时内书面通知甲方，双方应共同协商、友好解决。如经核实，该投诉确因乙方提供的服务所致，由乙方负责处理并承担全部责任及费用。未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自采取中断、中止服务或删除甲方数据等措施。如司法机关或监管机构依法要求采取相关措施，乙方应在采取前立即通知甲方。

第八条　知识产权及保密义务

1.乙方保证依据本合同向甲方提供的服务（以下简称“知识产权标的”）均符合法律法规规定，不侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权等）、所有权、担保物权等合法权益，也不违反社会公共利益。若第三方因甲方使用知识产权标的向甲方主张权利（包括但不限于提起诉讼、仲裁、索赔等），乙方应在收到甲方书面通知后2个工作日内主动出面处理，并承担由此导致甲方的全部损失（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费、公证费、赔偿金等）。

2.乙方应对保密信息严格保密，未经甲方书面事先同意，不得向任何第三方披露，也不得用于履行本合同以外的任何目的。乙方及其人员应遵守网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规及甲方网络与数据安全管理制度。

3.乙方仅可为本合同目的，向其确有必要知悉保密信息的雇员披露，且应提前与该等雇员签订保密协议，明确其保密义务，并对雇员的违约行为承担连带责任。

4.下列情形不受保密义务限制：

（1）保密信息已通过合法渠道为公众所知悉；

（2）依据法律法规、司法机关或行政主管部门的强制性要求必须披露的；

（3）乙方在未违反保密义务的情况下，从第三方合法获得或独立开发的与保密信息相同或相似的信息。

5.本保密义务在本合同期满、解除或终止后持续有效。

6.乙方未遵守前述约定的，乙方负责处理相关问题并承担由此产生的全部费用，甲方因此受到损失的，乙方应赔偿甲方因此所受的全部损失，同时，甲方有权单方解除本合同。

第九条　违约责任

1.甲乙双方如有一方违约，由违约方承担因此给对方造成的经济损失。

2.乙方未按时提交周报的，累计达到5次，构成“违约”。

3.甲方验证乙方服务质量未达到服务质量标准的，累计达到3次，构成“违约”。因服务质量不达标引发的后果应由乙方承担，甲方有权向乙方追偿损失。

4.乙方对甲方造成严重损失的构成“违约”。

5.其他构成“违约”的情形：甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方擅自提出变更要求，导致项目进度延迟的，视为对方违约。

6.乙方构成“违约”的，应按照合同总金额0.1%的标准向甲方支付违约金。甲方优先从应付未付款项中扣减；应付未付款项不足的，乙方应在收到甲方书面通知后5个工作日内补足差额。逾期未补足的，甲方有权按日加收差额0.5‰的滞纳金，且有权单方解除合同。

7.因乙方未按约定开始服务的，每逾期一日，乙方应按相应阶段应付款项的1%支付违约金；逾期达到5个工作日的，甲方有权解除合同，乙方除退还甲方已支付但尚未产生的费用外，还应按照合同总金额0.1%的标准向甲方支付违约金。违约金的支付并不能解除乙方继续履行合同的责任和义务。

8.本合同约定的违约金不足以赔偿甲方实际全部损失（包括不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等）的，乙方应当补足。甲方有权从后续应付的合同款中直接扣除上述违约金和赔偿款。

9.乙方保证其具备在相关采购文件中已承诺的相关资质。若乙方不具备资质，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项。

10.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项，并向甲方支付违约金1000元。同时，乙方因此所得收益归甲方所有。

第十条　不可抗力

1. 本合同中不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、火灾、爆炸及国家和地方政府等相关部门的政策。

2. 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 30 日内提供相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

3. 由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，甲乙双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，甲乙双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

第十一条　法律适用及争议解决

1. 本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

2. 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应首先通过友好协商解决。任一方不愿协商的，任一方均有权向北京市海淀区人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等）由诉讼请求未被支持的一方承担。

第十二条　其他

1.本合同一式玖份，甲方执陆份，乙方执叁份，具有同等效力。

2.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章/合同专用章之日起生效，至双方权利义务履行完毕之日终止。

3.本合同附件应由双方签署，为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十三条　附件

附件 1《报价明细表》

（以下无正文）

签署页（此页无正文）

甲方	单位名称	北京市海淀区大数据中心（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	杨晓艳
	电　　话	13811016280
	通讯地址	北京市海淀区中关村南大街 5 号海淀科技大厦
	签署日期	2026年10月30日
乙方	单位名称	北京有生博大软件股份有限公司（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	王姝
	电　　话	13611003469
	通讯地址	北京市海淀区阜成路 58 号新洲商务大厦 412 室
	签署日期	2026 年 10月 30日

附件 1 《报价明细表》

序号	模块名称	单价（元/月）	用量	使用时间（月）	小计（元）	备注
1	公文办理模块	¥180.00	270 个	12	¥583,200.00	本模块包括 270 个定制流程
2	信息发布模块	¥66.00	105 个	12	¥83,160.00	本模块包括 105 个定制栏目
3	移动办公模块	¥400.00	150 个	12	¥720,000.00	本模块包括 150 个部门使用
4	辅助办公模块	¥208.00	150 个	12	¥374,400.00	本模块包括 150 个部门使用
5	应用支撑模块	¥180.00	150 个	12	¥324,000.00	本模块包括 150 个部门使用
6	公文收发模块	¥180.00	150 个	12	¥324,000.00	本模块包括 150 个部门使用

7	会议通知模块	¥180.00	109 个	12	¥235,440.00	本模块包括 109 个部门使用
8	资源管理模块	¥122.00	127 个	12	¥185,928.00	本模块包括 127 个部门使用
9	综合文件管理搜索模块	¥60.00	150 个	12	¥108,000.00	本模块包括 150 个部门使用
10	工资条查询模块	¥122.00	43 个	12	¥62,952.00	本模块包括 43 个部门使用
11	个人日程管理模块	¥122.00	41 个	12	¥60,024.00	本模块包括 41 个部门使用
12	值班管理模块	¥122.00	40 个	12	¥58,560.00	本模块包括 40 个部门使用
13	办公用品模块	¥122.00	16 个	12	¥23,424.00	本模块包括 16 个部门使用

14	考勤管理模块	¥122.00	16 个	12	¥23,424.00	本模块包括 16 个部门使用
15	工作日志模块	¥122.00	10 个	12	¥14,640.00	本模块包括 10 个部门使用
16	网上签到模块	¥122.00	6 个	12	¥8,784.00	本模块包括 6 个部门使用
17	领导日程管理模块	¥122.00	3 个	12	¥4,392.00	本模块包括 3 个部门使用
18	区委办全区信息工作管理模块	¥180.00	127 个	12	¥274,320.00	本模块包括 127 个部门使用
19	区委办数据统计分析模块	¥122.00	127 个	12	¥185,928.00	本模块包括 127 个部门使用
20	公安分局 OA 系统	¥2,957.00	1 项	12	¥35,484.00	/
21	OFD 文件转换服务和文件预览	¥16,667.00	1 项	12	¥200,004.00	/

	服务模块					
22	区委办政府办督查督办模块	¥8,000.00	1 项	12	¥96,000.00	/
23	区委办政府办智能督办助手模块	¥3,000.00	1 项	12	¥36,000.00	/
24	区机关事务管理服务中心全区公务接待管理模块	¥1,800.00	1 项	12	¥21,600.00	/
25	区政府办十年纪要库	¥1,000.00	1 项	12	¥12,000.00	/
26	区财政局重点工作分解	¥1,000.00	1 项	12	¥12,000.00	/
27	区医保局医疗定点机构审批事项管理	¥178.00	1 项	12	¥2,136.00	/
总价（元）					¥4,069,800.00	/