

合同编号:BJGS-2026-

**“接诉即办”调度处理平台二期运维服务**  
**2026 年度运维服务**  
**《合同书》**

甲方：北京市丰台区市场监督管理局

乙方：北京智通博瑞科技发展有限公司

签署日期：2026年2月10日

合同签订地：北京市丰台区



为维护“接诉即办”调度处理平台二期,经甲乙双方协商,依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规达成如下协议:

## 一、产品内容

乙方将依据双方拟定的“接诉即办”调度处理平台二期需求,并根据业务情况和甲方要求向甲方提供“接诉即办”调度处理平台二期软件产品维护。

## 二、合同价款

客户服务系统1年维护费为: ¥120000.00元(人民币大写: 壹拾贰万元整)。

## 三、服务内容

### 3.1 维护内容

- (1) 数据库服务器;
- (2) 业务系统;

维护时间: 2026年4月1日—2027年3月31日

#### 维护计划

乙方应提供优质服务,保证服务质量,且应符合合同规定的范围、种类和标准。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。为了完成上节描述的目标,保障系统正常工作,乙方需要做到以下几点:

#### 3.1.1. 定期检查

定期检查是系统正常运行,预防出现故障的必要手段之一。考虑到本系统的重要性和业务时间的不可间断性。特制定检查计划如下:

- a) 每天检查系统是否有升级补丁，如果有补丁(应当于当日自动完成安装工作)。
- b) 实时监控语音排队机工作状态，并确保能够自动告警。
- c) 实时监控数据库工作状态，并确保能够自动告警。
- d) 每月检查软件系统运行状态及资源占用情况，并及时向甲方进行书面汇报；
- e) 每月进行一次全面的病毒清除工作，并将病毒清除结果及时向甲方进行书面汇报；

### 3.1.2 定期备份

为了保证系统的可恢复性，制定备份计划如下：

- a) 每天进行数据库备份（应当确保系统自动完成）。
- b) 每季度初期进行一次应用程序的备份。
- c) 每月进行一次录音文件备份（协助系统管理员完成）。

### 3.1.3 协助部分业务工作

- a) 协助系统管理员进行系统维护、备份等工作；
- b) 协助系统管理员进行软件数据修改、统计工作；

### 3.1.4 特殊应急预案

系统在线运行中，有可能出现不可抗力导致系统出现灾难性的损坏（如地震等）。

- a) 软件故障：应当于 48 小时内提供免费、及时恢复。
- b) 硬件损坏：如因硬件已过厂家维护期，须甲乙双方协商解决；  
基于上条维护检查情况，若确认是硬件问题，由乙方在 7 个工作

日内给出临时解决方案，彻底解决时间由双方协商确定。

### 3.1.5 维护人员联系方式：

地址：北京市甘家口 21 号商务楼 4002

电话：13241907314

邮箱：chenluwen@ztbr.com

维护联系人：陈璐文

紧急联系人：郭雷 13466323024

未经甲方同意，乙方不得更换维护联系人和紧急联系人。

3.2 乙方提供系统产品使用手册、维护手册等。

3.3 乙方对甲方操作人员进行以下定期培训（具体培训时间根据甲方要求确定）：

A、操作培训。

B、系统维护培训。

## 四、付款方式

甲乙双方签订合同生效后 60 个工作日内，且甲方收到乙方相应发票后向乙方支付合同付款：¥120000.00元（大写：壹拾贰万元整）。

## 五、双方的责任和义务

### 5.1 甲方的责任和义务

5.1.1 按付款方式所列内容按期按时付清应付款项。如甲方因受制于内部财务工作流程或遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但应及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此延迟、中止、暂停、终止提供服务。

5.1.2 甲方不可对乙方提供的产品进行解密或将产品交给他人解密。

## 5.2 乙方的责任和义务

5.2.1 乙方为一家在中华人民共和国境内依法设立并有效存续的公司，并已依法拥有履行本合同项下全部内容的服务资质和能力。按照以上服务内容为甲方提供优质产品及快捷服务。

5.2.2 对开发过程中涉及到的有关数据进行严格保密。乙方保证乙方人员在为甲方提供服务的期间遵守甲方的各项规章制度。未经甲方书面同意，乙方及其人员不得擅自查阅、复制、转发甲方相关业务、财务文件以及其它文件、信息，否则甲方有权解除合同。

5.2.3 为甲方提供系统操作培训和系统维护培训。乙方承担项目全过程的安全保障主体责任。因乙方未尽到安全保障义务，导致项目执行过程中出现人身损害、财产损失的，由乙方承担全部责任。如甲方因此受到损失，有权向乙方追偿。

5.2.4 负责对提供的系统产品进行及时有效的 BUG 修正。

5.2.5 乙方保证所提供的产品、资料等具有合法的知识产权，不侵犯任何第三人的权利，否则由此产生的法律责任全部由乙方承担，给甲方造成损失的，全部由乙方负责赔偿。未经甲方书面许可，乙方不得将本合同中全部或者部分的权利和义务转让给任何第三人；未经甲方书面许可，乙方亦不得私自委托第三方协助或参与本合同的履行。乙方违反上述规定，甲方有权解除合同。

5.2.6 乙方应严格按照本协议约定和甲方要求完成服务工作，限期内仍未整改或整改后仍不符合合同约定的，乙方应按 5.2.7 条承担相应违约责任，并且甲方有权解除本协议，如果不足以弥补因此给甲方造

成的损失（包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、鉴定费、保全费、保全担保费等），全部由乙方负责赔偿。对于有时间限制的工作，每逾期 1 日，乙方需要支付合同金额万分之五的违约金。逾期超过 3 日，甲方有权解除本协议。

5.2.7 如果因乙方原因导致甲方解除合同的，乙方需退还甲方已付的全部费用并一次性支付合同总金额 20% 的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还需进行赔偿。

## **六、保密条款**

- 1、甲方不能将本系统交给第三方使用及研究。
- 2、乙方不能以任何方式泄露甲方系统中及接触到的其他甲方保密信息。乙方就知悉的甲方保密信息予以保密，乙方如出现以任何形式泄露甲方保密信息的行为，甲方将有权终止服务合同，乙方应承担相应的违约经济赔偿和法律责任。本保密条款的效力不受本合同中止、终止或届满而终止。
3. 甲方的保密信息包括甲方未公开披露的全部信息。

## **七、不可抗力**

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因而导致不能履行合同时，应当在 7 个工作日内及时向对方通报，不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关证明并经甲乙双方充分协商以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## **八、争议解决方式**

双方合同履行过程中发生争议，双方应协商解决，否则双方都可向北京市丰台区人民法院起诉。

本合同争议部分的处理不影响合同其他条款的履行。

### 九、合同生效

1. 本合同壹式陆份；甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。
2. 本合同经甲、乙双方签字并盖章（公章或合同专用章）后生效。
3. 未尽事宜双方友好协商解决，签订补充协议。

甲 方	乙 方
单位名称（章）： <u>北京市丰台区市场监督管理局</u>	单位名称（章）： <u>北京智通博瑞科技发展有限公司</u>
单位地址： <u>北京市丰台区菜户营东街乙360号</u>	单位地址： <u>北京市怀柔区乐园西大街13号院28号楼1层28-3</u>
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人： <u>张治华</u>	委托代理人： <u>石万森</u>
电 话：	电 话：68378126 18519232976
传 真：	传 真：
邮政 编码：	开 户 行：北京银行紫竹支行
	帐 号： <u>01091049400120109043376</u>
	邮政 编码： <u>100037</u>