

北京市海淀区数据局 2025 年度合同		
合同名称 2026 年度海淀区海办系统运维项目服务合同		
合同编码	20251139	承办部门 大数据中心

2026 年度海淀区海办系统运维项目 服务合同

项目名称: 海淀区海办系统运维项目

甲方: 北京市海淀区大数据中心

乙方: 北京万好科技有限公司

合同编号:

签订地点: 北京市海淀区



目 录

第一条 合同双方	- 1 -
第二条 定义、适用范围和法规	- 1 -
第三条 服务内容及实施	- 2 -
第四条 合同总价款及支付方式	- 3 -
第五条 验收	- 4 -
第六条 双方权利与义务	- 4 -
第七条 违约责任	- 5 -
第八条 保密	- 6 -
第九条 不可抗力	- 6 -
第十条 合同变更与终止	- 7 -
第十一条 争议解决	- 7 -
第十二条 合同生效	- 7 -
第十三条 合同份数及附件	- 8 -
附件 1: 报价明细表	11 -
附件 2: 服务内容及实施工作说明	13 -

0108-1-1018

合同正文

北京市海淀区大数据中心与北京万好科技有限公司，在相互尊重、诚信合作的基础上，经双方充分协商，就海淀区海办系统运维服务（项目编号：11010824210200035261-XM001/TXJ-010-20240386）的相关事宜达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，签订本合同。

第一条 合同双方

甲方：北京市海淀区大数据中心

地址：北京市海淀区中关村南大街5号海淀科技大厦

乙方：北京万好科技有限公司

地址：北京市海淀区北三环中路44号4号楼5层517

第二条 定义、适用范围和法规

2.1 下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

2.1.1 “项目”是指甲方委托乙方服务的项目内容。

2.1.2 “甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方以及其合法继承人。

2.1.3 “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，为建设单位提供本合同服务的单位。

2.1.4 “日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。

2.1.5 “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。

2.1.6 “总投资”是甲方与乙方就《海淀区海办系统运维服务》所签合同的总金额。

2.1.7 “服务”是指乙方向甲方提供的可多部门共享使用的系统功能服务和系统运维服务。

2.1.8 “服务使用年费”是指乙方向甲方提供服务，甲方根据服务的使用数量和时间，支付服务年费。服务内容的具体工作详见“第三条 服务内容及实施”。

2.1.9 “系统功能服务”是指部署在海淀区政务云平台的海淀区海办系统提供的全部应用服务。

2.1.10 “系统运维服务”是指对海淀区海办系统运维服务软件进行日常巡检、运行监控、日志管理、部署更新、应急处置等维护工作。

2.2 本合同适用的法律是指中国的法律、行政法规，以及专用条件中议定的部门规章或工程所在地的地方性法规、地方规章。

2.3 本合同文件使用汉语言文字书写、解释和说明。

第三条 服务内容及实施

3.1 乙方服务内容：提供系统运维服务；提供安全网关加密隧道代理服务；提供即时通讯、智能会议、海办邮箱、智能文档、身份认证产品的授权；提供客户端定制化打包服务，H5 工作台定制服务；单点登陆模块化服务、全区用户库模块化服务、部门门户定制模块化服务、区委办海淀信息公众号模块化服务。详细工作说明见附件 2：服务内容及实施工作说明。

3.1.1 服务范围：面向全区各单位使用。

3.2 运维服务要求

3.2.1 驻场服务

本项目服务有效期内，乙方提供 1 名运维服务人员按照甲方指定地点进行 250 个工作日 5*8 小时驻场服务。

3.2.2 日常运维

乙方提供系统巡检、运维监控、系统集成等日常运维服务。提供 7*24 小时售后电话和技术支持，收集客户需求，回复关于功能、账号开通、应用集成等运维咨询，处理故障。

3.2.3 应急处置

故障级别	响应时间	故障处理方案提交时间
I 级：属于紧急问题：其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失，且系统正处于用户业务必须使用状态。	10 分钟	1 小时内
II 级：属于严重问题：其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作，且系统正处于用户业务必须使用状态。	15 分钟	2 小时内
III 级：属于较严重问题：其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	30 分钟	4 小时内
IV 级：属于普通问题：其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	40 分钟	6 小时内

对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于 2 小时内解决故障，将在 4 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 12 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法、同类型故障的规避方案及故障损失等情况。

第四条 合同总价款及支付方式

4.1 合同总价款

本合同总价款为：人民币¥5,430,000.00 元（大写：伍佰肆拾叁万元整）。

该价款为包含全部相关税费的最终价款。

4.2 支付方式

合同签订后半年内，甲方向乙方支付 50%首付款，即人民币¥2,715,000.00元（大写：贰佰柒拾壹万伍仟元整）。

合同运维服务期满后，乙方向甲方提交年度服务总结报告，经甲方确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付 50%尾款，即人民币¥2,715,000.00元（大写：贰佰柒拾壹万伍仟元整）。

对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

因财政拨款迟延导致甲方付款延迟的，不作为甲方违约，乙方同意付款期限相应顺延。

第五条 验收

5.1 在本合同到期 10 个工作日内，乙方向甲方提交一份纸质年度服务总结报告等资料；

5.2 经甲方审核确认文档资料完整，相应扣减费用准确无误，即视为通过验收。

第六条 双方权利与义务

6.1 甲方权利

6.1.1 本合同中即时通讯及相关产品的所有权归原厂商所有。

6.1.2 本合同中即时通讯产品的使用权归甲方所有，在运行期间产生的数据归甲方所有。

6.1.3 甲方有权监督本合同执行进度，并指派代表对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以阶段确认。

6.2 甲方义务

6.2.1 甲方应向乙方提供并允许乙方为运维工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

6.2.2 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合,甲方应负责协助协调乙方与第三方的工作。

6.2.3 甲方应按本合同约定向乙方支付款项。

6.3 乙方权利

6.3.1 乙方有权要求甲方提供项目运维所需且必要的相关资料。

6.4 乙方义务

6.4.1 乙方应按照本合同的要求进行项目运维工作。

6.4.2 乙方人员在用户现场工作期间,应严格遵守甲方的有关规章制度。

6.4.3 乙方应按时向甲方提供运维周报、月报及年度服务总结报告。

6.4.4 乙方应按甲方要求,确保项目运维服务质量。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的,均视为违约。违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任。

7.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后,任何一方提出变更要求,导致项目进度延迟的,不视为对方违约;因此而引起的给对方造成损失,由提出变更一方承担违约责任。

7.3 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的,违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

7.4 甲方未按规定时间履行付款义务的,每逾期一日,按应付款的 0.6%计算违约金。

7.5 乙方未按合同约定的服务内容、服务方式或服务要求提供技术服务,每逾期一日,按应付款的 0.5%计算违约金。

7.6 除本合同约定和法律法规规定情形外，双方不得随意解除合同。发生合同解除的，双方应于合同解除时核算乙方已经完成的工作量，甲方按照乙方实际完成的工作量支付相应报酬。合同解除时，导致合同解除的过错方应赔偿对方的损失。

7.7 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总金额的 50% 。

7.8 在相关法律允许的最大范围内，任何一方均不就另一方附带、间接的、偶然的损失承担责任。

第八条 保密

8.1 除以下 8.2 款另有规定外，甲方和乙方应当各自就其或其雇员、承包商、顾问或代理人获得的，关于本协议及本项目（无论是财务上、技术上或其他方面）的全部信息和文件，予以保密。

8.2 以上 8.1 款不适用于：

1. 已经公布的或能以其他方式公开获得的信息或文件（但不包括以违反本协议的方式公布或获得者）。

2. 已经由一方以不违反任何保密义务的方式获得的信息或文件。

3. 以不违反任何保密义务的方式从第三方获得的信息或文件。

4. 按照法律须披露的信息或文件。

5. 为按照本协议履行一方义务而披露的信息或文件。

8.3 以上 8.1 款在本协议届满或终止后的 10 年内仍然有效。

第九条 不可抗力

9.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

9.2 如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发

生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

9.3 遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后 15 日内向对方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

9.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

第十条 合同变更与终止

10.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

10.2 在本合同履行过程中，甲方要求进行需求变更和乙方建议进行需求变更经双方书面确认。

10.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同可以自然终止。

10.4 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面形式通知对方。

10.5 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，经甲乙双方同意，本合同可续签。

第十一条 争议解决

11.1 因履行本合同或与本合同有关的一切争议，双方当事人应通过友好协商方式解决，若发生争议协商未成，双方约定由合同签署地有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.2 在诉讼过程中，除各方有争议的部分外，本合同其他部分继续有效。

第十二条 合同生效

本合同自双方签字并盖章之日起生效，合同有效期为2025年12月9日至2026年12月8日，双方履行完合同规定的义务后自行终止。合同期届满后，在不改变合同其他条款的情况下，经甲方和乙方一致同意可以续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

第十三条 合同份数及附件

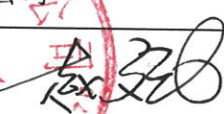
本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，各份具有同等法律效力。

附件 1：报价明细表

附件 2：服务内容及实施工作说明

（以下无正文）

合同签署页

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（或盖章）： 
	项目负责人	杨晓艳
	电 话	13811016280
	邮政编码	100081
	地 址	北京市海淀区中关村南大街5号海淀科技大厦
乙 方	单位名称	北京万好科技有限公司
	法定代表人 （或授权代表）	签字（或盖章）： 
	项目负责人	王姝
	电 话	13611003469
	邮政编码	100088
	地 址	北京市海淀区北三环中路44号4号楼5层517
	开户银行	中国工商银行菜市口支行
	账 号	0200001809200239845
签署日期： 2025 年 12 月 9 日		

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

（签章） 年 月 日

附件 1：报价明细表

序号	分项名称	数量	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	即时通讯	20000 个	¥70	¥1,400,000	提供一年 20000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
2	安全网关	20000 个	¥30	¥600,000	提供一年 20000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
3	海办邮箱	1 项	¥330,000	¥330,000	提供一年 15000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
4	智能会议	1 项	¥420,000	¥420,000	提供一年 15000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
5	智能文档	1 项	¥311,333	¥311,333	提供一年 20000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
6	H5 工作台	1 项	¥300,000	¥300,000	/
7	身份认证	1 项	¥266,667	¥266,667	提供一年 20000 个用户 的授权，具备 扩展能力。
8	客户端打包 服务	1 项	¥300,000	¥300,000	/

9	单点登录模块化服务	1 项	¥266,004	¥266,004	/
10	全区用户库模块化服务	1 项	¥435,996	¥435,996	/
11	海办门户应用集成管理模块化服务	1 项	¥246,000	¥246,000	/
12	区委办海淀信息公众号模块化服务	1 项	¥108,000	¥108,000	
13	运维服务	1 项	¥446,000	¥446,000	/
总价（元）				¥5,430,000	/

附件 2：服务内容及实施工作说明

1. 即时通讯

提供 12 个月 20000 个用户的即时通讯产品授权。

即时通讯服务，可以实现文字、图片、语音、视频、文件等日常沟通的需要。对消息可以标注已读未读，对群的成员可以进行管理，支持人数 2000 人的大群模式。

后台管理功能，组织架构管理、成员管理、标签管理、通讯录管理、帐号管理、管理员设置、功能特性管理、单位信息管理等。

开放的平台体系，包括通讯录同步、应用管理、消息推送、自定义菜单、素材管理等，便于用户整合已有的业务应用系统。

安全管理服务，安全管理服务主要包括系统审计、水印、移动端信息防泄漏、消息关键字过滤、文件消息管控、文件传播范围管控、文件存储加密、客户端加密、漏洞修复，为不同用户和角色提供权限管理功能。

2. 安全网关

提供 12 个月 20000 用户数的安全网关服务，安全的加密隧道代理互联网到电子政务外网的应用访问，在移动办公的同时，可以安全便捷地访问电子政务外网应用。

外网情况下，当用户在即时通讯客户端访问政务外网业务时，客户端会自动建立加密通道，并实现免登录认证，将访问流量经由边界上的安全网关代理到电

子政务外网访问，从而实现客户端以安全便捷的方式访问到电子政务外网内容。

安全网关具备：安全网关具备认证鉴权、资源访问策略控制、多维度日志审计等功能。

3. 海办邮箱

提供专业、安全的企业级邮箱服务，与海办原生集成，与即时通讯、日程、会议、文档等功能联动。无需额外下载邮件 APP，带来一体化的邮件办公体验与全新的邮件协同体验。提供企业通讯录、邮件群组、日历日程、系统日志、邮件收/发/转/撤/查、邮件审核、邮件备份、邮件转移、邮件归档、限制成员外发、反垃圾邮件、反病毒邮件等功能。

4. 智能会议

提供便捷易用、高安全、高可靠、高性能和高品质的视频会议服务，支持用户进行远程视频语音会议或者屏幕共享，满足用户不同场景下、跨地域、多方沟通的会议需求，为用户带来全新的面对面对交流体验效果以及高质量、高可靠的视频、音频和内容分享。提供会议录制、智能纪要、智能章节摘要、发言人总结功能，帮助用户会后快速掌握会议内容，促进团队高效沟通协作；提供字幕翻译、实时转写，保障会议内容随时回顾不遗漏，促进多语种交流。

5. 智能文档

基于在线实时编辑技术与云存储技术的企业级文件协同办公平台，与海办原生集成，与即时通讯等功能联动，实现文档的在线编辑协作、文件的存储、共享

管理，实现公文的在线协同和安全管理，提供文档协作工具（包括文档、表格、幻灯片）与文件共享平台；提供安全可靠的文档写作与存储服务；提供的权限控制、安全控制、保障了企业内容的安全性。

6. H5 工作台

支持客户按照自己需求，修改海办原生工作台页面，替换成自主开发的 H5 页面样式，实现工作台个性化定制需求。

7. 身份认证

提供统一身份认证，支持多因子认证模式，与海办原生集成，可对接原有身份认证体系，提供标准数据同步能力，实现用户数据同步；提供分层分级的权限管理机制，不同级别管理员仅可以操作数据权限范围内的用户和部门；针对相关登录风险事件进行监控，并提供相应规则配置、风险评分、事件处理等管理机制；提供对登录门户的自定义配置，包括但不限于配置业务主体 Logo、背景图片、导航颜色、业务主体名称等信息。

8. 客户端打包服务

海办系统客户端定制打包，海办系统需实现安卓、IOS、Windows、信创客户端的定制打包。

海办各版本客户端功能验证，各个版本构建打包完成后，上架提供给用户正式使用前，均需要对客户端的功能进行测试。

海办系统客户端内部升级，客户端 APP 版本升级需实现客户端内提示升级。

在管理后台推送升级，给内网用户提供下载升级支持，给用户推送升级提醒等工作。

海办系统客户端支持上架应用商店，海办客户端需能在安卓应用商店和 IOS 应用商店下载，海办需要上架四个安卓市场和 IOS 市场。

消息推送证书测试及问题排查，海办提供即时通讯和后台推送能力，后台推送涉及推送证书和推送权限的申请以及证书的合法性测试。出现推送失败的情况，涉及到网络以及手机厂商等第三方，需要协调进行排查处理。

9. 单点登录模块化服务

- 单点登录开发服务：包括海办与 OA 系统、与应急智能综合体系统入口集成功能。单点登录日志升级：集成应用系统的访问日志查询、访问统计功能的可视化。多入口区分：支持不同来源的认证，能够区分访问来源是 PC 端海办或移动端海办，PC 端 OA 或移动端 OA 等，提供访问来源查询、统计功能。
- 单点登录运维服务：单点登录模块日常运维。

10. 全区用户库模块化服务

- 全区用户库开发服务：包括账号自动回收、重新激活，海办专项统计、未激活用户分析周期分布统计报表、二级管理员增加科室维护功能和人员在科室间移动功能、同步日志记录可视化查询统计。
- 全区用户库数据服务：包括全区用户库组织机构及用户体系维护，数据

规范编制；各单位用户账号开通、维护、回收、注销的管理；各单位以及各应用系统二级管理员配置；用户账号同步服务和运行监测服务；用户库数据资源导入、导出服务。

- 全区用户库运维服务：全区用户库模块日常运维。

11. 海办门户应用集成管理模块化服务

- 海办门户应用集成管理开发服务：包括应用的多入口配置、应用管理员授权，banner 图管理、PC 端海办门户、应用访问次数可视化功能。
- 第三方应用系统集成实施服务：与接入海办的应用系统进行技术对接、集成实施、联调测试、故障排查。
- 海办门户应用集成管理运维服务：海办门户应用集成管理模块日常运维。

12. 区委办海淀信息公众号模块化服务

- 区委办海淀信息公众号开发服务：包括刊物模板、刊物管理；收藏数量、点赞数量、评论数量；前端列表、刊物页面；点赞、评论、收藏，回复。
- 区委办海淀信息公众号运维服务：区委办海淀信息公众号模块的日常运维服务。

13. 运维服务

- 驻场服务

本项目服务有效期内，乙方提供 1 名运维服务人员按照甲方指定地点进行 250 个工作日 5*8 小时驻场服务。

● 日常运维

提供系统巡检、运维监控、系统集成等日常运维服务。提供 7*24 小时售后电话和技术支持，收集客户需求，回复关于功能、账号开通、应用集成等运维咨询，处理故障。

1. 提供售后服务工程师全年技术支持，包括即时通讯、安全网关等多个产品的技术支持，并提供远程值班、巡检、故障处理等服务。
2. 提供系统日常运维服务，包括远程值班、巡检、账号开通、收集客户问题并回复相关咨询。
3. 提供系统集成技术支持和服务，不包含新模块或功能的开发，主要负责技术对接、集成实施、联调测试等工作。
4. 提供故障排除技术支持和服务，主要包括海办用户登录问题排查、应用系统集成问题排查、统一用户管理和账号同步等问题排查。

● 应急处置

故障级别	响应时间	故障处理方案提交时间
I 级：属于紧急问题：其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失，且系统正处于用户业务必须使用状态。	10 分钟	1 小时内
II 级：属于严重问题：其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作，且系统正处于用户业务必须使用状态。	15 分钟	2 小时内
III 级：属于较严重问题：其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运	30 分钟	4 小时内

行且性能不受影响。		
IV级：属于普通问题：其具体现象为： 系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	40 分钟	6 小时内

对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于 2 小时内解决故障，将在 4 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 12 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法、同类型故障的规避方案及故障损失等情况。