合同登记编号：

2	0	2	6	1	0	2	3	0	4	7

技 术 服 务 合 同 书

项 目 名 称：2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目

委托人（甲方）：北京市信访办公室

受托人（乙方）：北京北大软件工程股份有限公司

签订地点：北京 市 通州 区

签订日期：2026 年 11 月 2 日

有效期限：2026 年 11 月 2 日至 2027 年 6 月 30 日

甲方：北京市信访办公室

地址：北京市通州区宏安街 2 号院 2 号楼

联系人：刘佳

联系电话：55572746

乙方：北京北大软件工程股份有限公司

地址：北京市海淀区北四环西路 67 号中关村国际创新大厦 11 层 1101-1103、1106-1108 室

联系人：王斐

联系电话：18501140099

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方 2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目（以下简称本项目）提供技术开发相关事宜达成如下协议：

一、 技术开发内容

本项目相关技术开发内容见附件 1。

二、 技术开发履行地点

本合同项下的技术开发服务履行地点为甲方指定地点。

三、 服务期限

乙方最晚应于 2027 年 3 月 1 日之前完成项目升级改造并向甲方交付，系统进入试运行阶段。乙方最晚应于 2027 年 6 月 30 日之前完成本项目最终验收。

四、 服务价款及支付方式

（一）本合同总额为人民币：伍佰伍拾万元整（￥5,500,000.00）。明细见附件 2“项目报价单”；该金额包含乙方因履行本合同可能产生的全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

（二）具体按以下要求支付：

1、首付款：甲乙双方在签订本合同且财政资金获批支付后15个工作日内，甲方向乙方支付本项目的首付款，金额为合同额的50%，即人民币贰佰柒拾伍万元整（￥2,750,000.00）；

2、第二笔款：在2026年12月10日前，乙方完成项目规定的所有配套软件到位，经甲方确认且财政资金获批支付后15个工作日内，甲方向乙方支付本项目的第二笔款，金额为合同额的32%，即人民币壹佰柒拾陆万元整（￥1,760,000.00）；

3、第三笔款：系统试运行阶段结束，系统正常运行且不存在任何问题后，甲方在财政资金获批支付后向乙方支付本项目的第三笔款，金额为合同额的10%，即人民币伍拾伍万元整（￥550,000.00）；

4、第四笔款：项目验收完成且财政资金获批支付后15个工作日内，甲方向乙方支付本项目的第四笔款，金额为合同额的8%，即人民币肆拾肆万元整（￥440,000.00）。

（三）其他规定及要求

1、甲方付款前，乙方需向甲方交付与所付款项等额的增值税发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权延迟付款且无需承担责任。

2、上述服务价款的支付以北京市财政局实际资金拨付情况为准。乙方承诺如因市财政资金未及时到位，保证不影响本合同执行，且不追究甲方任何责任。

五、双方权利义务

（一）甲方责任

1、负责本合同及附件项下全部系统开发日常事项的组织、协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认。

2、甲方对乙方的工作予以及时的指导，对乙方提供的开发服务进行质量监督，如乙方提供的服务未达到甲方要求时，乙方应按甲方要求在合理期限内进行整改，直至符合甲方要求。乙方自行承担整改时发生的费用。

3、甲方有权委托第三方机构进行项目验收考核，乙方应当配合。

4、如项目验收不合格的，乙方应及时进行响应整改，如整改后

仍不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。

5、严格按照合同规定向乙方支付合同款项。

6、甲方有权根据自身的需要随时解除本合同，但应按照乙方实际工作量支付乙方相应的服务费，除此之外甲方无需承担其他责任。

（二）乙方责任

1、负责建设完成《2026年北京市网上信访信息系统升级改造项目采购需求》（详见附件1）中约定的所有建设内容。严格按照本合同约定的项目需求、项目开发计划、质量要求等完成本项目的开发、升级改造、测试以及培训、维护等工作,并保证系统的功能符合本合同的约定及甲方的要求。

2、乙方保证所提供的技术文档完整、清晰和准确，满足本合同及甲方列明的满足其使用的要求。

3、乙方开发的系统不符合本合同约定的，乙方应及时根据甲方要求对系统软件进行修改，相关费用由乙方自行承担。

4、乙方应当自行完成本合同约定的内容，不得以任何形式将合同内容整体或部分转让给他人。

5、乙方有责任按甲方的要求在规定时间内完成需要开发的内容。

6、乙方不得在程序中加插和系统功能无关的程序或预留一些危害软件安全的漏洞。

7、在服务期限内，如因乙方原因造成本合同及附件项下系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以排除故障。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应对上述损失予以全额赔偿。

8、本合同及附件项下全部系统项目在质保期内因不可归责于甲方的原因造成损害或工作障碍的，乙方应承担损害赔偿责任。

9、乙方应切实加强现场管理，对驻场开发人员进行安全教育和安全交底，保证遵守甲方的相关管理规定，驻场开发作业人员的人身和财产损害由乙方全权负责。

10、乙方保证其所提供的服务不侵犯任何第三方的权益，否则由

乙方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

11、乙方应按照甲方要求的时间提交相关的工作进度、报告等。

12、乙方关键岗位人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方关键岗位人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项开发工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。

六、售后服务

1、项目终验后，将由乙方提供两年的免费质保服务。乙方为本项目提供 7×24 小时服务，接到甲方报修通知 120 分钟内做出明确响应和处置，4 小时内做出故障诊断报告。如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在 4 小时内到达现场，接到甲方报修通知之时 8 小时内解决系统、软件或数据等的故障。

2、故障恢复时间：若发生故障，恢复系统正常运行所需时间不超过 4 小时。免费维护期内，乙方因维护系统所发生的一切费用由乙方承担。

3、乙方应通过电话、EMAIL、现场服务等方式协助甲方的系统维护，乙方有义务及时响应认真服务，努力确保甲方所委托开发系统的正常使用。

七、版权及其他知识产权

1、甲方拥有本合同及附件项下全部系统的知识产权，未经甲方允许，乙方不得对甲方系统软件进行拷贝、复制、泄露、销售给第三方使用，也不得为本合同履行以外的目的自行使用，否则乙方需按照本合同总金额 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

2、甲方对于乙方按本合同要求建设、开发的所有成果（包括软件产品和以此为基础研发出的其他技术成果），享有全部的知识产权。乙方保证所开发、建设的内容不涉及版权纠纷以及其他纠纷，不存在任何侵犯其他第三方合法权益的情形，如因乙方建设或开发的内容导致版权纠纷或者其他纠纷，或有任何第三方如果提出侵权指控时，乙

方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律上和经济上的责任，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

3、双方确定，甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的建设成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有。

4、乙方保证按照本合同约定提供的软件以及建设成果及其建设过程不侵犯第三方知识产权，任何第三方如果提出侵权指控时，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律上和经济上的责任，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

八、保密条款

1、保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度、本合同内容及本项目所涉及的全部文件、技术文档、数据以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

2、保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

3、披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本合同之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。

4、违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的 20 %承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

5、保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。电子文档的应从电脑等存储设备上永久删除。

九、违约责任

1、乙方应严格遵守提供服务的时限，如未能在甲方要求的时间内提供相应服务，每延期一日扣除合同总金额的千分之三作为违约金，迟延提供服务超过3天的，乙方应按照本合同总金额的 10% 承担违约责任，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方需退还甲方已支付的费用。

2、乙方未能按照约定提供技术开发服务，给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方应按照本合同总金额的 20% 向甲方支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还需退还甲方已支付的费用。

3、若乙方提交的服务成果未通过验收的，经甲方提出书面修改意见后，乙方拒绝修改或者经二次修改依然未通过验收的，甲方有权解除本合同，乙方退还甲方已支付的费用，同时，乙方应向甲方支付本合同总金额 10 %的违约金，由此造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失。

4、乙方提交给甲方的成果侵犯他人知识产权的，视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方返还甲方已支付的合同款项，同时向甲方承担本合同总金额 20 %的违约金，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失。

5、乙方违反合同保密条款之规定导致甲方合同目的无法实现或遭受实际经济损失的，视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方返还甲方已支付的合同款项，向甲方承担本合同总金额20 %的违约金，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失；

6、乙方未按合同约定及时履行维护、系统升级、bug 修改等义务的，视为乙方违约，每发生一次，甲方有权要求乙方支付本合同总

金额的 5 %的违约金，乙方支付违约金后，仍有义务提供相关服务，造成甲方损失的，还应当赔偿甲方所遭受的损失；

7、若乙方违反本合同其他条款（已约定违约责任的条款除外）或者违反采购文件的要求或响应文件承诺的，经甲方提出书面改正意见后，乙方拒绝改正或者改正后依然不符合要求的，乙方需按照本合同总金额的 20 %承担违约责任。同时甲方保留单方解除本合同的权利。

8、在合同签订后，甲方要求终止或解除合同，乙方未开始服务工作的，需退还甲方已付的费用；已开始实质性服务工作、并产生实质性成果的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量结算，多退少补。

9、在服务期限内，如因乙方原因造成本合同及附件项下系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以降低故障风险。因上述原因致使甲方遭受损失的，乙方应予以赔偿。如乙方不能在甲方指定时间内修复的，乙方需按照本合同总金额的 10 %支付违约金，同时甲方保留解除本合同的权利。甲方选择解除合同的，乙方还需退还甲方已支付的费用。

10、乙方或乙方工作人员因履行本合同侵犯任何第三方合法权益的，均与甲方无关，如因此导致甲方损失的，乙方需予以赔偿。

十、争议的解决

甲乙双方应严格执行本合同的所有约定，在合同执行过程中或涉及本合同所发生的一切争议，双方应本着友好合作的原则协商解决，如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、不可抗力

1、本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等；

2、本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任；

3、如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在7个工作日内出具官方证明文件；

4、因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

十二、通知

1、任何根据本合同要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人、挂号信、电子邮件或传真送至本合同记载的地址。

2、任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

3、本合同记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

十三、其他

1、本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本合同项下的全部义务后终止。

2、本合同正本壹式陆份，甲方叁份、乙方叁份，具有同等法律效力。

3、合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

4、本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。（以下无正文）

签订合同书各方

委托人（甲方）	单位名称	北京市信访办公室	邮政编码	101117	
	地　　址	北京市通州区宏安街 2 号院 2 号楼			
	法定代表人	刘学亮			（盖章）
	委托代理人	于之浩	（签字）	合同专用章	2026年11月2日
	联 系 人	刘佳	联系电话	55572746	
受托人（乙方）	单位名称	北京北大软件工程股份有限公司	邮政编码	100080	
	地　　址	北京市海淀区北四环西路 67 号中关村国际创新大厦 11 层 1101-1103、1106-1108 室			
	法定代表人	相松林			
	委托代理人	王斐			
	联 系 人	王斐	联系电话	18501140099	（盖章）
	开户银行	北京银行中关村海淀园支行			2026年11月2日
	帐　　号	01091448700120105000224			

附件 1

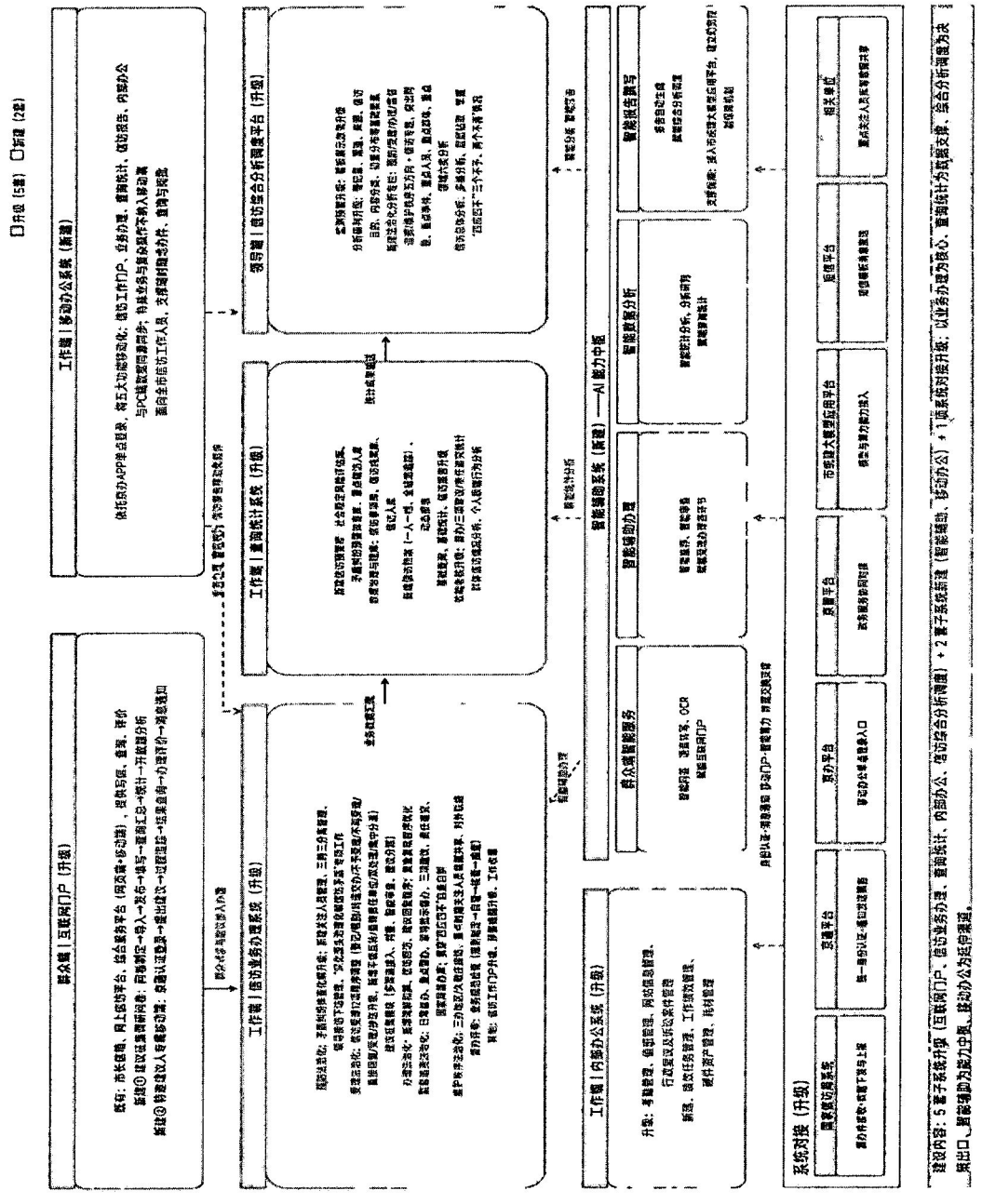
2026 年北京市网上信访信息系统升级改造项目采购需求

一、建设内容及要求

序号	建设内容		数量	单位
1	软件开发类	群众端互联网门户	1	套
2		工作端信访业务办理系统	1	套
3		工作端查询统计系统	1	套
4		工作端内部办公系统	1	套
5		领导端信访综合分析调度平台	1	套
6		信访智能辅助系统	1	套
7		移动办公系统	1	套
8		系统对接	1	项
9	配套软件类	数据仓库	1	套
10		BI 产品	1	套
11		中间件	1	套
12		操作系统	7	套

二、技术路线

本次升级改造项目的建设内容为：5 套既有子系统升级（群众端互联网门户、工作端信访业务办理系统、工作端查询统计系统、工作端内部办公系统、领导端信访综合分析调度平台）、2 套子系统新建（智能辅助系统、移动办公系统）以及 1 项系统对接升级。整体业务需求关系如下：



图表 1 总体业务需求分析

1、互联网门户与信访业务办理系统构成"群众入口—业务办理"的主链路。互联网门户面向全国有信访诉求的群众，在既有市长信箱、网上信访平台、综合服务平台的基础上，本次新建建议征集调研问卷与特邀建议人专属移动端两项能力。群众通过互联网门户提出的诉求与建议，以及特邀建议人提交的建议，统一接入信访业务办理系统，进入登记、甄别、受理、办理等业务流程；办理结果与评价信息再经由门户回传群众，形成"入口受理—流程办理—结果反馈"的完整闭环。

2、信访业务办理系统是整个平台的业务核心，向查询统计系统持续汇聚业务数据。业务办理系统围绕预防、受理、办理、监督追责、维护秩序五个法治化主线全面升级，涵盖矛盾纠纷排查化解、关注人员管理、三跨三分离管理、领导接访下访管理、源头治理专项工作等预防类功能，12 项受理程序调整与建议征集模块，调解和解、信访回访、建议回复、复查复核等办理程序，日常督办、重点督办、领导批示督办、三项建议、责任追究、国家局督办库等监督追责工具，以及督办评查、信访工作门户、预警提醒等配套功能。各业务环节产生的信访事项、信访件、信访人数据，实时汇聚至查询统计系统，成为统计分析与决策研判的数据基础。

3、查询统计系统是承上启下的数据支撑层，向上为领导端综合分析调度平台输送统计成果。查询统计系统通过新建信访预警库（社会稳定风险评估库、矛盾纠纷预警排查库、重点信访人库）夯实风险数据底座，通过开展数据治理并建设信访事项库、信访纯案库、信访人库保证数据标准，在此基础上新建信访档案与动态报表，升级基础查询、基础统计与信访报告能力，并提供效能考核、督办统计、群体信访情况分析、个人极端行为分析等专项统计。这些查询统计成果向上输送至领导端信访综合分析调度平台，支撑其监测预警、分析研判与法治化分析专栏建设，最终通过信访总体分析的多维钻取，直观呈现"四应四不""三个不予、两个不再"情况，为领导科学决策提供支撑。

4、智能辅助系统作为 AI 能力中枢，横向赋能各业务子系统。智能辅助系统接入市统建大模型应用平台，向四个方向输出智能能力：以智能问答、语音转写、OCR 能力赋能互联网门户群众端服务；以智能推荐、智能审查能力赋能业务办理系统的受理、办理各环节；以智能统计分析、分析研判能力赋能查询统计系统；以智能分析、智能报告撰写能力赋能领导端综合分析调度平台。全链路建立幻觉控制保障机制，确保智能应用准确可靠。

5、移动办公系统是业务能力的移动化延伸。移动办公系统依托京办 APP 单点登录，将信访工作门户、业务办理、查询统计、信访报告、内部办公五大功能延伸至移动端，与 PC 端数据同源同步；特殊业务与复杂操作不纳入移动端，确保移动端聚焦高频、便捷场景，支撑全市信访工作人员随时随地办件、查询与阅批。

6、内部办公系统相对独立，服务机关内部管理。本次升级考勤管理、值班管理、网站信息管理、行政复议及诉讼案件管理 4 项既有功能，新建绩效任务管理、工作绩效管理、硬件资产管理、耗材管理 4 项功能，覆盖"人"（考勤、值班、绩效）与"物"（资产、耗材）两条管理线。

7、系统对接升级为上述各子系统提供统一的外部支撑。通过与国家信访局系统对接实现督办件接收与数据上下行，与京通平台对接实现群众端统一身份认证与通知发送，与京办平台对接实现移动办公入口，与京智平台对接实现政务服务协同，与市统建大模型应用平台对接为智能辅助系统提供模型与算力，与短信平台对接支撑业务提醒与过程追踪消息推送，与相关单位对接实现重点关注人员库等数据共享。

综上，本项目以信访业务办理为核心、以查询统计为数据支撑、以综合分析调度为决策出口、以智能辅助为能力中枢、以移动办公为延伸渠道、以系统对接为外部纽带，共同构成覆盖"群众—工作人员—领导"三类用户、贯通信访工作五个法治化主线的整体业务格局。

附件 2

项目报价单

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	群众端互联网门户	200,000.00	1 套	200,000.00	无
2	工作端信访业务办理系统	700,000.00	1 套	700,000.00	无
3	工作端查询统计系统	300,000.00	1 套	300,000.00	无
4	工作端内部办公系统	264,000.00	1 套	264,000.00	无
5	领导端信访综合分析调度平台	687,000.00	1 套	687,000.00	无
6	信访智能辅助系统	1,350,000.00	1 套	1,350,000.00	无
7	移动办公系统	250,000.00	1 套	250,000.00	无
8	系统对接	386,000.00	1 项	386,000.00	无
9	数据仓库	500,000.00	1 套	500,000.00	飞轮科技 SelectDB Enterprise V2

10	BI 产品	800,000.00	1 套	800,000.00	帆软商业智能软件 FineBI V7.0
11	中间件	28,000.00	1 套	28,000.00	宝兰德安全可信应用服务器软件 V9.5
12	操作系统	5,000.00	7 套	35,000.00	银河麒麟高级服务器操作系统 V10
总价（元）				5,500,000.00	无