

合同登记编号:

Z	H	S	W	Z	X	-	2	0	2	6	-	0	0	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

技术服务合同书

项目名称: 北京市信访办公室信访诉求工作平台运维服务项目

委托人(甲方): 北京市信访办公室

受托人(乙方): 北京星宇三鼎科技有限公司

签订地点: 北京市 省(市) 通州 市县(区)

签订日期: 2026 年 1 月 29 日

有效期限: 2026 年 2 月 1 日至 2027 年 1 月 31 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：北京星宇三鼎科技有限公司

地址：北京市海淀区西北旺镇唐家岭村南2号院2幢房2110

联系人：谭勇英

联系电话：13911377284

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，就乙方为甲方北京市信访办公室信访诉求工作平台运维服务项目（以下简称本项目）提供运行维护及咨询服务相关事宜达成如下协议：

一、 维护服务内容

本项目相关运行维护服务内容见附件1。

二、 服务履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为甲方指定地点。

三、 服务期限

乙方提供本合同项下服务的期限为一年，自2026年2月1日起至2027年1月31日止。

四、 服务价款及支付方式

1、本项目合同服务价款总金额为人民币贰佰捌拾肆万伍仟元整（¥2,845,000.00），其中包括：北京市网上信访信息系统运维共壹佰肆拾壹万元整（¥1,410,000.00），北京市信访综合服务平台运维共叁拾叁万元整（¥330,000.00），数据交换接口运维共肆拾伍万元整（¥450,000.00），政务网系统安全保障运维共贰拾肆万元整（¥240,000.00），信访大数据分析平台中语音识别服务器租赁费共贰拾万元整（¥200,000.00），短信接口及短信服务运维共叁万伍仟

元整（¥ 35,000.00），国家信访局视频信访系统北京市联调运维共壹拾捌万元整（¥ 180,000.00）。上述费用已含乙方为履行本合同约定工作内容中所需的全部费用（包括但不限于咨询服务费、劳务费、人工成本、材料费、税金等），除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用。

2、本合同生效后，乙方立即按照约定执行维护工作。服务价款支付方式如下：(1)合同签订且财政资金到位并获批支付后7个工作日内，甲方向乙方支付本合同1/4合同款，即人民币柒拾壹万壹仟贰佰伍拾元整（小写：¥ 711,250.00 元）；(2)2026年9月30日之前，甲方向乙方支付本合同1/2合同款，即人民币壹佰肆拾贰万贰仟伍佰元整（小写：¥ 1,422,500.00 元）；(3)2026年12月31日之前，甲方向乙方支付本合同1/6合同款，即人民币肆拾柒万肆仟壹佰陆拾柒元整（小写：¥ 474,167 元）；(4)待2027年度财政资金拨付到位且获批支付后，甲方立即向乙方支付剩余1/12合同款，即人民币贰拾叁万柒仟零捌拾叁元整（小写：¥ 237,083 元）。

3、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。

4、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

5.1 甲方责任

1、负责本合同及附件项下全部系统运维日常事项的组织、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，对乙方提供的运维服务进行质量监督，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。

5.2 乙方责任

1、负责实施和完成《北京市信访办公室信访诉求工作平台运维服务项目要求》（详见附件1）中约定的各项服务，按照本合同及附件项下全部要求提供服务，保证甲方系统正常高效使用。

2、在服务期限内，向甲方提供每周7*24小时电话热线支持和传真服务，5×8小时的4人驻场服务，及1人工作日夜间值守服务。

3、在服务期限内，乙方对系统故障应在1个小时之内做出响应，并应于2个小时内完成处置工作，系统恢复正常运行最迟不得超过24小时。

4、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。

5、本合同及附件项下全部系统项目在合理使用期限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赔偿责任。

6、乙方应切实加强现场管理，对现场维护作业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，现场维护作业人员的人身和财产损害由乙方全权负责。

7、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。

8、为了保证乙方处理需求的质量和安全性，乙方须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

9、乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照国家相关行业安全规定留存。

10、乙方应按照甲方要求的时间提交相关的工作总结、报告等。

11、乙方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运维工作，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、版权及其他知识产权

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。

七、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。

八、违约责任

1、乙方应严格遵守提供服务的时限,如未能在规定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,迟延履行超过3天的,甲方有权解除本合同且要求乙方按照本合同总金额的10%承担违约责任,同时乙方需退还甲方已支付的费用。

2、乙方未能按照约定提供维护服务,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10%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、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,乙方应延长相应的服务期限。如超过15个自然日仍未能修复的,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。

4、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。

九、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、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。

十一、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。

十二、其他

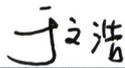
1、本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效,至双方履行完毕本合同项下的全部义务后终止。

2、本合同正本壹式肆份，甲方贰份、乙方贰份，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

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		
	委托代理人	 (签字)		
	联系人	刘 佳	联系电话	55572746
受托人 (乙方)	单位名称	北京星宇三鼎科技有 限公司	邮政编码	100095
	地 址	北京市海淀区西北旺镇唐家岭村南 2 号院 2 幢房 2110		
	法定代表人	黄星		
	委托代理人			
	联系人	谭勇英	联系电话	139113772 84
	开户银行	广发银行北京亚运村支行		
	帐 号	137031516010034302		



附件 1

北京市信访办公室信访诉求工作平台运维服务项目要求

一、北京市网上信访信息系统的运维需求

1. 基本内容

北京市网上信访信息系统的运维主要包括技术运维和业务运维两部分。其中技术运维包括为市、区及市属委办局、街乡镇及区属委办局等 2900 余家三级联网单位提供系统的日常运维（包括：问题咨询解答、基础数据维护、培训等）；对系统进行数据库、应用系统日常巡检，问题排查、Bug 修复；针对使用情况对数据和系统性能进行优化，根据用户业务需求变化，对系统现有功能进行相应调整。业务运维主要是为了保障系统正常运行，根据国家局最新要求、领导关注热点、重点时期突出问题等突发情况，随时需要从各应用系统中后台进行特征数据的采集，再对数据进行筛选、整理、汇总，通过不同维度进行分析，形成相应的分析报告，按业务处室工作要求，完成系统数据导入导出工作。

2. 运维要求

● 系统日常运维：需要四名驻场运维人员，全年为市、区及市属委办局、街乡镇及区属委办局等 2900 余家三级联网单位用户及两处接访场所接访窗口、接访大厅大屏、叫号机等提供技术支持、使用指导、问题咨询解答、基础数据维护、培训等等服务；

● 系统应用运维：对系统进行日常巡检及维护，包括系统补丁升级、病毒库更新、磁盘清理、系统性能优化。每周进行一次例行检查和升级维护工作，并填写巡检报告。完成数据库运行维护工作，包括每年定期对数据库进行系统性能优化，及每日数据备份。需按信息系统安全等级保护二级要求对系统、数据库及中间件配置安全策略，开启日志服务，关闭与业务无关端口，无关进程和服务，系统账号按照最小化原则进行授权，防止系统遭恶意攻击，保障系统正常运行。

● 应用软件优化与调整：根据业务需求进行扩展完善开发，协助业务人员进行查询统计工作。根据需要对部门人员、权限、业务流程、

功能的配置、调整，以保证业务系统正常运行。

- **日常运行保障**: 为了保障系统日常运行,根据国家局最新要求、领导关注热点、重点时期突出问题等突发情况,随时需要从各应用系统中后台进行特征数据的采集,再对数据进行筛选、整理、汇总,通过不同维度进行分析,形成相应的分析报告。

- **夜间值守**: 为了应对夜间突发情况,需要一名专人在夜间进行值守服务,以随时解决系统出现的各种突发状况,做好应急处置。

二、北京市信访综合服务平台的运维需求

1. 基本内容

北京市信访综合服务平台的运维主要包括技术运维和业务运维两部分。其中技术运维包括对信访综合服务平台提供系统的日常运维（包括：问题咨询、解答、基础数据维护、培训等）；对系统进行数据库、应用系统日常巡检，问题排查，Bug 修复；根据各业务供信访人查询的信访事项办理公开内容变化进行调整，针对使用情况对数据和系统性能进行系统优化等。业务运维主要是为了保障系统日常运行，根据用户要求通过系统后台采集综合服务平台中各类公众访问数据，对数据进行整理、归纳、汇总，形成各类分析报告。

3. 运维要求

- **系统日常运维**: 对信访综合服务平台用户提供技术支持、使用指导、问题咨询解答、基础数据维护、培训等等服务；

- **系统应用运维**: 对系统进行日常巡检及维护，包括系统补丁升级、病毒库更新、磁盘清理、系统性能优化，并对发现的问题及时进行处置，确保系统正常运转。

- **应用软件优化与调整**: 根据各业务供信访人查询的信访事项办理公开内容变化进行调整，根据业务需求进行扩展完善开发，协助业务人员进行查询统计工作。针对使用情况对数据和系统性能进行系统优化，BUG 修复。

- **日常运行保障**: 为了保障系统日常运行,根据用户要求通过系统后台采集综合服务平台中各类公众访问数据,对数据进行整理、归

纳、汇总，形成各类分析报告。

三、接口运行维护需求

1. 基本内容

本平台涉及的接口主要分为两部分，一是与国家局信访系统的接口，二是与二级信访机构信访系统接口。为了确保与各系统的数据上下行运转正常，需对接口进行监控，排查问题，修复问题，同时根据接口变化进行相应的接口调整和优化。

2. 运维要求

政务网上的信息化系统涉及到对上与国家局进行数据交换，对下与区信访办、市属委办局自有系统进行数据交换。为保障各接口的正常运转，需对数据交换接口进行运维，主要包括：

- 接口监控：每日监控接口是否有出错信息、排查及解决问题。
- 接口优化与调整：根据国家局接口变化或北京市业务要求，对数据交换接口进行调整和优化。
- 按业务处室工作要求，完成系统数据导入导出工作。

四、政务网系统安全保障服务

为了确保北京市信访办信访诉求工作平台的安全，需聘请第三方安全公司每月对各系统进行安全扫描，针对扫描出的安全漏洞及网安部门随时发布的安全风险进行安全加固和修复。按照我办运维安全保障要求，需对政务网信息系统第三方安全扫描工作，以提高政务网信息系统的安全防护水平。主要包括：

(1) 需按信息系统安全等级保护二级要求对系统、数据库及中间件配置安全策略，开启日志服务，关闭与业务无关端口，无关进程和服务，系统账号按照最小化原则进行授权，防止系统遭恶意攻击，保障系统正常运行。

(2) 应及时对操作系统、中间件发布的安全补丁进行升级，升级后应对系统日志、中间件日志进行备份、分析，防止在补丁升级前被植入后门程序或感染病毒，并在完成上述工作后向甲方提交安全升级报告。

(3) 应对甲方提交的安全整改工单做出迅速响应，按照工单要求做好相应安全整改、安全加固工作，并在工作完成后，向甲方提交安全整改报告。

五、信访大数据分析平台语音识别服务器租赁

信访大数据分析平台于 2018 年建设完成，本次涉及的运维工作主要是为该平台提供语音识别服务器租赁服务（2026 年 2 月 1 日至 2027 年 1 月 31 日），服务器配置如下：

序号	设备型号	描 述	数量
1	中文语音实时转写服务器	CPU: E5-2667 v4, 数量: 2 块 GPU: NVIDIA P4, 数量: 2 块 内存: 512G DDR4 硬盘: 600G SAS, 数量: 2 块 网卡: 千兆网卡 操作系统: Centos 7.4(1708) 64 位 base 版本	1 台

六、短信接口及短信服务运维需求

需租赁短信付费平台，实现短信接口对接，为市信访办提供网信宣传推广，业务信息推送、市级接访大厅无声叫号的短信服务，全年短信发送量预估为 26 万条，支付相应的短信费用。

七、国家信访局视频信访系统北京市联调运维

需要一名驻场人员，提供不少于半年的驻场服务，负责日常对北京市信访办视频会议系统的利旧设备进行调试，对连接 16 区的视频会议网络和设备进行巡检、调试，对国家信访局视频信访系统进行对接联调，确保全年各类视频会议的正常召开。

北京市信访办公室安全保密协议

甲方：北京市信访办公室

乙方：北京星宇三鼎科技有限公司

甲方与乙方于2026年1月29日就北京市信访办公室信访诉求工作平台运维服务项目达成协议并签署了《北京市信访办公室安全保密协议》。乙方承诺对在该项目中获悉的甲方的秘密信息承担如下保密义务：

一、保密内容

1. 甲方计算机信息系统中的数据和信息；
2. 甲方的内部业务内容；
3. 甲方提供的所有书面资料。

二、保密义务

1. 乙方承诺对在该项目过程中接触到的涉及甲方的秘密信息的资料、文件、数据等承担保密义务。
2. 乙方承诺只在该项目需要时使用上述秘密信息。
3. 乙方承诺在该项目过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取甲方的秘密信息。
4. 乙方承诺不将甲方的秘密信息泄漏、告知、公布、发布、

出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。乙方承诺在没有获得甲方事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为本项目以外的目的使用秘密信息。

5. 乙方因该项目需要所持有或保管的一切记录着上述秘密信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在甲方要求下的任何时候予以交还，而乙方不得留有这些文件的任何复制文件。

6. 乙方如发现上述秘密信息被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止秘密信息进一步扩散，并及时告知甲方。

7. 乙方保证，项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于甲方的秘密信息承担如同项目期间一样的保密义务。

8. 乙方保证，离职之后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于甲方的秘密信息承担如同任职期间一样的保密义务，而无论乙方因何种原因离职。

三、保密期限

甲、乙双方确认，双方的保密义务从本协议签署之日起生效。保密义务不受本合同终止或届满之影响。但如果第一条所列保密信息非因承担保密义务的一方而被公开，另一方将不再承担保密义务。

四、违约责任

乙方如违反本协议规定的保密义务，给甲方造成了损失，



10728

甲方有权向乙方追偿，并保留追究乙方其他责任的权利。

五、争议的解决

因本保密协议产生的任何纠纷应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

六、其他

乙方确认，在签署本协议前已仔细审阅过协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

本协议自双方签字盖章之日起生效。本协议一式二份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方：北京市信访办公室 乙方：北京星宇三鼎科技有限公司



日期：2026年1月29日

日期：2026年1月29日