

北京市平谷区人民法院 信息化运维维护合同书

合同编号：

甲方：北京市平谷区人民法院

乙方：北京百世利华企业管理服务有限公司

第一条 合同内容概述

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲乙双方经过友好协商，就甲方委托乙方维护北京市平谷区人民法院信息化运维的有关事项，达成共识，并签订本合同书。

第二条 维护内容

乙方为甲方提供信息化运维服务内容。

第三条 工作内容

序号	运维类别	运维内容	详细描述
1	业务应用系统 维护管理	日常应用支持	针对日常业务系统以及统一业务软件系统等，提供相关系统的运行状态进行日常检查，日常应用问题的处理。保障统一业务软件稳定有效运行，每天两次业务应用系统巡检，确保各业务系统能够正常访问；定期系统日志分析，排查潜在问题；定期对系统进行优化；对系统中的配置信息、用户信息和数据信息进行维护调整。配合高检院的软件升级计划，负责统一业务应用程序的升级发布服务，提供软件升级前的模拟上线测试、升级环境准备、软件升级实施等服务内容，保证业务的持续稳定。
		后台维护	针对人员账户、案件代码、组织机构、业务流程进行管理和维护
		需求问题管理	针对应用系统软件使用过程中的问题进行整理，每天记录应用系统的实际需求，即时收集应用系统的各类需求，并进行整理、分析、汇总，每月整理一份需求文档

2	机房设施运维	网络系统	对院内的局域网系统、电话系统管理与维护，包括主动巡检、应急响应、故障处理、定期优化等工作内容。通过网络系统运维服务，实现院内信息系统“网络不断”的工作目标，实现信息网路系统的稳定和高效运行。
		主机系统	对服务器及操作系统软件进行管理与维护，包括主动巡检、应急响应、故障处理、定期优化等工作内容。
		数据库系统	提供对数据库系统运行状态进行日常检查，备份检查，数据库调优，数据库升级，配置管理，权限管理等。
		存储备份系统	对存储设备进行管理维护，包括主动巡检、应急响应、故障处理、定期优化等工作内容。
		安全系统	提供桌面安全防护、网络安全、安全应急预案及演练服务，针对信息系统中网络安全相关的安全设备、安全软件、安全域、安全策略等方面的管理和维护，建立信息安全保障体系和安全应急预案，对核心业务系统的软硬件进行安全防范。
		机房基础环境	对机房整体运行环境(如机房、竖井等关键场所)提供运行管理与维护，包括 UPS 供配电系统、机房空调系统、机房人员进出管理等工作内容。通过基础环境运维服务，实现客户信息系统运行环境得到 5*8 小时专人值守服务，提升重要场所的应急响应及时性，降低业务中断的风险。
3	信息管理与数据维护	数据备份管理	相关业务数据的结构化和非结构化数据的备份定期归档整理。
		数据恢复管理	定期测试备份数据的可用性、完整性、有效性。
		数据质量管理	定期进行数据的准确率、可用性检查，进行数据校正，纠错等人工操作。
4	国产化办公终端维护	国产化办公终端维护	针对桌面终端日常应用问题的处理，网络打印机等设备硬件故障排查，系统优化等
5	工作网络维护	工作网络维护	保障院内工作网信息网路系统的稳定和高效运行。

6	呼叫中心系统 维护	日常维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实时监控运行状态（通话、坐席、IVR、排队、录音） 2. 巡检硬件外观、指示灯及线路连接 3. 通话录音、客户数据增量备份 4. 查看系统日志，处理异常报错 运维/值班人员
		定期维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 杀毒软件升级、客户端优化 2. 内外线通话质量、接通率测试 3. 坐席账号登录及权限核查 系统运维工程师 4. 服务器除尘、风扇清理、硬盘健康检测 5. 清理缓存、压缩日志、调整并发参数 6. IVR、转接、外呼、质检、报表全流程测试 系统运维工程师 7. 数据库全量备份、冗余数据清理、恢复测试 8. 带宽检测、防火墙策略调整、专线排查 9. 账号权限审计、密码更新、安全检查 运维+网络+安全专员
		专项维护维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坐席/线路扩容、系统版本升级 2. 故障应急处理（中断、宕机等）及根因分析 3. 录音存储、数据加密等合规性校验 运维+技术负责人
7	其他服务内容	特殊时期值守	针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务，确保信息网络系统的安全稳定。
		其他项目配合	配合其他信息化项目的开展，保障项目过程中信息网络系统的安全稳定及项目的顺利进行。
		打印室打印机	打印室打印终端日常应用问题的处理，硬件故障排查，刷卡打印终端维护等。
		12345、城市指挥中心数据筛选	配合进行 12345 和城市指挥线索数据筛查工作，根据关键词进行初步筛选，并进行分流、整理、汇总。
		本地及视频会议保障	针对各级视频会议、本地会议（党组会、检委会、听证会等）召开、调试等需求提供保障服务。
		同步录音录像及执法记录仪数据管理工作	配合执法记录仪数据及同步录音录像数据管理工作，导专用电脑上并登记台账。

第四条 合同期限

本合同从 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

第五条 合同价款及结算

1. 本合同总计为大写人民币 肆拾万肆仟贰佰捌拾元整(404280 元)。

2. 本合同服务费分四期结算支付：

第一期：合同签订之日起 1 个月内，向乙方支付 6 个月服务费；

第二期：服务当年 11 月 30 日前，向乙方支付 1 个月服务费；

第三期：服务当年 12 月 31 日前，向乙方支付 1 个月服务费；

第四期：服务期限届满后，向乙方支付本合同剩余全部服务费。

向乙方支付每一期服务费前，乙方应向甲方开具与当期应付服务费等额、合法、有效的发票，乙方按发票金额支付。

第六条 甲方责任

1. 按照合同约定支付合同款。

2. 甲方维护提供必要的条件。

第七条 乙方责任

1. 及时响应甲方故障报修通知。

2. 对故障发生的时间、原因及解决方式作严格记录，维护合同期满后向甲方提交当年的维护工作报告。

3. 接受甲方委托，完成甲方系统维护中各项内容。

4. 乙方工作人员没有公休假及年假，如遇员工请假，乙方负责人需安排替补人员接手工作。

第八条 保密

乙方在履行合同前，必须先按照甲方的要求，针对于本合同所涉及的内容签订《保密协议书》，根据保密协议书的各项条款要求，严格管理，保证本项目技术服务符合保密要求。

第九条 争议的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，甲乙双方应本着友好协商的态度解决。如协商不成，任何一方应向有管辖权的法院提起诉讼，对双方均有约束力。

第十条 违约

1.若合同双方不能按照本合同条款内容履行自己的义务，使合同无法履行，违约方应承担相应的违约责任，并赔偿因违约给对方造成的全部经济损失。

2.因不可抗力导致合同无法履行的，甲、乙双方均不承担违约责任，应重新协商并修改合同。


第十一条 其它

1.本合同未尽事宜，双方应本着友好协商的精神，根据本合同书确定的原则，从实际需要出发，达成协议，所作的补充协议书具有与合同书相同的效力。

2.本合同自甲乙双方盖章之日起生效，本合同一式贰份，甲、乙双方各执壹份，具有同等效力。

3.本合同的所有附件，均为合同不可分割的部分。

甲方：

甲方代表（签字）：

通讯地址：

联系电话：

签约日期：2026年4月10日

乙方：

乙方代表（签字）：

通讯地址：

联系电话：

