

北京互联网法院
2024年调解平台运维服务项目合同书

甲方：北京互联网法院

乙方：共道网络科技有限公司

签约日期：2024年04月24日



北京互联网法院 2024 年调解平台运维服务项目合同

甲方（委托方）：北京互联网法院

联系人：赵晶

联系地址：北京市丰台区汽车博物馆东路二号院三号楼

联系电话：13051622170

乙方（受托方）：共道网络科技有限公司

联系人：马仁山

联系地址：浙江省五常街道文一西路 998 号 18 幢 111-1 室

联系电话：15202299303

乙方承揽甲方北京互联网法院 2024 年调解平台运维服务项目的运维服务，以确保甲方调解平台系统稳定可靠运行。根据甲方有关要求，依据国家相关的法律、法规、综合本项目的具体情况，明确甲乙双方的权利和义务，经甲乙双方协商一致，特签订维护服务合同如下：

第 1 条 项目概况

- 1.1. 项目名称：北京互联网法院 2024 年调解平台运维服务项目。
- 2.1. 服务性质：平台系统维护服务及技术支持。
- 2.2. 服务范围：负责平台系统维护、及紧急故障处理工作，确保整个系统各项功能正常运行。

第 2 条 合同总金额

总金额：人民币（大写）壹拾柒万捌仟元 整/年（¥178000 元）。

第3条 付款方式

3.1 本合同分三期支付，其中本合同签订生效后甲方向乙方支付合同总金额的50%作为首付款，人民币（大写）捌万玖仟元整（¥89000 元），半年后甲方向乙方支付总金额的45%作为中期款项，人民币（大写）捌万零壹佰元整（¥80100 元），服务期满甲方向乙方支付总金额的5%作为尾款，人民币（大写）捌仟玖佰元（¥8900 元）。

3.2 乙方收款账户信息如下：

账户名	共道网络科技有限公司
开户银行	杭州银行海创园支行
银行账号	3301041060000932446

第4条 服务期限

服务期【1】年，自【2024】年【5】月【1】日至【2025】年【4】月【30】日。

第5条 服务项目

5.1 调解平台运维服务

5.1.1 综合运维服务

1) 参与制定运维管理的相关规章制度、操作手册并进行汇总整理，确保相关工作规范的完备性；

2) 提供合理、有效的运维服务流程，与服务需求相结合；

3) 提供信息保密、安全的具体措施和方案；

4) 完成领导交办的其他工作。

5.1.2 平台环境运维服务

5.1.2.1 平台设备运维服务

1) 负责监控平台设备、网络链路、安全设备、安全系统、入侵防御系统、平台监控的运行情况，保障系统正常运行；

2) 负责调解平台的日常巡检，并做好相应记录；

3) 熟练掌握调解平台的应急方案，出现应急事件能够按照相应流程快速通知维护人员和上报相关领导。

5.1.2.2 平台安全服务

1) 提供平台漏洞修复服务，在平台漏洞扫描后，根据漏洞扫描结果采取措施修复平台漏洞。

2) 提供调解平台加固服务，在风险评估之后，根据评估的结果强化信息系统安全防范能力的重要过程。在这个过程中主要考虑提高每一个信息主体的抵抗安全风险的能力。信息系统的加固主要包括两个方面；主机系统加固和应用系统加固。

3) 提供安全咨询服务，通过此项服务，安全专家可以帮助建立专业的安全管理规范、严格的权限管理制度；获得系统优化部署的建议；增进对安全技术与趋势的了解等。

5.1.3 应用运维服务

5.1.3.1 系统巡检服务

采用定期巡检和不定期巡检两种方式，定期巡检是每日 8 点至 17 点 30 分，分四次对系统各项功能进行巡检，检查其是否可正常应用。不定期巡检是针对系统运行情况针对某一特定功能进行专项深入的功能检测。巡检结果应于完成后 1 小时内完成记录，对于检查出的问题应第一时间通知相关人员了解，并协调处理。

5.1.3.2 应用支持服务

采用驻地运维模式，提供 5*8 小时的现场运维服务及 7*24 小时电话支持服务，一般在收到客户服务请求后 5 分钟内进行处理，如需现场的 15 分钟内到达。所有支持记录要详细进行登记，每周进行汇总，每月进行分析。

5.1.3.3 软件升级服务



依据业务需求及软件功能更新情况，对调解平台进行及时的完善升级，每年至少完成4次升级。升级工作应于节假日进行，一般应2日内完成，并制定详细的升级方案和回退方案，保证业务连续性。

5.1.3.4 应用培训服务

应用培训包括：新进人员的培训，岗位调动后的应用培训，特定功能的应用培训，软件升级应用培训，特定人员的深入应用培训。培训应制定培训方案，明确培训时间、培训方式、培训对象、培训内容及考核办法，培训后应于2日内提交培训总结。对于非现场培训，采用制作操作手册方式。

5.1.3.5 需求管理服务

需求指为满足工作要求法官提出的需要开发或完善的功能。需求管理指定专人负责，对法官提交的要求进行及时的记录与确认，并于一周内反馈公司进行讨论确认，公司应于一周内反馈修改计划。待功能完成后应于两周内完成升级工作。

5.1.3.6 数据统计服务

数据统计包括日常各类指标数据的统计，如结案率、归档率、文书录入率等，也包括特定分析要求或特定数据需求的统计等，日常统计以定期统计为主，根据时间期限要求于两日内完成，特定统计需求根据时间期限要求于两日内完成，至迟不应超过5个工作日。

5.1.3.7 数据管理服务

数据管理包括数据安全管理和数据质量管理。数据安全包括每日数据备份及检测(含本地备份和异地备份)每周的备份数据可用性检查。数据质量管理包括每日数据质量的巡检统计，每日问题数据的修改监督与监控。

5.1.4 专项服务

专项服务指应某种情况要求，针对特定需求所开展的专题服务，如参观演示汇报的保障、审判管理的深入应用培训。

5.2 运维服务辅助工具

5.2.1 运维工单与报修系统

1) 为法院提供一套移动运维报修应用，实现北京互联网法院调解平台系统的工单上报及跟进处理。

2) 干警可通过运维报修系统及时的将操作、运用调解平台过程中的相关问题进行登记反馈，法院运维人员可及时响应，从而保障法院日程业务的顺利开展。

3) 工单/报修请求提交：法院干警可以通过系统提交工单或报修请求，并提供相关信息，如问题描述、紧急程度等。工单可以通过手机端两张方式提交，提交过程中可以通过文字、图片、视频等方式。

4) 工单分配与调度：系统会自动将工单分配给适当的运维人员或团队，并根据优先级 和可用性进行调度和分配。

5) 工单处理与跟踪：运维人员可以通过系统查看和处理分配给他们的工单，记录工作 进展和解决方案，并与用户进行沟通。可以通过工单系统实时查看问题处理进度，进行 督办、催办等。

6) 统计和报告：系统可以生成各种统计数据 and 报告，如工单处理时间、解决率、运维人员工作量等，以帮助管理人员监控和改进运维工作。

7) 通知和提醒：系统可以发送通知和提醒，以及自动生成电子邮件或短信通知，以保 持用户和运维人员的沟通。

8) 通过使用运维工单与报修系统，组织可以更好地组织和管理运维工作，提高工作效率和客户满意度。

5.2.2 运维知识库系统

建立运维知识库系统，干警可以通过手机端、电脑端查找问题，系统可以自动应答，快速定位到答案位置，干警可以根据答案自行解决问题，如解决不了的由技术人员上门协助解决，系统具有数据统计分析功能。

5.3 采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；满足合格标准，达到国家、行业现行相关规范标准及采购人要求。

5.4 采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点：

序号	项目	需求
----	----	----

1	采购标的的数量	1 年
2	采购项目交付或者实施的时间	采购合同签订后 7 日内交付
3	采购项目交付或者实施的地点	北京互联网法院

第 6 条 甲乙双方的责任和义务

6.1 甲方的责任和义务：

(1) 甲方发现系统有异常情况出现后，应及时通知乙方并详细说明故障现象，以便于乙方根据故障现象进行相应准备。

(2) 乙方在对系统进行维护或升级过程中，甲方为乙方提供必要的协调帮助和便利设施。维修完毕后，甲方及时派人进行检查和验收并签字确认。

(3) 在维修保养过程中，甲方应给予乙方必要的协助工作，负责协调处理与其它部门以及其它工种的配合事宜。

(4) 甲方应根据合同条款及时支付乙方相应的维护费用。

6.2 乙方责任和义务

(1) 为系统正常运转提供技术支持和保障，确保系统的正常稳定运转。

(2) 乙方维护保养期间，必须遵守甲方的规章制度及安全环保等各项规定。乙方保证严守甲方监控系统设备布局秘密，严防外界人员恶意侵犯。

(3) 系统在平时使用过程中出现故障，乙方应在接到甲方正式通知后及时响应。

第 7 条 违约责任

7.1 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，应按年度技术服务费的 10% 向甲方支付违约金，且因乙方未按约定提供服务，影响甲方系统网络正常运营时，应按照受影响期间的天数与合同期间的比例，扣除相应的服务费。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。除非甲方解除合同，违约金和赔偿金的支付并不免除乙方继续履行合同义务的责任。

7.2 甲方未按约定提供服务

如果甲方不能按期支付乙方服务费，则应从逾期支付七个工作日起，每日按迟延支付金额的1%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的10%。

7.3 由于特殊情况(非乙方原因所致)，造成运维服务拖延或不能正常进行，甲方应按实际情况调整维护保养服务时间和内容，不计入违约之内。

第8条 合同争议

8.1 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

8.2 争议期间服务的连续性

如果甲方和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出并向甲方发出书面通知6个月之后，终止合同并停止服务。

第9条 保密条款

9.1 乙方因承接本合同约定所知悉的该合同信息或甲方信息，以及项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应按照甲方关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

9.2 乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本协议项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

9.3 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。



9.4 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

9.5 乙方承担上述保密义务的期限为长期有效，不因本合同终止或解除而失效。

9.6 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，应按本协议约定承担违约责任。给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第 10 条 廉政承诺

10.1 乙方承诺：乙方在与甲方缔约、履约及履约结束后，乙方及乙方的工作人员(或通过第三人)不得以任何形式向甲方的工作人员行贿，包括但不限于提供金钱、回扣或其他利益，或就相关利益作出允诺，以获得缔约机会、抬高合同价款、降低合同履行标准。如存在上述情形，~~一经查实~~，甲方有权解除本合同，乙方还应向甲方支付相当于本合同已履行金额 30%的违约金，如给甲方造成其他损失，乙方还应赔偿甲方的其他损失。乙方违反本条款，在本合同履行结束后 10 年内，甲方均有权向乙方行使本条款相关权利。乙方承担上述违约责任，不影响乙方和相关人员承担刑事责任。

10.2 甲方承诺：甲方工作人员如有向乙方索要贿赂情形，乙方应及时向甲方或纪检监察机关举报。

第 11 条 知识产权条款

11.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。甲方因上述指控或诉讼赔偿第三方损失的，有权向乙方追偿。

11.2 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。

第12条 其它

12.1 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，自双方盖章之日起生效。所属附件（如有）与本合同具有同等法律效力。

12.2 本合同执行过程中，所有补充协议经甲乙双方协商签订，盖章签字之日起生效，属于本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

12.3 由于非正常原因（地震、洪灾、雷击、台风等自然灾害，火灾等）或人为损坏及操作不当造成的损坏，恢复正常工作所需经费由甲方支付。

12.4 其它未尽事宜，双方协商解决。

（以下无正文，为本合同签署盖章内容）

甲方（盖章）：北京互联网法院

乙方（盖章）：同道网络科技有限公司

授权代表（签字）：



姜颖

授权代表（签字）：



马仁山

签署时间：【2024】年【04】月【24】日



3301102