

深圳市网上信访信息系统区级延伸子系统 2.0 版本福田区数据中心 2019 年度运维工作合同

合同编号：

甲方：深圳市福田区信访局

乙方：广州市轩辕云翰信息科技有限公司

联系人：郝伟

联系人：陈艳春

联系电话：18806650996

联系电话：18665058857

联系地址：深圳市福田区福民路
123 号委办公大楼 1 层

联系地址：广州市天河区高普路
1033 号 B 座第 8 层

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，经合同双方协商一致，甲方委托乙方提供深圳市网上信访信息系统区级延伸子系统 2.0 版本福田区数据中心 2019 年度运维工作服务，特签订本协议。

第一条 工作内容及时间

1. 工作内容：深圳市网上信访信息系统区级延伸子系统 2.0 版本福田区数据中心（以下统称为“系统”）2019 年度运维工作服务；

2. 时间安排：2019 年 4 月 16 日至2020 年 4 月 15 日。

3. 运维方式：人员驻场+团队远程服务；乙方安排 1 名熟悉业务系统及系统运维管理的运维人员在甲方现场服务 1 年（即运维服务期为2019 年 4 月 16 日至2020 年 4 月 15 日）；

第二条 合同价款及付款安排

1. 系统运维服务价格按照人民币 17.55 万元/年收取。运维服务期为 2019 年 4 月 16 日至2020 年 4 月 15 日，合计应付款为人民币 17.55 万元整。上述合同金额包括增值税普通发票费用在内。

2. 付款安排:

首期: 合同签订后, 甲方在 10 个工作日内, 向乙方支付合同总金额的 50% 作为首付款, 即人民币: 捌万柒仟柒佰伍拾元整 (人民币 8.775 万元)。

二期: 甲方应在 2020 年 4 月 15 日前向乙方支付合同总金额的 50% 尾款, 即人民币: 捌万柒仟柒佰伍拾元整 (人民币 8.775 万元)。

乙方公司账户信息如下:

开户银行: 中国建设银行股份有限公司广州高新区天河科技园支行

账户名称: 广州市轩辕云翰信息科技有限公司

开户账号: 4400 1590 0430 5250 9339。

第三条 权利与责任

➤ 部署及运维信访信息系统: 《深圳市网上信访信息系统区级延伸子系统 2.0 版本福田区数据中心项目》。

➤ 在系统上线前期及系统一年运维期间, 甲方如对乙方提供的《深圳市网上信访信息系统区级延伸子系统 2.0 版本福田区数据中心项目》新增功能而需要进行软件升级时, 应按软件二次开发所需要的工作量双方另行协商是否付费开发。

1. 甲方责任

- 负责向乙方提供派出的现场运维人员的工作环境。
- 配合乙方保障运维工作顺利开展。

2. 乙方责任

- 乙方安排 1 名熟悉业务系统及系统运维管理的运维人员在甲方现场服务 1 年。
- 甲方现场运维任务:
 - 应用软件方面
- 1) 指定甲方访应用系统初始化配置方案, 并承担指导下级工作机构初始化

的工作。

- 2) 负责甲方信访应用系统推广期间的使用指导。
- 3) 负责甲方信访应用系统在使用过程中的问题收集解决。
- 4) 负责甲方全区范围内信访相关业务咨询，提供建议性解决方案意见。
- 5) 负责甲方信访应用系统升级后测试验证、解决问题清单发布、向问题提出人反馈的工作。
- 6) 负责甲方个性化需求的收集、整理、分析。
- 7) 负责甲方系统推广过程中的使用操作、系统管理、初始化指导。
- 8) 负责组织机构代码的编写、初步审核与向深圳市信访局的报送工作。
- 9) 定期向深圳市信访局汇报系统运行状况和数据交换情况。

● 硬件运行环境方面

- 1) 甲方服务器、交换机、存储备份系统等核心硬件均不在质量保修期内的情况下，乙方负责与应用软件相关的硬件运行环境的简单维护、初步诊断，并不负责保修。
- 2) 乙方负责操作系统、数据库等的简单维护。

➤ 团队运维任务：

- 1) 对甲方无法现场解决的问题，进行团队支持，进行分析，提供解决方案；
- 2) 组织软件版本升级的实施工作；
- 3) 对初始化及甲方推广进行团队技术支持；
- 4) 针对甲方提出的问题分析，如有需要，在深圳市信访局的许可下进行修改；
- 5) 为甲方提供前瞻性的解决方案和相关实现。

➤ 乙方维护工作制度

- 1) 遵守甲方的各项规章制度，严格按照甲方相应的规章制度办事。
- 2) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。
- 3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向甲方指定的负责人报告。
- 4) 进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。
- 5) 服务日志要详细，要记录所有的服务请求。问题要描述清楚，重点记录

发生时间、症状（最好有截图）、提出人（联系方式）、处理问题的人，对业务影响的程度。

- 6) 负责配合相关技术人员分析问题，承担提供现场问题信息，辅助进行事件根源调查的职责。
- 7) 涉及使用生产环境的数据，需向甲方提交申请报批、备案。数据传输时要加密，使用完毕后由申请人做物理删除。
- 8) 问题解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档。
- 9) 问题解决后要及时反馈问题提出人，并记录其最终解决程度。
- 10) 进行权限等配置调整，要做好配置变更记录，并做好变更后测试工作，填写测试报告。
- 11) 做好升级后应用系统的测试验证、解决情况的及时公布，并跟踪重点问题实际解决程度。
- 12) 制定甲方信访应用系统宕机应急解决方案。
- 13) 制定甲方信访应用系统巡检制度，严格落实巡检工作。
- 14) 定期执行数据备份策略，维护数据库表空间
- 15) 定期总结甲方信访应用系统使用情况。
- 16) 发现运维过程中存在的工作流程问题，及时改进。

➤ 运维响应

● 现场运维

- 在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话 2-3 部，接听单位内部的服务请求，详细记录电话服务请求并及时反馈问题处理情况。
- 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。
- 服务响应时间：

严重程度	响应时间	故障解决时间
系统瘫痪，业务系统不能运转的	0.1 小时	12 小时
系统部分出现故障，业务系统仍能运转	0.3 小时	24 小时

初步诊断为系统问题，只造成业务系统性能下降	1 小时	5 天
-----------------------	------	-----

- 技术服务人员在解决故障时，要最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档记录，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务不能运转”故障级别，如果不能于 12 小时内解决故障，运维中心要求在 24 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 24 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及故障损失等情况。
- 形成详细的运维服务文档，方便分析问题，保证工作交接的延续性。
- 采取渐进式实施方式逐步建立完善的运维体系。

➤ 其他

1) 乙方通过现场观摩的形式，提高现场运维人员的技术水平，通过实地考察、现场指导的培训方式，提升现场运维人员的业务水平。

2) 乙方需向甲方提供如下文档：运维服务及咨询服务相关电话及其他联系方式；每月 5 日前提交上月运维情况的报告，内容包含运行情况，系统问题汇总及解决情况，系统故障原因及处理方法、处理情况等。

3) 甲乙双方均须按照合同条款约定履行义务，若因违反义务导致损失的，应承担违约责任和所有损失的赔偿责任。

4) 在系统有偿运维服务期内，甲方在系统运行过程中，需要改进功能的，向乙方提出要求后，乙方应当按照甲方的要求免费提供改进。

5) 若乙方未按照约定完成相关合同义务，则甲方有权扣除相应费用后再向乙方支付剩余费用。

第四条：保密义务

1. 甲乙双方对于根据本合同而知悉或获得的对方之机密（包括客户信息）和专业技术等各种任何形式的信息，未经对方书面许可，不得以任何方式利用、公开或泄露给第三方。

2. 乙方对外提及（或暗示）本合同或提及（或暗示）甲方或第三方（最终客户）名称的，须事先取得甲方或第三方的书面同意，否则将视作违约。

3. 本保密条款不因本合同的终止或解除而失效。

第五条：违约责任

1. 乙方必须保证提供良好的服务，如果因乙方的原因没有达到合同的服务要求，甲方有权单方解除本合同，并保留向乙方索取赔偿相关损失的权利。

2. 本合同执行过程中，乙方不履行合同义务或违反合同约定义务的，按本合同总额 30%向甲方偿付违约金，除追究违约金外，甲方有权利单方面解除合同，给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿一切直接损失及间接损失。

第六条：不可抗力

1. 甲乙双方双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向双方通报不能履行或不能完全履行的理由以及有关机构证明，经双方协商同意后可延续履行、部分履行或者不履行合同，双方对此互不提出赔偿责任，未履行部分的费用不再给付。

2. 下列事件应被认为是不可抗力：敌对（不管是否宣战）、暴乱、爆炸、火灾、洪水、地震、台风、飞机火车失事、使工厂部分或全部停工的劳工争议以及政府或类似的政府权利机构就前述的情况所做出的行为、不行为或颁布的规定等。

第七条：争议解决

执行本合同发生争议，由甲乙双方协商解决。协商不成的，向福田区人民法院起诉。

第八条 其他

1、违约方除承担违约责任和损失赔偿责任外，还需承担守约方因提起诉讼所发生的诉讼费、保全费、律师费、调查费、评估鉴定费等相关费用。

2、甲乙双方确认本合同每一条款均具有独立法律效力，不因合同某一条款无效而失效。

3、本协议所列地址及联系方式已经双方确认无误，甲乙双方确认本协议的联系地址即为各方的送达地址，一方变更地址及联系方式应提前三个工作日书面通知另一方。否则任何一方将相关资料直接送达或者邮寄送达至上述地址的，视

为送达成功。

4、本合到期前一个月签订下一年度运维合同。

本合同一式四份，双方各存两份。本合同自签订之日起生效，至双方义务履行完毕之日失效。

甲方：深圳市福田区信访局

负责人签字（盖章）：

签订日期：

2019年5月8日

乙方：广州市轩辕云翰信息科技有限公司

负责人签字（盖章）：

签订日期：

年 月 日