

合同登记编号:

运行维护及技术支持 服务合同

委托方(甲方): 深圳市福田区信访局

联系方式: 0755-82918496

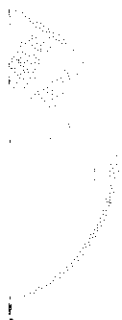
地址: 深圳市福田区福民路 123 号

受托方(乙方): 广东博瀚科技有限责任公司

联系方式: 020-31601271

地址: 广东省广州市黄埔区联和街道科学大道科汇一街 2 号 501 室





依据《中华人民共和国民法典》的规定，广东博瀚科技有限责任公司作为北京北大软件工程股份有限公司全资控股子公司，合同双方就深圳市福田区信访局省一体化信访信息系统运维服务的运行维护和技术支持事项，经协商一致，签订本合同。

一、技术支持内容、运行维护范围

运行维护及技术支持范围：深圳市福田区信访局省一体化信访信息系统。

二、运行维护及技术支持服务内容

广东省一体化信访信息系统于 2020 年 7 月建成，使用部门为广东省信访局、全省 21 个地市及区县信访局。

为保障系统的正常及稳定使用，现需购买系统运行维护和技术支持服务，服务内容包括：系统运行环境监测服务、答疑服务(提供 5*8 小时的现场技术服务)、巡检服务(1 次/月)、培训服务(2 次/年)、系统配置服务、业务代办服务、系统需求整理服务服务，详见：附件一：深圳市福田区信访局省一体化信访信息系统运维服务费用清单。

三、运维服务标准规范

针对运维工作实际情况，系统运维服务标准包括：安全检查服务标准、应用系统及其他软件支持服务标准。

四、运维安全保密管理制度

1、严格遵守国家、深圳市福田区信访局、公司关网络与信息安全相关的法律法规和规章制度，严格遵守安全的操作规范，严格保守国家、深圳市福田区信访局、公司的相关秘密；

2、运维人员应定期学习安全保密知识，并定期接受安全保密考核和评估；

3、运维人员应严格执行各项安全保密制度，加强对自身的涉密和脱密管理要求；

4、严守深圳市福田区信访局内部信息，任何情况下不得以任何方式向公司内外无关人员散布、泄漏深圳市福田区信访局内部信息。不得允许其他公司员工窥探、过问非本人工作职责范围内的深圳市福田区信访局内部信息；

5、对敏感信息及信息处理设备的访问应控制并限制为合法人员；

6、任何情况下，在没有授权时，针对深圳市福田区信访局内部的任何活动不能

有录音、录像、摄像等记录行为发生；

7、应采取实施检测及防范措施控制恶意代码，恶意软件的控制应该基于安全意识及授权的系统访问和严格的管理控制；

8、严格遵守文件（包括传真、计算机盘片）登记和保密制度。涉及深圳市福田区信访局内部信息的文件存放在安全可控的文件柜内，计算机中涉及深圳市福田区信访局内部信息的文件必须设置口令，并将口令报告主管领导。不得将深圳市福田区信访局内部信息文件带到与工作无关的场所。不得在公共场所谈论深圳市福田区信访局内部信息事项和交接深圳市福田区信访局内部信息文件；

9、严格遵守深圳市福田区信访局内部信息文件、资料、档案的借用管理制度。如需借用深圳市福田区信访局内部信息文件、资料、档案，须经深圳市福田区信访局主管领导批准，并按相关规定办理借用登记手续；

10、深圳市福田区信访局内部信息文件、资料不准私自翻印、复制、摘录和外传。因工作需要抄录、复制时，应按有关规定经深圳市福田区信访局批准后办理。未经许可，不得在公开场合、媒体、网络发布或引用含深圳市福田区信访局内部信息的资料；

11、会议参与人员不得随意传播会议内容，特别是涉及深圳市福田区信访局内部敏感内容。会议记录（或录音）要集中管理，未经批准不得外借；

12、调职、离职时，必须将自己管理的涉及深圳市福田区信访局内部信息的文件或其他物品，交至项目负责人处，并备有完全的交接、销毁登记，不得随意移交给其他人员；

13、运维工程师离开办公室时，必须将文件、存储介质放入抽屉和文件柜等安全位置；

14、发现失密、泄密现象，要及时报告，认真处理。对失密、泄密者，视情节轻重，给予一定处分；造成严重损失的，送有关机关处理。

五、网络安全

从被动防御到积极主动地发现安全隐患，需要不断和经常性地对深圳市福田区信访局使用的省信访一体化平台进行安全审计和分析，使用漏洞扫描器对网络进行全面的安全和脆弱性分析和评估，检查网络系统的漏洞、及时发现问题、改良相应的防护措施和安全策略，最终达到增强信息网络安全的目的。

六、总投资概算

项目规模预计投入人民币 19.8 万元，运维周期为 12 个月，属于软件运维项目。

七、项目运维工作计划

（一）项目实施工期

- 1、合同签订后，10 个工作日内开始安排人员到岗。
- 2、实施工期为：2021 年 12 月起 至 2022 年 12 月 31 日。

八、合同履行期限

合同签订后，乙方在一周内开始安排相关工作事宜。乙方提供系统维护期限为 12 个月，从 2021 年 12 月起至 2022 年 12 月 31 日 终止。

九、合同费用及支付方式

（一） 本合同费用总价为人民币壹拾玖万捌仟元整（¥198000.00）。

（二） 款项支付方式：

1、首期：在本合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方开具正式发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付合同总价款的 80%，即人民币壹拾伍万捌仟肆佰元整：（¥158,400.00）。

2、尾款：合同期满前一个月，甲方对乙方履行本合同义务的情况启动验收程序，乙方应当配合甲方进行验收。

若甲方对乙方履行合同情况验收合格且确认乙方未存在违反合同的行为义务后，乙方向甲方开具正式发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付合同总价款的 20%，即人民币叁万玖仟陆佰元整（¥39,600.00）。

若验收不合格，则由甲方根据验收结果确认应付尾款金额，乙方提供对应金额发票，甲方收到发票后 15 个工作日内支付合同尾款。如乙方违反合同义务后需要向甲方支付违约金的，甲方有权从未付合同款中扣除相应费用，未付合同款不足以抵扣违约金的，乙方应继续向甲方支付违约金。

3、乙方开户银行名称、账户名称和开户账号为：

开户银行：中国建设银行广州经济技术开发区支行

账户名称：广东博瀚科技有限责任公司

开户账号：44050147100109163501

4、如因乙方迟延提交发票给甲方或甲方履行财政审批程序导致付款延迟的，甲

方不因此承担任何违约责任。

十、双方的权利和义务

- 1、乙方向甲方提供本合同约定的、甲方认可的运行维护及技术支持服务；
- 2、甲方按照本合同约定的支付方式向乙方付款。
- 3、甲方应提供必要的环境和设备条件，以便于应用系统的运行维护、技术支持和调试等工作。
- 4、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的任务全部或者部分转委托给第三人处理。
- 5、甲方有权了解项目的服务情况并提出工作建议，督促依法按照约定进行服务工作。

十一、乙方应遵守的保密义务

- 1、乙方工作人员要严格遵守国家、深圳市福田区信访局、公司关于网络与信息安全相关的法律法规和规章制度，严格遵守安全的操作规范，严格保守国家、深圳市福田区信访局、公司的相关秘密；
- 2、运维人员应定期学习安全保密知识，并定期接受安全保密考核和评估，不通过安全保密考试者，不能上岗；
- 3、运维人员应严格执行各项安全保密制度，加强对自身的涉密和脱密管理要求；
- 4、严守深圳市福田区信访局内部信息，任何情况下不得以任何方式向公司内外无关人员散布、泄漏深圳市福田区信访局内部信息。不得向其他公司员工窥探、过问非本人工作职责范围内的深圳市福田区信访局内部信息；
- 5、对敏感信息及信息处理设备的访问应控制并限制为合法人员；
- 6、任何情况下，在没有授权时，针对深圳市福田区信访局内部的任何活动不能有录音、录像、摄像等记录行为发生；
- 7、应采取实施检测及防范措施控制恶意代码，恶意软件的控制应该基于安全意识及授权的系统访问和严格的管理控制；
- 8、严格遵守文件（包括传真、计算机盘片）登记和保密制度。涉及深圳市福田区信访局内部信息文件存放在安全可控的文件柜内，计算机中涉及深圳市福田区信

访局内部信息的文件必须设置口令，并将口令报告主管领导。不得将深圳市福田区信访局内部信息文件带到与工作无关的场所。不得在公共场所谈论深圳市福田区信访局内部信息事项和交接深圳市福田区信访局内部信息文件；

9、严格遵守深圳市福田区信访局内部信息文件、资料、档案的借用管理制度。如需借用深圳市福田区信访局内部信息文件、资料、档案，须经深圳市福田区信访局主管领导批准，并按相关规定办理借用登记手续；

10、深圳市福田区信访局内部信息文件、资料不准私自翻印、复制、摘录和外传。因工作需要抄录、复制时，应按有关规定经深圳市福田区信访局批准后办理。未经许可，不得在公开场合、媒体、网络发布或引用含深圳市福田区信访局内部信息的资料；

11、会议参与人员不得随意传播会议内容，特别是涉及深圳市福田区信访局内部敏感内容。会议记录（或录音）要集中管理，未经批准不得外借；

12、调职、离职时，必须将自己管理的涉及深圳市福田区信访局内部信息的文件或其他物品，交至项目负责人处，并备有完全的交接、销毁登记，不得随意移交给其他人员；

13、运维工程师离开办公室时，必须将文件、存储介质放入抽屉和文件柜等安全位置；

14、发现失密、泄密现象，要及时报告，认真处理。对失密、泄密者，视情节轻重，给予一定处分；造成严重损失的，送有关机关处理。

十二、争议解决方式

双方因履行本合同发生争议的，可协商解决，协商不成的，任何一方可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、违约责任

乙方违反保密约定或未按本合同约定履行任一条款的（包括附件一约定的服务内容），甲方有权要求乙方承担合同总价 10% 的违约金，乙方违约次数超过 3 次的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还未履约合同对应的合同款项，造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。损失包括但不限于甲方为维护权利所支出的诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、鉴定评估费等。

十四、其他事项

1、本合同口无附件/☑有附件，附件包括深圳市福田区信访局省一体化信访信息
息系统运维服务费用清单。

2、对本合同的变更必须通过书面形式进行。

3、本合同自双方负责人或授权代表人签字并由单位盖章后生效。

4、本合同一式六份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

5、本合同未尽事宜，由双方友好协商并另行签署补充协议，补充协议作为本合同附件，具有同等法律效力。

以下无正文

签字盖章：

甲 方：

深圳市福田区信访局(盖章)

负责人或授权代表人：

(签名)

日期：

2021年12月27日

乙 方：

广东博瀚科技有限责任公司(盖章)

负责人或授权表人：

(签名)

日期：

2021年12月27日

附件一：深圳市福田区信访局省一体化信访信息系统运维服务费用清单

序号	服务目录	详细服务内容	服务内容描述
1	系统运行环境监测服务	日常监测	日常桌面运维；包括深圳市福田区信访局工作人员电脑故障排查、浏览器安装、插件安装、办公软件安装等桌面运维服务。
2	答疑服务 (提供 5*8 小时的现场技术服务与深圳市福田区信访局工作时间一致)	信访件登记答疑服务	对深圳市福田区辖区单位提出的信访件登记问题提供答疑服务。
		信访件办理答疑服务	对责任单位信访件的办理提供答疑服务。
		信访件汇报答疑服务	对信访件的汇报提供答疑服务。
		问题收集与解答	对深圳市福田区日常反馈的问题收集整理，对常见问题形成知识库，共享给各街道。
		现场服务	对深圳市福田区辖区单位提供一对一服务，及时响应客户反馈问题。
3	巡检服务 (1 次/月)	日志管理与分析	对用户的操作行为进行分析，了解用户对系统的使用情况，为系统改善与优化提供数据支持。
		月度、季度、年度巡检报告	实时提供辖区内接入系统的机构覆盖报告、人员应用情况，让区、街道、职能部门系统管理员掌握本地区的机构覆盖率、用户使用率等。
		考核情况	配合深圳市福田区信访局做好系统年度考核，实时提供辖区内三率考核全市排名情况、三率数据统计情况。
4	培训服务 (2 次/年)	系统业务培训	主要为用户提供现场集中培训，主要内容有：1. 案件的登记录入规范培训；2. 普通案件的办理规范培训；3. 督办以及其他专项案件的办理规范培训；4. 培训互动、问题答疑；5. 培训效果评价。
		系统操作培训	主要为用户提供现场集中培训，主要内容有：1. 基础业务办理操作培训；2. 督察督办、复查复核办理操作培训；3. 培训互动、问题答疑；4. 培训效果评价。
		系统管理员培训	主要为用户提供现场集中培训，主要内容有：1. 用户以及机构初始化规范培训；2. 岗位权限配置

			规范培训；3、培训互动、问题答疑；4，培训效果评价。
5	系统配置服务	权限配置指导	按照一体化信访系统的权限以及业务模式的要求，指导深圳市福田区的用户处室以及权限需求合理设置系统角色，根据区的业务模式提供权限配置服务。
		密码检测指导	按照省局要求设置密码长度、复杂度规范等，指导区对系统用户密码的统一管理，提供密码修改或重置服务。
		部门信息规范指导	指导深圳市福田区信访局梳理各机构的用户，规范用户部门分组。根据用户实际处室进行调整，及时更新用户在系统中的部门信息。
		用户配置指导	指导深圳市福田区信访局梳理系统用户，规范用户名命名规则。日常维护、更新用户信息，调整用户角色权限，及时停用不再使用的用户。
		插件安装指导	指导深圳市福田区信访局系统所需插件安装调试服务，如 pageoffice、身份证读卡器、扫描仪等插件安装。
6	业务代办辅助服务	信访业务办理	代理用户进行相关信件办理。（登记、受转、办理）
		信访事项办理监测	跟踪、监测信访件的流转情况，第一时间掌握信访件的动态，更好的监督、催办。
		催办服务	按照信访条例标准，每日对信访件进行预警以及人工催办。（及时受理告知信访人、及时办结信件、指导满意评价、及时催办回访表）。
		数据服务	按照深圳市福田区信访局要求，后台数据查询、统计 根据实际需求进行查询，并按照具体的格式要求形成查询结果文档 。
7	系统需求整理服务	系统需求收集	根据系统运行维护和现场响应支持情况，记录系统需求，分析并验证，形成清晰的描述文档，并经用户确认后，反馈给省局项目组。
		系统问题收集	日常办件问题收集，并在一定时间内处理反馈。
本表运维服务费用合计：19.80 万/年			