

三门峡市中级人民法院信息化 运维服务合同书

甲方：三门峡市中级人民法院

乙方：河南小宇信息科技有限公司

合同编号：

签约地点：三门峡市中级人民法院

签约日期：2023年 9月 19日



第一章 合同说明条款

1.1 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方承担三门峡市中级人民法院信息化运维服务采购项目运维服务事宜签订本合同。

1.2 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	传真号码	电话号码	电子邮件
三门峡市中级人民法院	河南省三门峡市湖滨区上官路与河堤北路交叉口三门峡市中级人民法院	0398-2967227	0398-2967227	无
河南小宇信息科技有限公司	河南省郑州市金水区花园路 122 号建业凯旋广场 1 号楼 B 座 8 层 824 号	0371-55956158	0371-55956158	

1.3 甲乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起 3 日内书面告知另一方。

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二章 服务内容

2.1 服务内容

乙方负责“三门峡市中级人民法院信息化运维服务采购”的运行维护服务，

保证三门峡市中级人民法院的信息系统安全、稳定的运转；服务内容详细描述见本合同附件“附件一”。

2.2 服务承诺

乙方组织选派服务人员在合同约定期限内按照服务内容为甲方提供服务，具体服务内容及质量承诺详细描述见附件。

2.3 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为2023年12月20日到2024年12月19日。出现运维服务人员在服务期内不到位，或服务期间出现严重问题，自问题解决后，服务期间向后顺延。

2.4 甲方责任

乙方现场服务时，甲方为乙方提供办公场所及出入证等，管理并监督乙方工作。

第三章 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，服务期为12个月。运维费合计为人民币壹佰壹拾捌万叁仟叁佰元整(¥1183300)，服务费用清单详见本合同附件。

第四章 支付条款

4.1 支付方式

服务费支付方式：双方签署合同后服务期限内，甲方向乙方支付合同全款壹佰壹拾捌万叁仟叁佰元整(¥1183300)。

第五章 违约条款

5.1 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，给甲方造成损失的，须承担赔偿责任。

5.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方服务费，则从逾期支付之日起，每日按迟延履行金额的 5%向乙方支付违约金。

第六章 移交条款

6.1 联络点

甲方和乙方双方同意以下人员作为各自的外包联络员。他们负责双方之间的日常联络工作。任何一方在以书面的通知通告对方的前提下，可以更换其联络人员。甲方同意由甲方的联络人员接受乙方提供的本合同项下的产品和服务，乙方同意由乙方的联络人员承担本合同所规定的所有相关的义务。

甲方的联络员为：赵凌霄

乙方的联络员为：汪 凡

第七章 服务质量标准

乙方的服务质量标准详见附件《附件一》。

第八章 安全保密条款

8.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

8.2 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，业务安全。

8.3 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

8.4 乙方如违反安全保密要求,乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失,甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

第九章 不可抗力

9.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因,影响了合同的履行,则可根据受影响的程度顺延合同履行期限,这一期限相当于事故所受影响的时间,并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先,不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

9.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后,立即通知对方,并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件(如政府公告、新闻报道等),并应于不可抗力事件结束后,立即恢复对本合同的履行。

9.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过30天,双方则就未来合同的履行另行商议。

第十章 争议解决

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,任何一方应提请北京仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。

第十一章 其他条款

11.1 在合同履行过程中,甲、乙双方均不得任意修改合同内容,一方如需修改合同某项条款,需向另一方出具变更内容及理由的申请书,经对方同意并修改相应内容后方可实施,在达成新的补充协议之前,双方仍按原合同条款进行,否则,后果由自行修改条款一方负责。

11.2 本合同的附件为本合同不可分割的部分,与合同正文具有同等效力。

11.3 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十二章 合同的终止

12.1 到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期前 60 天以明确的书面形式通知乙方。

12.2 优先续约权

本合同到期后，乙方在同等条件下享有优先续约权。

第十三章 合同的生效

13.1 本合同的有效期限为 2023 年 12 月 20 日到 2024 年 12 月 19 日，合同自甲乙双方盖章之日起生效。

13.2 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

13.3 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

13.4 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：三门峡市中级人民法院

乙方：河南小宇信息科技有限公司

甲方代表（签字）

乙方代表（签字）

通讯地址：

通讯地址：河南省郑州市金水区花园路 122
号建业凯旋广场 1 号楼 B 座 8 层
824 号

邮政编码：

邮政编码：450000

联系电话：

联系电话：0371-55956158

传真号码:

传真号码:

开户银行: 农业银行郑州科源路支行

账 号: 16035801040011496

签约日期: 2021年 9月 19日

附件一：

驻场运维工程师负责人 1 人，运维工程师 6 人，提供 5*8 小时驻场服务，24 小时电话支持服务

服务年限：一年

维护内容：

在重大运维问题决策上提供科学、准确的处理方案。结合三门峡市中级人民法院信息化实际情况和现有体系制度，协助法院制定标准化、科学化的运维服务制度、流程、表单及相关执行规范，保障运维体系能够持续改善，不断演进成为符合三门峡市法院要求的有效运维体系。

运维管理包括运维需求规划、运维管理体系构建、运维过程管控和运维持续改进几个方面。

1、运维需求规划。主要工作内容：按照法院的工作要求，详细梳理运维服务需求，并制订完整的电子政务运维规划；协助中院明确运维服务范围；协助中院制订服务质量标准等。

2、运维体系构建。以 IT 服务管理的最佳实践为指导，以人员、流程、技术三个维度为视角协助中院构建电子政务运维管理体系，主要工作内容：运维管理组织机构的建立和运维服务人员分级、定岗定责；制订和完善运维服务流程和规范；开发或选择运维管理工具等；制订完善各项运维管理制度，如沟通制度、考勤制度、协作制度等。以中院电子政务运维目标为核心，整合院方、系统建设方、系统维护方、第三方服务提供者等各方的服务资源，构建统一的运维管理体系，建立运维管理委员会组织和组建服务台。

3、运维过程管控。主要工作内容：服务事件跟踪、反馈和回访；运维服务流程监控；服务质量监控；运维管理体系运行监控等。

4、运维持续改进。主要工作内容：运维人员技能、业务方面的培训和提高；服务流程的改进和完善；服务制度的建立和改进；服务质量的完善和修订等。

驻场运维工程师，常驻中院按照工作日上午和实际需要安排服务，24 小时电话支持服务，主要工作内容如下：

一、业务软件运维

1、运维范围

业务软件是信息化工作的基础核心，运维范围包含全省统一办公办案平台系列软件和三门峡法院自建软件，主要包含审判流程管理软件、涉诉信访系统、办公软件、数字审委会、庭审应用等系统。

2、运维内容

对于所有业务软件，面向全市法院，完成如下工作：

数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等；

中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等；

应用软件运维：对中级法院现有应用软件进行运行状态监控及预警、定期巡检维护、故障处理、软件 BUG 处理、使用支持、系统培训、演示汇报等；

使用培训：保障法院干警，能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务；

技术支持：提供技术支持热线服务，及时处理软件应用系统使用中的问题；

二、机房基础环境及机房硬件设备运维

运维目标：为三门峡中院信息网络系统提供稳定可靠的基础运行环境，及时响应和排除故障，确保机房温湿度、供电等正常。

运维范围：中院机房基础环境的运维，

包括：机房空间、供电、温度、湿度、消防、安防、卫生、出入等各个方面系统，以及机房内网络设备、主机设备、存储设备、安全设备的巡检、日常维护和故障解决。

三、视频会议系统、数字法庭等音视频系统运维

运维目标：保障中院视频会议系统、数字法庭等音视频系统稳定运行，及时响应和排除系统故障，确保系统可用性。

运维范围：中院视频会议系统、数字法庭等音视频系统的操作及日常维修维护，质保范围以厂家承诺为准。

运维内容主要如下：

- (1) 系统定期巡检维护，包括设备状态检查、功能检查、设备除尘等；
- (2) 按要求（如节假日）对设备进行关机或开机；
- (3) 系统故障响应、诊断与报修、配合厂家处理故障等；
- (4) 传输线路故障响应、报修，配合运营商及时解决；

基层法院服务内容由驻场运维工程师，常驻中院按照工作日上班和实际需要安排服务。定期巡检、紧急情况下的现场服务（由中院统一调度安排）及 7*24 小时远程支持服务，主要服务内容如下：

一、业务软件运维

1、运维范围

业务软件是信息化工作的基础核心，运维范围包含全省统一办公办案平台系列软件和三门峡法院自建软件，主要包含审判流程管理软件、涉诉信访系统、办公软件、数字审委会、庭审应用等系统。

2、运维内容

对于所有业务软件，面向基层法院，完成如下工作：

数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等；

中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等；

应用软件运维：对基层法院现有应用软件进行运行状态监控及预警、定期巡检维护、故障处理、软件 BUG 处理、使用支持、系统培训、演示汇报等；

使用培训：保障法院干警，能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务；

技术支持：提供技术支持热线服务，及时处理软件应用系统使用中的问题；

网上办公办案系统的应用成效分析服务

服务内容：网上办公办案系统的应用成效分析服务

服务方式：每月为法院提供一份网上办公办案系统的应用成效分析电子报表及电子报告。