合同登记编号：

技术运维（服务）合同

项目名称：12351 陕西省总工会服务职工热线系统运行与维护服务项目

委托方（甲方）：陕西职工帮扶服务中心

受托方（乙方）：北京清研灵智科技有限公司

填写说明

一、 本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术开发（委托）合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、 本合同书适用于一方当事人委托另一方当事人进行新技术、新产品、新工艺、新材料或者新品种及其系统的研究开发所订立的技术开发合同。

三、 签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、 本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并可作为本合同的组成部分。

五、 当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

技术运维（服务）合同

委托方（甲方）：陕西职工帮扶服务中心

地址：陕西省西安市莲湖区莲湖路239号

法定代表人：汪波

项目联系人：赵晓亮

联系方式：029-87334016

通讯地址：陕西省西安市莲湖区莲湖路239号

受托方（乙方）：北京清研灵智科技有限公司

住所地：北京市东城区后永康胡同17号10号楼1层1701室

法定代表人：赵庆伦

项目联系人：刘芳

联系方式：18710998013

通讯地址：北京市东城区后永康胡同17号10号楼1层1701室

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，就甲方委托乙方针对12351陕西省总工会服务职工热线系统运行与维护服务项目，并支付报酬；乙方接受委托；并承诺按照本项目招投标文件设定的条件和目标（含本合同附件），承揽此项服务工作等事宜。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，签署本合同，并由双方共同恪守。

第一条 本合同系统运维项目的要求如下：

1. 技术目标：构建完善的运维技术支持与服务保障体系，保障12351服务职工热线实现7×24小时连续、稳定、安全运行，及时响应并解决

系统各类问题，持续优化系统性能，确保职工咨询、求助等业务高效办理，提升服务质量与职工满意度。

2. 服务期限：

2025 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日（以具体履行时间为准）

3. 技术内容：

（1）热线基础设施：提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路 6 个，配置支持智能交互功能的智能机器人线路 3 个，开通满足通话需求的语音线路并发 8 个。

（2）系统运维：包含日常监控、故障处理、系统优化服务、安全维护服务。

4. 技术方法和路线：

以“监控预警-故障处置-优化保障-安全防护”为核心，通过 7×24 小时实时监控（覆盖硬件资源、数据库、业务系统）及时捕捉异常；采用分级响应与精准定位法处理故障，结合台账复盘预防复发；从服务器、数据库、代码层开展针对性优化，通过补丁更新、漏洞扫描、数据备份与安全审计，构建全维度安全防护体系。

第二条 乙方应在本合同生效后 10 日内向甲方提交书面的运维服务计划。计划应包括以下主要内容：

计划核心涵盖运维需求调研与分析，明确调研范围、内容以掌握系统故障类型、响应需求及业务依赖，确定运维优先级；包含运维执行关键环节，覆盖日常巡检、7×24 小时故障响应、数据备份与恢复测试，同步推进高峰值守及坐席培训，明确运维验收指标、所需资料与流程，确保运维质量达标，为热线系统持续稳定服务提供支撑。

第三条 乙方应按下列进度完成本合同约定的工作

1. 2025 年 11 月 15 日前完成项目需求调研，形成书面调研报告；

2. 2026 年 10 月 31 日前完成全年项目执行及验收工作，并提交执行与验收的书面资料。

第四条 合同价款

1. 本合同总价款（含税）为：￥186800.00 元（大写：人民币壹拾捌万陆仟捌佰元整）。该价款为固定总价，包含乙方完成委托事项的全部费用，非经甲方书面同意，不予增调。

序号	服务项目	内容	金额（元）
1	热线基础设施配置	提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路 6 个，配置支持智能交互功能的智能机器人线路 3 个，开通满足通话需求的语音线路并发 8 个。	90000.00
2	系统运维服务	包含日常监控、故障处理、系统优化服务、安全维护服务。	96800.00
总价			186800.00

2. 支付方式

系统运维经费由甲方分批支付乙方。

（1）项目合同签订后，甲方凭乙方开具的正式有效发票在 20 个工作日内向乙方支付合同总金额的 40%，即￥74720.00 元（大写：人民币柒万肆仟柒佰贰拾元整）；

（2）本项目服务期满，乙方服务经甲方验收合格予以书面确认后，甲方凭乙方开具的正式有效发票在 20 个工作日内向乙方支付合同金额的 60%，即￥112080.00 元（大写：人民币壹拾壹万贰仟零捌拾元整）；

（3）因乙方延迟提供发票或提供发票不符合甲方要求致使甲方逾期

付款的，由此产生的责任由乙方自行承担，且乙方无权要求甲方承担逾期付款的违约责任；

（4）乙方开户银行名称、地址和账号如下，乙方自行承担因提供信息有误所产生的一切损失。

名称：北京清研灵智科技有限公司

纳税人识别号：91110108554815471L

地址、电话：北京市东城区后永康胡同 17 号 10 号楼 1 层 010-82525685

开户行及账号：中国工商银行股份有限公司北京成府路支行 0200095709200180064

第五条 双方的权利与义务

1. 甲方

（1）甲方有权指派专门人员或者单位对乙方的工作进行全程监督管理；

（2）甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付未达到要求部分的款项；

（3）甲方有权要求乙方提供与相关服务内容有关的相关信息；

（4）甲方有权得到符合合同要求的所有服务；

（5）乙方完成所有协议约定内容后，甲方根据项目实施情况出具的客观公正的书面用户验收意见。

2. 乙方

（1）乙方负责按照本合同约定完成系统运维工作，其成果应确保满足甲方的实际操作需求，确保运维质量达标，为热线系统持续稳定服务提供支撑。

（2）乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单

位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

（3）合作过程中乙方应指派专门的业务负责人负责合作事项的全程沟通及协调工作；

（4）乙方应遵守甲方有关合作事项的各项管理规定，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作；

（5）甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应及时响应并有效改进；

（6）双方确定，乙方应在向甲方交付研究开发成果后，根据甲方的请求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训，或提供与使用该研究开发成果相关的技术服务。

1.技术服务和指导内容：甲方技术人员和主要操作人员掌握该技术成果，包括技术指导、操作指导、技术培训。

2.地点和方式：现场或远程方式。

3.费用及支付方式：免费指导。

（7）不得转包、分包；

（8）乙方工作人员为甲方提供服务过程中，个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关。乙方与工作人员建立合法的劳动关系，并承担用工主体责任。

（9）乙方应对其工作人员在现场工作期间的一切行为负责，因乙方及其工作人员造成的人身安全及财产事故及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方负责处理及承担责任。

（10）项目验收完成并结项后，乙方有义务配合甲方完成平台的运维交接工作。交接内容包括但不限于源代码、服务器配置和相关文档等所有

必要的技术资料与操作指引，确保甲方能够顺利地接管平台的日常运维工作。

第六条 甲方应向乙方提供的技术资料及协作事项如下：

1. 技术资料清单：无

2. 提供时间和方式：无

3. 其他协作事项：协调梳理业务流程及相关需求，申请政务网操作系统、数据库等相关资源。

本合同履行完毕后，上述技术资料按以下方式处理：各自存档保存。

第七条 项目成果

乙方应当按以下方式向甲方交付研究开发成果：

1. 研究开发成果交付的形式及数量：软件平台运维相关文档（以甲方要求及合同约定为准）电子版及纸质版一式贰份。

2. 交付的时间及地点：运维结束之日起20天内完成交付，地点为陕西职工帮扶服务中心。

第八条 验收方式

双方确定，按以下标准及方法对乙方完成的研究开发成果进行验收：

甲方按照运维文档进行功能验收，验收资料包括但不限于运维服务计划、运维总结报告等，纸质资料和电子版资料至少一套。

乙方需向甲方提交验收申请，并对运维项目的实施情况进行总结和评估，甲方根据系统运行情况和乙方提供的项目运维资料，对该运维项目的服务质量进行综合评价和验收，若验收合格，甲方应在10个工作日内开具验收证明；甲方逾期未开具验收证明又未提出书面整改意见的，视为已验收合格。若验收不合格，甲方有权要求乙方进行相关整改工作，直至甲方满意。整改期间合同相应顺延所产生的一切费用由乙方自行承担、服务期限不予顺延。

3. 乙方擅自将本协议约定事项转托第三人完成，甲方有权立即书面通知乙方解除本协议。同时，乙方应返还甲方已经支付的全部费用并承担本协议总价款 20%的违约金。

第九条 售后及质保

服务期内，乙方保障运维服务符合本合同技术要求，承担故障修复、系统优化等责任，确保系统稳定运行。合同期满后，如需续约，双方协商新服务期方案；若终止合作，乙方配合甲方完成系统交接，保障过渡期间系统稳定。

第十条 本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在 7 日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意。

1. 发生了使合同基础变化的客观情况。
2. 技术规范和国家政策变动等使原合同的继续履行显失公平或合同无法履行。
3. 法律法规规定的合同可以变更的情形出现。
4. 合作过程中经双方协定一致达成的变更。

第十一条 保密约定

（一）双方承诺遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规规定。

（二）双方涉密信息包括：可能获取或知悉的来源于对方的包括但不限于设计、实施方案、技术手段、服务信息、各方内部信息及其各种形式的载体，例如会议记录、图纸、笔记、手册、图片、批文、草稿及其他文件资料等；不对公众公开的文件、资料、信息、数据等内容；履行合作项目而制作含有对方涉密信息的调究分析材料或工作成果等。

（三）双方涉密信息仅限于为实现本项目目的且确有必要、最小范围

的参与本项目的工作人员知悉。任一方参与项目工作人员违反保密承诺的，由该方承担全部责任。

（四）除因工作需要，并事先取得对方书面同意外，任一方不得以任何形式向第三方透露任何涉密信息;不得将涉密信息用于除项目以外的其他用途。

（五）除取得国家有关部门相关审核批准外，任何情况下任一方不得向中国境外（含港澳台）主体及受境外（含港澳台）主体实际控制的境内主体提供涉及国家安全和利益的信息。

（六）如发生涉密信息泄露或者可能泄露的情形，任一方应第一时间通知另一方并采取补救措施，并承担相应的法律责任；如出现法律法规及规定不明确的、及本保密义务中未做约定的情形，任一方应本着谨慎、诚实、勤勉的态度，采取任何必要、合理的措施，履行保密义务。

（七）涉密信息资料数据提供时，双方签订书面交接清单。合作结束后，任一方于项目完成后 10 个自然日内将所保管、保存、保有的另一方涉密信息资料数据全部交还或按照对方要求方式销毁。无法交还或销毁的涉密信息资料数据，任一方承诺在该涉密信息解密前，不以任何形式对外透露。

（八）任一方如发生违反本保密义务规定的任何情形，将就发生的泄露事件每次承担 1 万元违约金，并赔偿由此给对方造成的实际经济损失，包括直接损失以及为维护己方合法权益而支出的各项合理费用等。

（九）本保密条款长期有效且不因本合同履行完毕或终止而失效，任一方将长期持续履行本协议的保密义务，直至涉密信息被合法公开之日止。

第十二条 知识产权

1. 乙方应当保证其交付给甲方的研究开发成果不侵犯任何第三方的

合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，不论本合同是否期内或期满乙方应当承担甲方由此产生的全部经济损失和其他责任，包括但不限于直接损失、诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、差旅费等。

2. 双方确定，本合同签订后，乙方为完成本合同约定委托事项所形成的阶段性成果及最终设计成果等工作成果所涉及的知识产权及相关权利均归属于甲方，非经甲方书面同意，乙方不得擅自使用或向第三方提供，否则，乙方应赔偿甲方损失。因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利归属，按下列第 1 种方式处理：

（1）甲方享有申请专利的权利。专利权取得后的使用和有关利益分配方式如下：甲方独有

（2）甲方没有申请专利权时，按甲方自有的技术秘密处理。

3. 双方对本合同有关的知识产权权利归属特别约定如下：/。

4. 乙方完成本合同项目的研究开发人员享有在有关技术成果文件上的署名权和取得有关荣誉证书、奖励的权利。

5. 双方确定，甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有。

6. 具体相关利益的分配办法如下：甲方享有。

第十三条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 赵晓亮 为甲方项目联系人，乙方指定 刘芳 为乙方项目联系人。

项目联系人履行以下职责：

1. 按照约定的联系时间、联系方式和联系地点完成交办的相关工作。

2. 防止因人事变动而使合同难以履行或无法履行。

3. 保证按约定和法律法规，以适当的时间、方式、标准履行本合同。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并

影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十四条 不可抗力

双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，一方可以通知另一方解除本合同：

1. 因发生不可抗力或技术风险；

2. 技术风险出现，技术风险指当事人努力履行，现有科技水平无法达到，有足够技术难度，经行内专业评判认定为无法企及。

第十五条 违约责任

1. 乙方违反本合同约定或者未能按照合同约定履行相应义务，甲方有权要求乙方在 5 天内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的 0.3%收取乙方违约金。当以上情况持续 30 天或以上时，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用，未付费用不再支付，乙方按照合同总金额的 20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应当补足。

2. 甲方无正当理由未按照合同的约定如期支付应付款项的，造成乙方损失的，甲方应赔偿乙方实际经济损失。

第十六条 争议解决

双方因履行本合同而发生的争议，应协商、调解解决。协商、调解不成的，依法向甲方所在地的人民法院起诉。

第十七条 其他

1. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，未尽事宜，双方可协商订立补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后生效。

3. 本合同附件是本合同的组成部分，与本合同具有相同的法律效力。

（以下无正文）

甲方：陕西职工帮扶服务中心（盖章）

法定代表人/委托代理人：（签名）

日期：

乙方：北京清研灵智科技有限公司（盖章）

法定代表人/委托代理人：（签名）

日期：

附件 1：项目技术要求

一、项目概况

名称：12351 陕西省总工会服务职工热线系统运行与维护服务项目；

服务周期：2025 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日；

项目目标：构建完善的运维技术支持与服务保障体系，保障 12351 服务职工热线实现 7×24 小时连续、稳定、安全运行，及时响应并解决系统各类问题，持续优化系统性能，确保职工咨询、求助等业务高效办理，提升服务质量与职工满意度。

二、热线基础设施配置技术要求

话务坐席线路：提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路 6 个，确保线路通信质量稳定，无杂音、断线等故障，保障坐席人员与职工的顺畅沟通，满足业务办理过程中的通话需求。

智能机器人线路：配置支持智能交互功能的智能机器人线路 3 个，实现与热线系统智能模块的无缝对接，保障智能机器人可正常开展问答、业务引导等自动化服务，辅助减轻人工坐席工作压力。

SIP 线路节点管理：具备对 SIP 线路节点的全流程管理能力和云通信能力，保障 SIP 线路通信稳定。开通满足通话需求的语音线路并发 8 个，确保同时接入的多路职工热线通话可正常进行。

三、系统运维服务技术要求

（一）日常监控服务

硬件资源监控：对 12351 陕西省总工会服务职工热线管理平台相关服务器的核心性能指标进行 7×24 小时实时监控，及时发

现硬件资源运行异常，通过告警机制快速通知运维人员，保障硬件设备稳定运行。

数据库监控：实时监测数据库运行状态，及时预警数据库潜在问题，定期分析数据库性能数据，为数据库稳定运行提供支撑。

业务系统监控：对平台的核心业务模块的运行情况进行监控，确保各业务模块功能正常，业务流程顺畅，无异常情况。

（二）故障处理服务

故障响应机制：建立 7×24 小时故障响应体系，设置专属沟通渠道，确保运维人员可及时接收故障报修信息，根据故障严重程度分级处理，优先解决影响平台正常运行的关键故障。

故障定位与排查：快速排查故障根源，明确故障影响范围，制定科学合理的故障处理方案。

故障记录与预防：建立完善的故障台账，详细记录故障发生时间、现象、处理过程、修复结果等信息，定期对故障数据进行复盘分析，总结故障规律与共性问题，制定预防措施，降低同类故障复发概率。

（三）系统优化服务

服务器配置优化：根据系统运行负载变化，定期调整服务器参数配置，优化资源分配策略，提升服务器资源利用效率，避免资源浪费或过载影响系统运行。

数据库优化：对数据库查询逻辑、表结构、索引配置等进行优化，清理冗余数据与无效配置，提升数据库读写效率与数据处理能力，保障数据库稳定高效运行。

代码与业务优化：定期审查系统核心业务代码，修复冗余逻辑与漏洞，优化代码执行效率。

日志与冗余数据清理：建立规范的日志管理机制，定期清理过期日志与冗余数据，释放存储资源，确保系统存储空间充足，避免因存储问题影响系统正常运行。

（四）安全维护服务

补丁与病毒库更新：及时跟进基础软件的安全补丁发布，在测试验证后完成补丁安装；定期更新杀毒软件病毒库，开展全系统病毒扫描，防范病毒与恶意程序入侵。

漏洞修复：定期开展系统安全漏洞扫描，针对发现的安全漏洞，按照风险等级及时制定修复方案并完成修复，消除安全隐患。

数据备份与恢复：制定完善的数据备份策略，定期开展数据恢复测试，确保备份数据完整有效，可在数据异常时快速恢复。

安全审计：建立安全操作审计机制，记录运维人员的系统操作行为，定期生成安全审计报告，分析安全风险点，提出改进建议，保障系统符合信息安全相关规范要求。