“一张网”运维保障服务合同书

甲方： 陕西省宝鸡市中级人民法院

乙方： 北京华宇信息技术有限公司

签约地点： 陕西省宝鸡市中级人民法院

第一章 合同说明条款

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》和国家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“－张网”运维保障项目运维服务事宜签订本合同。

1.1 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。

第二章 服务内容

2.1 服务内容

乙方负责“－张网”运维保障的运行维护服务，保证“－张网”运维保障的信息系统安全、稳定的运转；

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2026 年11 月4 日到2027 年11 月3 日。

2.4 甲方责任

2.4.1 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。

2.4.2 按照本合同规定的方式和时间及时支付合同款，每笔合同款的支付时间最晚不得晚于乙方开具的每笔发票之日起一个月。

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**伍拾玖万伍仟元整(￥595,000.00)**，价格明细详见下表。

序号	服务名称	服务内容	服务指标要求			价格（万元）	备注
			指标项	指标值	周期		
1	“一张网”运维保障	我公司承诺满足 技术参数及要求 一、服务背景 宝鸡中院“一张网”项目完成部署实施后，后续将面对为全市各级法院用户提供长期稳定的业务服务。在系统提供业务服务的过程中，运维保障工作将是支撑全市整个“一张网”系统业务成效的重要手段。为切实保障一张网上线后宝鸡全市法院业务系统的安全、稳定、高效行，采购宝鸡中院“一张网”信息化外包服务，确保向全市法院提供科学、规范、高质量的信息化运维管理服务。 二、服务目标 以“一张网”系统为核心，建设宝鸡中院三级运维保障中心，通过运维公司派驻4名工程师常驻中院，构建“最高-高院-市院”三级协同运维体系，向全市法院提供“一张网”信息化应用系统日常维护、定期巡检、培训指导、电话和远程支持及必要的上门服务等，实现宝鸡全市法院业务流程的全面梳理与规范化。运维服务需确保办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级业务应用的高效协同；以提升服务质效为导向，建立标准化运维服务流程，实现故障快速响应（问题处置时效2小时）、应用咨询即时解答（响应率98%），推动年度系统运行稳定性达99.9%以上，减少业务中断对法官工作的影响；同步完善业务与信息资源管理机制，通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段，优化资源配置并形成可复用的运维经验，最终实现司法审判业务与	按照招标要求，完成服务保障	4人驻场服务	12个月	59.5	含税

信息化支撑的深度融合，为宝鸡法院数字化转型提供可持续保障。

三、服务范围要求

本项目的运维服务范围主要分为面向“运维对象”和面向“服务对象”两个方面：

1、运维对象：“一张网”应用系统运维对象为“一张网”的办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级业务应用，对其开展日常巡检、运行监控、应用咨询、问题处置、系统配置、优化改善和培训回访等运维保障工作，及时发现问题、处理问题确保“一张网”处于稳定、高效和安全的运行状态。同时需要定期进行“一张网”运行质效管理，通过“一张网”运行数据采集分析，发现影响运行的隐患、瓶颈问题，及时掌握应用使用运行情况，推动“一张网”优化改进及深度应用。

2、服务对象：一是为解决全市两级法院法官干警无法处理的应用咨询问题、疑难问题、应用缺陷、应用需求等，通过热线电话、CoCall及工单等渠道，快速定位、分析和解决全市法院各类问题。二是为中院本级干警提供“一张网”权限配置、问题处理、需求上报服务等运维支持，确保中院本级业务工作不受影响。

四、服务内容要求

具体服务内容与要求见下表。

序号	运维类别	服务内容	需要人数	服务方式
1	运维管理	组建团队，确定职责，制定服务计划，要求运维服务规范，运维流程科学，团队人员须签订保密协议，严格遵守网络和数据安全的有关规定。 记录服务事件，定期提交运维报告。 运维工作考核监督，定期对运维工作进行考核监督，包括服务质量保障监督、用户满意度评价，跟踪用户的服务请求处理情况，检查各交付物的完备和及时性。	1人	/

				建立激励机制，对连续评价落后或低于某一评价基准分数线，服务对象(法院)提出明确建议的，应当及时调整具体团队人员。							
			“一张网”应用系统运维支持服务	1、“一张网”应用运维服务需求 针对统建一张网应用系统，运维服务需求需全面覆盖应用支持、培训等多个维度，涵盖统建应用支持服务深化、应用成效服务提升、账户安全服务等服务。本项目“一张网”应用运维服务对象包含办案办公工作桌面、诉讼服务、立案、审判、执行、信访、通用业务、移动办案、审判管理、行政办公、人事管理、业务中心、数据中台等一级功能点。具体服务内容如下： (1) 业务应用例行巡检：每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。 (2) 知识梳理下发：梳理全市性应用系统运维问题，形成运维知识并下发。 (3) 中院本级使用咨询：受理解答中院本级干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。 (4) 全市上报中院的工单处理：受理解答全市法院上报转办到中院的工单。 (5) 业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对中院本级以及各基层院无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。 (6) 应用故障上报：对本院无法解决的故障和需求上报高院二线专家，如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。	3人	提供不少于法院正式干警上班时长的现场运维服务，提供 7*24 小时电话支持服务。					

				(7) 账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、状态调整、组织机构调整。 (8) 业务流程配置：根据中院本级用户提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求，进行后台配置。 (9) 缺陷跟踪与反馈：对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。 (10) 升级测试验证：配合应用系统升级进行相关的功能测试验证，确认新功能或缺陷修复情况。 (11) 用户培训与回访：结合中院培训需求，组织开展培训工作，对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作，将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化，使软件和实际应用更好的结合。								

五、运维服务模式要求

对中院由独立运维模式变为上下级协同运维模式的转变，本项目应严格遵循最高人民法院及陕西省高级人民法院下发的“一张网”运维服务要求，实现各级法院分层分工、递进流转和高效协作。本项目需依托全国统一的协同工作机制、规范、流程的管理体系架构下，构建适用于本市全新的一体化、协同化运维管理体系，具体应包含完善中院运维管理制度，升级运维服务流程（上下协同），强化运维质效管理。

六、服务指标要求

序号	服务名称	指标要求
1	信息系统	建立长效的质效分析机制，定期出具信息

				运行质效分析	系统运行质效分析报告。每季度一次。					
			2	应用系统需求实现率和问题修改率	对于用户反映的应用系统需求和问题，整理分析后按甲方下达的要求尽快安排驻地沟通协调，解决问题的比率=100%。					
			3	信息服务内容	信息发布及时、内容准确无差错。					
			4	重大责任安全事故次数	因运维失误导致数据丢失、信息失窃或泄密、黑客入侵、全网病毒爆发等信息安全事故的次数=0 次。					
			5	保密管理要求	1、运维服务商所有运维人员以及公司相关人员必须遵守中级人民法院对信息安全保密的各项管理规定和要求，并按照要求与运维主管部门签署《信息安全保密协议书》，采取切实可行的措施保障信息系统及数据安全； 2、运维人员严格遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；认真遵守本人所在单位与运维主管部门签订的《信息安全保密协议书》； 3、认真遵守运维主管部门对运维服务商所制定的相关规定，认真遵守中级人民法院其它各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和运维安全意识； 4、对在为本项目运维服务过程中接触到的涉及中级人民法院的秘密信息的资料、文件、数据等承担保密义务；在为信息系统运维服务过程中不刺探或者以其他不正当手段获取人民法院的秘密信息； 5、任何情况下，不得将中级人民法院的秘密信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露； 6、在没有获得运维主管部门事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为运维服务内容以外的目的使用秘密信息；					

				7、因运维服务需要所持有或保管的一切记录着上述秘密信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在运维主管部门要求下的任何时候予以交还，任何个人均不得留有这些文件的任何复制文件； 8、如发现上述秘密信息被泄露或者因自己过失泄露，应当及时告知运维主管部门，采取有效措施防止秘密信息进一步扩散，接受中级人民法院主管部门的处罚； 9、保证运维任务完成后仍对其在运维服务期间接触、知悉的属于人民法院的秘密信息承担同样的保密义务； 10、运维人员离岗时，应对仍具有保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。					
			6	服务质量	1、运维服务商应综合考虑法院运维服务场景，为所有运维对象设定不同的服务级别和服务等级协议（SLA）； 2、每年对运维服务商进行一次运维服务满意度调查，对服务处理及时性、服务处理时间、SLA 达标率进行综合评估，整体运维服务满意度不能低于 90%； 3、全年内本地部署应用系统中断不能超过 5 次，单次中断时间不能超过 30 分钟；					
			7	运维安全	运维工作开展应遵循《中级人民法院运维安全管理制度》，严格遵守运维账号管理要求，运维安全管理技术要求、运维安全审计要求。					
			七、运维运方式及岗位要求 运维方式：对中院提供现场技术支持，为基层院提供技术支持服务、培训以及巡检服务。 运维人员配置：依据最高《方案》中“运维人员配置”，为切实解决全市一张网系统上线带来的系统维护规模和服务请求量上升的挑战，为宝鸡中院配置 4 人，承担全市两级法院向上协调、难度较大的运维工作，细分岗位分工如下：								

运维分类	服务岗位	服务人数	备注
质效管理组	运维管理岗/质效分析岗	1	/
一张网应用组	诉服业务维护岗	3	AB 岗
	执行业务维护岗		AB 岗
	费款维护岗		AB 岗
	卷宗/裁判文书维护岗		AB 岗
	阅核/文书上网维护岗		AB 岗
	个人工作台平台/流程中心维护岗		AB 岗
	人事系统/用户中心维护岗		AB 岗
	集约化/送达维护岗维护岗		AB 岗
	法庭维护岗（排期/会中）		AB 岗
	信访维护岗		AB 岗
	办文/办会/办事维护岗		AB 岗
	其他业务（电子签章/业绩考评/运维工单系统）维护岗		AB 岗
	政法协同维护岗		AB 岗
	审判业务维护岗		AB 岗
	档案维护岗		AB 岗
	材料转收/程序性文书维护岗		AB 岗
	司法技术		AB 岗
合计运维人数		4	/

八、服务保障及人员经验能力要求

（一）服务保障能力要求

1.同类项目运维经验：具备为法院提供信息化系统运维服务的实际经验，特别是在大型、复杂、多级协同运维体系下的项目实施经验，能够充分理解法院“一张网”系统的业务逻辑与运维特点。

2.协同运维能力：供应商应具备与最高人民法院、省高级人民法院等上级运维中心协同配合的能力，能够在本市三级协同运维体系中承担承上启下的关键角色，确保问题上报、需求对接、知识传递等流程高效顺畅。

3.培训与知识传递能力：供应商应具备为法院干警提供覆盖立案、审判、执行、诉讼服务等全业务流程的系统培训能力，能够结合法院实际业务场景，设计并实施针对性培训方案，提升系统应用成效。

4.应急响应与重大保障能力：供应商应具备在重大活动、重保期间或突发应急事件中，快速组织资源、响应保障需求的能力，能够制定并落实切实可行的应急保障方案。

（二）人员要求

1.项目负责人经验：驻场项目负责人应具有3年以上法院信息化系

		统运维项目管理经验，熟悉审判、执行、诉讼服务等核心业务流程，具备良好的沟通协调能力和团队管理能力。 2.应用运维人员能力：驻场应用运维人员熟悉“一张网”系统的核心功能模块（至少涵盖立案、审判、执行、诉讼服务、办公办案等），能够独立完成应用巡检、问题排查、工单处理、账户权限配置、业务流程配置等日常运维工作，具备快速学习新业务模块的能力。 3.培训与服务能力：驻场人员具备良好的表达与沟通能力，能够面向不同层级的法院干警开展系统使用培训、操作指导及回访工作，帮助用户提升系统使用效率与满意度。 4.保密与安全素养：所有驻场人员具备良好的保密意识与信息安全素养，能够严格遵守法院相关保密规定，签署保密承诺书，接受法院组织的保密审查与安全培训。 5.稳定性与连续性保障：确保驻场人员相对稳定，在服务期内不得擅自更换。如确需调整，应提前一个月安排具备同等或更高能力水平的人员进行交接，并经法院书面同意后方可实施，确保运维服务的连续性与稳定性。					

甲方若增加运维服务内容之外的功能需求或其他增值服务要求，将视具体内容，由双方另行协商。

第四章 支付条款

4.1 支付方式

服务费支付方式：合同签订后30个工作日内付款达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的100.0%，甲方向乙方支付合同全款人民币**伍拾玖万伍仟元整（￥595,000.00）**。

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，每日按逾期未付金额的2‰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：李龙 18109179858

乙方的联络员为：李超超 13108281245

第七章 安全保密条款

7.1 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。

7.2 乙方必须遵守甲方的各项规章制定，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。

7.3 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。

7.4 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。

第八章 不可抗力

8.1 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予承担违约责任。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。

8.2 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。

8.3 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。

第九章 争议解决

9.1 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，任何一方均可向乙方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.2 除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第十章 其他条款

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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。

第十一章 合同的终止

11.1 到期

在本合同运行维护服务期内，甲方若提前终止服务应至少提前 60 天以明确的书面形式通知乙方。

11.2 合同续约

本合同服务期限为壹年。合同期满，在财政预算资金保障到位、甲方服务需求未发生重大变化、乙方履约考核结果合格的前提下，甲乙双方可协商续签合同，累计续签期限最长不超过贰年；续签合同与否不构成甲方的当然义务，以当年财政资金落实情况及甲方履约评价结果为准。

第十二章 合同的生效

12.1 本合同的有效期限为 2026 年 11 月 4 日到 2027 年 11 月 3 日，合同自甲乙双方盖章之日起生效。

12.2 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。具有同等法律效力。

12.3 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。

(本页无正文，为合同签署页)

甲方：陕西省宝鸡市中级人民法院　　乙方：北京华宇信息技术有限公司

甲方代表（签字）：

乙方代表（签字）：

通讯地址：

通讯地址：北京市海淀区中关村东路1号院
清华科技园科技大厦C座25层

邮政编码：

邮政编码：100084

联系电话：

联系电话：010-82622288

传真号码：

传真号码：010-82150618

开户银行：招商银行北京清华园科技金融支行

账　　号：110906639110801

签约日期：2020年11月10日