陕西省总工会2026年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务合同

委托方（甲方）：陕西省总工会网络中心

受托方（乙方）：北京清研灵智科技有限公司

签订日期：2026年10月16日

有效期限：2026年11月1日至2027年10月31日

委托方(甲方):陕西省总工会网络中心

受托方(乙方):北京清研灵智科技有限公司

陕西省总工会网络中心与**北京清研灵智科技有限公司**依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规，本着平等、自愿、公平和诚实守信的原则，经过友好协商，同意按下列条款和条件，签署本合同。

一、服务内容和要求

（一）运维服务内容

乙方为甲方提供陕西省总工会2026年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务。服务内容如下：

序号	服务项目	服务内容	数量
1	陕西省总工会2026年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务	见下方服务内容说明	1套

服务内容说明：（对上面表格中的分条内容详细描述）

乙方提供的运维服务将覆盖以下全维度内容：

序号	服务名称	服务目标	服务内容
1	热线基础设施配置技术要求	保障话务坐席线路、智能机器人线路正常运行。	包括但不仅限于以下内容： (1)提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路7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； (2)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需求。

2	系统巡检	检查系统功能模块和云主机运行情况，确保正常访问。	(1)日常巡检：对系统定期开展巡检，检查系统运行状况，确保系统正常运行； (2)特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按甲方要求执行特别巡视和维护。 (3)巡检内容包括但不限于： a.应用系统健康度检查：系统功能健康度检查；后台异常进程检查；系统日志分析；关键进程及资源消耗分析；系统缺陷的发现及上报； b.协助应用系统安全检查：配合安全服务厂商对系统、应用进行漏洞检查。
3	日常监控	对硬件资源、数据库、业务系统进行监控，确保正常运行。	（1）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。 （2）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。 （3）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。
4	完善功能	根据实际使用需求，优化系统功能，提升用户体验。	根据 12351 陕西省总工会服务职工热线工作需要，基于现有模块增设或完善操作功能。
5	缺陷管理	系统消缺，确保系统功能、性能正常。	(1)处理发现的系统漏洞； (2)对系统缺陷(含安全隐患)进行处理； (3)技术性文档的完善和更新工作。
6	故障处置	对采购方报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理，确保恢复系统应用。	（1）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。 （2）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。 （3）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。

			(4)编制故障分析及处置报告。
7	应急保障	紧急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。	在重大活动、会议、工作检查、突发事件等特殊时期按照甲方要求提供7×24小时的应急保障支持。
8	数据服务	数据处理及日常工作技术支持。	(1)授权的系统后台数据处理：包括数据查询、数据抽取校验、数据调试、数据备份、数据恢复；数据导入、导出、数据修正、处理；数据垃圾定期清理等； (2)提供数据统计分析的技术支持； (3)提供数据服务记录，以备留档查询、核实。
9	系统优化	业务流程调整、业务功能完善，系统性能调优。	(1)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。 (2)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。 (3)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。 (4)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。 (5)技术性文档的完善和更新。
10	安全维护	修复漏洞，保障系统安全运行。	（1）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。 （2）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。 （3）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。 （4）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。
11	资料维护	提供系统及项目相关文档资料的整理和维护服务。	根据省总工会对项目管理的相关要求维护、整理、提交项目的过程文档，包括项目服务清单，以及所有运维过程交付物、12351陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案等。
12	软件指导服务	提供现场和远程技术服务。	（1）对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导，包括现场指导和远程指导，根据需求不定期开展软件操作指导培训。 （2）技术指导，指导客户在使用这些模块的过程中的技术问题，保障系统正常可用。
13	运维报告及其他技术支持	提供周期性的运维分析报告。	(1)提交月度及年度运维服务报告。报告内容包括但不限于记录报修/问题提出时间、响应时间、完成时间、维护人、原因、解决办法、保障人信息（姓名、电话、单位）及上述各项工作的记录情况。 (2)配合甲方开展系统、数据库等可能出现的迁移工作。
14	配合测评服务	满足等保、商用密码应用安全性评估服务等要求。	根据甲方需求，提供系统的密评改造、适配优化服务。

（二）系统优化与完善

1.乙方应在运维服务范围内，持续对甲方信息系统的性能、稳定性和安全性进行优化完善，包括但不限于：数据库性能调优、系统响应速度优化、代码质量改进、安全配置加固、日志管理优化等。

2.功能完善是指在不改变系统技术架构的前提下，对系统已有功能进行的适应性修改和完善。具体包括：

（1）修复系统运行过程中发现的BUG和缺陷；

（2）根据甲方业务需求的合理变化，对现有功能模块进行参数调整、流程优化和界面改进；

（3）根据国家政策或行业规范的变化，对系统现有功能进行合规性适配调整；

（4）对现有接口的稳定运行提供技术保障和优化。

3. 乙方对系统进行优化或修改后，应确保不影响系统原有功能的正常运行，不降低系统安全防护水平。优化涉及程序更新的，乙方应在更新前进行数据备份，更新后进行充分测试和验证。

（三）服务要求

1. 乙方应在本合同生效后30日内向甲方提交书面的《12351陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案》，方案应包括以下内容：

核心涵盖实施目标，运维技术人员及资质证书，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。

2. 乙方应建立常态化的安全检查机制，每月对甲方信息系统开展至少一次漏洞扫描、安全配置核查、日志审计等工作，并形成巡检报告提交甲方。

3. 对于通过以下渠道发现的安全问题，乙方应在收到通知或自行发现后及时启动整改：

（1）甲方内部安全自查或巡检发现的安全隐患；

（2）等保测评机构、密评机构出具的差距分析报告及问题整改清单；

（3）通过渗透测试、漏洞扫描等安全检测发现的安全漏洞；

（4）网络安全主管部门的通报或整改要求。

4. 安全整改应遵循以下时限要求：

（1）重大安全漏洞（包括但不限于可被远程利用的高危漏洞、0day 漏洞）：当乙方通过技术监测、内部报告、第三方检测等方式发现漏洞后，4 小时内通知甲方，并在 24 小时内完成修复或采取有效临时防护措施；

（2）一般安全漏洞：乙方应在下一次安全巡检前完成修复；

（3）等保测评机构、密评机构、主管部门检查等形成的整改通知：乙方应在收到整改通知后 5 个工作日内制定整改方案并提交甲方确认，按确认方案在约定期限内完成整改。

5. 乙方应针对安全问题编制整改方案，明确问题描述、风险等级、整改措施、责任人和完成时限，并按销号制度逐一整改、逐项确认，直至问题全部关闭。对暂时无法彻底整改的问题，乙方应提出临时解决方案并采取临时防护措施，确保风险可控。

6. 乙方配合甲方完成所涉信息系统的网络安全等级保护定级、备案、测评、整改、复测，以及商用密码应用安全性评估、整改、复评等工作。包括但不限于：

（1）及时、真实、完整地提供系统架构、网络拓扑、资产清单、管理制度、密码应用方案、技术文档、配置说明及其他所需资料；

（2）配合开展现场调查、人员访谈、检查、测试、漏洞验证及整改复核等工作；

（3）针对等保测评、密评中发现的不符合项，在甲方或测评/评估机构要求的期限内制定整改方案并完成整改，提交整改报告及佐证材料；

（4）配合甲方或第三方机构进行复测、复评，直至配合甲方取得符合约定要求的测评/评估结论；

（5）指定专人负责沟通协调，参加相关会议，及时响应甲方及测评/评估机构提出的合理要求。

二、组成本合同的文件

1. 本合同；

2. 响应文件；

3. 附件；

4. 双方依法签订的补充协议；

注：若上述文件约定存在不一致，应以交付标准更高的文件为准。

三、服务期限

本合同服务期限为 1 年。自 2026 年 11 月 1 日起至 2027 年 10 月 31 日止。

四、合同价款

合同总价（含税）：￥318000.00 元（人民币大写：叁拾壹万捌仟圆整）。合同总价为固定价款，不受市场价变化或实际工作量变化的影响，已包含乙方为完成本项目所需的所有费用，非经甲方书面同意，不予调增。

五、付款方式

1. 合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方出具合同总价款 5%金额，即 ￥15900 元（人民币大写：壹万伍仟玖佰圆整）的银行保函（保函有效期截止时间为本项目终验合格日当天）或在合同签订后 10 个工作日内，成交供应商向采购人支付合同总价款 5%金额的履约保证金；

2. 项目合同签订后完成第一个月至第三个月的运维并提供该期运维报告，收到发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款

的40%，即 ¥127200.00 元（人民币大写：壹拾贰万柒仟贰佰圆整）；

3项目服务期结束且经甲方验收合格，收到发票后10个工作日内，甲方向成交乙方支付合同总款的60%，即 ¥190800.00 元（人民币大写：壹拾玖万零捌佰圆整）；

4.乙方承诺在甲方办理支付手续前，为甲方出具等额的符合国家规定的增值税专用发票。因乙方逾期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责任，由乙方自行承担。

5.甲方以银行转账形式向乙方支付合同价款，乙方指定结算账户见合同签章页，乙方自行承担因提供信息有误所造成的一切损失。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务：

1.甲方指定 解培（公民身份号码：142622199609012023 联系方式：18735732656） 为甲方项目联系人，负责督促合同规定的各项服务的实施（甲方可根据实际需要变更项目联系人）；

2.审核、确认由乙方起草的《12351陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案》及其它相关项目文档；

3.指派专人负责检查合同执行质量、进度，并要求乙方改进，对乙方的工作进行全程监督管理，以确保乙方按时、保质保量完成其份内工作；

4.支持乙方协调各方解决合同执行中遇到的困难、问题；

5.按本合同约定向乙方支付合同款项，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；

6.甲方有权得到合同服务内容的所有服务；

7.乙方完成合同约定的所有服务内容后，甲方应根据项目实施情

况，对乙方服务成果进行验收并出具客观公正的书面验收意见。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方指定刘芳（公民身份号码：610121198606285985 联系方式：18710998013）为乙方项目负责人，负责协调合同规定的各项服务的执行，并向甲方及时沟通反馈项目进展等；

2.乙方负责起草编制《12351陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案》，合同签订后1个月内交由甲方审阅，并根据甲方要求修改完善，直至甲方满意；

3.乙方指定的项目总协调人应是乙方公司项目负责人或项目授权人。项目实施过程中一旦出现重大问题，项目总协调人应4小时内到达现场。乙方若更换项目总协调人和主要技术人员，须提前5个工作日将变更人及其工作影响、替换人资历等情况以书面材料报告甲方审核，经甲方同意后方可更换。因乙方人员变更原因所造成的任何项目质量、进度滞后的后果，由乙方承担相应责任；

4.提供服务期内技术负责人联系方式，以便为甲方提供紧急技术咨询服务，随时解答相关的技术问题。乙方技术负责人怠于或无法提供技术支持的，甲方有权委托第三方处理，由此产生的费用和后果由乙方负责；

5.乙方应遵守甲方制定的《陕西省总工会网络中心信息系统运维管理办法》及其它各项规章制度，定期向甲方汇报项目进展及需要协调解决的问题；

6.根据甲方业务发展需求提出系统改进的合理化建议；

7.按照本合同约定向甲方提出验收申请；

8.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；

9. 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；

10. 合同履行期间，乙方工作人员的个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关。乙方应与工作人员建立合法的劳动关系，并承担用工主体责任；

11. 乙方应对其工作人员的一切行为负责，对甲方及甲方人员或其他人员造成的如安全事故责任等及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方自行承担；

12. 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责。

13. 乙方不得将本合同项下服务全部或部分转包、分包给第三方。

七、验收与交付

1. 乙方在甲方的监督下按照确定的《12351 陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案》组织项目实施，该实施方案为本项目验收依据之一。项目完成后，乙方可向甲方提出正式的验收申请，甲方应当于收到乙方验收申请后 15 个工作日内组织相关人员进行项目验收，并在验收后 5 个工作日内出具验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的，乙方应当及时整改并再次提交甲方验收，直至甲方验收合格。

2. 项目整体通过验收后，乙方向甲方进行系统运维交付。交付物包括《12351 陕西省总工会服务职工热线管理平台运维实施方案》以及在运维过程中产生的其它相关资料，交付物形式应当包括纸质及电

子版并可供阅读。

八、信息安全及保密

1. 乙方在项目执行期间获取的资料及产生的所有数据资源，仅供本项目人员维护使用。乙方应确保参加本项目人员相对固定，项目执行前签订保密协议，妥善保管数据资源，不得私自下载、拷贝、外传、遗失、复印。

2. 由于甲方故意或重大过失造成的数据丢失、机密外泄，乙方不承担相应责任；如果乙方原因造成数据资料及关键源代码等泄漏事件，乙方须承担有关法律责任，并赔偿甲方相应经济损失。

3. 乙方在本合同中所承担的保密义务在本合同被更改、解除或终止后仍将持续有效。保密期限为永久直至该信息成为公开信息为止，自本合同生效之日起计算。

九、知识产权

1. 甲方交付乙方用于工作的各类知识产权相关成果，涵盖但不限于政务网络数据、舆情分析模型、信息安全策略、宣传内容模板等，其知识产权归属甲方，乙方不得对该类成果进行任何形式的篡改、转存或私自用于非合同事项。

2. 无论乙方是依托甲方上述知识产权开展工作，还是基于甲方提出的需求及成果进行二次研发、补充创作，由此产生的所有阶段性、过程性成果（包括但不限于草稿、半成品、测试数据、中间方案等）和最终成果，其全部所有权、知识产权及相关衍生权利均归甲方独家所有。

3. 对于归属甲方的知识产权，甲方授予乙方为履行本合同目的所必需的、免费的、非独占的使用许可。除此之外，乙方仅享有所完成

成果的署名权，且署名方式需经甲方书面确认。未经甲方事前书面许可，乙方不得擅自利用本合同项下归属甲方的任何成果，不得许可、委托、转让任何第三方使用该等成果，亦不得通过任何渠道（包括但不限于学术期刊、行业会议、网络平台等）刊发或公开相关成果。若乙方违反本条约定，需承担由此给甲方造成的全部损失及相应法律责任。

4. 乙方应保证所供产品具有或已取得合法知识产权，乙方应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方负责解决并承担全部责任；如因此影响到甲方的正常使用，甲方有权单方解除本合同。

5. 乙方在履行本合同过程中独立开发产生的，并非专门为甲方定制的、具有通用性的技术、方法、工具或模块，其知识产权归乙方所有。乙方应根据项目实际需要，授予甲方相应永久、免费、非独占的使用许可。

十、文档要求

1. 乙方在项目终验后，应将本项目所有相关的技术文件、资料档案，包括技术文档、需求分析文档、验收报告等整个服务期间所需要制订的文档汇集成册交付甲方。

2. 所有的文件均应用中文书写或有完整的中文注释；涉及专业术语或缩写的，应提供术语对照表。

3. 本项目要求所有文档向甲方提供纸质文档至少 1 套，电子文档 1 套。乙方应设置专人在项目实施期间对文档进行检查和管理，项目最终验收后全部移交给甲方。

十一、违约责任

1.乙方未能按期提供服务的，甲方有权要求乙方立即更正、采取补救措施，乙方未更正的，每逾期1日，乙方应向甲方支付合同总价款3‰的违约金。逾期超过30日的，甲方有权单方解除合同，同时乙方应按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，若违约金数额不足以弥补甲方实际遭受的损失，乙方应依据第三方专业评估机构出具的损失评估报告，就不足部分向甲方进行补足赔偿。且乙方应配合甲方做好全部服务资料的交接工作。

2.乙方因以下原因导致所运维的系统出现软硬件故障，网络安全事故，在省级、国家级网络安全攻防演练（演习）中失分，或者出现舆情事件的，应当主动协助甲方解决，并承担因此给甲方造成的全部损失，甲方有权根据损失情况，要求乙方支付合同总价款3%以内的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责补足。

1)经权威第三方机构认定，确因乙方软件自身存在漏洞，且在甲方要求时间内整改无效；

2)弱口令等乙方人为原因；

3)向甲方项目经理反馈突发事件不及时；

4)无正当理由不落实甲方项目经理、技术负责人工作安排或者落实不力；

5)经权威第三方机构认定，确因乙方应尽的提醒义务未尽到；

6)未经甲方项目经理同意，擅自修改系统功能、配置，或者擅自发布通知、通告、公告等。

3.若全年系统可用性低于99.9%(即系统中断时间超过8.76小时)，甲方有权要求乙方支付违约金：

1).中断时间超过8.76小时，但小于等于24小时的，违约金为

合同总价款的1%；

2).中断时间超过24小时的，超出24小时的部分，每满24小时(不足24小时按24小时计算)，额外支付合同总价款1%的违约金。

4.若同时构成本合同第十一部分“违约责任”第2条和第3条，则按照第3条规定执行。

5.若乙方违反保密义务泄露甲方秘密，应当按照合同总价款的10%向甲方支付违约金，甲方有权单方面解除合同且无需向乙方支付任何费用，已经支付的款项乙方应当返还。给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

6.乙方未经甲方允许对合同内容擅自转包的，应当按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，甲方有权单方面解除合同且无需向乙方支付任何费用，已经支付的款项乙方应当返还。给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

7.乙方未按合同或招标文件要求提供服务，或提供的服务质量不能满足甲方技术要求，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方按照合同总价款的20%向甲方支付违约金，且无需向乙方支付任何费用，已经支付的款项乙方应当返还。

8.甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项，造成乙方损失的，甲方应当赔偿乙方的实际损失。

9.因乙方原因未配合或整改，导致等保、密评未通过、延误或产生额外复测/复评费用的，乙方应自费继续整改并承担复测/复评费用及其他违约责任。

10.本合同约定的损失，包括但不限于直接或间接的经济损失、律师费、诉讼费或其他由于违约行为造成的合理损失。

11. 本合同约定的违约情形独立存在，除本合同另有约定外可叠加适用。乙方按照合同约定应当向甲方支付的违约金，乙方同意甲方从应付未付款中直接予以扣除。

十二、不可抗力情况下的免责约定

本合同签订后，双方均应认真遵守履行。一方由于不可抗力（不能预见、不能避免、不能克服的客观情况）的原因不能履行合同时，应以书面形式及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并应在5日内提供有关主管部门的证明。在发生不可抗力的情况下，经双方协商一致后，可延期履行、部分履行或者不履行合同，并可以免除责任。未履行告知义务的，不免除违约责任。

本合同中，不可抗力包括（不限于）以下范围：

（1）自然原因引起的灾害事件，如地震、洪水、飓风、寒流、火山爆发、大雪、水灾、冰灾、暴风雨等；

（2）社会原因引起的事件，如战争、罢工、政府禁令、封锁等。

十三、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

十四、合同订立

1. 订立地点：陕西省西安市。

2. 本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份。各方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

3. 本合同其他未尽事项，由双方友好协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。如补充协议与本合同不一致，以补

充协议为准。

4. 合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

（以下无正文）

甲方（盖章）：陕西省总工会网络中心

法定代表人或其授权的代理人（签字）：

账户名称:陕西省总工会网络中心

银行账号:61050171110000000762

开户行:建行莲湖路支行

地址:陕西省西安市莲湖区莲湖路 389 号

签约日期：2026 年 10 月 16 日

乙方（盖章）：北京清研灵智科技有限公司

法定代表人或其授权的代理人（签字）：赵庆伦

收入账户户名：北京清研灵智科技有限公司

收入账户账号：02000957092001800064

开户行：中国工商银行股份有限公司北京成府路支行

签约日期：2026 年10月 16日

附件 1：

服务分项报价表

序号	分项名称	数量	年限	分项金额（元）	备注
1	热线基础设施配置技术要求	1 项	1 年	¥95,000.00	
2	系统巡检	1 项	1 年	¥20,000.00	
3	日常监控	1 项	1 年	¥18,000.00	
4	完善功能	1 项	1 年	¥115,000.00	
5	缺陷管理	1 项	1 年	¥6,000.00	
6	故障处置	1 项	1 年	¥15,000.00	
7	应急保障	1 项	1 年	¥6,000.00	
8	数据服务	1 项	1 年	¥4,000.00	
9	系统优化	1 项	1 年	¥15,000.00	
10	安全维护	1 项	1 年	¥12,000.00	
11	资料维护	1 项	1 年	¥5,000.00	
12	软件指导服务	1 项	1 年	¥3,000.00	
13	运维报告及其他技术支持	1 项	1 年	¥2,000.00	
14	配合测评服务	1 项	1 年	¥2,000.00	
总价（小写）				¥318,000.00	
总价（大写）				叁拾壹万捌仟圆整	

附件 2

保密协议书

北京清研灵智科技有限公司（乙方）作为“陕西省总工会 2026 年‘12351’职工维权服务热线平台项目运维服务”的服务提供方，就服务过程中涉及的甲方保密信息，达成以下协议。

一、效力界定

（1）本保密协议是独立的法律文件，其生效、履行、解释及违约责任均独立于主合同。本保密协议与主合同具有同等法律效力。

（2）就保密信息保护、保密义务、违约责任等相关事宜，本保密协议的约定构成双方之间的特别约定。当本保密协议与主合同中的任何条款存在不一致或冲突时，应以本保密协议的约定为准。

（3）主合同任何形式的变更、解除或终止，均不影响本保密协议中双方已产生的保密义务的持续效力，除非该变更内容经双方书面确认明确取代或修改了本保密协议的相关约定。

二、保密范围

本协议所称“保密信息”，是指乙方在履行主合同过程中，以任何形式从甲方处知悉、获取或接触的任何未公开的信息与资料，无论其载体形式如何，亦无论是否被标示为“保密”，包括但不限于：

（1）工作信息：甲方的工作规划、采购信息、合作单位资料、未公开的重大决策等；

（2）技术信息：系统架构、源代码、数据库设计、网络拓扑、设备配置参数、未公开的技术方案等；

（3）数据信息：业务数据、用户信息、内部管理数据、统计报表及其他存储于甲方系统中的电子数据；

（4）内部信息：甲方的规章制度、会议纪要、人员信息、未公开的决策文件；

（5）其他信息：符合《中华人民共和国反不正当竞争法》规定的商业秘密构成要件的其他任何信息，以及甲方以书面、口头或其他方式明确指定为保密或应当被合理判断为保密的信息。

（6）除上述明确列举外，任何其他未被公众所知悉、经甲方采取相应保密措施的信息，以及根据信息的性质、披露的语境或行业惯例，一个理性的接收方应当能够判断其为保密信息的所有其他资料与数据也在上述保密范围之内。

三、保密措施

（1）乙方应对接触保密信息的人员实施严格的“最小必要”原则限制。仅当服务团队成员为履行本合同项下具体职责所必需时，经甲方事先书面许可或依据甲方认可的名单，方可获准接触与其职责直接相关的保密信息。所有获准接触人员，在首次接触前，必须与乙方共同向甲方出具其签字确认的、内容不低于本合同保密要求的个人保密承诺书。

（2）对于甲方提供的所有涉密资料（无论载体形式为电子文档、纸质文件或其他介质），乙方应实行专人专责保管制度，建立严格的资料收发、存取、使用登记台账。乙方承诺，除非为履行本合同目的且经甲方明确书面指示，不得对任何涉密资料进行复制、摘编、扫描或以任何形式进行传播、共享。所有涉密资料仅限用于本合同约定的目的，禁止用于任何其他用途或与任何其他项目混用。

（3）乙方因履行本合同服务内容而产生、衍生、获取或知悉的任何与甲方相关的资料、数据、信息、技术方案、文档、软件、代码及所有其他工作成果，无论其是否完整、是否为最终形式、是否可受知识产权法律保护，均视为甲方的机密信息。

四、保密期限

乙方的保密义务自本协议生效之日起开始，至相关保密信息依法进入公有领域之日止。主合同的终止、解除、无效或被撤销，均不影响本协议保密义务的持续有效。

五、违约责任

乙方违反本协议约定，即构成根本违约，应承担如下责任：

（1）立即停止侵害，无偿向甲方返还或销毁全部保密信息载体，并以书面形式向甲方说明泄密情况与补救方案。

（2）若乙方违反保密义务泄露甲方秘密，应当按照合同总价款的10%向甲方支付违约金，甲方有权单方面解除合同及本协议，且无需向乙方支付任何费用，已经支付的款项乙方应当返还。给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

（3）乙方应赔偿甲方因其违约行为所遭受的一切直接损失与间接，包括但不限于直接经济损失、预期利润损失、商誉损失、甲方为维权支出的全部费用（律师费、差旅费、鉴定费等）。

（4）甲方有权同时主张本条项下的全部权利，各项权利可并行行使。

六、其他条款

（1）本协议与主合同构成双方就保密事宜的完整约定。

（2）法律适用与争议解决：本协议的订立、效力、解释、履行

及争议解决，均适用中华人民共和国法律。因本协议产生的任何争议，双方同意提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

（3）通知与送达：本协议履行过程中的任何通知应以书面形式（包括电子邮件、系统通知）送达以下地址。一方变更地址的，应提前三日书面通知对方。

甲方（签字或盖章）：_____

名称：陕西省总工会网络中心

日期：2026 年 10 月 16 日

乙方（盖章）：_____

名称：北京清研灵智科技有限公司

日期：2026 年 10 月 16 日

承诺函

致：陕西省总工会网络中心

我公司在参加贵方组织的陕西省总工会2026年“12351”职工维权服务热线平台项目运维服务项目，在此郑重承诺，满足下列条件：

我单位承诺，全部满足以下要求：

一、项目概况及服务内容

12351陕西省总工会服务职工热线是全省工会系统服务职工群众的重要窗口，承担职工咨询、法律服务等多元化维权服务职能，系统涵盖话务中心、台账管理、工单管理、可视化大屏展示、知识库管理等核心模块，涉及话务坐席线路、智能机器人线路等多层次基础设施，且与中国电信、全国总工会等外部系统存在密切数据对接关系。

此次服务是为“12351陕西省总工会服务职工热线管理平台”提供1年运维，将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。具体服务内容如下：

序号	服务名称	服务目标	服务内容
1	热线基础设施配置技术要求	保障话务坐席线路、智能机器人线路正常运行。	包括但不仅限于以下内容： (1)提供满足日常职工热线咨询接入需求的话务坐席线路7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； (2)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需求。

2	系统巡检	检查系统功能模块和云主机运行情况，确保正常访问。	(1)日常巡检：对系统每月开展巡检，检查系统运行状况，确保系统正常运行并出具巡检报告； (2)特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购方要求执行特别巡视和维护。 (3)巡检内容包括但不限于： a.应用系统健康度检查：系统功能健康度检查；后台异常进程检查；系统日志分析；关键进程及资源消耗分析；系统缺陷的发现及上报； b.协助应用系统安全检查：配合安全服务厂商对系统、应用进行漏洞检查。
3	日常监控	对硬件资源、数据库、业务系统进行监控，确保正常运行。	（1）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。 （2）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。 （3）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。
4	完善功能	根据实际使用需求，优化系统功能，提升用户体验。	根据12351陕西省总工会服务职工热线工作需要，基于现有模块增设或完善操作功能。
5	缺陷管理	系统消缺，确保系统功能、性能正常。	(1)处理发现的系统漏洞； (2)对系统缺陷(含安全隐患)进行处理； (3)技术性文档的完善和更新工作。
6	故障处置	对采购方报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理，确保恢复系统应用。	（1）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。 （2）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。 （3）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。 (4)编制故障分析及处置报告。
7	应急保障	应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。	在重大活动、会议、工作检查、突发事件等特殊时期按照采购方要求提供7×24小时的应急保障支持。
8	数据服务	数据处理及日常工作技术支持。	(1)授权的系统后台数据处理：包括数据查询、数据抽取校验、数据调试、数据备份、数据恢复；数据导入、导出、数据修正、处理；数据垃圾定期清理等； (2)提供数据统计分析的技术支持； (3)提供数据服务记录，以备留档查询、核实。
9	系统优化	业务流程调整、业务功能完善，系统性能调优。	(1)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。 (2)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。 (3)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。 (4)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。 (5)技术性文档的完善和更新。
10	安全维护	修复漏洞，保障系统安全运行。	（1）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。 （2）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。 （3）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。 （4）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。
11	资料维护	提供系统及项目相关文档资料的整理和维护服务。	根据省总工会对项目管理的相关要求维护、整理、提交项目的过程文档，包括项目服务清单，以及所有运维过程交付物、实施方案等。
12	软件指导服务	提供现场和远程技术服务。	（1）对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导，包括现场指导和远程指导，根据需求不定期开展软件操作指导培训。 （2）技术指导，指导客户在使用这些模块的过程中的技术问题，保障系统正常可用。
13	运维报告及其他技术支持	提供周期性的运维分析报告。	(1)提交月度及年度运维服务报告。报告内容包括但不限于记录报修/问题提出时间、响应时间、完成时间、维护人、原因、解决办法、保障人信息（姓名、电话、单位）及上述各项工作的记录情况。 (2)配合采购方开展系统、数据库等可能出现的迁移工作。
14	配合测评服务	满足等保、商用密码应用安全性评估服务等要求。	根据采购方需求，提供系统的密评改造、适配优化服务。

供应商（公章）：北京清研灵智科技有限公司

日期：2026 年 10 月 09 日