

2024 年度海淀区一网统管 接诉即办系统运维项目服务合同

项目名称：2024 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目

甲 方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙 方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

合同编号：

签订地点：北京市海淀区



合同正文

甲方：北京市海淀区城市管理指挥中心

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

北京市海淀区城市管理指挥中心与中关村科学城城市大脑股份有限公司，在相互尊重、诚信合作的基础上，经双方充分协商，就2024年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目的相关事宜达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，签订本合同。

一、提供的服务范围

保障海淀区一网统管接诉即办系统的正常运行，对业务系统进行全面运维，保障系统所有智能化引擎的正常运转，对业务系统周边涉及的硬件、网络、服务器等进行运维服务。解决全区所有使用用户的系统问题，保障接诉即办业务的正常运行。

主要包含接诉即办系统、接诉即办系统移动端、语音录制服务、中继线服务、排队机呼叫中心系统、智能回访引擎保障服务、智能质检引擎保障服务。

二、服务团队要求

(一) 值班

1、安排至少 1 名驻场工程师，按照用户指定地点进行 365 天×8 小时驻场服务。

(1) 对区中心职场人员使用的接诉即办电脑端和移动端 APP 系



统进行系统维护，如系统页面出现卡顿或报错、账户密码锁定、新增账号、排查电话接听问题、案件查询问题、找不到案件、优化功能使用问题等；

(2) 对 29 个街镇、50 家承办单位、18 家区属一级企事业单位进行电脑端和移动端 APP 的系统维护和咨询解答，如新增问委办局用户账号设置问题、短信接收问题、移动端 APP 系统安装问题、数据统计导出问题、考核申报问题、案件查找问题、电话录音问题等；

(3) 解答区中心管理人员在使用系统时的问题，查询管理人员需要的业务分析数据等，如协助相关人员通过查询条件找到需要的数据，协助查询统计新上线功能涉及的字段内容，协助导出数据量庞大的数据，协助完成领导临时需要的数据分析内容等；

(4) 根据业务需要，运维人员定期按照要求导入相关的数据到系统中，并检查导入结果的准确性。如市级考核结果数据、市级系统每月考核明细、申请纳入主动治理项目台账等；

(5) 对系统的账号进行维护更新，并确保用户安全性，如定期清理临时开发权限的账号、屏蔽人员调整后账号的使用权限、新增特殊账号权限等；

(6) IP 话机的日常运行维护保养工作，检查日常 IP 电话的使用情况、对有问题的电话进行调试或替换备用 IP 电话、解决 IP 电话使用过程中的问题等。。

2、 安排至少 1 名工程师远程值班，进行 365 天*16 小时远程服务

(1) 非工作时间及节假日 2 工程师远程轮流值守，确保 7*24 小时海淀区一网统管接诉即办项目正常进行，处理正常上班 8 小时外的系统问题；

(2) 实时远程解决 29 个街镇、50 家承办单位、18 家区属一级企事业单位的电脑端和移动端的系统问题，包括查询核对数据，统计数据、移动端 APP 使用问题、系统录音上传下载问题、新增功能使用问题等。

(3) 处理非工作时间区中心管理人员的系统问题和数据查询统计核对问题；

(4) 系统知识库信息导入工作，根据业务调整，随时根据需求导入知识库更新信息，并对导入信息进行核对；

(5) 系统每日录入重点关注标签内容，将市级提供的重点关注内容从管理模块进行人工导入，并检查所有导入的工单是否都打上了相关标记；

(6) 协助统计分析组人员查询导出数据；

(7) 协助区中心领导查询导出数据及核对数据；

(8) 处理承办单位吹哨报到的数据问题；

(9) 处理系统领导驾驶舱数据导入，导入领导驾驶舱需要展示的汇总数据，如 16 区市级排名数据、直派街镇市级得分数据等；

(10) 定期做好数据备份内容，跟政务云核对数据备份的完成情况，确认数据都留存在政务云服务器上。

(二) 定期巡检

接诉即办服务器端、数据、电脑端系统和移动端 APP 及网络环境定期巡检和基础故障处理

1、每日巡检工作

- (1) 电脑端系统登录是否正常的巡检工作，一日三检；
- (2) 服务器是否运行正常，并巡检服务器是否超出负载的情况；
- (3) 对分中心职场每天的网络环境进行巡检；
- (4) 对分中心职场网络故障的排查工作；
- (5) 巡检与市级接诉即办对接接口数据传输是否正常，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；
- (6) 巡检与第三方系统（政务舆情系统、市场监管局系统、垃圾分类系统、电动车系统、IOCC 系统等）对接接口数据传输是否正常，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；
- (7) 业务办理功能巡检服务，保障业务各环节正常稳定运行；
- (8) 知识库功能巡检服务；
- (9) 每天对智能派单进行巡检；
- (10) 处理日常系统查询中出现的问题；
- (11) 对现场 IP 电话拨打功能进行巡检；
- (12) 形成每日巡检记录

上述巡检内容发现复杂问题及时提交高级工程师处理，进行故障排查；

2、每月巡检工作

- (1) 每月对职场电脑进行巡检，提供操作系统重装服务，包括：

重装系统、文件备份、调试业务系统相关软件设置、安装办公软件)，并对所有现场坐席电脑软件系统定期安装补丁修补漏洞，确保网络安全；

(2) 每月为职场电脑软件进行病毒查杀，保障业务系统在绿色安全的环境下正常运行。

(3) 每月对设备软件检查、环境检查；

(4) 软件检查内容包括：数据完整性检查、性能指标检查、告警功能检查、软件可用性与安全性检查等；环境检查内容包括：服务器检查。

(5) 形成每月巡检月报

3、每季度巡检工作

(1) 每季度对系统可能出现的重大故障进行应急演练，制定应急预案；

(2) 每季度结合日常运维服务内容，对系统进行全面排查，并将发现的问题或者故障进行解决；

(3) 对系统进行漏扫，并对漏洞进行修复，确保系统安全有效运行。

(4) 对移动端 APP 进行全面检查，从功能操作和漏洞扫描方面进行巡检，发现问题及时修复，并确保不影响用户使用。

(5) 形成季度报告

(三) 语音录制服务

排队机 IVR 流程修改，IVR 语音流程更改、IVR 排队等待、IVR

欢迎词、IVR 涉及业务更改项，预计 3 次引导与修订。

(四) 中继线

26 条中继线续费以及中继线与系统的对接后日常的排查工作费用。

(五) 排队机呼叫中心系统软件服务和支持

排队机呼叫中心系统软件维保 1 年：

1、排队机系统每日巡检

(1) 巡检排队机与系统之间接口对接情况，接口故障时，及时协调接口提供方进行调整，并跟进解决情况；

(2) 对排队机运行情况进行巡检；

(3) 处理与业务电话系统相关的电脑软件故障（例：华为 ICD 语音软件、Flash 插件等），保障所有工位坐席电脑软件正常办公使用。

2、排队机每月巡检

每月组织排队机巡检服务，检测设备运行情况并做好设备运行记录，与有关技术（业务）人员进行相关技术（业务）交流，及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行并形成巡检报告。

(六) 智能回访引擎保障服务

提供 1 年智能回访机器人引擎保障服务，保障引擎后台故障能够及时维修，完成日常巡检服务（新增引擎机器人数量不包含在运维费用中）。

(七) 智能质检引擎保障服务

提供 1 年远程智能质检引擎保障服务，保障引擎后台故障能够及时维修，完成日常巡检服务（新增引擎机器人数量不包含在运维费用中）。

三、维护要求

1. 运维要求

(1) 服务团队管理要求

遵守甲方一切规章制度，如有违反，按照相应制度予以处罚。不满足要求的运维工程师，按照甲方要求在接到甲方通知后 3 个工作日内更换。

(2) 工作时间及运维人员安排

乙方须提供 1 名驻场工程师，按照用户指定地点进行 365 天×8 小时在区中心坐席职场驻场服务，需按照要求完成日常巡检服务，如：对区中心职场人员使用的接诉即办电脑端和移动端 APP 系统进行系统维护；对 29 个街镇、50 家承办单位、18 家区属一级企事业单位进行电脑端和移动端 APP 的系统维护和咨询解答；解答区中心管理人员在使用系统时的问题，查询管理人员需要的业务分析数据等；根据业务需要，运维人员定期按照要求导入相关的数据到系统中，并检查导入结果的准确性；对系统的账号进行维护更新，并确保用户安全性等工作，保障海淀区一网统管接诉即办系统的稳定运行，国家法定节假日及重大活动保障时期按照甲方要求做好值班工作，编写值班表报送甲方。

提供 1 名工程师远程值班，进行 365 天*16 小时远程服务，非工作时间及节假日 2 名工程师远程值守，确保 7*24 小时海淀区一网统

管接诉即办项目正常进行，处理正常上班 8 小时外的系统问题。具体工作包括：非工作时间及节假日远程值守，确保 7*24 小时海淀区一网统管接诉即办项目正常进行，处理正常上班 8 小时外的系统问题；实时远程解决 29 个街镇、50 家承办单位、18 家区属一级企事业单位的电脑端和移动端的系统问题，包括查询核对数据，统计数据等；处理非工作时间区中心管理人员的系统问题和数据查询统计核对问题；系统知识库信息导入工作；系统每日录入重点关注标签内容；协助统计分析组人员查询导出数据；协助区中心领导查询导出数据及核对数据；处理承办单位吹哨报到的数据问题；处理系统领导驾驶舱数据导入；定期做好数据备份内容等运维工作。

运维人员必须 24 小时开机，保持通信畅通，并向甲方提供备用通讯方式。

乙方应按照甲方要求认真完成日常巡检、维护、应急修复等工作，以月度为单位向甲方提供项目运维报告。

乙方提供运维人才储备及培训机制，乙方提供的人员须经甲方确认，保证运维团队的稳定性和高素质。

(3) 运维人员要求

在本项目的执行过程中，保障整个项目团队的人员要相对固定。运维人员数量要能满足海淀区一网统管接诉即办系统的正常运行，熟悉现有海淀区一网统管接诉即办系统的维护操作规范，在重点区域、重大活动保障期间保证服务态度及服务质量。

在服务期内对项目所涉及运维内容进行精细化管理，保障设备、系统的正常运行和信息安全，满足甲方对设备的使用要求。

乙方清晰说明相应服务人员在该项目中的职责及所具备的相应

技术技能及工作经验。以上人员必须长期在北京工作。

运维人员必须按照甲方要求完成相应的岗位职责，发现问题须及时报告甲方，并进行妥善处置。

(4) 运维实施要求

日常巡检及维护：定期对系统进行全面的软件维护、检测、故障分析和定位及排除，防患于未然。定期对维护范围内设备进行检查、测试，发现问题隐患及时上报处理。定期对巡查服务范围内设备运行环境进行检查，保持所有设备整洁，设备无积尘、污渍，保障设备正常运行。负责判定设备故障，联系技术支持工程师汇报现场状况，判定故障原因或线路故障，进行记录上报技术部门进行维护。在巡查中发现的问题要及时汇总，与相关部门（如技术专家、各厂商等）进行研讨，提出适当的解决方案，以便及时改进。判定并记录各种故障进行反馈，每月向甲方提交当月维护巡查记录。与甲方交流时，应热情、细心了解设备发生故障时的状况，提出解决问题的方法。

保障每逢节假日及举行重大活动，提前对整个系统进行维护和检查，确保系统在节假日期间及举行各种重大活动期间能够正常运行。

故障解决和及时汇报：发现影响业务办理的故障问题，及时电话通知甲方和相关部门，并做好记录。维护工程师应及时检查故障原因，在1小时内应答、2小时到达现场维护。并进行详细的维护记录。如需协调其他部门，应及时上报甲方和相关单位，并做好配合、协调工作。

设备维护和系统恢复：设备发生故障，经甲方确认许可下，负责及时将其返回生产厂修理并以备件做第一时间系统恢复，并进行详细的设备维护记录及相关维护文件的保存。



(5) 应急处置要求

当设备出现问题时，乙方必须为运维工作提供专业的相关技术团队，要能及时分析出原因并给出解决方案。

当设备不能正常运行时，应按照应急预案和流程处置。工作时间内乙方在发现或接到通知后，技术人员应在 1 小时内应答、2 小时到达现场维护。因客观原因和不可抗力因素造成的故障，要明确修复时间，形成解决方案。如遇雷雨、大风、单位检查等不利于检修维护的情况，符合安全生产相关规定并经甲方确认后，检修维护工作可以顺延。

乙方应建立应急响应预案和机制，分别制定《日常维护应急预案和处置流程》和《重大活动保障应急预案和处置流程》。

(7) 运维制度要求

乙方应结合海淀区一网统管接诉即办系统的实际情况建立运维服务管理体系，设计服务流程，制作服务规范，完善服务管理制度，并及时对服务进程进行记录。

(8) 运维文档要求

乙方应向甲方提供运维过程中的各种文档资料，以便甲方掌握项目涉及硬件设备的运行、应用状况等。文档包括但不限于以下内容：

- (1) 《项目应急保障预案》
- (2) 《安全漏洞修复说明》
- (3) 《节假日值班计划》
- (4) 《巡检季度报告》
- (5) 《运维月报》
- (6) 《年度运维总结报告》

(9) 人员培训要求

乙方要整理海淀区一网统管接诉即办系统的软硬件操作及运维保障工作资料，形成培训资料，每季度对参与运维的人员进行业务培训，持续提升服务质量。

培训工作由乙方自行组织，乙方需提供培训资料、讲师及培训记录等。甲方负责对培训效果进行评估。

三、合同服务期

服务期：2024年10月9日至2025年10月8日

四、合同金额及支付方式

本合同总金额为：人民币1,528,300.00元（大写：人民币壹佰伍拾贰万捌仟叁佰元整）。该金额为包含全部相关税费的最终金额。该金额包括了本合同所规定的乙方应提供的所有的服务费用。其中价款为¥1,441,792.45元（人民币大写：壹佰肆拾肆万壹仟柒佰玖拾贰元肆角伍分），增值税款为¥86,507.55元（人民币大写：捌万陆仟伍佰零柒元伍角伍分），增值税税率6%。

第一笔付款：合同签订后，甲方收到乙方开具符合要求的发票10个工作日内支付合同总金额的50%，作为首付款，即¥764,150.00元（人民币大写：柒拾陆万肆仟壹佰伍拾元整）；

第二笔付款：合同到期后，甲方收到乙方开具符合要求的发票10个工作日内，甲方向乙方支付扣除罚款后的合同尾款，合同尾款不超过合同总金额的50%，即¥764,150.00元（人民币大写：柒拾陆万肆仟壹佰伍拾元整）。

具体支付时间以甲方财政资金到账时间为准。

五、保密条款

1. 甲乙双方任何一方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的保密信息（包括但不限于国家秘密、个人信息、知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料），负有保密义务，无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

2. 甲乙双方保证上述保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意，不得将其透露给任何第三方。

3. 甲乙双方仅能将上述保密信息用于与本合同合作有关的用途或目的。

4. 本合同履行期间或终止后，一方应按照对方的要求，将从对方收到的含有上述保密信息的所有文件或资料归还给对方，或者以对方认可的方式予以销毁。

5. 保密期限不受本合同期限的限制，保密信息接受方在本合同解除、终止、失效后仍应承担保密义务。

六、知识产权

本合同中技术开发成果中，其中用到乙方自有版权的软件产品（平台）的知识产权仍归乙方拥有，其它定制开发的部分知识产权归甲方拥有，未经甲方事先书面许可，乙方不得向任何第三方转让或许可使用。

乙方保证其开发成果及其开发过程不侵犯第三人的知识产权，因此产生的任何纠纷，则与甲方无关，由乙方承担一切法律责任。

七、不可抗力

本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此而造成的损失不承担责任。但在不可抗力发生期间及结束之后，在合同的履行仍有意义时，受影响的一方仍应在可能的范围内履行己方的义务，以尽可能减少损失的发生。

遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后7日内向甲方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

八、合同的变更与终止

本合同履行过程中，任何一方如欲变更或补充本合同，须经甲乙双方协商一致后以书面形式变更，或签订补充协议书。

除本合同中明确规定的情况外，在本合同履行期间，未经另一方书面同意，合同双方任何一方均不得中止、终止本合同的履行，或单方面解除本合同。

本合同期满后自行终止，但本合同第五条规定的保密义务除外。双方如需要继续合作，应在本合同期满前另行签订新的服务合同。但在另有他方接手系统维护服务工作之前，除非得到甲方的书面通知或许可，乙方仍应按照本合同规定的内容、方式和要求继续提供系统维护服务，按照双方协商结果由甲方向乙方提供相应报酬。

九、违约责任

乙方给甲方造成损失，乙方应承担全部损失赔偿责任，并继续履行本合同规定的义务。乙方的上述违约情形严重影响甲方项目运行的，甲方有权解除合同，乙方退还甲方所支付的未履行部分对应的款项，并承担由此造成的甲方一切直接经济损失。

如因乙方工作失误造成甲方工作上的损失，甲方有权推迟支付乙方后续款项，直到乙方实施有效的补救措施并给予甲方满意的书面答复。

本合同履行期间，由于乙方自身产品或服务的问题导致的故障，由乙方排除故障并承担全部费用支出。

一方违反本合同第五条的保密规定，或违反本合同其他条款的规定，给另一方造成经济损失的，遭受损失方有权向违约方要求赔偿。

乙方如在本合同履行过程中，违反本合同的规定，给甲方造成损失的，应承担相应的赔偿责任。

如果乙方违反甲方的安全管理规定，并造成安全事件，乙方承担全部责任，并赔偿由此造成的全部损失。

因乙方原因造成的安全事故的损失由乙方负责赔偿。如果乙方利用甲方资源从事与本合同业务无关的行为并自行盈利，扣除乙方应得的全部价款。

如因乙方违反本合同第六条的规定，使甲方受到任何第三方基于侵犯其知识产权、商业秘密或其他合法权益的指控和诉讼，乙方应承担法律责任和相关费用，并赔偿甲方因此受到的损失，包括但不限于损害赔偿、律师费及其他费用。

乙方应为本项目的运维人员，发放足额的工资，缴纳社会保险及



住房公积金。乙方严重侵害本项目运维人员权益，由此产生的一切纠纷，由乙方负责解决，与甲方无关。

十、争议解决

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，可采取司法程序解决，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

十一、合同的生效程序

本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份。本合同的正文、附件均须经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖合同专用章或单位公章后生效。

十二、合同附件

合同附件是合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。本合同包括以下附件：

附件 1 中标通知书

附件 2 分项报价表

附件 3 服务团队成员

签署页（此页无正文）

甲 方	名称	北京市海淀区城市管理指挥中心			
	法定代表人 或委托代理人	郭晶晶			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区长春 桥路 17 号	邮政 编码	100089	
	电 话	010-8251086 1	传 真	010-82510773	
	开户银行				
	账 号				
2024 年 10 月 9 日					
乙 方	名称	中关村科学城城市大脑股份有限公司			
	法定代表人 或委托代理人	魏星			
	住 所 (通讯地址)	北京市海淀区中关 村南大街 5 号 1 区 689 号楼海淀科技大 厦 6 层	邮政 编码	100081	
	电 话	010-689442 28	传 真		
	开户银行	北京银行友谊支行			
	账 号	0109 1009 6001 2010 5002 940			
2024 年 10 月 9 日					

附件 1 中标通知书

招标编号：HXTC-IF1463

中标通知书

项目名称：2024 年度海淀区一网统管接诉即办系统运维项目

项目编号：2408-HXTC-IF1463

中关村科学城城市大脑股份有限公司：

经评标委员会评审，现确定贵公司为上述项目以下分包的中标

人：

第 1 包

中标金额（单位：人民币元）：¥1,528,300.00

请贵公司于本通知发出后 30 日内，持通知与北京市海淀区城市服务管理指挥中心洽谈合同事宜并签订政府采购合同。

请贵公司自合同签订之日起 5 个工作日内，持合同原件一份，到我公司办理合同备案及投标保证金退还事宜。



北京宏信天诚国际招标有限公司

2024 年 9 月 10 日



北京宏信天诚国际招标有限公司
北京市海淀区复兴路乙 12 号中国铝业大厦十一层 1110 室
电话：010-57456265 传真：010-63968553

附件 2 分项报价表

序号	分项名称	单价(元/人民币)	数量	合价(元/人民币)	备注/说明
1	值班	468,000.00	1	468,000.00	无
2	定期巡检	150,000.00	1	150,000.00	无
3	语音录制服务	6,000.00	1	6,000.00	无
4	中继线	358,800.00	1	358,800.00	无
5	排队机呼叫中心系统软件 服务和支持	265,000.00	1	265,000.00	无
6	智能回访引擎保障服务	112,500.00	1	112,500.00	无
7	智能质检引擎保障服务	168,000.00	1	168,000.00	无
总价(元/人民币)				1,528,300.00	无



附件 3 服务团队成员

序号	姓名	年龄	资质证书	本项目职责
1.	陈天博	44 岁	IT 服务项目经理	项目经理
2.	孙娣	51 岁	IT 服务项目经理	远程值班工程师
3.	王震	28 岁	ITIL	远程值班工程师
4.	李松珈	28 岁	ITIL	驻场工程师

