

北京市密云区人民法院运维服务 合同书

二〇一九年

北京市密云区人民法院 运维服务合同书

合同编号：

甲方：北京市密云区人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

第一条概述

为保证北京市密云区人民法院信息网络系统的正常运行，为北京市密云区人民法院审判业务的顺利进行提供安全、可靠的系统运行平台，甲、乙双方经过友好协商，就甲方委托乙方对北京市密云区人民法院信息网络系统提供运行维护服务的相关事项，达成共识，特签订本合同书。

第二条合同内容

（一）信息网络系统设备维护

1. 设备维护范围是指北京市法院计算机广域网和甲方计算机局域网的主要设备，包括：主机系统；存储系统；备份系统；网络系统；网络安全系统等相关设备。

2. 设备维护内容。乙方负责对甲方的设备进行日常检查、定期巡检、故障诊断与处理、设备调整、性能优化等。

（二）信息网络系统运行维护

1. 甲方局域网络系统运行维护，包括主机系统；存储系统；备份系

统；网络系统；网络安全系统等相关设备的运行维护等，确保审判业务软件所需的服务、后台支持程序正常运行；根据实际需要可按照设备厂商发布的补丁、升级程序，及时进行操作系统升级服务。

2. 乙方保证在甲方的计算机网络系统发生故障后，必须尽快确定故障并及时予以解决。

（三）内部网站系统的维护

内部网站、审判业务等各类信息、数据整理、分析、汇总和发布维护。

（四）数字法庭的维护服务

对法庭、会议室、领导办公室等设备、系统提供日常维护、定期维护、设备升级、设备保养、故障诊断、系统优化等服务。

（五）庭审、会议的支持服务

庭审、会议等各类视频设备的日常操作、日常维护、定期维护、系统优化、系统升级。对案件开庭、要案大案直播、开庭观摩等提供技术服务与保障。

（六）“北京市法院审判管理系统”应用支持维护

1. 负责保障全院审判业务系统的正常运行，对审判业务数据的完整性、一致性进行管理与维护，负责审判业务数据的备份与恢复，确保审判业务数据的安全；负责软件升级维护。

2. 负责保障乙方为北京市密云区人民法院的其它应用系统的正常运行。

3. 根据甲方实际应用状况对全院干警进行软件使用培训及辅导。

（七）办公终端维护

对北京市密云区人民法院的办公终端设备提供日常维护服务，内容包括：

1. 添加域用户。按照命名规范修改机器名称；
2. 设置 IE 首页，以及内部网站相关链接问题；
3. 法院案件信息管理系统安装及使用相关问题处理；
4. 常用办公软件系统使用相关问题处理；
5. 内外网电子邮件配置及相关问题；
6. 由于人员变化（调整、退休、新进）对应用系统权限进行调整（包括应用系统权限、网络用户权限、IP 地址修改等内容）；
7. 负责对客户端使用过程中出现的设备故障进行处理、并及时向甲方报修；
8. 客户端使用过程中的其它网络问题和技术问题处理与咨询；
9. 客户端病毒防护

对办公终端进行日常保养和维护。在设备发生故障情况下，在第一时间内予以响应，同时联系设备生产厂商或者供应商尽快予以解决。

（八）机房环境维护

负责对机房温度、湿度、UPS 负载情况进行监控，保持机房设备、环境整洁，线路标识明确、线缆整齐有序。并对出现的设备故障进行及时处理及报修。

第三条甲方责任

按照合同规定支付合同款；为乙方技术服务提供必要的条件。

第四条乙方责任

（一）服务规格

乙方提供每周5天×8小时现场技术支持与服务和每周7天×24小时热线电话技术支持与服务；乙方每季度向甲方提交维护总结或报告。

（二）服务承诺

1. 乙方派八名具有相关工作经验的工程师每周5天8个工作小时常驻甲方现场，以及壹名远程工程师，负责甲方信息网络系统的支持维护工作。遇节假日期间系统发生故障及法院人员加班期间，乙方也安排工程师为甲方提供现场技术服务。具体服务标准详见合同附件《北京市密云区人民法院信息系统运维外包服务项目质量考核条款》。

2. 乙方如需中途调换驻甲方的服务人员，必须提前30天向甲方提出申请并征得甲方的同意方可进行人员调整。

第五条服务期限

本合同规定的服务期限从2019年1月1日起至2019年12月31日止。

第六条合同金额及付款方式

本合同总金额为人民币壹佰伍拾陆万捌仟元整(¥1,568,000)，甲方应在服务期满6个月后，支付人民币柒拾捌万肆仟元整(¥784,000)，服务期满一年后，支付当年剩余服务费人民币柒拾捌万肆仟元整(¥784,000)。每次付款后，乙方同时向甲方出具符合国家规定的正式发票。

第七条 违约

若合同一方不能按照本合同条款内容履行自己的义务，使合同无法履行，违约方应承担相应的违约责任，包括支付合同总金额 1%-5% 的违约金，并赔偿因违约给对方造成的全部经济损失；因不可抗力导致合同无法履行的，甲、乙双方均不承担违约责任，应重新协商并修改合同；对本合同执行中发生的问题，双方意见不能达成一致的，双方均有权向有管辖权的法院提起诉讼。

第八条 争议解决条款

1. 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 争议期间服务的连续性

如果用户和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出通知 6 个月之后，终止合同并停止服务。

第八条 其它

本合同未尽事宜，双方应本着友好协商的精神，根据本合同书确定的原则，从实际需要出发，达成合同，所作的补充合同书具有与本合同书相同的效力。

第九条 合同份数

本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等效力。

(此页无正文)

甲方：北京市密云区人民法院

甲方代表(签字): 



乙方：北京华宇信息技术有限公司

乙方代表(签字): 



开户银行：招商银行北京分行清华园支行

帐 号：110906639110801

签约日期：2019年1月14日

签约日期：2019年1月14日

附件一：1. 北京市密云区人民法院信息系统运维外包服务项目质量考核条款

序号	考核项目	考核标准
1	网络设备的运维	北京市密云区人民法院局域网设备的运维； (1) 单点故障超过1小时恢复的，500元/次； (2) 2次/年以上或者超过2小时未能恢复的故障1000元/次； (3) 年内故障超过4次10000元/次。
2	信息系统整体运行环境管理	各系统软件运行环境是法院各项业务系统的支撑平台，不允许中断。 (1) Solaris 系统由于系统软件原因致使系统中断的1000元/次，超过3次5000元/次； (2) 其它 Windows Server 系统出现超过2次/年由于系统软件原因造成的系统故障1000元/次。
3	审判应用数据系统运维	审判业务系统是法院的业务核心，不允许中断。 (1) 由于应用软件原因致使系统中断的1000元/次，超过3次5000元/次； (2) 其他 Windows Server 系统出现超过2次/年由于应用软件原因造成的系统故障300元/次； (3)、出现数据丢失现象10000元/次。
4	庭审视频及数字化系统运维	保证庭审信息实时存储备份，数据不得中断和丢失，否则中断1000元/次，丢失5000元/次。
6	功能房间及其它技术支持	保证甲方召开重大会议、活动时灯光、音响、视频及其它电子设备完好，正常运行。500元/次
7	网站、公告屏、触摸屏等信息发布平台数据的及时更新	(1) 出现错误信息500元/次； (2) 未及时更新100元/次；
8	遵照法院的规定着装、考勤，严禁吸烟	违反规定100元/次

2. 北京市密云区人民法院 2019 年度信息化运维外包应用系统明细

序号	运维对象	备注
1	网络系统	内网、外网、专网等各类交换机日常维护、定期维护、故障诊断、设备更换、设备升级、设备维修、网络优化、系统评估等
2	应用软件系统	审判业务、行政办公等各类应用软件的资产管理、版本升级、状态监控、系统优化、系统评估等维护
3	主机系统	各类小型机、PC 服务器的日常维护、定期维护、备件更换、板卡升级、故障诊断、系统优化、系统评估等维护
4	数据库系统数据	数据校正、数据恢复、光盘刻录、审判业务系统的人员信息调整、案件信息修改
5	存储系统	各类磁盘阵列、NAS 系统等日常维护、定期维护、空间管理、故障诊断、备件更换、板卡升级、性能评估等
6	机房环境	机房内空调、显示系统等日常维护、定期维护、设备更换、环境整理等维护
7	LED 屏、触摸屏	系统各类设备、软件的日常维护、定期维护、设备更换、故障诊断、故障处理等维护
8	数字法庭	法庭、会议室等设备、系统日常维护、定期维护、设备升级、设备保养、故障诊断、系统优化等
9	视频会议	对密云法院召开的全市法院视频会议、法院内部等各类会议提供技术支持

10	视频监控系統	前端攝像機日常維護、線路維護、硬盤錄像機設備維護、控制矩陣設備維護
11	信息發布	各類顯示屏、觸摸屏等系統軟件、設備的日常維護、定期維護、設備更換、設備升級、系統優化等維護
12	信息維護	內部網站內容更新等
13	開庭支持	對法院開庭受理的各類案件提供開庭技術支持
14	項目配合	環境確認、技術支持、實施配合、項目驗收(轉運維)
15	資產、資料管理	資產自查、資產核査運維資料、項目資料
16	技術培訓	培訓組織、培訓計劃、培訓準備(環境、講義)、培訓實施等
17	運維管理	運維管理

3. 服务质量承诺

针对北京市密云区人民法院信息化运维项目，我在服务期限内，将派驻运维服务人员提供 5×8 小时驻地服务，出现故障时可保证院内 5 分钟到达现场、派出法庭 60 分钟内到现场的工作要求。我承诺提供科学有效的运维服务支持工作，保障北京市密云区人民法院信息化系统的正常运行。

4. 服务内容包括：

- 信息网络系统
- 法院信息化系统整体运行环境管理
- 审判业务应用系统的应用、支持及维护
- 高清庭审视频及数字化系统运维
- 远程立案系统运维
- 数字法庭和智能会议室的运维
- 人民法庭庭审视频专网系统运维
- 信息机房环境运维
- 专线电话系统运维
- 庭审光盘刻录系统运维

- 内部网站系统的维护
- 信息发布系统运维
- 安全设备维护
- 系统安全维护
- 信息网络布线系统运维