

信息系统运维服务合同

甲方（全称）：郑州市公安局

乙方（全称）：北京安证通信息科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就郑州市公安局科通处购买新一代警综平台和电子签章平台运维服务项目（项目编号：郑财磋商采购-2026-68）及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、合同条款。
- 2、成交通知书。
- 3、成交单位响应文件。
- 4、采购文件。
- 5、其他。

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准

第二条 合同内容

服务名称：郑州市公安局购买新一代警综平台和电子签章平台运维服务项目。

服务期：3 年

第三条 合同总价款

1. 本合同服务总价款：¥1613000.00 元。

大写：壹佰陆拾壹万叁仟元。

2. 本合同总价款包括服务期间必须的日常物料、易耗品、工具、调试费、培训费等全部相关费用。

3. 本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但因此而增加的服务费用不得超过原成交金额的 10%。

第四条 双方一般权利和义务

1. 甲方的义务

1.1 委托工作的具体范围和内容：

新一代警综平台和电子签章平台运维服务；

1.2 甲方应按约定的时间和要求完成下列工作：

(1) 向乙方提供保证履行合同所需的全部资料的时间：合同签订后 3 个工作日内。

(2) 向乙方提供保证履行合同顺利完成的条件：对乙方工作给予支持，提供水、电、场地等必须的基础工作条件，如乙方有需要，还应提供履行合同所必需的有关数据、资料等。没有甲方事先同意，乙方不得将甲方资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围内。

(3) 需要与第三方协调的工作：无。

1.3 甲方有义务保守履约合同过程中有关的商业秘密。

2. 乙方的义务

2.1 按时完成约定的服务项目，保证服务质量。乙方应按约定（以具体项目约定时间为准）及时进行运维服务。

2.2 配备专门人员提供相关技术支持、解答相关疑问。

2.3 乙方理解并同意遵循公安的涉密要求，不得擅自使用、对外披露乙方在提供服务过程中接触到的甲方数据。

2.4 乙方在服务中应留存服务记录，并提交项目单位，由项目单位签章及项目负责人签字确认，服务记录内容包括但不限于：服务开始时间、服务结束时间、服务人员姓名、服务人数、服务地点、服务内容、服务结果等。

2.5 无正当理由，乙方不得单方面提前终止为甲方提供本合同项下约定的服务。如遇到不可抗力，导致乙方不能继续提供服务的，乙方应将余款退还给甲方。

2.6 在本合同有效期内，乙方不得以任何借口和理由收取额外费用。

3. 甲方的权利

3.1 按合同约定，接收项目成果；

3.2 向乙方询问履行合同工作进展情况和相关内容或提出不违反法律、行政法规的建议；

3.3 与乙方协商，建议更换其不称职的工作人员；

3.4 本合同履行期间，由于乙方不履行合同约定的内容，给甲方造成损失或影响工作正常进行的，甲方有权终止本合同，并依法向乙方追索经济赔偿，直至追究法律责任；

3.5 甲方有权利对乙方在合同履行期间的行为进行监督。

4. 乙方的权利

4.1 按合同约定收取报酬；

4.2 对履行合同中应由甲方做出的决定，乙方有权提出建议；

4.3 当甲方提供的资料不足或不明确时，有权要求甲方补足资料或作出明确的答复；

4.4 拒绝甲方提出的违反法律、行政法规的要求，并向甲方作出解释。

第五条 质量保证

乙方保证服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法规、法令、法律以及行业规范所要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任。保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权，索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。

第六条 保密要求

1. 甲乙双方必须对本合同条款及相关内容进行保密，不得将其内容泄露给任何第三方（法律必须披露的情况除外）或本合同之外的目的使用。
2. 双方对在合作过程中所获知的对方单位涉密信息、技术情报和资料均必须保密，任何一方不得向第三方泄露或以本合同之外的目的使用。
3. 乙方必须遵守甲方工作安全保密制度，加强人员管理，履行相应的保密职责，保守甲方工作的机密性。
4. 乙方保证该保密信息仅用于项目，乙方不准利用保密信息进行本项目以外的其他项目。
5. 乙方不准利用移动硬盘、U 盘等介质以及口头、拍照、摘抄等形式对保密信息进行复制、传播、利用。
6. 乙方如发现保密信息被泄露应及时告知甲方，并采取有效措施防止泄密进一步扩大。
7. 乙方对项目工作期间发生的保密信息被盗、泄露、毁损、灭失等事项，及在本协议有效期内因乙方原因造成的泄密事件，承担相应的经济 and 法律责任。
8. 违反上述的一切责任和损失由责任方承担。

第七条 付款方式

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付合同价款：
 - (1) 经甲方确认的发票；
 - (2) 其他材料。
3. 付款方式：
 1. 合同签订服务期满一年后，验收合格且待财政拨款到位后，支付合同金额的 40% ；
 2. 服务期满两年后，验收合格且待财政拨款到位后，支付至合同金额的 70%；

3. 服务期满三年后，验收合格且待财政拨款到位后，郑州市公安局进行结算审计，并按照审定结果支付剩余款项。

合同期满后，甲方对乙方提供的服务按照合同第四条“双方一般权利和义务”和第十条“违约责任”进行评估验收，如果验收不合格，按照合同规定相应条款执行。

项目验收需满足本项目对于新一代警综平台及电子签章系统运维的相关要求，需提供服务期内的书面运维报告，详细记录新一代警综平台及电子签章平台运行情况、数据库正常运行情况、平台节点正常运行情况等各项指标，提供日常运维日志，并由项目负责人签字确认，作为项目验收评价内容。见附件二、三。

第八条 项目管理服务

乙方要指定不少于一人全权全程负责本项目服务的落实，包括服务的咨询、执行和后续工作。

项目负责人姓名：王景辉；联系电话：18612701965。

第九条 分包和转包

除招标文件事先说明、且经甲方事先书面同意外，乙方不得分包、转包其应履行的合同义务。

第十条 违约责任

1. 双方应本着诚实信用的原则履行本合同；
2. 乙方必须遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方承担相应赔偿责任；
3. 任意一方欲提前解除本合同，应提前通知对方，否则视为违约；
4. 甲方无故逾期办理价款支付手续的，甲方应按照逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金；
5. 乙方因自身原因逾期完成维护、未按照约定提供服务的，乙方应按照合同价款每日万分之五从合同价款中扣除，逾期完成维护或未按照约定提供服务超过约定日期十个工作日不能完成的，甲方可以解除本合同；

6. 乙方因自身原因所提供的维保服务质量标准不符合合同规定或采购文件规定标准的, 甲方有权拒绝接受服务, 乙方愿意继续维护、提供服务但逾期完成的, 按乙方逾期完成。乙方拒绝按要求继续服务的, 甲方可单方面解除合同;

7. 如乙方因自身原因逾期完成维护、未按期提供服务, 或乙方因自身原因所提供的维保服务质量标准不符合合同规定或采购文件规定标准的, 甲方有权委托第三方提供合同项维保服务的, 相应费用由乙方承担;

8. 本合同范围的服务, 应由乙方直接提供, 不得转让他人供应。如有转让和未经甲方同意的分包行为, 甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任;

9. 乙方因逾期未完成、未提供服务或其他违约行为导致甲方解除合同的, 乙方应向甲方支付合同价款 10% 的违约金, 如造成甲方损失超过违约金的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任;

10. 双方当事人对本合同的订立、解释、履行、效力等发生争议的, 应友好协商解决; 协商不成的, 双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 不可抗力

甲、乙方中任何一方, 因不可抗力不能按时或完全履行合同的, 应及时通知对方, 并在 7 个工作日内提供相应证明, 结算服务费用。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题, 可由双方初步协商, 并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失, 免予承担责任。

第十二条 争议的解决方式

1. 因服务质量问题发生争议的, 应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。服务符合标准的, 鉴定费由甲方承担; 不符合质量标准的, 鉴定费由乙方承担。

2. 在解释或者执行本合同的过程中发生争议时, 双方应通过协商方式解决。

3. 经协商不能解决的争议, 双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼;

4. 在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。

第十三条 其他

1. 本合同经甲方使用单位负责人签字并加盖公章，乙方法定代表人或其委托人签字并加盖公章后生效。

2. 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

3. 合同未尽事宜，双方应依照采购文件、响应文件签订补充合同。

使用单位分管局领导签字：

(印) 段 伟

甲方（盖章）：郑州市公安局

联系电话：0371-69620758

地 址：郑州市北二七路 110 号

使用单位负责人签字：

周晓华

乙方（盖章）：北京安证通信息科技有限公司
股份有限公司

法定代表或其委托人：

联系电话：18537120485

地 址：北京市海淀区土地三街 9

号 B 座 9 层 B1001-01

2026.8.21

附件 1 《服务明细一览表》

类型	驻场服务内容
警综平台、电子签章系统运维服务	(一) 运维服务总体要求 运维期限：3 年。 提供新一代警综平台、电子签章系统日常应用运维服务，完成本地平台日常业务流转及操作的答疑、应用问题处理、系统功能巡检、故障恢复、操作应用培训，平台更新升级功能的测试、反馈、部署工作。提供专业驻场技术人员 3 人开展工作。 (二) 运维服务详细内容要求 2.1 环境维护 (1) 日常维护：为了保障用户正常使用警务信息综合应用平台，提供 2 名驻场人员，提供日常环境维护服务，及时主动发现问题，排除故障，包含对警综平台软硬件设备进行常规性例行的检查，以及从应用层面检查各业务系统，主动发现问题，保障业务的可持续性。 (2) 应用性能优化：开展平台应用软件性能优化，协助完成硬件环境调优、数据库性能调优、中间件性能调优。同时汇总应用服务器、数据服务器、数据交换等运行情况并提出优化及改进建议。 (3) 签名签章应用：为保障警综及各业务系统签章、签名应用，提供 1 名驻场人员，负责电子签章系统运行环境的日常运维工作，负责电子签章系统服务器、操作系统、存储空间、应用服务器、数据库的状态巡检，针对发现的问题及时上报网络管理员。制定电子签章系统数据备份计划、监控备份执行结果、备份数据的分析、转存、清理。保障电子签章系统运行环境的安全稳定。 2.2 驻场运维服务 2.2.1 新一代警综平台应用运维 提供执法办案子系统、一标三实管理子系统、治安管理子系统、执法监督子系统、综合应用子系统、警务统一门户、统一采集平台、案件监督业务、案件协同业务、移动执法办案、互联网移动端应用等

	警综平台业务应用 5×8 小时现场运维服务和日常巡检。提供 7X24 小时电话和网络运维响应； 提供数据交换运维巡检服务，主要包括市局资源库、地理信息平台、公安厅警综平台等数据交换运行接口的日常巡检、调整等工作。 2.2.2 电子签章应用运维 (1) 针对电子签章系统的功能更新、升级，进行功能测试、反馈、更新部署。 (2) 电子签章客户端版本更新、功能改进后，配合各业务系统进行签章功能测试，并将测试结果及问题进行反馈。 (3) 针对公安数字证书介质（USBKey）的更新，配合各业务系统进行签章功能测试，并将测试结果及问题进行反馈。 (4) 针对公安移动警务终端的更新，配合各业务系统进行移动签章功能测试，并将测试结果及问题进行反馈。 (5) 针对公安数字证书算法的更新，配合各业务系统进行 pc 端、移动签章功能测试，并将测试结果及问题进行反馈。 (6) 针对电子签章系统的信息技术创新应用，根据本单位国产化设备、环境及替代应用安排，提供电子签章系统国产化应用技术支持及服务。 (7) 提供电子签章系统应用 5×8 小时现场运维服务和日常巡检。提供 7X24 小时电话和网络运维响应。 2.2.3 用户培训服务 提供平台操作培训、平台维护培训等。提供详细的培训内容、培训方案。 2.3 新一代警综平台数据库运维 (1) 针对由新一代警综平台故障导致的数据故障进行检测、修改。 (2) 对新一代警综平台本地用户、角色权限、辖区调整、数据字典等本地化信息进行实时更新，并对交换数据进行更新维护。 2.4 应用功能升级服务
--	---

	在运行维护期内，实现本地新一代警综平台与公安厅新一代警综平台最新功能的功能升级更新。 2.5 售后技术支持服务 提供技术专家和业务专家 5*8 小时电话和网络咨询的技术支持、咨询服务，远程诊断服务及其他服务支持。提供 7X24 小时电话和网络运维响应。 （三）运维职责要求 3.1 新一代警综平台日常运维职责 （1）负责本地警综平台用户应用培训、电话和网络咨询答疑、平台权限调整、机构数据变更、用户需求收集等工作，必要时直接到基层所队现场解决用户问题。 （2）负责对警综平台平台软件日常功能巡检，及时排查系统潜在风险和问题，保证平台安全稳定运行。协助硬件厂商进行服务器、数据库等运行环境日常巡检。 （3）负责警综平台平台运行状态实时监测，检查解决系统故障，保证一般故障 1 小时内解决，重大故障 4 小时内解决，短时间无法解决故障，及时报地市公安局切换至备份执法办案环境，确保民警办公办案不超期。 （4）负责新一代警综平台数据库运维。 3.2 新一代警综平台服务职责 （1）负责记录、梳理、总结共性用户需求和系统问题，提出平台改进意见建议后上报地市公安局。 （2）负责平台更新升级功能的测试、反馈、部署。 3.3 电子签章系统日常运维职责 （1）负责各级民警用户日常签章、签名应用运维电话咨询、分析、答疑。 （2）负责各级管理员用户反馈的电子签章系统问题的分析、排查、处理、用户权限分配及制作印章工作。
--	---

	(3) 负责各业务部门、业务系统厂商关于电子签章应用、对接、集成相关问题的沟通、处理，并上报系统责任民警。 (4) 为各级管理员用户提供操作手册、视频、电话、现场等形式的培训指导。 3.4 电子签章系统平台服务职责 负责电子签章系统、签章客户端调章功能的日常巡检、系统功能检测及故障排除、系统运行状态监控、系统日志分析工作，保障电子签章系统的正常平稳运行；发生故障保证及时处置，一般故障 1 小时内解决，重大故障 4 小时内解决，并对故障及问题上报情况说明。 (四) 保密要求 供应商应对采购人尽保密义务，在工作中触及到的与采购人有关的数据、信息，应当保密，不得向第三方透露。 (五) 人员要求 (1) 要求运维人员为计算机、电子信息、软件相关专业，2 年以上工作经验。 (2) 要求驻场运维人员熟悉警综系统业务流程及相关的政策法规、熟悉电子签名、PKI 及密码算法等相关技术。 (3) 运维人员技能需要具备 JAVA 项目开发、实施经验，熟悉 oracle,mysql,SQLServer、达梦、金仓等数据库、熟悉 windows 及 linux 等操作系统，熟悉 webSphere、weblogic10、Tomcat、保兰德、东方通等应用服务器的操作及配置。 (4) 运维人员应具备良好的道德素养和沟通与协调的能力，具备政府或大型企业信息系统建设、运维经验。 (六) 其他技术、服务等要求 1、项目业务管理单位 运维服务方作为本项目的业务管理单位，主要担任运维服务的业务管理和协调工作，负责行使对运维服务的业务管理职责。
--	--

	运维服务负责人将负责审核运维服务的项目计划和技术故障解决方案以及确保故障处理方案的可行性和有效性，作为业务管理单位确保各运维计划的合规落实执行。 运维服务方要接受用户对本项目所做的项目管理、监督以及绩效考核等工作，共同对服务管理体系、重大变更发布、紧急重大事故等进行风险评估和决策审批。 2、业务系统应用的监控 为确保业务系统的可用性和连续性，及时主动发现问题，排除故障，运维服务过程中需要对操作系统、主机系统、数据库等软件进行常规性例行的检查，同时还应从应用层面检查各业务系统，主动发现问题，保障业务的可持续性。 3、建立服务评估机制 从业务可用性、故障响应、人员表现三个方面对运维服务进行评估；评估机制由用户制定，并按最终评估结果支付合同款项。对于出现故障造成业务系统受到影响的，按每次扣罚的款项在合同款支付时扣除。 4、可用性评估，应急预案 运维服务工作中要对新一代警综平台、电子签章系统进行深度分析，评估系统的可用性水平。并通过制定应急预案、业务连续性计划等综合手段，提高系统的连续服务能力，降低业务中断的风险。 通过进行设备级和应用级的可靠性和可维护性分析，建立标准的备品备件管理计划和故障处理规范。 5、运维团队 本次运维服务需要提供3名驻场技术支持服务，驻场专业技术人员精通新一代警综平台及电子签章平台的后台开发、数据交换处理、应用服务接口管理、电子签名技术、加解密算法、pki等知识技能；同时还需要提供专业技术人员的售后技术支持服务，保证系统正常稳定运行。 6、培训管理
--	---

	在运维服务期，要对驻场运维人员进行业务系统、规章制度、操作规范、技能等培训，保证驻场运维人员能够深度熟悉业务系统和其他专业运维服务的关联关系，加强团队之间相互协作、快速准确判断故障并及时处理。 7、安全管理 在运维服务期内，要严格遵守用户对网络与信息安全的各项管理规定和要求。若在运维服务工作期间造成用户单位网络安全、警务工作内容泄露和泄密等事件的，用户单位有权立即终止项目执行，如造成损失，全部由运维服务方承担。
--	--

附件 2 《运维服务巡检报告》

郑州市公安局 _____系统 202_ 年__ 月份 _____系统巡检报告																															
巡检日期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
巡检内容																															
服务器运行 状态																															
服务节点																															
服务节点																															
。 。 。 。																															
。 。 。 。																															
。 。 。 。																															

注意:每日巡检,巡检项运行正常可在当日列表下打√,出现异常打×,出现异常项,并在列表下描述问题现象和处理方式

附件 3 《_____系统运维服务报告》

郑州市公安局 _____系统 202__ 年__ 月份系统运维工作报告					
序号	工作	分类	内容描述	完成情况	备注
1	郑州市公安局 系统				

用户确认：_____

202 年 月 日

备注： 根据实际情况可补充相应内容。

附件 4 拟投入本项目人员情况

序号	姓名	岗位	资格证书
1	王景辉	项目负责人	PMP
2	刘鹏鹏	驻场人员	毕业证书
3	袁雪生	驻场人员	Linux 运维工程师
4	王永浩	驻场人员	毕业证书
5	全世杰	后台研发支撑	高级软件工程师证书
6	吴柏霖	后台研发支撑	高级软件工程师证书

附件 5 服务承诺书

服务承诺书

为保障新一代警综平台、电子签章系统稳定、安全、高效运行，规范项目运维服务工作，切实保障业务工作正常流转，我方针对本项目运维服务工作，郑重作出如下承诺：

（一）驻场人员保障承诺

我方承诺为本项目配置 3 名专业驻场技术人员，全程在岗开展运维服务工作，人员岗位稳定、专业能力达标，熟悉警综平台、电子签章系统架构及本地业务流程，保障日常运维工作不间断、服务不断档。

（二）日常运维服务承诺

严格落实平台日常运维工作，常态化开展系统功能巡检，及时排查系统潜在隐患，保障平台软硬件及业务功能正常运行。针对本地平台日常业务流转、系统操作相关问题，提供实时答疑服务，快速响应工作人员咨询诉求，精准解答各类操作难题，保障一线业务顺畅办理。

（三）故障处置与恢复承诺

建立 7×24 小时故障响应机制，对系统运行过程中出现的各类应用故障、运行异常问题，做到快速受理、即时排查、高效处置，第一时间完成故障恢复，最大限度降低故障对公安业务工作的影响，保障系统持续稳定运行。

（四）系统升级与测试部署承诺

针对平台更新升级工作，全程配合完成新增功能、版本迭代的测试工作，细致排查功能漏洞、适配问题，及时汇总测试结果并反馈优化建议。在确保系统安全、功能稳定、业务适配的前提下，高效完成系统升级部署工作，保障升级后平台功能正常、业务无缝衔接。

（五）业务培训服务承诺

根据业务工作要求，常态化开展系统操作、功能应用、业务流转等专项培训，指导工作人员熟练掌握平台各项操作技能，提升全员系统应用能力，助力本地警务业务规范化、高效化开展。

（六）服务质量监督承诺

我方严格遵守运维服务标准，恪守岗位职责，规范服务流程，保证服务专业、高效、尽责。自觉接受甲方单位的日常监督、考核与管理，对服务过程中存在的问题无条件及时整改，全力保障项目运维服务质量，圆满完成各项运维工作任务。

特此承诺！

承诺单位（盖章）：北京安证通信息科技股份有限公司

日期：_2026_年_8_月



