

# 湖北省科技信息平台运行维护合同

甲方：湖北省科技信息研究院

乙方：武汉世讯达文化传播有限责任公司

甲乙双方本着建立长期战略合作的指导思想，基于诚信合作、互惠互利的原则，经协商，就乙方为甲方提供信息平台维护服务事宜，签订本合同，双方共同遵守。

## 1 合作方式

甲方委托乙方对信息平台进行升级改造、运行维护，乙方需组织专业的系统运维团队，保证项目团队人员的数量和质量，向甲方提供信息平台系统升级改造运行维护为主要内容的服务。

## 2 服务内容、方式和要求

### 2.1 服务范围

乙方的服务范围为信息平台系统升级、正常运行提供保障服务。

### 2.2 系统运行维护服务要求

为保障采购人平台应用系统的安全稳定，应对平台所在操作系统环境服务期内及时升级更新操作系统及数据库系统的安全补丁包，更新时间不超过补丁

发布时间 1 个月内，保障系统无安全漏洞。每月定时巡检系统运行情况，并做好巡检记录，无外界因素安全稳定运行 7\*24\*365。

#### 2.2.1 应用系统维护服务

根据平台实际需要对每个平台系统的页面整体调整不少于 10 次/年；栏目增（减）各不超过 50 次/年；专栏制作各不超过 10 次/年。提供频道与栏目内容调整；在平台页面、栏目及专栏等进行调整之前，投标人应提供精美的设计效果图和动画效果，新增栏目的设计制作需按照我方的实际需求进行设计制作；待我方相关管理维护人员确认后，及时安排专人对栏目进行调整。在现有数据库基础上实现全文高级检索。每次修改、调整在接到确认需求后的 2 个工作日内，最多不超过 3 个工作日完成。

#### 2.2.2 平台信息加工支持服务

对平台所有信息服务栏目进行梳理，实现信息自动或人工收集、加工、整理、审核、发布。提供至少三套信息发布的模板。安排专人收集整理、加工、录入所有信息资源：

(1)对网站后台上传的信息进行逐条审核，并按照规定完善每个数据项内容。

(2)对提交的纸质或文档型数据信息进行后台录入，并按照规定完善每个数据项内容。

(3)对所有进入后台的数据信息进行查重，避免重复数据的产生。以上三项工作的差错率不高于 0.1%，资源处理及时性不得大于 4 小时；安排专人驻场配合我方提供支持信息查询服务，在线实时咨询服务，提供实时网上咨询、办

理状态查询等功能咨询应答；提供多媒体、移动终端实现信息在线编辑、处理、接入等。差错率不高于 0.1 %，资源处理及时性不得大于 4 小时。

### 2.2.3 平台系统 bug 处理

运维团队要对平台的 bug 进行收集、处理。首先对平台 bug 进行定级，服务人员负责平台体验和用户体验，并定好时间周期进行 bug 提交，并在规定好的时间内将修正信息传达给技术人员。技术人员收到 bug 信息后进行处理并入库，以便运营者及时了解平台 bug 情况。

### 2.2.4 平台资源运维统计分析服务

在日常平台资源建设运维中，通过对平台月度、季度及上年度同期历史数据的深入整理、统计、分析，挖掘出其中具有重要价值的信息，形成相应统计分析报告，为各项服务方案的制订、完善提供支撑依据，从而进一步提高服务水平。

(1)分析访问量，衡量网站访问量，通过分析平台的日、周季度以及年访问量，不断提升访问流量，如果流量下降需找到问题，并予以解决。

(2)分析网站流量来源，衡量网站访问量，通过分析平台的日、周季度以及年访问量，不断提升访问流量，如果流量下降需找到问题，并予以解决。

(3)分析访问量，分析搜索引擎及主动访问的流量占比，了解用户的获知网站的主要渠道。

(4)分析新访问和老访问的比例，解决 seo 及用户体验问题。

(5)分析用户的浏览深度和停留时间，优化页面体验和 seo 问题。



### 2.2.5 系统、数据备份及应急处理

系统、数据备份应该遵循以下原则：

(1)系统备份应由直接责任人完成双机互备工作，SVN、Git 配置库中应保持系统程序的最新版本，在进行更改或更新后必须保证服务器端和配置库中的程序一致。

(2)直接负责人负责设置数据库自动备份策略，并要求每天对备份文件进行检查。备份的原则：一是要求在数据库服务器和异机同时备份数据库；二是要求数据库进行每天备份；三是要求定期删除过期备份文件，保证磁盘空间余量在安全范围内。

系统应急处理需遵循以下原则：

(1)当系统发生故障时，系统直接负责人应立即前往故障现场，如因特殊情况无法及时赶到，应立即通知间接负责人代替前往。

(2)系统负责人到达故障现场后，应首先判断故障的类型和严重性，根据结论决定是否需要其他相关人员也立刻赶往现场协助排除故障，如有需要则立即电话通知。

(3)在故障现场，系统负责人应尝试重启应用服务，并检查故障是否恢复。应用启动后，检查其 cpu 和内存占用率，排查是否资源异常。检查应用服务器日志文件，寻找故障发生原因。故障排除完毕后，应形成完整报告并存档。



### 3 合同期限及实施进度

3.1 合同期限：本合同服务期限从合同签字生效之日起  1  年。

3.2 实施进度：合同生效后 1 年内保证系统稳定运行，提升服务功能。

### 4 质量保证

#### 4.1 乙方责任

4.1.1 乙方应履行合同承诺，保证项目实施团队人员的数量和素质满足履行合同要求并随时接受甲方的检查。项目团队发生变化时，应及时通知甲方。

4.1.2 乙方应履行合同的承诺，配置必要的软件和硬件设备保证合同有效实施。在计算机软硬件的配置上，乙方应接受甲方指导。

4.1.3 鉴于服务性质的特殊性，乙方将对所提供的服务按照合同规定的功能要求不断调整，以达到优化目的，并在数据的采集方法上接受甲方的指导。

#### 4.2 合同的监控

##### 4.2.1 合同的监控

4.2.2 本项目合同执行监控权属甲方。

4.2.3 同期内甲方有权随时采用各种方式对合同实施的质量和进度进行监控。

4.2.4 乙方须积极配合甲方的抽检工作，不得以任何理由拒绝检查或在检查中弄虚作假。

## 5 合同金额及支付方式

在签订本合同后 10 个工作日内，甲方作为信息平台系统运行维护委托方，向乙方支付系统运行维护费，总计金额（人民币大写）壹拾玖万陆仟捌佰 元整（¥ 196800.00 元）。

账户户名：武汉世讯达文化传播有限责任公司

行 名：建行武汉东湖支行

账 号：42001167047053003982

## 6 不可抗力

6.1 本合同项下的不可抗力是指不能预见，不能避免且不能克服的客观情况，使得本合同一方当事人无法履行合同义务，如战争、严重火灾、水灾、风灾和地震以及其他经双方同意属于不可抗力的事故。

6.2 不可抗力不包括因一方及其工作人员在履行合同的疏忽或故意行为引起的事件。

6.3 如果甲乙双方中任何一方由于不可抗力致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长。延长的期限应相当于事故所影响的时间。

6.4 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快通知对方，并在事故发生后两周内，将有关部门出具的证明文件送达对方。如果不可抗力影响时间延续 120 日以上的，双方通过友好协商达成在合理的时间内继续履行本合同或解除本合同的协议。

6.5 甲方保留在不可抗力发生而导致项目发生重大变化时单方面解除和修改本合同的权利。

## 7 其他事宜

7.1 甲、乙双方不得将合同内容、用户情况与服务的销售情况泄露给第三方。对因执行本协议而知悉的对方的秘密信息，应承担保密责任。

7.2 本协议自双方代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。

7.3 本协议一式肆份，双方各贰份，具有相同的法律效力。

7.4 协议期满后，甲、乙双方协商续签协议事宜。

7.5 甲、乙双方的人事变更不影响该协议的有效性。



甲方：湖北省科技信息研究院

(盖章)

代表：

刘延溪

2020 年 6 月 18 日



乙方：武汉世讯达文化传播有限责任公司

(盖章)

代表：

王舒同

2020 年 6 月 18 日