

合同编号：



ZJWZA2505407EGN00



温州市瓯海区档案馆室一体化系统改造提升(重)服务合同

项目名称：[温州市瓯海区档案馆室一体化系统改造提升(重)服务]

委托方(甲方)：[温州市瓯海区档案馆]

受托方(乙方)：[中国电信股份有限公司温州分公司]

签订地点：[温州市瓯海区]

中华人民共和国科学技术部印制

合同编号：



ZJWZA2505407EGN00



填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应当在该条款处注明“无”等字样。

六、如有必要，可另行签订保密协议。



温州市瓯海区档案馆室一体化系统改造提升(重)服务合同

委托方（甲方）：[温州市瓯海区档案馆]

地址：[温州市瓯海区行政中心 9 号楼]

法定代表人/负责人：[胡晓明]

项目联系人：[杨哲]

通讯地址：[温州市瓯海区行政中心 9 号楼]

电 话：[0577-88511950]

受托方（乙方）：中国电信股份有限公司温州分公司

地址：[温州市市府路 517 号]

法定代表人/负责人：[陈峰]

项目联系人：[彭琛琛]

通讯地址：[温州市市府路 517 号]

电 话：[15305771851]

甲、乙双方根据 温州市瓯海区档案馆室一体化系统改造提升(重)项目（项目编号：HQZB-OHQ-2025060620） 竞争性磋商采购的结果，签署本合同。

第一条技术服务内容

1.1 技术服务内容：[详见附件清单]。

第二条技术服务时间和地点

2.1 技术服务地点：[温州市瓯海区行政审批中心 9 号楼]。

2.2 技术服务期限：[本项目建设周期为自合同签订日起 12 个月完成项目开发部署]。

第三条甲方提供的工作条件和协作事项

3.1 提供技术资料：[/]。

3.2 提供工作条件：[/]。

3.3 其他配合协作事项：[/]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[/]。

第四条合同费用

4.1 本合同费用总额（含税价）：大写人民币[伍拾叁万玖仟伍佰元整]，¥[539500]。

4.2 合同总费用由甲方向乙方支付，具体支付方式和时间如下：

合同签订后，甲方预付 30% 款项，上线后支付合同金额 20%；试运行结束后支付合同金额 40%，验收合格支付剩余全部费用 10%。

4.3 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：

合同编号：



ZJWZA2505407EGN00



开户行：[瓯海农商银行区府支行繁荣分理处]

银行地址：[温州市瓯海区行政中心 2 号楼]

户名：[温州市瓯海区档案馆]

账号：[231000003357388]

统一社会信用代码：[12330304MB0R62679A]

地址：[温州市瓯海区行政中心 9 号楼]

电话：[0577-88511950]

乙方信息如下：

开户行：[温州市工行营业部]

银行地址：[温州市香源路 99 号]

户名：[中国电信股份有限公司温州分公司]

账号：[1203202019905480254]

统一社会信用代码：[91330300747048520X]

地址：[温州市市府路 517 号]

电话：[0577-88818012]

4.4 若甲方存在欠费情况的，不论乙方开具发票和收费通知单的具体时间，乙方每次收到甲方付款按照甲方欠费的先后顺序自动抵充先到期的欠费，直至抵缴完毕。

第五条保密

5.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律、法规、规章或监管要求另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，不受此限。

5.2 本保密条款在服务期限内及服务终止后二年之内持续有效。

第六条 本合同的变更应当由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后[5]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：[/]。

第七条验收

7.1 技术服务工作成果的验收标准和方法：[由甲方确定]。

第八条质保服务要求

8.1 自验收合格后提供售后为期 3 年的免费维保服务。免费维保期结束后，运维费用按每年不超过 10%软件开发费用收取。

第九条侵权处理

9.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供服务和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护，并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

(1) 就指控在合理期限内书面通知乙方。



(2) 容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并配合乙方工作。在满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控对甲方承担本条约定的上述义务。

9.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

(1) 甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

(2) 甲方修改服务成果。

(3) 甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

第十条 个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方同意按照本条约定执行：

10.1 个人信息种类：[/]；处理数据和个人信息的期限为：[/]；处理方式为：[/] 以及本合同约定的其他处理方式。

10.2 甲方保证，其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务，并取得了其同意。甲方保证，其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

10.3 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

10.4 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规性情况进行检查。对于乙方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求，或者就其向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意，乙方有权要求甲方在一定期限内整改。如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的个人信息和数据来源合法合规性情况要求，乙方有权解除合同，且不承担赔偿责任；由此给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿。

10.5 甲方违反本合同及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，甲方应当承担一切民事、行政和刑事责任，如因此给个人信息主体、乙方或其他人造成任何损失的，甲方应当承担全部责任。

第十一条 违约责任

11.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

11.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照合同总费用[0.001]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[15]日的，乙方有权解除本合同并不承担任何责任，并要求甲方承担乙方因追讨欠费支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等）。

11.3 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[1]日，乙方应当按照合同总费用的[0.001]%向甲方支付违约金。如逾期提供技术服务累计达到 15



日的，甲方有权解除本合同并要求乙方额外支付合同金额 15% 的违约金。

11.4 乙方对因本合同项下行为而导致的甲方或第三方可得利益损失、商业信誉损失、数据丢失或损坏以及间接损失或后果性经济损失等其他损失不承担责任。甲方数据属甲方所有，甲方应当负责数据备份，乙方对甲方数据的丢失或损坏不承担责任。

11.5 甲方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害网络安全的活动，若乙方发现甲方有危害网络安全的事项等活动，乙方有权停止技术支持，并解除本合同不负违约责任，本合同项下所有款项不予退还。

11.6 本合同履行过程中，如甲方发生以下任一情形的，乙方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提出法律或行政程序，甲方应当负责解决。如该情形给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿：

(1) 被行政机关纳入“严重违法失信”名单；

(2) 被人民法院纳入“失信被执行人”名单；

(3) 被乙方（含乙方上级单位）纳入违规失信合作商名单；

(4) 如存在网络和信息安全违法、违规行为的，包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚，被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等；

(5) 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形，以及可能导致合同履行风险或侵害乙方合法权益或声誉的违规失信情形。

第十二条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[杨哲]为甲方项目联系人，乙方指定[仇建哨]为乙方项目经理。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十三条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

13.1 发生不可抗力。

13.2[/]。

第十四条 法律适用和争议解决

14.1 本合同适用中华人民共和国法律。

14.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交温州仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在甲方所在地进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉。

14.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其它部



分。

第十五条 双方确定，本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：

15.1 “不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

15.2 [/]。

第十六条 合同生效和其他

16.1 本合同纸质文本一式叁份，甲方执贰份，乙方执壹份，自双方签字盖章之日起生效；若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

若乙方加盖电子印章的，以加盖乙方电子印章的本合同电子文档所载内容为准。

16.2 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

16.3 本合同各条标题仅为提示之用，应当以条文内容确定各方的权利义务。

16.4 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

16.5 本合同的任何内容不应当被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

16.6 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议等法律文件。

16.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

16.7.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

- (1) 与本合同费用及支付事宜有关的通知；
- (2) 与本合同违约事宜有关的通知；
- (3) 与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；
- (4) 与本合同延续/续展有关的通知；
- (5) [/]。

16.7.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

(3) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失

合同编号：



ZJWZA2505407EGN00



败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

16.7.3 本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：[温州市瓯海区档案馆]

地址：[温州市瓯海区行政中心 9 号楼]

联系人：[杨哲]

电话：[0577-88511950]

传真：[]

邮编：[]

电子邮箱：[]

乙方：[中国电信股份有限公司温州分公司]

地址：[温州市市府路 517 号]

联系人：[彭琛琛]

电话：[15305771851]

传真：[]

邮编：[]

电子邮箱：[]

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

16.8 合同附件及招标文件、乙方投标文件等是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：[无]

甲方: [温州市瓯海区档案馆]
法定代表人/负责人
或授权代表:

乙方: [中国电信股份有限公司温州分公司]
法定代表人/负责人
或授权代表:

签署日期: 2025年[7]月[1]日

ZJWZA2505407EGN00

附件清单：服务内容

1. 馆室一体化系统成品软件

序号	一级模块	二级模块	功能点描述
馆室一体化系统			
1	电子文件管理	账外文件管理	按照用户个人工作及分类习惯进行个人文件管理、共享，可将账外文件上传至团队库，或者将个人的文件共享至团队库。
2		账外文件整理	系统自动采集账外文件提交的文书、照片、音频、视频等不同类型电子文件的元数据。 对采集的账外文件进行分类、编目、文件格式转换、档号赋值、封装等操作，同时支持对纸质等传统载体的著录、分类、编目等预整理工作，对整理完成预归档文件后开展归档移交流程，系统在线形成《电子文件归档登记表》。 提供未分类库及已分类库。
3		回收站	已整理库中删除的电子文件会不会从系统中直接删除，而是会进入到回收站中，避免文件误删，便于还原使用。
4		归档记录	文件形成或办理部门兼职档案员在预归档库中提交归档数据后，会形成归档记录。
5	虚拟档案室	待办任务	将各项待办理业务事项整合起来，汇聚所有需要当前用户办理的事项，提供消息提醒、待处理列表。
6		电子档案收集	通过在线/离线方式，辅助各立档单位对原生电子档案数据进行收集管理，对归档文件进行真实性、完整性、可用性、安全性检测，将符合四性要求的归档数据交换至档案室进行正式归档。
7		档案管理	包括档案整理、档号配置、纠错管理、档号章管理功能。
8		鉴定处置	对档案进行到期鉴定、鉴定档案处置等工作，提供鉴定工作全流程在线管理。
9		档案统计	根据档案类型、全文类型以及自定义项对本单位档案数据进行多维度统计。
10	档案移交接收	档案移交	根据《电子档案移交接收操作规程》（DA/T 93-2022）要求设计移交流程；按照《文书类电子档案检测一般要求》（DA T 70-2018）中关于移交接收环节的检测要求设计检测方案，经过本单位审批后在线发起进馆申请。
11	档案监管智治	档案年检	档案局可以通过系统对年检工作内容以及年检任务执行和完成情况进行管理。各立档单位的年检填报工作通过虚拟档案室中的“待办任务”完成。
12		档案年报	档案局可以通过系统对年报工作内容以及年报任务执行和完成情况进行管理。

13	统一配置维护	综合指标	可以根据地方特色以及不同阶段的工作要求针对性设置考核指标,可以设置考核指标项的名称及相关参数,档案局定期对立档单位的档案工作绩效进行评估,包括评估工作的完成情况、质量、效率等,对工作成果进行客观评价。
14		中介监管	对档案中介的管理情况进行统计。可以统计档案中介的数量、接收档案的数量、服务质量评价等指标,帮助领导和相关人员了解档案中介的运营情况和服务质量。
15		系统配置	包括首页配置、菜单配置、参数配置、检测配置、流程配置、转换配置、接口配置、消息配置、任务调度、统计管理、门类自定义、档号章自定义、检索库自定义、报表自定义、文件转换管理、目录完整性检测配置。
16		安全管理	包括用户访问控制、水印设置。
17		日志管理	包括登录日志、操作日志、日志审计。
18		组织机构	提供全宗管理、部门管理、用户管理、权限管理等功能。

2. 馆室一体化系统功能改造提升

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中的建设档案共享利用协同审核、目录补齐补全、目录数据汇交、电子全宗卷、重特大事件档案分类管理、室藏档案移交开放审核、馆藏档案联动开放审核、馆藏档案数据共享、室藏档案分类利用、档案智能问答等十余项业务要求,基于馆室一体化成品软件进行功能定制开发,在虚拟档案室、档案移交接收、档案监管智治配置维护功能模块中进行功能定制开发,新建专题档案协同建设、档案共享利用功能模块,系统升级改造功能如下:

4.1. 虚拟档案室

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》要求基于虚拟档案室中定制开发目录补齐补全、目录数据汇交、专题库管理功能(含四重管理)、电子全宗卷管理、利用等级四色配置、档案保存、开放审核、利用发布等功能。

(1) 档案管理模块-目录补齐补全

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中目录补齐补全业务要求,系统应能够根据实施条例帮助档案主管部门开展汇交工作。需在“档案管理模块”中定制开发目录补齐补全功能,需包括:档案统计、一键检测、逐条修改功能。

(2) 档案管理模块-目录数据汇交

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中目录数据汇交业务要求,系统应能够根据实施条例帮助档案主管部门开展汇交工作,需要满足档案局查阅汇交目录权限的合规性。需在“档案管理模块”中定制开发目录数据汇交功能。

(3) 档案管理模块-专题库管理功能(含四重管理)

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中专题档案分类管理业务要求,系统应支持以专题维度去分类管理重特大事件档案,能够满足专题库创建、专题档案整理、专题档案汇交等业务需要。需在“档案管理模块”中定制开发专题库管理功能(含四重管理)功能,需包括:专题库管理、专题档案管理。

(4) 档案管理模块-电子全宗卷管理

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中电子全宗卷管理业务要求,系统应支

持电子全宗卷的维护，进馆时可以选择一并移交。需在“档案管理模块”中定制开发电子全宗卷管理功能，需包括：全宗卷目录维护、全宗卷目录维护。

（5）档案管理模块-利用等级四色配置

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中档案共享利用协同审核的业务要求，系统应具备利用等级配置功能，能对档案利用等级进行单条/批量调整、审定，对应利用等级的档案在开放库里进行发布，后续有序供机关、群众有序开放利用。系统需在虚拟档案室模块中建设利用等级四色配置功能，需包括：配置利用等级、配置开放审核意见。

（6）档案保存

定制开发档案备份功能，可以对系统中的档案进行在线备份。一旦数据出现损坏或者丢失，可以使用备份文件进行数据恢复，实现数据的覆盖更新。需包括：备份记录、手动备份、备份数据管理、数据恢复功能。

（7）开放审核

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中室藏档案移交时开放审核的业务要求，系统应完善现有移交进馆流程，全过程在线管理，移交进馆前支持档案室进行开放审核并生成开放审核意见，同移交档案一并移交进馆。需满足档案馆在线对计划待开放馆藏档案联动档案形成单位一起在线会审的需要，由档案馆先明确开放审核意见，再由档案室进行线上会审，需新建档案共享利用模块，需在在虚拟档案室模块中建设开放审核功能，包括：室藏档案开放审核、馆藏档案联动开放审核。

（8）利用发布

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》中室藏档案分类利用的业务要求，系统应具备档案精细化发布功能，面向群众、机关，按照档案利用等级进行有序开放共享。系统需在虚拟档案室模块中建设利用发布功能。

4.2.档案移交接收

需实现档案移交进馆总况在线监管、移交前自检、移交审批、档案馆接收进馆，进馆审批、办理交接手续、移交进馆跟踪等全流程规范化应用功能，需包括：移交进馆管理、档案接收功能。

4.3.档案专题协同建设

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》要求中对专题档案分类管理的业务要求，系统应支持以专题维度去分类管理重特大事件档案，能够满足专题库创建、专题档案整理、专题档案汇交等业务需要，需新建档案专题协同模块。需包括：档案专题库管理、档案专题库汇聚等模块。

4.4.档案共享利用

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》要求中对馆藏档案数据共享的要求，系统应新增馆藏档案共享的线上流程，支持档案室发起资源返回申请，档案馆收到流程进行资源返还，支持档案馆日常对共享数据的维护与管理。新建包括：馆藏开放数据利用、馆藏资源返还利用、公众远程查档、机关查档直通车模块。

4.5.档案监管智治

按照《档案馆室一体化提升工作业务要求》要求中对馆藏档案数据共享的、馆藏档案联动开放审核要求构建档案专题协同建设、档案共享利用后，需针对相关的业务馆室之间的监管进行功能升级，需改造定开的功能包括：任务管理、监督指导、三合一管理、档案室情况监管模块。

4.6.统一配置维护

基于《档案馆室一体化提升工作业务要求》中的档案共享利用协同审核、目录补齐

补全、目录数据汇交、电子全宗卷、重特大事件档案分类管理、室藏档案移交开放审核、馆藏档案联动开放审核、馆藏档案数据共享、室藏档案分类利用等十余项业务工作要求，对系统功能进行定开后，需提供相应的配置功能，包括元数据管理、系统配置、一键配置、日常维护功能。

4.7.档案智能问答

基于 deepseek 构建档案知识问答模块，结合 AI 技术实现智能检索与精准问答，显著提升档案业务查询效率与政策执行准确性。

3. 接入“浙政钉”（组织架构和用户体系、消息通知）

需接入“浙政钉”，政务机关人员可通过浙政钉扫码登录系统、接收查档相关消息通知、移动审批。

4. 接入省国家综合档案馆档案电子出证平台（电子档案出证）

需接入“省国家综合档案馆档案电子出证平台”，提供电子档案出证能力。

5. 系统对接

需与 OA 电子公文系统、行政审批归档接口对接；需构建与省档案数据共享中心对接。

6. 其他要求

6.1. 运维及售后服务要求

售后服务人员具备相应的通信手段，保证提供每天 24 小时、每周 7 天的 7×24 小时的连续响应服务。

重大故障（由于应用软件问题引起系统瘫痪、崩溃），1 小时内做出响应，8 小时内赶赴现场，在软硬件系统故障 12 小时内恢复应用软件运行。

中等故障（业务不能正常受理、办理），1 小时内做出响应，12 小时内分析问题原因，对软件缺陷提供合理解决方式，对其他原因引起的问题提出合理性解决建议；如有需要，进行现场协助技术支持。

一般故障（不影响业务正常受理、办理），1 小时内做出响应，48 小时内协助解决问题。

提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，在得到客户通知后，立即派工程师到现场，全力协助客户，使系统尽快恢复正常。

应包括但不限于以下运维服务：业务数据维护；业务数据备份；业务系统日常维护；运维期间根据用户实际业务变化进行系统层面业务流程实时更新配置；软件更新服务；对业务管理系统健康状态检查与分析报告；对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步等；

6.2. 项目培训要求

应提供对应用系统软件使用人员和管理人员的培训，培训内容包括软件的使用及维护培训，使受训者能够独立、熟练地完成系统运行维护与操作，实现依据招标文件所规定的系统运行保障的目标；

应为所有被培训人员提供培训用文字资料；

培训时间与日期应在软件开发完毕后由甲方和乙方共同商定，并提供具体的培训方案；

项目验收完成后，乙方提供全馆人员的集体培训和分部门（单位）的专门培训。培训须提供与甲方商定的培训方案，包括培训内容、人数、时间、地点等，培训的材料由乙方提供。培训应确保培训人员达到能独立进行使用操作、初步判断故障及简单维护管理等工作，保证应用系统的正常使用；

乙方应对甲方的应用系统业务管理人员进行专题培训，培训应达到熟练掌握系统配置、数据备份、系统运行及安全监控、一般故障的判定和处理等。

6.3. 系统安全保障

项目建设需按照《计算机信息系统安全保护等级划分准则》等保二级安全体系要求进行开发，需满足等保二级要求。

ZJWZA2505407EGN00

