海淀区城市大脑指挥中心运维项目

运维服务合同

项目名称：　　海淀区城市大脑指挥中心运维项目

甲方：　　北京市海淀区大数据中心

乙方：　　北京华泰慧峰信息技术发展有限公司

合同编号：

签订地点：　　北京市海淀区

合同正文

甲方：北京市海淀区大数据中心

法定代表人：刘大鹏

地址：北京市海淀区中关村南大街5号海淀科技大厦

乙方：北京华泰慧峰信息技术发展有限公司

法定代表人：贺军

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

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，海淀区城市大脑指挥中心运维项目经甲方公开招标，确定乙方为中标供应商，甲乙双方本着平等、自愿和诚实信用原则，签订本合同。

定义

1.下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

（1）“项目”指甲方委托乙方的（海淀区城市大脑指挥中心运维项目）。

（2）“甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方。

（3）“乙方”是指在工商行政管理部门登记注册，取得企业法人营业执照，为甲方提供本合同约定运维服务的单位。

（4）“日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。

（5）“月”是指根据公历从一个月份中任何一天开始到下个月对应日期的前一天的时间段。

（6）“总投资”是甲方与乙方所签合同的总金额。

（7）“交付”指乙方按本合同约定向甲方提交运维服务过程中产生的技术资料、系统运行报告、故障处理记录、月度/季度服务总结等成果，并经甲方确认接收的过程。

（8）“培训”为确保甲方使用人员能够正常使用系统，乙方向甲方使用人员提供的必要技术培训和技术指导。

（9）“验收”指甲方按照本合同约定的验收要求，对乙方运维服务成果进行评审，验收通过以双方签署的《运维项目验收单》为标志。

（10）“运维服务”：指乙方根据本合同约定，为甲方提供的（海淀区城市大脑指挥中心运维项目）运维相关持续性服务。

（11）“服务期限”：指本合同约定的乙方为甲方提供运维服务的起止时间。

（12）“保密信息”指乙方因履行本合同而取得的甲方未公开的信息，包括但不限于甲方的业务数据、技术文档、用户信息、系统架构、商业计划及本合同内容本身。

2.本合同适用的法律包括中华人民共和国法律、行政法规、司法解释，以及与运维服务相关的部门规章、项目所在地的地方法规等。

3.本合同文件（包括主合同、附件、补充协议、双方往来函件等）均使用汉语语言文字书写、解释和说明。若因特殊需要产生其他语言版本，仅作为参考，以汉语版本为准。

合同文件的组成

本合同由下列文件共同构成，彼此互为解释和补充。若文件内容存在冲突，按以下优先支配地位的次序适用（优先次序高的文件效力优先）

1.本合同书正文

2.本合同书的补充协议（含双方就服务变更、标准调整等签订的书面协议）

3.本合同书、补充协议的附件（附件内容与主文或补充协议冲突的，以正文或补充协议为准）

4.双方在合同履行过程中形成的书面确认文件

5.中标通知书/中选通知书。

6.乙方投标文件（包含澄清文件、承诺函等，若与甲方文件冲突，以本合同约定为准）

7.甲方招标文件（含招标文件变更说明、补充通知等）

服务内容和要求

1.服务范围及目标

本项目服务目标以《北京市海淀区信息化运行维护项目预算申请报告》为基础设立，服务范围、核心目标应包含以下内容：

（一）运维对象

负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心会议保障（会议、接待参观、各种重大活动保障）、日常巡检维护及值守（会议场所环境、机房环境、软硬件系统）、信息安全（网络安全、系统安全）、网络运维（网络设备调试、线路调整、网络故障处理、网络监控）、机房运维（机房设备管理、机房监控、设备线缆整改优化、服务器上架迁移、机房整体文档完善）。

（二）运维范围

（1）场景维护

负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心各场景不兼容问题进行修改和代码优化，优化软件性能及效率，提高系统响应速度；系统迭代升级，增加新功能；

负责系统场景内容维护工作，与各委办局进行系统对接、数据接入，并将数据分享给各委办局，提供技术支持及培训工作，接入IOCC系统的检查校验工作。

（2）网络维护

对海淀区城市大脑指挥中心及分中心网络设备维护，保证交换机、路由器和防火墙等主干设备的正常运行，包括机房所有设备；网络线路的维护，包括VPN线路维护，政务网、视频专网、分布式网的规划与维护，对外网络端口映射与维护，网络设备的安全管理和网络设备密码安全管理；网络设备统计与记录，网络设备地址管理，设备标识与线路标识制作，网络参数配置的变更及记录；网络故障的分析，准时处理和解决网络问题。

（3）硬件设备维护

对海淀区城市大脑指挥中心及分中心硬件设备进行巡检、日常保养、故障修复工作，包括但不限于分布式系统设备、音频系统设备、人机交互系统设备、模块化机房设备、UPS设备、网络设备、LED大屏设备。

（4）软件系统维护

对海淀区城市大脑指挥中心及分中心系统进行巡检工作、故障修复、内容维护、日志分析、定期升级（漏洞和补丁包安装）工作。

（5）备品备件及维修服务

按设备需求及服务需求准备充足的备品、备件及消耗品供应，在出现问题时可以及时处理解决。备件内容包括但不限于分布式系统设备、音频系统设备、人机交互系统设备、模块化机房设备、UPS设备、网络设备、LED大屏设备。

系统维护系统清单：

序号	系统名称

1	分布式系统（屏控系统）
2	音频系统
3	统一服务门户系统
4	统一服务管理系统
5	统一用户管理系统
6	图像感知调度管理系统
7	辅助决策支持系统
8	城市体征监测系统
9	数据资源池系统
10	数据图层引擎
11	智能中控系统
12	动环监控系统
13	智能人机交互系统
14	监控视图系统
15	多维可视化系统
16	多终端整合系统
17	城市事件监测指挥系统
18	接入系统
19	融合通信系统
20	会议管理系统
21	二维地图系统

设备维护清单：

序号	设备名称
1	分布式设备
2	音频系统终端设备
3	小间距 LED 大屏
4	机房基础设施
5	网络设备
6	电子桌牌设备
7	会标屏设备
8	会议系统终端
9	模块化机房
10	UPS 设备
11	消防设备

（6）语音服务

提供语音服务功能。作为全区各业务项目统一调用的公共基础能力，提供语音识别 ASR、语音合成 TTS、实时语音交互等核心能力，面向全区各类业务项目提供标准化语音接口与 SDK 支撑，负责与各业务系统的对接及维护工作，确保系统运行正常。

（三）总体要求

具有承担过相关类型项目的运维工作，具有丰富的维护经验，具备相关产品集成、硬件维护、调试的能力。

服从海淀区顶层设计原则要求，并做好运维服务配合工作，积极完成采购人交办的相关工作任务。

（四）预期达到的效果

全年各类保障任务大于600场、系统及设备可用率大于等于97%、全年7*24现场值守维护、应急及重要活动保障“零故障”完成率大于等于95%，保障各系统安全、稳定、高效、可扩展的持续工作能力大于等于95%。

2.服务方案及要求

（一）运维实施要求

（1）每天对系统进行全面的软件、硬件维护、检测、故障分析和定位及排除，防患于未然。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。

（2）每天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。

（3）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修。

（4）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，每月向采购人提交当月维护巡查记录。

（5）与采购人交流时，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。保障每逢节假日及采购人需要举行重大活动，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。

（6）负责配合甲方进行海淀区城市大脑指挥中心所涉及的资产清查盘点。

（7）项目团队应具备的国产化改造能力及相关信创设备运维能力。

（二）备品备件要求

（1）乙方应根据项目要求，按设备需求及服务需求等准备充足的备品备件及消耗品供应，并列出备品备件的名称、类型、数量、放置地点等内容。乙方的报价中已经包括了运维期内备品备件的价格。备品备件包括但不限于分布式系统设备、音频系统设备、人机交互系统设备、模块化机房设备、UPS 设备、网络设备、LED 大屏设备。

（2）对部分或整体出现故障的硬件设备或系统软件，乙方要有能力对备品备件进行更换，并在备品备件更换后对系统环境进行部署调试，及时补充相应库存。

（3）如果出现故障，不得私自更换或采用不符合规格的设备进行维修。

（4）关键设备的备品备件与海淀区城市大脑指挥中心及分中心系统兼容，可以由平台统一控制管理。

（5）因设备停产等原因无法维修的硬件设备，需提供同档次的新型号产品或更高型号的产品更换损坏设备，同时保证系统在更换新设备后能够正常运行。

（6）乙方应做好项目台账并在台账中明确更换设备（维修设备）相关部分，并对更换设备相关部分质保三年。

（三）应急处置要求

（1）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》。

（2）当设备出现问题时，应及时分析原因并给出解决方案。

（3）当设备不能正常运行时，应按照应急预案和流程处置。工作时间内在发现或接到通知后，技术人员应在 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，到达现场后，4 小时内排除，需要更换备件并调试时，应 24 小时内排除。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采购人确认后，检修维护工作可以顺延。

（四）运维制度要求

结合海淀区城市大脑指挥中心及分中心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。

（五）技术标准与规范

本项目所有服务的实施、验收，遵循国家、北京市、海淀区、行业现行有效的技术标准与规范，需遵循国家/行业标准等保3级要求。

（六）安全与保密要求

（1）数据安全保护措施

数据安全保护结合技术防护、管理规范、人员意识和合规监管多维度构建体系。

合规采集：严格遵循《数据安全法》《个人信息保护法》，采集前明确告知用户“采集目的、范围、用途”，获取用户是否同意；

数据过滤与脱敏：采集时直接过滤无关数据，对敏感数据进行“采集即脱敏”。

存储设备安全管控：禁止将敏感数据存储在移动存储设备（如U盘、移动硬盘），确需使用时需经审批并启用加密U盘，存储设备报废前需进行数据彻底清除，禁止直接丢弃。

（2）保密要求

数据传输过程中需通过加密、校验等措施保障传输安全。

传输通道加密：所有数据传输均使用加密通道

数据完整性校验：传输数据时附加“校验码”（如MD5、SHA-256哈希值），接收方通过校验码验证数据是否被篡改。

传输节点安全：优化传输路径，避免经过高风险网络。

（七）服务交付与验收

（1）乙方应每周提交一次运维周报，每月提交一次运维月报，项目运维结束后提交年度运维总结报告。

（2）乙方完成服务期内所有服务内容，并在3个日历日内向甲方提出验收申请，甲方在5个日历日内组织验收工作，并出具项目验收单，即视为通过验收。

（八）其他要求

（1）运维文档要求

向采购人提供运维过程中的各种文档资料，包含但不限于运维周报、月报、年度运维总结报告、巡检记录、设备维修记录、应急抢修记录、系统运行及优化记录、重大活动保障方案等，以便采购人掌握项目涉及硬件设备的运行、应用状况等。

（2）人员培训要求

整理海淀区城市大脑指挥中心及分中心的软、硬件操作及运维保障工作资料，形成培训资料，每季度对参与保障人员进行业务培训，持续提升服务质量。

培训工作由中标供应商自行组织，乙方需提供培训资料、讲师及培训记录等。采购人负责对培训效果进行评估。

（3）付款方式

本项目合同价款采用分期方式支付，以人民币结算。项目合同签订后六个月内支付首付款，甲方向乙方支付合同总价的50%。合同履约满一年，乙方完成本

合同全部服务内容、经甲方验收合格，对费用进行结算审核后，甲方向乙方支付扣减费用（如有）后剩余合同款，剩余合同款应不超过合同总价的50%。

（4）合同续签条件

本项目服务期为12个月。一年合同期届满后，在财政资金有保障且在采购人预算范围内的前提下，不改变合同其他条款，采购人有权视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

3.服务质量标准

（1）软件系统考核

软件可分为操作系统、典型应用软件（如：数据库、中间件等）、业务应用软件等。软件平台月度可用率为100%，出现故障时，应在4小时内修复，需要更换备件并调试时，在24小时内修复。

（2）硬件设备考核

硬件设备包括但不限于分布式系统设备、音频系统设备、人机交互系统设备、模块化机房设备、UPS设备、网络设备、LED大屏设备等。一般硬件设备出现损坏及突发状况时，应在4小时内修复，需要更换备件并调试时，在24小时内修复。

（3）备品备件保障率考核

有备品备件库存，备件中关键设备包括：分布式输入输出节点设备、LED大屏模组、音频设备、网络键盘、服务器硬盘，备件数量不低于资产中设备总数的1%，并向甲方提供清单；每季度向甲方提交库存设备清单状态。

（4）运维人员在岗率考核

按照合同约定内容提供运维人员服务，每月底按时提交当月运维人员打卡记

录。

（5）网络安全考核

按照海淀区相关部门编制的信息化网络安全文件要求提供安全保障，本着“谁维护、谁负责”的原则建立和落实运维安全管理制度。每发生一次安全事件，按照发生的信息安全事件等级和严重程度予以扣款。如果在管理及维护过程中由于工作失误导致发生了信息安全事件，将按照国家信息安全等级保护定级标准，发生五级信息安全事件，甲方有权扣除合同金额的30%，发生四级信息安全事件，甲方有权扣除合同金额的20%，发生三级信息安全事件，甲方有权扣除合同金额的10%，发生二级信息安全事件，甲方有权扣除合同金额的5%，发生一级信息安全事件，甲方有权扣除合同金额的3%。凡发生一次网络安全漏洞整改逾期未反馈的情况，甲方有权扣除合同金额的1%。

（6）报备机制

对于客观因素影响平台使用情况，需提前向甲方进行报备，经甲方核实后可对中选人免除处罚。可认定为客观因素的为以下几部分：根据甲方需求，进行系统对接调试、升级改造等情况，可能出现对平台在线状态造成影响的，在情况发生前3天正式书面进行报备，甲方认可后可免于处罚。因第三方单位硬件设备故障，造成平台或部分平台功能受影响的需正式书面向中心进行报备，甲方认可后可免于处罚。值守人员不得无故离岗，如有事外出需向甲方报备并安排人员替岗，甲方认可后可免于处罚。如遇特殊原因无法进行正常运维巡检工作，需向甲方相关负责人报备，甲方认可后可免于处罚。

（7）语音服务运维考核

服务可用性：语音识别、语音合成、实时语音交互公共服务平台年度可用率

不低于99.9%；接口与SDK稳定性：标准化语音接口、SDK调用成功率不低于99.8%；做好接口权限管理、访问审计，保障调用安全，不得出现因运维管理疏漏导致业务项目无法正常调用语音能力的情况。

（8）出现以下情况视为服务不符合约定：

包括但不仅限于：

① 设备故障时，乙方未按应急预案处置；工作时段，乙方在收到故障通知或发现故障后，技术人员须 30 分钟内响应，2 小时内抵达现场；人员到场后 4 小时内排除故障；如需更换备件并调试的，24 小时内完成故障排除、业务恢复。因客观原因、不可抗力造成故障无法按期修复的，乙方须向甲方提交明确修复方案与时间计划，经甲方确认。遇雷雨、大风、现场专项检查等不适宜检修的场景，在满足安全生产管理规定并经甲方书面确认后，检修工作可顺延。

② 故障处置不彻底，72 小时内同一设备 / 系统重复发生同源故障；

③ 未按合同约定频次开展巡检，巡检记录缺失、达不到要求频次（以巡检台账、现场核验为准）；

④ 运维服务台账、巡检记录、故障工单、打卡记录不完整、存在虚假填报；

⑤ 语音服务、软硬件、备件、人员在岗、网络安全指标未达到本条款约定标准。

4.服务期限

本合同自（2026 年 11 月 1 日）起至（2027 年 10 月 31 日）止。

在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。本合同为第【1】年服务期合同。

5.服务人员和要求

乙方需提供驻场服务。

要求乙方提供365天7*24运维服务，服务人员26人，其中驻场26人，非驻场0人。

其中工程师2人、助理工程师24人。

（一）人员资质要求

（1）项目经理：具备本科及以上学历，熟悉政务业务流程，能够全面负责项目规划、团队建设、资源协调、风险控制和持续改进工作；精通服务管理及运维流程优化，具备出色的多方沟通协调和应急处置能力，定期汇报服务情况并推动服务质量提升。

（2）运维工程师:具备专科及以上学历，具备高度的责任心和服务意识，能够积极主动响应和处理各类运维需求；具备较强的逻辑分析和问题解决能力，在压力下能保持冷静，快速定位并解决故障。

（二）服务团队要求

（1）运维团队人员配置项目经理、驻场运维人员、场景维护人员、软件维护人员、硬件巡检人员，提供工作日共计26人班服务。

（2）配置项目经理1人：全年值班合计250天，按每周5天、每天8小时、单人单班执行。负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心整体运维管理工作，负责运维团队人员管理，协调处理系统运行中出现问题，提出有效的解决方案，防止不良事件及问题发生，根据工作量化安排运维人员分工，并进行督促指导、检查控制质量。

（3）驻场运维人员配置不少于23人，实行7×24小时三班驻场值守，每日

在岗8人，全年不间断值守365天。负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心会议保障（会议、接待参观、各种重大活动保障）、日常巡检维护及值守（会议场所环境、机房环境、软硬件系统）、信息安全（网络安全、系统安全）、网络运维（网络设备调试、线路调整、网络故障处理、网络监控）、机房运维（机房设备管理、机房监控、设备线缆整改优化、服务器上架迁移、机房整体文档完善）。

负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心各系统及设备提供故障分析处理、健康巡检工作，节假日、极端异常天气、重大事件等应急保障服务。

负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心各场景不兼容问题进行修改和代码优化，优化软件性能及效率，提高系统响应速度；系统迭代升级，增加新功能；负责系统场景内容维护工作，与各委办局进行系统对接、数据接入，并将数据分享给各委办局，提供技术支持及培训工作，接入IOCC系统的检查校验工作。

（4）网络工程师1人：全年值班合计250天，按每周5天、每天8小时、单人单班执行网络维护工作，保证交换机、路由器和防火墙等主干设备的正常运行，包括机房所有设备；网络线路的维护，包括VPN线路维护，政务网、视频专网、分布式网的规划与维护，对外网络端口映射与维护，网络设备的安全管理和网络设备密码安全管理；网络设备统计与记录，网络设备地址管理，设备标识与线路标识制作，网络参数配置的变更及记录；网络故障的分析，准时处理和解决网络问题；负责海淀区城市大脑指挥中心及分中心系统的部署、环境配置，负责系统日志的信息备份、管理、维护、分析；负责系统架构的建设、维护、优化、监控保障服务运行高效；快速应对故障做出应急响应处理，保障生产和测试环境的稳定性；负责特殊时期重保方案的编写和保障；

（5）系统运维工程师1人：全年值班合计250天，按每周5天、每天8小

时、单人单班执行系统维护工作，集群的维护与部署，安全漏洞处理工作，漏扫工作。

（6）遵守采购人一切规章制度，如有违反，按照相应制度予以处罚；如有不满足要求的运维人员，按照采购人要求及时更换。提供运维人才储备及培训机制，提供的人员经采购人确认，保证运维团队的稳定性和高素质。如需更换相关人员，需提前一个月向采购人提出书面申请，并保证更换的人员资质要求不低于原工作人员，且需通过相关培训和考核，经采购人同意后方可更换。

（7）乙方应提供项目经理、技术人员的简历表，需清晰地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。以上人员长期驻场在北京市海淀区人民政府第一办公区。

（8）乙方更换驻场服务人员的，需提前一个月书面通知甲方并说明理由，经甲方书面同意后方可更换，新人员资质不得低于原人员。

（9）若乙方擅自更换服务人员，未符合合同约定的人员要求，乙方应及时改正。甲方可按照乙方未符合约定人员要求的情况，扣减相应人员资质差额。

6.备品备件

（1）备品备件用于附件1《运维资产清单》内的零件维修或更换,备品备件金额为人民币426,000.00元（大写：人民币肆拾贰万陆仟元整）。

（2）备品备件实际发生费用低于约定金额，未发生部分从总价款中扣除；

（3）若实际发生费用超出约定金额，超出部分由乙方承担。

（4）备品备件的采购、更换记录需经甲方确认，作为备品备件核算依据，采购费用应不超过资产原值。若遇原品牌型号停产等特殊情况，经甲方确认，可更换同等技术规格的设备。

7.培训方案

（1）培训目标

乙方应整理本项目软硬件操作及运维保障相关资料，形成培训方案。确保甲方指定人员达到运维内容的日常操作、识别常见故障现象、掌握应急响应流程。

（2）培训对象

甲方应明确参与培训的人员的岗位信息，培训人数不超过3人；

（3）培训内容

整理海淀区城市大脑指挥中心及分中心的软、硬件操作及运维保障工作资料，形成培训资料，每季度对参与保障人员进行业务培训，持续提升服务质量。

（4）培训方式与时间

采用线下培训方式，总时长不低于6小时。

（5）培训确认

乙方编制《运维项目培训手册》，在验收时提交甲方确认。

8.运维资产管理

（1）合同签订后，甲乙双方按照附件1《运维资产清单》共同对运维资产进行盘点。甲乙双方共同盘点确认运维资产范围后，乙方对运维范围内的硬件设备（含服务器、网络设备、存储设备等）、软件系统（含操作系统、应用软件、授权证书等）及附属配件等运维资产具有保管义务。

（2）因乙方保管不善、盘点失误、操作不当等原因，导致运维资产缺失、损坏或数据丢失的，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

（3）服务期限内新增、报废、调拨、盘点运维资产时，乙方需按甲方要求完成相关手续。

验收

1.验收流程

乙方应在服务期限结束后5个工作日内，向甲方提交验收申请及验收材料；对验收材料不完整的，甲方应告知乙方需补充的内容，乙方需在5个工作日内补正。

甲方组织验收评审，验收合格的，双方签署《海淀区城市大脑指挥中心运维项目验收单》；不合格的，乙方应在5个工作日内完成整改，并重新申请验收。

2.验收材料

《运维服务方案》（包括但不限于工作内容、人员配置、响应措施、备品备件管理等）；

《运维服务年度总结报告》（例如包含运维服务内容完成情况、信息系统运行指标、故障处理统计等）；

《运维项目培训手册》（包含完成培训的相关证明材料）（如有）；

《运维项目自评报告》。

3.结算审核

乙方应按照甲方要求，配合结算审核单位开展项目结算审核工作。乙方应按照结算审核要求在规定时限内提供或补充项目材料、参加结算沟通会、配合现场核查等。

若因乙方提供虚假材料，导致结算金额调整或甲方损失，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

价款及支付

1.本合同以人民币为货币单位，均为含税价格。

2.总价款

本合同总价款为：人民币 5,662,350.00 元（大写：人民币伍佰陆拾陆万贰仟叁佰伍拾元整）。

本价款为包含全部服务成本、税费、利润及合同约定的其他所有费用的最终固定价款，除本合同另有约定外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

3.付款方式

本合同分为两次付款。

首付款：合同生效之日起六个月内，甲方向乙方支付 50%服务费人民币 2,831,175.00 元（大写：人民币贰佰捌拾叁万壹仟壹佰柒拾伍元整）。

尾款：乙方完成本合同全部服务内容、经甲方验收合格后，甲方在合同总价中扣除首付款和以下款项后，向乙方支付剩余金额。

（1）未实际发生的备品备件零件维修及设备更换费用；

（2）根据合同规定应扣减的款项；

（3）本合同约定的扣减款项（违约金、赔偿金及扣款），甲方均有权从任何一期应向乙方支付的款项中直接扣除。

尾款=合同总价款－首付款－上述扣减款项。

4.支付方式

甲方通过银行转账方式支付款项，乙方指定收款账户信息如下：

开户名：北京华泰慧峰信息技术发展有限公司

开户行：北京银行友谊支行

账号：20000030914300008489436

乙方账户信息变更的，应提前 5 个工作日书面通知甲方，否则因此产生的付

款延误由乙方承担。

5.发票

甲方付款前，乙方应向甲方提供等额、合法、有效的增值税普通发票。因乙方发票问题导致甲方付款延迟的，责任由乙方承担，甲方不承担违约责任。

6.财政拨款延迟处理

乙方知晓甲方支付款项来源于财政拨款，若因财政拨款未及时到账导致甲方付款延迟的，付款时间自动顺延。顺延期间，甲方不承担违约责任，乙方不得因此暂停服务。

7.按照第四条验收的相关约定，如因乙方未能按时提供材料导致甲方未能按期付款，产生的付款延误后果由乙方承担。

合同变更和终止

1.合同变更的前提与变更形式

在本项目服务核心目标不变的前提下，因以下情形需变更合同内容的，双方应协商一致并签署书面补充协议：

（1）甲方因业务需求调整导致服务范围发生变化的；

（2）系统运行环境发生非预期变动，需调整运维方案的；

（3）双方约定的其他合理情形。

补充协议经甲乙双方法定代表人或授权人签章并加盖单位公章或合同专用章后生效，与本合同具有同等法律效力。

2.变更后的价款限制

除本合同另有约定或因不可抗力导致的必要变更外，合同变更后的总价款（含原合同价款及变更新增费用）不得超过本合同总价款。超出部分甲方不予支

付，相关费用由乙方自行承担。

若变更导致服务内容减少的，总价款应按实际减少的服务量相应扣减。

3.发生下列情形，合同提前终止

（1）双方协商一致提前终止的。

（2）甲乙任何一方单方面提出终止合同，需提前【3】个月通知对方，双方协商解决。

（3）甲方违反本合同条款的，包括但不限于未按照合同约定履行付款义务或严重违反法律规定等。

（4）乙方违反本合同条款的，包括但不限于未按合同约定履行相关服务和承诺/保证或者严重违反法律规定等。

权利和义务

1.本合同服务期间产生的所有数据（包括但不限于系统运行日志、故障处理记录、用户反馈数据等）及成果（包括但不限于技术方案、运维手册、服务总结报告等）的所有权及知识产权归甲方所有。

乙方应在服务期满或合同终止后5个工作日内，将上述数据及成果按甲方要求的格式及方式，完整交付给甲方，不得留存副本（经甲方书面同意的除外）。

2.甲方应在本合同生效后5个工作日内，向乙方提供服务所需的基础信息、数据及相关资料，并确保所提供资料的真实性、完整性。因资料缺失或错误导致乙方服务延误的，责任由甲方承担，服务期限相应顺延。乙方仅可将甲方提供的基础信息、数据及相关资料，用于本合同约定的服务，不得用于其他用途，服务结束后应及时返还或销毁。

3.乙方履行合同需与第三方配合的，甲方应在收到乙方书面协调请求后5个

工作日内牵头组织协调。若因甲方未及时协调或协调无果导致乙方服务无法正常进行的，乙方可书面申请本合同延长服务期限。

4.甲方应按本合同第五条价款及支付的约定，按时足额向乙方支付款项。

5.乙方应于每周一通过OA系统运维管理模块向甲方提交上周周报(电子版)。周报内容包括但不限于服务完成情况、故障处理明细、系统运行指标记录、存在问题及下周计划。

6.乙方应于每月5日前通过OA系统运维管理模块向甲方提交上月月报。月报内容包括但不限于月度服务总结、运维质量达标情况、备品备件实际发生费用明细及下月计划。

7.乙方应配合甲方对合同服务完成内容、进度、质量做验证。验证方式包含书面核查、现场核查、第三方验证。

8.乙方应在验收通过后5个工作日内，配合甲方梳理项目资料并按甲方要求归档（电子版存入指定服务器，纸质版装订成册）。

9.成果交付与质量保证

（1）交付质量要求。乙方交付的所有文档成果，提交前须完成内部审校，保证内容真实完整、数据准确、格式规范。首次提交成果应满足合同约定的交付要求。

（2）退回整改。乙方提交的成果存在错漏、内容缺失、逻辑错误、格式不符等质量缺陷的，甲方有权退回乙方修改；乙方应在收到甲方书面退回通知后【1】个工作日内完成整改并重新提交。

（3）费用与工期承担。因乙方原因导致成果被退回、整改、重新提交而产生的工期延误、额外成本（包括甲方为审查、复核、测试及第三方复核支出的费

用）均由乙方自行承担；甲方有权相应顺延付款节点，且不因此承担任何违约责任。

（4）两次修改不合格的罚则。乙方成果经两次修改后仍不符合交付要求的，甲方有权选择下列任一方式追究乙方违约责任：

要求乙方继续整改，并按该成果对应合同价款的3%向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方还应赔偿差额部分；

拒绝接受该部分成果，相应扣减合同价款，并按前目标准收取违约金；

解除合同，并要求乙方按合同总价款的4%支付违约金，同时赔偿甲方因此遭受的直接损失（包括另行采购或委托第三方完成的差价损失）。

（5）逾期交付罚则。乙方逾期交付成果的，每逾期5日，按该成果对应合同价款的3‰向甲方支付违约金；逾期超过5日的，甲方有权解除合同，并追究乙方责任。

10.若乙方未履行资产管理义务，导致资产损失，甲方有权依据合同约定追究其违约责任，包括但不限于从应付款项中扣减款项、要求赔偿损失、解除合同等。

11.如果第三方机构或个人对甲方提出质疑或投诉，乙方应在知悉后24小时内书面通知甲方，双方应共同协商、友好解决。如经核实，该投诉确因乙方提供的服务所致，由乙方负责处理并承担全部责任及费用。未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自采取中断、中止服务或删除甲方数据等措施。如司法机关或监管机构依法要求采取相关措施，乙方应在采取前立即通知甲方。

知识产权及保密义务

1.乙方保证依据本合同向甲方提供的备品备件等货物、服务（以下简称“知

识产权标的”）均符合法律法规规定，不侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权等）、所有权、担保物权等合法权益，也不违反社会公共利益。若第三方因甲方使用知识产权标的向甲方主张权利（包括但不限于提起诉讼、仲裁、索赔等），乙方应在收到甲方书面通知后2个工作日内主动出面处理，并承担由此导致甲方的全部损失（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费、公证费、赔偿金等）。

2.乙方应对保密信息严格保密，未经甲方书面事先同意，不得向任何第三方披露，也不得用于履行本合同以外的任何目的。乙方及其人员应遵守网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规及甲方网络与数据安全管理制度。

3.乙方仅可为本合同目的，向其确有必要知悉保密信息的雇员披露，且应提前与该等雇员签订保密协议，明确其保密义务，并对雇员的违约行为承担连带责任。

4.下列情形不受保密义务限制：

（1）保密信息已通过合法渠道为公众所知悉；

（2）依据法律法规、司法机关或行政主管部门的强制性要求必须披露的；

（3）乙方在未违反保密义务的情况下，从第三方合法获得或独立开发的与保密信息相同或相似的信息。

5.本保密义务在本合同期满、解除或终止后持续有效。

6.乙方未遵守前述约定的，乙方负责处理相关问题并承担由此产生的全部费用，甲方因此受到损失的，乙方应赔偿甲方因此所受的全部损失，同时，甲方有权单方解除本合同。

违约责任

1.甲乙双方如有一方违约，由违约方承担因此给对方造成的经济损失。

2.乙方未按时提交周报、月报的，累计达到5次，构成“违约”。

3.甲方验证乙方服务质量未达到服务质量标准的，累计达到3次，构成“违约”。因服务质量不达标引发的后果应由乙方承担，甲方有权向乙方追偿损失。

4.乙方对甲方造成严重损失的构成“违约”。

5.其他构成“违约”的情形：无

甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方擅自提出变更要求，导致项目进度延迟的，视为对方违约。

6.乙方构成“违约”的，应按照合同总金额5%的标准向甲方支付违约金。甲方优先从应付未付款项中扣减；应付未付款项不足的，乙方应在收到甲方书面通知后5个工作日内补足差额。逾期未补足的，甲方有权按日加收差额1‰的滞纳金，且有权单方解除合同。

7.因乙方未按约定开始服务的，每逾期一日，乙方应按相应阶段应付款项的1%支付违约金；逾期达到5个工作日的，甲方有权解除合同，乙方除退还甲方已支付但尚未产生的费用外，还应按照合同总金额20%的标准向甲方支付违约金。违约金的支付并不能解除乙方继续履行合同的责任和义务。

8.本合同约定的违约金不足以赔偿甲方实际全部损失（包括不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等）的，乙方应当补足。甲方有权从后续应付的合同款中直接扣除上述违约金和赔偿款。

9.乙方保证其具备在相关采购文件中已承诺的相关资质。若乙方不具备资质，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项。

10.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项，并按照合同总金额20%的标准向甲方支付违约金。同时，乙方因此所得收益归甲方所有。

不可抗力

1.本合同中不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、火灾、爆炸及国家和地方政府等相关部门的政策。

2.由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起30日内提供相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

3.由于不可抗力致使合同无法履行的，本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，甲乙双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，甲乙双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

法律适用及争议解决

1.本合同按中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。

2.因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议,双方应首先通过友好协商解决。任一方不愿协商的，任一方均有权向北京市海淀区人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等）由诉讼请求未被支持的一方承担。

其他

1.本合同一式（玖）份，甲方执（陆）份，乙方执（叁）份，具有同等效力。

2.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章/合同专用章之日起生效，至双方权利义务履行完毕之日终止。

3.本合同附件应由双方签署，为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件

附件 1《报价明细表》

附件 2《运维资产清单》

（以下无正文）

签署页（此页无正文）

甲方	单位名称	北京市海淀区大数据中心（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	王宇佳
	电话	15201609613
	通讯地址	北京市海淀区中关村南大街 5 号海淀科技大厦
	签署日期	2026 年 10 月 30 日
乙方	单位名称	北京华泰慧峰信息技术发展有限公司（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	曹清悦
	电话	13810878300
	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
	签署日期	2026 年 10 月 30 日