

软件维护合同

项目名称：2026年掌上海淀移动服务运维项目

甲方：北京市海淀区融媒体中心

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

签订地点：北京省(市) 海淀市、县(区)

签订日期：2026年5月20日



甲方：北京市海淀区融媒体中心

法定地址：北京市海淀区政府第二办公区

邮编：100000

联系人：邓玉

电话：010-88487027 传真：010-88487250

乙方：中关村科学城城市大脑股份有限公司

法定地址：北京市海淀区中关村南大街5号1区689号海淀科技大厦6层

邮编：100081

联系人：何朝晖

电话：15811581891 传真：010-68944229

甲方和乙方经友好协商，就乙方向甲方“2026年掌上海淀移动服务运维项目”提供维护服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

第一条 定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同的工作范围、质量标准、维护时限、资源管理等特定内容的文件。
- 1.3 合同总价款：是指根据本合同约定，在乙方履行全部合同义务时甲方应支付给乙方的全部价款。

-
- 1.4 现场：是指按本合同约定实施维护服务的场所。
- 1.5 维护：是指按附件一约定内容提供技术服务的过程。
- 1.6 维护成果：是指乙方按照附件一的约定所提供的项目工作成果，包括对所维护系统进行完善、修改和扩展而生成的应用软件、维护记录档案，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档。
- 1.7 交付：是指乙方将合同约定的维护成果提交给甲方使用。
- 1.8 验收：是指甲方按照合同约定的范围对乙方的维护成果进行验证的过程，以双方签署后的验收报告为成果物。
- 1.9 阶段确认：是指甲方按照合同约定的维护工作进度对乙方的阶段工作进行验证的过程，以双方签署后的阶段证明为成果物。
- 1.10 不可抗力：是指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不可预见、不能避免并不能克服的客观情况。

第二条 合同标的

- 2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行“2026 年掌上海淀移动服务运维项目”的软件维护工作。
- 2.2 乙方提供的软件维护服务目标：
见合同附件一
- 2.3 乙方提供的软件维护服务内容包括：
见合同附件一
- 2.4 乙方采用的软件维护技术包括：
见合同附件一

2.5 本合同约定的详细工作说明见附件一。

2.6 维护服务期限为 2026 年全年。

2.7 本合同约定的维护服务采用现场服务的形式，其中现场服务包括：值守。

第三条 知识产权

3.1 乙方依照本合同约定向甲方交付的维护成果的知识产权归乙方所有。甲方享有非独占且不可转让的内部使用权。

3.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

第四条 双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

4.1.1 甲方应提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；甲方应对维护物自行购买保险，对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。

4.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为维护工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

4.1.3 甲方指派授权人负责该项目中与乙方沟通联系，授权期间，该授权人的行为视为甲方的行为。甲方如变更授权人，应提前 5 个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

授权人姓名：邓玉

授权人联系电话：010-88487027

授权人联系地址：北京市海淀区政府第二办公区

4.1.4 甲方有权对本项目实施进行管理，对不符合合同要求的，有权要求乙方予以纠正。

4.1.5 甲方应按本合同第五条的约定向乙方支付款项。

4.1.6 甲方应按本合同第七条的约定依乙方提出的验收申请进行验收。

4.2 乙方权利和义务

4.2.1 乙方保证维护工作符合附件一中约定的质量要求。

4.2.2 乙方保证其现场维护人员拥有从事本项目维护工作的资格水平。

4.2.3 乙方应按照本合同第六条的约定向甲方交付维护成果，并经甲方验收合格。

4.2.4 乙方保证在合同履行过程中不侵犯第三方合法权益，包括但不限于知识产权等。

4.2.5 乙方人员在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

第五条 付款及支付

5.1 合同总价款：

本合同总价款为人民币：1,300,300元（大写：人民币壹佰叁拾万零叁佰元整）。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

5.2 付款方式：

5.2.1 按阶段付款

第一次付款：2026年6月20日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额70%的符合甲方要求的增值税普通

发票后，甲方应以银行汇款的方式向乙方支付本合同总价款 70% 的项目款，即 910,210 元人民币（大写：人民币玖拾壹万零贰佰壹拾元整）。且乙方收到付款后在 15 个工作日内以银行汇款的方式向甲方支付本合同 15% 的履约保证金，即 195,045 元人民币（大写：人民币壹拾玖万伍仟零肆拾伍元整）。

第二次付款：2026 年 9 月 20 日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额 20% 的符合甲方要求的增值税普通发票后，甲方应以银行汇款的方式向乙方支付本合同总价款 20% 的项目款，即 260,060 元人民币（大写：人民币贰拾陆万零陆拾元整）。

第三次付款：2026 年 11 月 30 日前，甲方对乙方前期工作进行阶段验收，验收合格，且乙方向甲方交付合同总金额 10% 的符合甲方要求的增值税普通发票后，甲方应以银行汇款的方式向乙方支付本合同总价款 10% 的项目款，即 130,030 元人民币（大写：人民币壹拾叁万零叁拾元整）。年度运维工作全部完成后，甲方对乙方工作进行终验，验收合格后 15 个工作日内，以银行汇款的方式返还乙方履约保证金即 195,045 元人民币（大写：人民币壹拾玖万伍仟零肆拾伍元整）。

5.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

5.2.3 乙方将在收到相应款项前 5 个工作日内开具符合国家规定的正式发票并交付给甲方。

5.2.4 甲方银行信息（履约保证金）：

开户名称：北京市海淀区融媒体中心

开户银行名称：光大银行北京海淀支行

开户银行帐号：35030188001096783

5.2.5 乙方银行信息：

开户名称：中关村科学城城市大脑股份有限公司

开户银行名称：北京银行友谊支行

开户银行帐号：01091009600120105002940

第六条 交付

- 6.1 乙方应将合同约定的维护成果按甲方住所地所在地或甲方书面通知的地址交付给甲方，若交付地点发生变更，甲方应于本合同约定的交付日期前5个工作日内以书面形式通知乙方；若未提前通知，产生的一切后果由甲方承担。
- 6.2 乙方将根据本合同附件一约定的期限、形式和数量完成维护成果的交付，甲方应于5个工作日内进行验收，验收合格的签署交付清单。
- 6.3 甲乙双方任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。未能达成一致的，各方均应按本合同约定执行。如果约定履行在先的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

第七条 验收

- 7.1 将按阶段验收，验收应当按照合同双方在附件一中关于验收标准的约定进行。乙方应当在验收前做好验收的必要准备并向甲方提交验收申请书，甲方应当在收到验收申请书后5个工作日内开始验收，验收期为5个工

作日,在验收合格后的5个工作日内,由双方签署验收报告并加盖公章。
如果因甲方原因造成验收延误的,经乙方书面同意后验收时间可以顺延,
顺延时间不超过5个工作日,如甲方逾期仍未验收,将视为验收合格。

第八条 保密约定

- 8.1 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息,包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息,负有保密义务。未经对方事先书面同意,不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后,一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息,或者以对方认可的方式进行销毁。
- 8.2 在本合同履行完毕后3年内,保密信息接受方仍应承担保密义务。
- 8.3 任何一方违反保密义务,泄密方应向另一方赔偿损失。

第九条 违约责任

- 9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的,均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- 9.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后,任何一方提出变更要求,导致项目进度延迟的,不视为对方违约;但若因此而给对方造成损失的,由提出变更一方就对方损失承担赔偿责任。
- 9.3 甲方未按约定时间履行付款义务的,每逾期一日,按应付款的万分之伍计算违约金,由此导致项目进度延迟的,双方应重新协商项目进度安排

并予以书面确认。

- 9.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任，因此而给乙方增加工作量的，甲方应按照双方协商一致的结果给予补偿。
- 9.5 因乙方原因造成不能按约定时间进行系统维护的，乙方应承担违约责任。每逾期一日，按应付款的万分之伍计算违约金。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。
- 9.6 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，应不超过合同总价格的 10%（百分之十）。

第十条 法律适用及争议解决

- 10.1 本合同适用中华人民共和国法律。
- 10.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，均可提请甲方所在地北京市海淀区人民法院进行诉讼。
- 10.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

第十一条 不可抗力

- 11.1 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十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。
- 11.2 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，双方无须承担违约责任。不可抗力事

件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 3 个工作日，任何一方均有权解除合同，双方按已履行部分据实进行结算。

11.3 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十二条 合同的变更、转让和终止

12.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

12.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

12.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

12.4 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

第十三条 其他

13.1 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。自双方签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

13.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未竟事宜均以补充协议的形式另行约定，补充协议与本合同具有同等的法律效力。如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：

(1) 工作说明书；

(2) 合同正文及补充协议；

(3) 其他双方签字盖章的书面确认文件。

13.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同文首列明的地址，所有按上述地址发出的通知，发出之日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况，对方收到书面通知之前，按变更前地址送达的仍视为有效送达。上述地址可作为送达诉讼、仲裁文书（包括但不限于仲裁、一审、二审、再审、执行及督促程序文书）的确认地址。

13.4 互利条款：自本合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款适用于双方的关联公司。

以下无正文，为合同签署页

甲方（盖章）：北京市海淀区融媒体中心



法定代表人（或授权代表）：

日期：2026.5.20

乙方（盖章）：中关村科学城城市大脑股份有限公司



法定代表人（或授权代表）：

日期：2026.5.20

附件一 掌上海淀移动服务运维工作说明书

1、服务内容及要求

包号	标的名称	数量	单位	简要技术要求或服务要求
01	2026 年掌上海淀 移动服务运维项 目	1	项	“掌上海淀”移动服务运维涵盖小程序、Android、iOS 双客户端以及统一后台管理系统运维值守服务。

本项目合同履行期限：1 年

2、项目现状与需求

2.1 项目背景

2014 年中央全面深化改革领导小组第四次会议审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》，2016 年国家新闻出版广电总局印发《关于进一步加快广播电视媒体与新兴媒体融合发展的意见》，2018 年中央全面深化改革委员会第五次会议审议通过了《关于加强县级融媒体中心建设的意见》，2020 年中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于加快推进媒体深度融合发展的意见》，推动传统媒体与新兴媒体融合发展，加快区级融媒体中心建设，是中央和市委决策部署的一项重要政治任务。

为全面建成全国标杆性融媒体中心，北京市海淀区融媒体中心 2019 年使用智慧海淀专项资金建设“掌上海淀”移动服务运维项目。

2.2 运维内容要求

本次“掌上海淀”移动服务运维项目主要提供为期 1 年的运维服务，运行维护内容主要通过现场和远程两种方式开展工作，涵盖小程序及 Android、

iOS 双客户端，通过搭建统一后台管理系统，深度整合内容发布、AI 智能咨询、积分商城管理、微网站、反邪教警示教育基地、环境治理随手拍、统一身份认证、消息引擎、二维码管理、用户行为分析与智能推荐、标准化接口、海淀融媒采编集成等核心功能运维工作。

2.3 运维指标要求

本项目为持续性运维项目，要求每天记录工作日志、每月出具数据分析月报、巡检记录、每季度出具用户行为分析季报、针对项目过程中出现的问题随时做好记录并运维修复，确保项目稳定运行，以下为运维的指标要求。

➤ 数量指标

完成掌上海淀移动服务系统巡检，并形成记录，汇总为《季度巡检报告》4 份；

完成掌上海淀移动服务系统的值守工作，并形成记录，汇总为《月度值守记录》12 份；

完成掌上海淀移动服务系统故障排除报告不低于 1 份；

完成系统运行维护和更新记录，形成季度报告 4 份；

➤ 时效指标

运维周期 365 天；

➤ 质量指标

确保系统各模块，功能版本及时迭代，保持用户需求最新版本稳定正常运行。并按模块或系统生成相关文档；

平均响应时间不高于 50 秒；

“掌上海淀”安全稳定运行 12 个月；

问题解决率 100%;

响应及时率 100%;

到场及时率 100%;

处理及时率 100%;

系统联通率 $\geq 99.5\%$;

及时处理安全漏洞问题 100%。

3、项目运维内容

3.1 值守

值守：提供 365 天 \times 24 小时驻场运维服务，服务内容包括：

1、随时提供技术支持与使用指导，包括性能调优、技术咨询等，负责解答用户在使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法；

2、配合进行应急故障处理和应用恢复处理；

3、每日值班记录电子化，做好值班信息交接，归档值班记录；

4、对各种系统资料进行整理归档并妥善保管，为维护工作提供依据；

5、根据操作规范，实时监控系统的运行状态、性能，判断发生问题的类型、严重程度，并对常规告警故障进行响应处理；

6、根据相关要求及时改善服务质量和效果；

3.2 其他

包括视频云服务流量费用，云平台高级型账号云服务费用，用户画像与智能推荐系统云空间费用，用户画像与智能推荐系统云服务费用。

4、项目验收

本项目将按阶段进行验收，验收文档包括但不限于：

《X 月系统运行监控记录》

《BUG 修正记录》

《故障排查报告》

《第 X 阶段运维报告》

《X 月数据库备份记录》

《X 月巡检报告》

年

年

附件二 项目验收申请报告

项目验收申请报告

项目名称			
甲方		联系电话	
乙方	中关村科学城城市 大脑股份有限公司	联系电话	010-68944225
完成工作			
交付物清单			
验收结论			
用户方签字 盖章			
日期			