

合同编号：京文旅合同〔2025〕204号

假日旅游统计监测系统 运行维护服务合同

项目名称：假日旅游统计监测系统运行维护项目

甲方（委托方）：北京市文化和旅游局

乙方（受托方）：北京华胜天成科技股份有限公司

鉴于假日旅游统计监测系统运维费政府采购项目通过公开招标方式，确定乙方为本项目中标人，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》等法律法规，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、合同名词术语定义

1. “合同”：系指甲乙双方就本项目建设达成并签署的协议，包括所有的附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件作为本合同不可分割的组成部分，彼此相互解释，相互补充：

(1) 本合同正文及附件；

(2) 在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

甲乙双方同意在出现合同理解上的歧义时，按照补充与修正文件、本合同正文及其附件、中标文件及书面承诺、招标文件及附件次序优先执行。

2. “合同价款”：系指根据本合同规定乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方的费用金额。

3. “服务”：系指任何由乙方按合同项下的要求进行的软件开发、安装、定制、集成、试运行、测试、培训、维护、修理、技术支持和其他为正常使用和运行系统提供的必要保障服务。

4. “验收” 是指在本项目结束后，并具备验收条件后，甲方组织对项目进行的验收。

二、服务对象、目的和期限

1. 乙方为甲方提供假日旅游统计监测系统软件运行、维护、保障服务（以下简称运维服务）。

2. 服务目的：乙方为甲方假日旅游统计监测系统提供12个月运维服务，确保甲方相关软件系统能够安全、平稳、正常、可靠运行。

3. 合同服务期限为：2025年12月30日至2026年10月29日。

三、合同金额及付款方式

1. 合同金额

合同总金额为人民币：¥74320元，柒万肆仟叁佰贰拾元整。（含增值税）

需要进行财政投资评审/委内部评审的，按照甲方财务规定执行。

2. 支付和结算方式

双方因履行本合同发生的一切费用均已包含在合同总金额中，并以人

民币结算及支付。

双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

3. 价款支付方式

3.1 合同签订后 30 日内, 甲方向乙方支付人民币¥65000 元, 大写 陆万伍仟元整, 乙方向甲方出具等额增值税普通发票。(甲方预算下达后支付)

3.2 合同期满验收合格后 15 日内, 甲方向乙方支付人民币¥9320 元, 大写 玖仟叁佰贰拾元整, 乙方向甲方出具等额增值税普通发票。

3.3 乙方负责支付按照国家规定与合同执行有关的相关税费, 直至合同执行完成。一切税费已由乙方计入合同总价之中。

四、服务内容、服务方式与验收

具体服务内容: 乙方为甲方提供假日旅游统计监测系统的运行、维护和保障服务, 确保系统能够安全、平稳、正常、可靠运行(具体服务内容见附件, 假日指法定节假日), 做好假日数据及系统维护保障记录, 作为验收依据之一。

具体服务方式:

(1) 维保服务: 对假日旅游统计监测系统提供一年维保服务;

(2) 故障响应服务: 提供全年(包括法定节假日)工作日 5*9 小时不间断技术服务。系统发生问题或故障时, 30 分钟内电话响应。技术人员在 24 小时内解决问题。

(3) 日常技术支持服务: 针对假日旅游统计监测系统, 配合和支持用户方完成相关系统的技术支持工作, 包括: 为系统提供技术咨询和方案建议, 协助用户方进行系统优化、配置变更、资料和文档整理等。针对新增业务需求, 协助进行相应技术系统的配置修改和测试等。

(4) 节假日保障服务: 在运维服务期间涉及到重要的节假日等重要时期, 为保证系统运行平稳, 对系统进行 7*24 小时运维保障, 及 5*8 小时现场值守, 系统监控和人工监控相辅相成, 及时发现异常并在最短时间内解决系统运行中出现的问题。

验收依据: (1) 合同 (2) 国家及行业标准 (3) 招投标文件

五、双方责任

1. 甲方责任

(1) 在项目实施过程中, 甲方指派项目负责人, 并做好组织、配合与协调工作。

(2) 乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

(3) 在项目实施完毕后，甲方根据合同规定及时组织相关人员对项目进行验收。

(4) 严格按照合同规定的付款方式向乙方支付合同款项。

2. 乙方责任

(1) 严格按照运维服务规范及本合同约定，组织相关技术专家、技术人员等会同甲方指定人员成立项目组，负责本项目的运维服务工作。

(2) 按本项目招标文件中的要求及甲方的实际情况，提供故障解决方案、数据库系统优化及分析方案、相关软件使用培训等，并定时记录相关运维工作过程，作为文档在合同结束时交付甲方。

(3) 根据甲方的实际工作情况，完成相关应用程序的升级、提供服务确保甲方关键系统正常运行，并为甲方提供可行的技术解决方案。

(4) 甲方向乙方提供的内部资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方的业务机密。

(5) 乙方应按合同规定时间提交相关的技术服务及支持文件，并积极配合甲方对服务结果评估验收。本合同验收由双方共同进行或按相关规定进行。

(6) 乙方应充分了解甲方的需求，并有责任向甲方阐述对业务需求的理解，以求达成理解一致。

(7) 乙方应负责在运维服务完成时，将运维服务产生的全部有关（包括但不限于）技术及服务文件、资料、数据、培训教材等相关文档（包括电子文档）汇编成册交付甲方，并提供相关支持软件的辅助使用技术文档。乙方若不能完整交付运维服务需提交或约定应当提交的文件和文档，必须负责补齐，否则视为未按合同约定提供服务或验收不合格。

(8) 乙方保证所提供升级版本软件和运维服务质量符合合同的约定、保障系统正常运行并发挥现有功能、出现故障 24 小时内及时修复，协助甲方实现合同目的。

(9) 本合同期满时，乙方应向甲方提供一份工作总结报告，包括系统运行情况评价、定期系统运行维护记录、存在主要问题分析及完善建议等。

六、版权、保证与成果归属

1. 如果收到甲方通知后在规定的时间内乙方没有以合理的速度有效弥

补产品或服务缺陷，甲方可自行采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

2. 乙方提供升级的软件（不包括乙方提供用于升级系统的补丁）必须具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件。乙方保证其向甲方提供的服务不含任何违法或侵权内容，否则承担全部法律责任。

3. 运维服务期间，乙方向甲方提供的系统性能分析及优化评估报告，其所有权归属为甲方所有。

七、保密条款

1. 甲方同意使用至少与甲方使用于自身专有资料相同的谨慎与防范措施，对乙方向甲方透露的、包含专有资料并标明“专有”或“保密”的任何资料或数据，如乙方的图纸和软件（包括但不限于设计、报告、软件文件、手册、模型、说明书等）予以保密，但无论如何，谨慎不得低于合理程度。未经乙方书面允许，不得复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。这些义务不适用于下述任何资料或数据：在未违反本条的情况下属于或成为公共资料的资料或数据；甲方合法地从第三方获得的资料或数据；甲方独立开发并且未从乙方的资料或数据中获益的资料或数据。

2. 乙方同意使用至少与乙方使用于自身专有资料相同的谨慎与防范措施，对甲方向乙方透露的、包含专有资料并表明“专有”或“保密”的任何资料或数据，如甲方的需求、业务模式（包括但不限于岗位职能等）予以保密，但无论如何，谨慎不得低于合理限度。未经甲方书面允许，不得复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。这些义务不适用于下述任何资料或数据：在未违反本条的情况下属于或成为公共资料的资料或数据；乙方合法地从第三方获得的资料或数据；乙方独立开发并且未从甲方的资料或数据中获益的资料或数据。

3. 对于甲方自身的特殊保密需求，甲方有义务对因系统开发、维护等的需要而提供给乙方的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责；同时，乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的非公开的业务资料。

八、项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保系统的质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改

运维服务内容中的某些部分的建议。为此，双方同意：

1. 甲方应当将服务内容变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应在 15 个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、服务周期日期、项目技术服务内容的影响和变化以及对合同条款的影响等。

2. 甲方在收到乙方的回复后，应在 15 个工作日内以书面方式通知乙方是否接受乙方上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式予以确认，并按变更后的约定履行本合同。

3. 如乙方提出部分服务内容的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、运维系统的稳定性、可靠性的影响和变化以及对合同条款的影响等。

4. 甲方在收到乙方的上述变更建议后，应当在 15 个工作日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受回复，则双方对此变更以书面形式作出确认，双方按照变更后的约定履行本合同。

九、不可抗力

由于不可抗力的原因，阻止、限制、延迟或干扰双方履行本合同，则应免除双方因不可抗力所延迟或阻止的部分合同的履行责任，但是，双方应采取合理的措施避免或消除该等造成不履行的原因，并且一旦该等原因被消除，则双方应继续履行原受消除原因影响的条款。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震、突发公共卫生事件等。

十、违约合同终止

若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内或按规定的內容履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

十一、破产合同终止

如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿。或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

十二、合同修改

任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

十三、转让与分包

本合同主体部分不得分包。甲方保留对技术上有特殊要求的部分合同内容采用指定分包的权利。除非甲方同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

十四、适用法律

本合同适用中华人民共和国法律。

十五、违约金及损失赔偿

1. 违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任。

2. 由乙方的原因造成系统运维没有在甲方合理要求的时间内完成，每延误1个工作日，乙方同意甲方扣除合同金额的1%违约金，不满1个工作日按1个工作日计算，逾期违约赔偿总额不超过合同总额的1%。

3. 乙方怠于履约或经明示仍不纠正违法违约行为的，以及不能保证系统正常安全运行的，甲方有权单方解除合同，并采取其他必要的补救措施，所产生费用由乙方承担。乙方未提供服务部分的预付费用应返还甲方，并向甲方支付合同金额 20%的违约金。

十六、解决合同纠纷的方式

1. 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决。如果协商开始后 15 天还未解决，双方同意选择第(1)种方式解决纠纷：

(1) 由甲方所在地有管辖权的人民法院判决。

(2) 由北京仲裁委员会仲裁。

仲裁由北京仲裁委员会按其仲裁规则和程序在北京进行。除非双方另行同意，仲裁的官方语言应为中文。仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。除另有裁决外，仲裁费由败诉方负担。

2. 诉讼、仲裁期间，除正在进行的诉讼、仲裁部分外，合同其它部分继续执行。

十七、合同生效及其他

1. 下列条件全部符合后，合同生效：

双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。

2. 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

(1) 招标文件

(2) 投标文件（如被甲方接受）

(3) 中标/成交通知书

3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力。甲方肆份，乙方贰份，均具有同等法律效力。

4. 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

5. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

合同附件列表：运维服务内容

甲方：北京市文化和旅游局

（加盖公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或签章）

林元

2025 年 12 月 22 日

乙方：北京华胜天成科技股份有限公司

（加盖公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或签章）

王作飞

2025 年 12 月 22 日

附件

运维服务内容

为保障假日旅游统计监测系统的稳定运行，乙方为甲方提供系统基础运维及节假日保障相关技术支持服务。

一、应用系统调优、使用支持服务

1. 业务系统使用过程中数据录入、移动报送、汇总查询等功能操作改进。

2. 提供应用服务系统的优化和部署的技术建议，确保应用服务系统在服务规模扩大的情况下能够有效支撑用户的访问。

3. 系统使用的基础数据库等在应用服务规模变化的时候提供数据迁移服务。

4. 局内网络及数据环境升级或变化以后的进行系统的适配等工作。

二、应用系统巡检（定期）

针对运行服务的系统进行每月一次定期例行巡检和服务，针对系统出现的问题进行修复。确保应用系统其功能和服务能够满足应用服务的要求，确保系统部署的应用环境、支撑数据库系统、应用服务中间件，网络状况满足系统运行要求。

三、升级及优化

1. 针对外部系统对接和应用服务环境变化，调整外部数据对接的接口和数据整合的方式，确保系统及数据共享正常运行。

2. 针对发现的系统级别的安全漏洞，针对性地提供升级补丁。

四、备份与恢复

1. 识别需要定期备份的重要业务信息、系统数据及软件系统等。

2. 建立备份与恢复管理相关的安全管理制度，对备份信息的备份方式、备份频度、存储介质和保存期等进行规范。

3. 根据数据的重要性和数据对系统运行的影响，制定数据的备份策略和恢复策略，建立控制数据备份和恢复过程的程序，对备份过程进行记录。

4. 定期执行恢复程序，检查和测试备份介质的有效性。

五、系统监控和评估

监控、诊断、分析各子系统运行状态、参数变化、提示信息等，发现并报告问题，及时变更、维护，保证系统可靠性；定期评估系统平台的性能，制定系统故障处理应急预案，及时消除故障隐患，保障系统的安全、稳定、持续运行。

六、日常及节假日期间（元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、十一国庆）驻场服务。

1. 日常及节假日期间对系统进行功能巡检。

2. 对系统故障进行现场应急响应和及时处理。

3. 对系统进行现场技术支持，解决技术和操作问题。