

旅行社业务管理系统运维项目 委托服务合同

(适用于系统、软件运维技术服务等)

项目名称：旅行社业务管理系统运维项目

甲方（委托方）：北京市文化和旅游局

乙方（受托方）：北京安业时代科技发展有限公司



鉴于旅行社业务管理系统运维项目通过公开招标采购方式，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) 中标人中标文件及书面承诺；
- (3) 招标人招标文件及附件；
- (4) 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. 乙方为甲方提供旅行社业务管理系统运维项目（以下简称运维服务）。

2. 服务目的：乙方为甲方《旅行社业务管理系统》提供运维及数据服务工作，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：自合同签订之日起至项目验收完成。

三、合同金额及付款方式

1. 合同金额

合同总金额为人民币：¥197000.00 元，大写人民币壹拾玖万柒仟元整（费用明细附后）。

需要进行财政投资评审/局内部评审的，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 合同签订后在财政预算下达和甲方开账后 10 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，即人民币：¥98,500.00 元，大写人民币玖万捌仟伍佰元整；第二次支付款项在 8 月份完成支付合同总金额的 30%，即人民币：¥59100.00 元，大写五万玖仟壹佰元整；项目通过验收后，甲方向乙方支付合同总金额 20 %的尾款，即人民币：¥39400.00 元，大写人民币叁万玖仟肆佰元整，乙方向甲方出具等额发票。

3.2 乙方承诺在政府资金未及时到位情况下保证不影响工作进度和服务质量，并不追究由此造成的甲方任何责任。

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、服务方式

具体服务方式：乙方提供技术人员网络服务、现场服务与定期巡检相结合；提供专人维护，通过电话、即时通讯工具提供咨询、技术指导与网络维护，服务电话：010-59005388。日常提供专人线上网络维护、即时通讯工具网络维护。应甲方要求提供现场服务，提供每日系统监测、每周定期巡检服务。

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秘密和技术机密。

(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，并实时记录相关运维工作过程，作为文档在合同结束验收时交付甲方。

(3) 根据甲方的实际情况和工作需要，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、记录、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，合同没有约定的，应符合相关国家或行业标准，系统正常运行、出现故障8小时内及时修复，协助甲方实现合同目的。

(9) 验收时，乙方应向甲方提供一份合同履行工作总结报告，作

为验收依据。

六、版权、保证与成果归属

1. 如果乙方收到甲方通知后在规定的时间内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. 乙方向甲方提供的系统性能分析及优化评估报告，甲方拥有使用权。

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5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5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5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未按规定的内容履行本合同项下义务，可向对方提出书面违约通知，如不及时改正的，非违约方可提出解除部分或全部合同，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利。

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，违约金总额不超过合同总额的20%。由此给甲方造成损失的，乙方应另行承担赔偿责任。

3. 乙方怠于履约以及经明示仍不纠正或无法纠正违法违约行为的，或不能保证系统正常安全运行的，甲方有权单方解除合同或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7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) 项目服务内容

3. 本合同一式肆份，具有同等法律效力。甲方贰份，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。

甲方：北京市文化和旅游局
(加盖公章)

乙方：北京安业时代科技发展有限公司
(加盖公章)

法定代表人或委托代理人：

(签字或签章)



法定代表人或委托代理人：

(签字或签章)



地址: _____

开户行: _____

银行地址: _____

户名: _____

帐号: _____

电话: _____ 传真: _____

电子邮箱: _____

2025 年 12 月 30 日

地址: 朝阳区建外 SOHO15 号楼 1706

开户行: 中国民生银行北京国贸支行

银行地址: _____

户名: 北京安业时代科技发展有限公司

帐号: 0112014170027255

电话: 01059005388

传真: 01059005388

电子邮箱: _____

2025 年 12 月 30 日

附件 1：服务内容

（一）系统运行维护服务

对《旅行社业务管理系统》中审批业务、监管业务提供维护服务工作。包括：通知公告与信息发布管理、对事前审批服务事项（设立、变更、注销）系统维护服务；对“入境邀请函”、“旅游服务质量保证金”等业务提供运维服务；提供对系统设备、服务及网络运行环境监控，做好系统数据备份、定期巡检、定期监控数据异常工作，解决突发故障。

（二）网上技术支持服务

对旅行社审批业务和监管业务提供日常网上咨询服务与技术支持服务。面向旅行社企业和旅游从业人员做好全面业务指导工作，面向市、区两级文旅部门和执法人员提供辅助技术服务,保障各项业务工作有序开展。协助做好与各旅行社企业沟通服务，完成信息报送和数据服务工作。

提供与北京市政务服务中心、市市场监管局等单位的基础数据交换服务提供保障服务；根据工作需要数据进行动态分析；保障与内部“行业信用信息”等系统的数据共享交换服务；六是保障以上各项数据共享交换服务的平稳、安全、有效运行。

（三）应急保障运维服务

各节假日及重大活动期间，防止突发系统故障和业务服务风险，提供应急保障服务。需要安排专业技术人员加强全天系统监测、数据监测，设置专人专岗负责系统运行保障工作；节假日期间旅行社企业用户技术支持需求量明显增加，需要增加人员岗位进行用户支持服务工作，快速解决旅行社业务问题。

附件 2：费用明细表

序号	项目明细			
		单价	数量	金额
一	系统运行维护服务			50000
(一)	硬件环境监控及故障处理	20000	1	20000
(二)	软件环境监控及故障处理	20000	1	20000
(三)	前置机服务器监控及故障处理	10000	1	10000
二	网上技术支持服务			120000
(一)	用户技术支持服务	20000	1	20000
(二)	监管业务技术支持服务	20000	1	20000
(三)	数据采集与管理服务	20000	1	20000
(四)	通知公告和旅游预警工作	20000	1	20000
(五)	质量保证金业务管理	20000	1	20000
(六)	行业审批窗口业务管理	20000	1	20000
三	应急保障运维服务			27000
(一)	系统安全应急保障服务	7000	1	7000
(二)	应急保障服务	20000	1	20000
	合计			197, 000. 00