

合同编号：

综合信息服务系统运维项目第四包办公系统运维  
委托服务合同（适用于网站、系统及软件设计、开发、  
建设、维护等）



项目名称：综合信息服务系统运维项目、第四包办公系统运维

甲方（委托方）：北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）

乙方（受托方）：北京安业时代科技发展有限公司



甲方将《综合信息服务系统运维项目、第四包办公系统运维》政府采购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”：指在本项目结束后，并具备验收条件后，甲方组织专家评审会对项目进行的验收。

## 二、服务对象、目的和期限

1. 乙方为甲方提供办公系统运维及技术支持服务（以下统称运维服务）。

2. 服务目的：乙方为甲方办公系统提供合同服务期间的运维服务，确保甲方系统安全、平稳、正常、可靠运行，满足数据管理、业务功能和办公管理事项需求。

3. 合同服务期限为：2026年4月1日至2027年3月31日止。

## 三、合同金额及付款方式

1. 合同金额

合同总金额为人民币：¥796000.00元，人民币大写：人民币柒拾玖万陆仟元整。

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 合同签订且甲方财政资金到账后 30 个工作日内，甲方根据 2026 年度财政批复预算，向乙方支付第一笔合同款项，即人民币：¥ 398,000.00 元，大写人民币叁拾玖万捌仟元整；2026 年 10 月甲方组织项目中期验收，验收合格后 30 个工作日内甲方向乙方支付第二笔合同款项，即人民币：¥199,300.00 元，大写人民币壹拾玖万玖仟叁佰元整；2027 年 4 月乙方完成本合同所规定的全部服务，甲方组织最终验收，验收合格后 30 个工作日内向乙方支付合同剩余款项，即人民币：¥198,700.00 元，大写人民币壹拾玖万捌仟柒佰元整；乙方在收到款项前先向甲方开具对应款项的中华人民共和国法定增值税普通发票(含税，税率为 6%)。

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、服务内容、服务方式与验收

具体服务内容：(详见附件：服务内容及要求)。

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。日常提供专人线上网络维护、即时通讯工具网络维护，报修客服电话：010-59005388。全面保障平台稳定应用，确保网络安全系统安全数据安全，与现有云服务平台配合对核心资源的重点保护工作。

验收时间：合同服务期满后 20 个工作日内。

验收标准：本合同约定及相关国家标准。

## 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) 严格按照国家或行业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，并记录相关运维服务过程，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。

(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、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和国家服务质量标准、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) 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. 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，其所有权和版权归属为甲方所有。

## 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、招投标程序的影响等。

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、违约合同解除

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规定的内容履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出解除部分或全部合同，合同中未解除的部分应继续履行。

## 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. 因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或恢复正常，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，违约金不超过合同总额的 20%。

3. 乙方怠于履约或经明示仍不纠正违法违规行为的，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自行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或甲方已不需要服务部分的预付费用应返还甲方，并向甲方支付合同总金额 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 30 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，并按照有利于甲方的原则解释适

用：

- (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。

合同附件列表：服务内容及要求

甲方：北京市文化和旅游局宣传中心  
（北京市旅游运行监测中心）

（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：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

开户行：\_\_\_\_\_

银行地址：\_\_\_\_\_

户名：\_\_\_\_\_

帐号：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_

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：杨学武

地址：北京市朝阳区建外 SOHO 西区  
15 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：59005388 传真：59005388

电子邮箱：\_\_\_\_\_

2026 年年 03 月 31 日

2026 年 03 月 31 日

## 附件：服务内容及要求：

### 一、服务要求及内容

#### 1、系统运维服务

在服务期内对《办公系统》各应用、中间件和周边集成模块进行全面运行维护服务。提供对服务器、存储设备、数据服务和网络环境的运行保障服务，安排专人进行定期维护与技术监测，满足定期巡检服务要求（周巡检为每周 1 次、月度巡检为每月 1 次），并提供运维工作日志。每日监控系统执行线程状态，清除多余数据连接，保证系统运行效率，保证系统并发访问符合标准，定期编制服务器运行情况报告；提供数据服务维护，对服务中心和备用服务器提供维护服务，管理各项数据事务，对异常数据进行修复，对数据空间动态调整；管理数据中心分布集群，保证数据检索性能符合标准，提高数据存储、读取效率等；配合协同保障系统运行环境和网络环境符合运行标准。

#### 2、技术支持服务

由技术支持人员组建系统客服团队，提供完备的事件响应流程，提供多种方式，及时解决各种系统操作问题，支持驻场服务；客服人员面向系统用户提供咨询和技术支持服务（满足线上及线下服务），提供快速解答、信息反馈和相关操作服务，根据用户需要提供系统操作指导和培训服务；监控系统内办公事项，对待办事项、异常事项、审批事项等进行提示并协助处理，协助进行系统信息发布工作；提供客服热线电话响应能力，同时提供网络服务（QQ/微信群组、远程协助、邮件、现场服务等方式），并为《办公系统》的周边辅助工作提供协助服务，满足系统各项服务标准和考核要求。

#### 3、安全及应急保障服务

提供全面的系统安全防护策略，定期（每日）人工数据备份和自动数据备份保护机制；对中间件运行状态（每日）监测服务，确保中间件持续稳定运行；对系统内置各集成组件、办公软件进行配置，防止发生数据缺失和文件丢失等安全问题；在系统内数据提供全面保护，采用国家标准对敏感数据进行加密处理、加密传输、加密存档；做好数据灾备处理预案，应对系统重大安全故障和数据安全事故，提供完整预案和措施。

提供应急保障服务：节假日期间和重大活动期间，依据统一安排实施信息系统现场监控

服务，保障系统运行环境安全平稳；依据市文旅局的工作调整，在系统框架范围内提供系统优化服务、调整服务，包含模块响应速度提升、流程改造、数据项目调整、服务器负载均衡、事务线程实时监控等。

## 二、项目服务标准

### 1、部署要求

基于北京市文化和旅游局云服务器和网络环境进行部署，无互联网出口环境。要求《办公系统》的公共服务实现容器化部署，支持系统弹性扩容，支持数据扩容，符合国产化“信创”产品标准要求。

### 2、性能要求

系统响应时间方面，要求系统与用户之间网络环境在正常状态时，且系统并发能力范围内，理应满足如下：

(1) 一般性操作最长响应不超过 5 秒；系统平均响应时间 $\leq 3$  秒，当用户做一些处理时间较长的操作时（如：数据导入导出、资料下载、大文件传输时），能给出提示信息提醒用户操作时长，理应不超出合理标准。

(2) 实时业务响应时间：包括数据操作交互的平均响应时间 $< 2$  秒，最大响应时间 $< 6$  秒。

### 3、系统稳定性要求

要求《办公系统》能够连续 7 $\times$ 24 小时不间断工作，系统运行每 1000 小时中平均可用时间不小于 960 小时，平均无故障率 $> 96\%$ 。

### 4、系统运维服务要求

系统运维服务期间，系统故障响应率 $> 98\%$ ，平均响应时间 $< 1$  小时，故障修复率 $> 96\%$ ；系统技术支持服务工作应保证至少 2 人在岗，提供 5 $\times$ 8 小时技术服务（节假日及重大活动期间支持应急服务值守），具备客服热线电话响应能力。

## 三、服务实施的时间和地点

1、服务期限：2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

2、实施地点：采购人指定地点。

## 四、服务质量保证

投标人为保证服务质量，应满足以下服务要求：

组建一只稳定的服务保障团队，具有较强的技术保障实力，提供专业的维护人员和团队支持，遇到突发情况时能够及时解决问题。

拟派本项目的项目经理具有信息系统项目管理师证书，具备丰富的运维服务项目实施经验，项目团队具备大中型政务信息系统的运维服务经验。

要求运维团队有明确分工和侧重点，基本人员均熟悉北京市文化和旅游局《办公系统》，掌握一般的运维服务方法并能解决普遍性故障问题。具备提供 7\*24 小时应急响应服务能力，针对硬件设备、网络及安全设备、信息系统出现的突发故障或问题，在 30 分钟内给予响应，2 小时到现场。运维团队应选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购单位的管理，严格遵守保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

## 五、项目交接

1、由于该项目自 2027 年 3 月 31 日起至签订政府采购合同之日止。该项目的相关工作仍需由前运营商负责，故乙方应支付给前运营商在上述期间实施相关工作所产生的费用；费用估算方式为=2025 年中标金额 x 上一个运营商实际工作天数 ÷ 365 天

2、若 2027 年至 2028 年度新的服务商中标，乙方应按照甲方要求免费提供项目交接服务。具体交接工作由甲方、乙方和新服务商沟通确定。

