

法审编号：北京文联审字第 245 号

文联信息化系统日常运维综合保障项目

委托服务合同



甲方：北京市文艺研究与网络文艺发展中心

地址：北京市西城区前门西大街 95 号

乙方：新长城科技有限公司

地址：北京市海淀区中关村东路 66 号甲 1 号楼 17-19 层

法人姓名：符兴斌

联系人：徐为联系方式：18611866101

鉴于：

- 1、 甲方本次采购的服务内容是针对“北京市文联信息化建设项目”建设的硬件设备、网站、应用系统的运维服务，以保证其处于良好的使用状态，愿委托乙方进行合同所列内容的技术支持与维护服务；
- 2、 乙方作为从事北京市文艺研究与网络文艺发展中心文联信息化系统日常运维综合保障项目的服务商，凭借其在本领域的技术和经验，愿意接受甲方委托，为其提供专业技术支持服务。

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同。

第一条、定义

1.1 “服务”指乙方为使甲方客户的设备保持或恢复符合其技术规格而提供的服务，包括但不限于项目管理、工程、计划、咨询、教育、培训、安装及维护、场地准备、设备管理或操作支持等服务。

1.2 “资料”是指乙方向甲方提供的程序、程序清单、编程工具、文件、报告、图表等文字资料。

1.3 “规范”指本合同及附件对有关项目服务在功能、操作、环境及性能等方面要求的周密而完整地描述。

第二条、委托事项

2.1 甲方委托乙方提供文联信息化系统日常运维综合保障项目的技术支持与维护服务（以下简称服务）。

2.2 乙方应确定提供的文联信息化系统日常运维综合保障项目服务的专业技术范围、服务实施前提、工作项目、乙方及甲方责任、服务水准、需交付的项目文档、专业技术服务完成标志以及提供专业技术服务的时间。

第三条、专业技术服务内容及要求、服务金额明细、服务周期

3.1 运维服务内容

1) 设备巡检及维保服务

巡检监控：提供 7*24 小时主机的运行状态监控，提供 5*8 工作时间内每天 1 次的巡检服务，发现问题及时记录上报。

响应支持：维护管理网络、主机存储、安全防护等相关硬件进行维护，保障业务系统安全、稳定、健康运行；对系统云环境的应用资源占用进行评估并进行合理性分析，针对已使用的服务器、存储、网络等资源的功能配置情况提出优化建议，对操作系统、数据库、中间件等相关运行环境进行巡检监控，保障业务系统安全、稳定、健康运行。

维保服务：当硬件出现故障时，在服务期内提供专业的技术支持、设备维修、配件更换等服务，确保各项业务工作正常进行。

2) 系统运行保障服务

安全防护保障：对防火墙、入侵检测系统策略进行更新调整，对运行环境进行整体扫描、评估、分析，提出当前存在的问题与风险，并提出解决方案；提供网络设备、主机存储设备、操作系统、数据库的安全审计服务，对发现的安全方面问题和风险加以解决，确保系统网络安全、数据安全；对发现的安全方面问题和风险加以解决，如系统漏洞修补、安全加固；对资产进行梳理，包括主机类资产、网络设备资产、安全设备资产、工作主机类资产，并基于台账对资产进行核查；安全服务人员从云平台安全设备及本地安全设备监测分析系统检测到的各种攻击事件，并开展下一步工作；开展安全风险排查，安全服务团队对各业务系统操作系统、数据库开展安全基线核查，高权限账号技术排查等。

操作系统运行保障：对应用、数据库、服务器操作系统进行运行状态检查，并对巡检发现的事件进行及时处理，分析报警、报错和提醒，分析可能出现的故障并做出预防处理并修改相关策略。

重大情况值守保障：对重大事项及活动期间的系统运行及问题进行专项保障和处置，安排专人值班及提升问题处理效率。

3) 系统（网站）业务支持服务

数据库运行保障服务：对数据库系统运行状态进行检查并制定相应备份策略，对巡检发现的问题及时处理，确保数据库的安全性。

网站和应用系统运行保障:应用系统巡检备份,并对巡检发现的问题进行及时处理,分析可能出现的故障并做出预防性处理,详细记录问题与处理过程。

权限管理支持:根据会员管理、网站栏目管理等业务变化情况对系统角色进行变更调整;支持用户找回或者重设密码。

数据支持服务:对系统基础数据、查询统计分析数据进行完整性、准确性、业务逻辑关系以及查询统计分析数据进行审核与清洗,根据实际需要对统计查询结果形成结论文字报告与统计分析报告;对各类信息维护过程中出现的咨询与问题进行解答与系统支持。

网站系统支持:对北京文联网22个专业频道,126个栏目、13个艺术家协会网站的文艺资讯、活动等专题进行网页内容、板式制作和编辑发布;协助各处室及各协会用户进行网站栏目图片、视频的修饰、压缩、格式转换、存储下载等服务。

文艺报及视频平台支持:对系统服务日常维护,对系统发生的故障进行检测、定位、分析与解决,完成相关数据统计、分析、导出等工作。

日常办公管理(OA)系统支持:对文联OA系统审批流程、审批表单、用户管理、值班排班等业务模块进行维护,根据业务需求对相应数据进行查询统计,提供系统故障分析及解决服务。

专项支持服务:为北京市文联举办的重大业务活动、大型节假日期间以及上级单位通知事件提供专项技术支持服务。

对网站域名使用按时关注,保障及时做到延期续费,确保能够正常使用。

4) 做好网站云环境维护相关工作。

包括对网站云环境主机存储、安全防护等相关运行环境进行维护，保障业务系统安全、稳定、健康运行。

5) 系统性能优化服务

包括对应用系统性能以及数据库性能的优化。

6) 管理优化服务

对标等级保护、数据安全法等要求，建立包括并不限于协助完善修订及执行网络安全管理制度、机房出入人员登记制度、机房设备变更申请登记制度、介质管理制度、密码管理制度、人员管理、应急演练以及信息资产清单管理制度，并对形成的资料进行整理归。

7) 运维专项服务要求

IT 系统技术咨询及协助完成相关工作。

IT 系统规划部署咨询及协助完成相关工作。

全天候电话/邮件技术支持应答服务。

辅助甲方做好网络安全检查工作（包括但不限于：辅助编制网络安全报告、数据提取、数据统计等）。

完成甲方交办的其他信息化相关工作。

8) 服务形式

a. 到场技术服务以及远程技术服务。提供运维技术人员，提供5*8工作时间内每天1次的巡检服务。在特殊时期（包括但不限于春节、两会、紧急响应时期等）需提供7*24小时的运维现场服务。

b. 运维方需提供7×12小时热线电话、邮件以及传真支持，对于接到的用户技术咨询，应在4小时内提出解决方案。

c. 运维方应对系统的运行、维护提供5×8小时全年的实时技术支持，并在北京市文艺研究与网络文艺发展中心认为的重要事件时段内，提供7×24小时实时技术支持。

d. 运维方负责本项目技术服务的保证责任。对于不涉及第三方技术保障的运维技术事件，运维方需承诺北京市文艺研究与网络文艺发展中心2小时应答，4小时恢复。对于涉及第三方技术保障的运维技术事件，运维方需承诺北京市文艺研究与网络文艺发展中心2小时应答，并督促第三方对故障尽快进行修复。

e. 运维方应制订详细的应急响应策略，应自行划分应急等级，并在不同应急等级提供针对性的应急解决办法及应急流程，并在北京市文艺研究与网络文艺发展中心认为的重要事件中，给予到场技术支持保障。

9) 质量要求

业务系统全年不发生2次以上2小时故障中断。

10) 验收标准

在项目服务期完成1个月前，北京市文艺研究与网络文艺发展中心按照招标文件、投标文件以及服务合同中服务质量等相关约定，对运维方提供的服务进行组织验收。

3.2服务周期

自合同签订之日起至 2027 年 6 月 11 日

第四条、价格与支付

4.1 合同价格

合同总金额为人民币（大写）壹佰肆拾壹万叁仟捌佰元整（小写¥1,413,800.00），本价格包含乙方向甲方提供的维保期内的技术支持和服务费用，维保费用等所有费用及相关税费。

4.2 发票的开具

4.2.1 本次交易需要乙方提供增值税普通发票，发票的开具方为乙方，甲方不接受乙方以外的单位或个人进行开具发票。

4.2.2 开具增值税普通发票涉及明细的，要求开具在发票上或者提供发票系统开具的清单，不接受手工制作清单或者开具“一批货物”等方式处理。

4.2.3 甲方需要开具增值税普通发票的信息

单位名称	北京市文艺研究与网络文艺发展中心
纳税人识别号	12110000MB1N02228C
注册地址	北京市西城区前门西大街 95 号
电话	
开户银行	
银行账号	

开票信息如有变更，以甲方的通知为准。

4.3 甲方在收到乙方开具的符合合同约定的发票后将应付款项支付至乙方如下账户：

户名：新长城科技有限公司

开户行：北京银行大钟寺支行（行号 326）

账号：01090326500120109226428

4.4 付款方式具体按照如下阶段：

付款阶段	内容	阶段主要交付物
第一阶段	合同签订之日起 10 个工作日，甲方在收到乙方提供的合同约定的等值增值税普通发票后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 80%款项，共计：人民币（大写：壹佰壹拾叁万壹仟零肆拾元整）（小写： <u>¥1,131,040.00</u> ）。	1、签订的合同原件一式陆份
第二阶段	项目预验收后，甲方在收到乙方提供的符合合同约定的增值税普通发票后十五个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 20%款项，共计：人民币（大写：贰拾捌万贰仟柒佰陆拾元整）（小写： <u>¥282,760.00</u> ）。	1、项目总结 2、项目执行报告 3、项目执行验收单 4、项目资金使用明细表

4.5 本项目实行“预验收”与“项目终验”相结合的验收机制。

项目预验收：甲方将于2026年底组织项目预验收，重点考核乙方的服务响应、巡检报告及系统稳定性。预验收合格是支付第二阶段款项的前提。

最终验收（终验）：甲方将于服务期结束后，依据本合同第三条服务内容及附件二《服务评分标准》，对乙方在整个服务期内的履约情况进行最终验收。

4.6如验收不符合国家相关质量标准或本合同约定的标准，乙方应根据甲方要求进行整改，由此产生的费用由乙方负担。如再次验收仍不合格，甲方有权单方解除合同，乙方应退还甲方已支付且乙方未履行的价款部分，如造成甲方损失乙方负责赔偿。

第六条、项目变更

6.1甲方和乙方各自指定一名具有相应经验的工作人员或项目经理，以在本合同实施期间作为双方合作联系人。

甲方联系人：姜韬66230217

乙方联系人：李宁18713359658

6.2如甲方需对服务项目进行变更，变更申请应以书面形式提交乙方，由甲乙双方协商解决。

6.3根据更改要求的范围和复杂程度，甲乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商，未发生重大更改，合同价款不予增加。

6.4双方达成一致，并签署变更备忘录，变更生效。

6.5提出项目变更请求的一方应描述变更、变更的理由和变更将对此项目产生的影响，并由双方共同讨论。

6.6双方负责人审核项目变更申请，并做进一步的调查。调查将决定项目变更申请的实施对价格、日程表和其他合同条款所产生的影响。

6.7双方负责人审核、调查后，以书面形式决定批准或拒绝该变更申请。根据甲、乙双方负责人签字后的申请，双方负责人将签署相应的《更改备忘录》。经双方负责人签字盖章后的更改备忘录将作为本合同的有效附件和执行变更的依据。

第七条、甲方义务

7.1为了实施服务，甲方同意乙方在甲方允许的范围内，进出甲方的场所，并提供相应的便利，以保证乙方及其工作人员能够及时提供服务。乙方同意遵守甲方相应的规定。

7.2甲方应保证合理、适当地使用设备清单所列之产品。

7.3设备清单所列产品运行中出现任何问题，应第一时间通知乙方。

7.4按时向乙方支付服务费。

第八条、乙方义务

8.1乙方应严格按照合同（含附件要求）中规定的要求提供每一项服务。乙方保证其提供的服务符合合同约定及甲方的要求。

8.2乙方应在合同规定的期限内为甲方提供符合合同约定的服务。

8.3乙方应为每一项服务提供需交付的项目文档资料。乙方将按照本合同规定的付款方案向甲方提供符合合同约定的发票。

8.4甲方有权对乙方维护服务的工作态度、技术水平进行监督和评判，乙方应当听取甲方提出的意见和建议，改进维护服务。

8.5乙方应严格遵守《中华人民共和国预算法》《现金管理暂行条例》等财政资金使用相关法律法规，以及北京市财政相关要求，确保项目资金专款专用、合规列支，不得超预算范围支出，不得将项目资金用于本合同约定服务内容之外的任何支出，不得列支与本项目无关的费用。乙方应建立项目资金单独核算台账，清晰记录资金收支明细，确保每笔支出均可追溯且与本项目直接相关。乙方不得将主要工作或大部分工作分包转包，不得使用项目资金购置电脑复印机、打印机、传真机等固定资产。乙方应无条件积极配合甲方审计检查、绩效评审和延伸审计等工作。

第九条、不可抗力免责

9.1 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的7日内通知本合同的其他方，并在不可抗力发生之日起的14日内向其他方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

9.2 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

9.3 如果因不可抗力的影响，致使本合同中止履行60个日历日或以上时，甲方或者乙方均有权终止本合同，并书面通知对方。

第十条、违约责任

10.1 如果甲方未按时付款，每迟延一日，甲方须按对应付款阶段应付金额的千分之五向乙方支付违约金。若逾期付款超过15个工

作日，双方未就此达成补充协议时，乙方有权解除本合同及附件，甲方应赔偿乙方合同总金额10%的违约金。

10.2如果因乙方原因，造成迟延交付本合同约定按期交付工作成果，每迟延一日，乙方须按照甲方已付款金额的千分之五向甲方支付违约金。若迟延交付超过15个工作日，双方未就此达成补充协议时，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项并承担合同总金额10%的违约金。

10.3如果一方无故单方面终止本合同，则对方有权要求其支付合同总金额的10%作为违约金。如果违约金不足以弥补实际损失的，以实际损失为准。

10.4任何一方未行使其与本合同项下的任何权利，均不得构成或被视为该方对这些权利，或其他权利的放弃或丧失。

10.5除本合同另有约定外，未经甲方事先书面同意，乙方不得转让本合同的全部或部分，否则甲方有权单方解除本合同，自解除通知到达乙方之日起合同解除，乙方应退还甲方已支付款项，并支付甲方合同总金额10%的违约金。

10.6乙方维护不及时造成的问题或损失由乙方承担。

10.7乙方在使用甲方软硬件资源时未遵守甲方的有关规定，若造成甲方损失的乙方应赔偿。

10.8乙方在为甲方进行维护过程中，发生的因乙方人员过错导致的财产损失或人员伤亡，由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。

10.9乙方应按照合同约定，及时向甲方开具增值税普通发票。因乙方未能按合同约定提供增值税普通发票的，乙方应承担合同总金额（含增值税）10%的违约金。若乙方开具的发票不合规、不完整、与约定有差异或开具发票不及时，给甲方造成无法及时认证等情形的，乙方需向甲方承担赔偿责任。

10.10如涉及开具发票信息有误需要更换的，在发票有效期内乙方应按甲方要求的更换或重开需要，未提供相应的配合的，相应损失责任由乙方承担。

10.11上述条款中的违约金作为价外费用，需要一并合计开具与货物或服务相应的增值税普通发票。

10.12本合同项下所有的违约、赔偿都是相互独立的，可以累加的。

10.13任何一方未按本合同约定履行责任义务的，均视为违约，违约方应向守约方承担因违约行为给守约方造成损失的赔偿责任（本合同另有约定的除外）。

第十一条、通知

11.1甲方书面送达地址：北京市前门西大街95号北京市文联；
电子邮箱：beijingwenlianwang@126.com

乙方书面送达地址：北京市海淀区中关村东路66号甲1
号楼17-19层；电子邮箱：xuwei@newgw.com.cn

11.2本协议项下双方以书面形式的函件送达均以11.1条记载的地址、电子邮箱为准。双方若需更改送达地址需提前10日以书面形式告知对方。

11.3任何书面函件如用专人送达，则收件人签收后即视为送达；如采用挂号信邮件寄出，则在向收件人的地址寄送后的第7日视为送达；以电子邮件发送的则以发件方的邮箱系统或传真系统显示为有效发送后即视为送达。

第十二条、纠纷解决方式

对于合同执行中可能产生的纠纷，双方将本着实事求是的态度予以积极地协商；协商不能达成一致的，双方均可向合同履行地（甲方住所地）人民法院提起诉讼。

第十三条、其他

13.1在发生信息科技突发事件，或可能引发系统性、区域性信息科技风险事件时、乙方应及时向甲方报告，包括事件的影响以及处置和纠正措施。

13.2双方可以采用附件或补充协议的方式对合同未尽事宜进行补充。本合同附件为本合同不可分割的部分，经双方盖章确认，与本合同正文具有同等的法律效力。如果附件中的规定与本合同不一致的，本合同优先于附件适用。如果日期在后的补充协议与本合同或日期在前的补充协议不一致的，日期较晚的补充协议优先适用。本合同的附件为：

附件一：《运维服务承诺书》

附件二：《服务评分标准》

13.3 本合同经双方授权代表人签字并加盖双方公章或合同专用章后生效。

13.4 本合同一式陆份，甲方执贰份，乙方执贰份，招标代理单位执贰份，每份均具有同等法律效力。

甲方：北京市文艺研究与网络文艺发展中心

法定代表人或授权代理人：



日期：2026.8.24

乙方：新长城科技有限公司

法定代表人或授权代理人：



日期：

2026.8.24