

北京市建筑垃圾车辆运输管理系统 运维项目服务合同

项目名称：北京市建筑垃圾车辆运输管理系统运维

甲方：北京市垃圾渣土管理处

乙方：首都信息发展股份有限公司

合同编号：

签约地点：

签约日期：

第一条 合同说明条款

1. 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。
2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	传真	电话	电子邮件地址
北京市垃圾渣土管理处	北京市丰台区马家楼204号	87502058	87504063	zhangjiangshui@bjmac.gov.cn
首都信息发展股份有限公司	北京市海淀区知春路23号量子银座12层		13810825123	malei@capinfo.com.cn

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起 5 日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

公司名称：首都信息发展股份有限公司

开户银行：中行北京分行

帐号：3298 5600 5414

4. 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件、招标文件、投标文件。

第二条 服务内容

1. 服务内容

乙方负责“北京市建筑垃圾车辆运输管理系统”运行维护服务，保证该信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述见附件。

2. 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求。服务承诺详细描述见附件。

3. 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期限为 2018 年 2 月 1 日到 2019 年 4 月 30 日。

第三条 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，总服务期为 15 个月 的合同价款为：69.46 万元，大写人民币：陆拾玖万肆仟陆佰 圆整。

第四条 支付条款

1. 支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的月度报告和阶段性运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

2. 支付方式

(1) 2018 年 6 月，乙方向甲方提供月度报告和阶段运维报告，经甲方阶段验收合格后，乙方开具等额合规发票，甲方支付乙方合同金额的 30%，即 20.838 万元，大写人民币贰拾万捌仟叁佰捌拾圆整。

(2) 2018 年 10 月，乙方向甲方提供月度报告和阶段运维报告，经甲方阶段验收合格后，乙方开具等额合规发票，甲方支付本合同金额的 40%，即 27.784 万元，大写人民币贰拾柒万柒仟捌佰肆拾圆整。

(3) 2019 年 5 月，乙方向甲方提供月度报告和阶段运维报告，经甲方最终验收合格后，乙方开具等额合规发票，甲方支付乙方合同金额的 30%，即 20.838 万元，大写人民币贰拾万捌仟叁佰捌拾圆整。

(4) 若乙方提供非法发票，甲方全额扣除该发票所涉及的合同款。

(5) 在实际支付时，如遇北京市财政局国库结账等特殊时期情况，具体支付将根据北京市财政局有关规定执行。

第五条 违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务、连续 2 月运维服务质量评判较差的，如造成损失，乙方应及时采取补救措施，满足甲方的要求，并给予赔偿。在最后一次支付时，应按合同额的 5% 进行扣除。赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。

第六条 甲乙双方职责

1. 甲方职责

A、及时向乙方告知故障现象、错误信息，协助乙方做好故障跟踪，为乙方及时、准确地记录、分析和排除故障提供便利。

B、为乙方的现场/远程维护提供必要的工作场地和工作条件。在不影响正

常业务开展的情况下，为乙方提供维护/修机时间。

C、对乙方工作进行监督和评判。

D、保护/保密乙方的知识产权。

E、按本合同规定的时间、方式支付合同款项。

F、根据有关运维管理制度，对系统修改/新需求进行审定。

2、乙方职责

A、维护系统时，因乙方技术或维护不当原因造成事故、使甲方遭受损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

B、维护系统时，因自然灾害、意外事故等因素使甲方遭受损失的，乙方对甲方不承担经济赔偿，但乙方对维护系统提供必要的恢复性服务。

C、甲方因第三方工作的原因需要对系统进行调整，乙方应配合（甲方应提前3天向乙方发出正式的工作邮件，以便乙方准备）

D、乙方应完成在其投标文件/单一来源采购谈判/竞争性谈判/公开询价响应文件中承诺的其他事项。

E、乙方向甲方提供维修服务和更换备件所需费用（包括但不限于差旅费、备件费，以及备件的关税，工商税、手续费等一切费用）均由乙方承担，不另收费。

F、配合全处信息安全工作，包括：及时修补系统漏洞、按统一的安全策略部署防护措施等。

G、重点时期按全处统一要求安排人员，并按要求时间值守，完成相应的检查、报告等工作。

H、配合甲方完成审计相关工作。

第七条 服务质量评判条款

1. 甲方依据附件中“运维服务实施内容”中的“服务质量标准”，对乙方提供的服务质量进行评判。

2. 甲方提出问题后，乙方根据甲方提出的问题类型，按照附表中“服务质量标准”规定的时限进行故障响应及排除，未在规定时间内响应并排除故障，视为服务质量较差，双方签字确认，但是乙方拒绝签字的不影响质量较差的评判结果；在规定时间内响应并排除故障，达到预期效果，视为服务质量合格，双方签字确认。

3. 乙方应当每月底向甲方提交书面运维报告，每次支付前向甲方提供阶段总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到阶段总结报告后5日内对报告进行评审或提出质疑。10日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

第八条 安全保密条款

1. 自合同签订之日起,乙方有责任对甲方提供的各种技术文件(软件、咨询报告、服务内容)与工作业务信息进行保密,未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反,乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度,严格按照工作规范组织进行运维工作,制定切实可行的措施保障人员安全,系统安全,生产安全。

4. 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育,加强保密意识,安全生产意识。

5. 乙方如违反《安全保密协议》,必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失,甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。

6. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第九条 知识产权条款

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时,不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的,乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果(包括但不限于软件、源代码及技术资料)的知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)及衍生权利均由甲方享有,凡有必要或可能申请专利的技术成果,均须由甲方办理专利申请。

3. 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权,都受本条款的保护。

第十条 不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因,影响了合同的履行,则可根据受影响的程度顺延合同履行期限,这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内,不承担违约责任。但若一方违约在先,不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后,立即通知对方,并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件(如政府公告、新闻报道等),并应于不可抗力事件结束后,立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过10天,双方则就未来合同的履行另行商议。

第十一条 争议解决条款

1. 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向丰台区人民法院提起诉讼。

2. 争议期间服务的连续性

发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

第十二条 其它条款

1. 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

3. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十三条 合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方服务费用，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 2 个月的运维服务质量被评判为较差，乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的，甲方有权解除合同。

第十四条 合同的生效

1. 本合同自双方签字并加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：北京市垃圾渣土管理处

代表人：

联系（经办）人：

乙方：首都信息发展股份有限公司

代表人：

联系（经办）人：

签约日期：2018 年 月 日

签约日期：2018 年 月 日

附件：运维外包技术服务条款

一、运维服务范围及内容

1、系统软件设备运维服务

运维内容	子项	服务	服务对象	服务质量标准	安全等级要求
应用系统运维	北京市建筑垃圾车辆运输管理系统	定期维护与巡检	渣土处	7*24 小时服务	二级
		问题处理	所有用户	7*24 小时服务 4 小时内故障解决	
		数据（流程）维护	所有用户	响应时限 10 分钟	
		用户帐号管理	所有用户	响应时限 10 分钟	
		报表统计分析	渣土处	按客户要求	
		配置管理	渣土处	按客户要求	
		性能调优	渣土处	按客户要求	
		用户培训	渣土处	按客户要求	
		配合工作	渣土处	按客户要求	
		安全管理	渣土处	按实际情况	
		文档管理、工作汇报	渣土处	按客户要求	
		软件升级及部署	渣土处	按客户要求	
		重点时期保障	渣土处	按实际情况	
基础设施运维	数据库 ORACLE 数据库管理系统 ORACLE 12C Oracle RAC 负载均衡模块 ORACLE 12C	日常维护	渣土处	每周巡检	二级
		安全管理	渣土处	按实际情况	
		故障诊断与处理	渣土处	8 小时内故障解决	
		性能调优	渣土处	按客户要求	
		方案设计和优化	渣土处	按客户要求	
	移动端软件运维	日常维护	渣土处	按客户要求	
		配置管理	渣土处	按客户要求	
		数据备份	渣土处	按客户要求	
		升级补丁	渣土处	按客户要求	
		性能优化	渣土处	按客户要求	
		故障诊断与处理	渣土处	按客户要求	
	中间件 Apache tomcat7.0	日常维护	渣土处	每月维护	
		安全管理	渣土处	按客户要求	
	润乾报表	日常维护	渣土处	每月维护	

	润乾 4.5 企业版	安全管理	渣土处	按客户要求	
		性能调优	渣土处	按客户要求	
		故障诊断与处理	渣土处	4 小时内故障解决	
		方案设计和优化	渣土处	按客户要求	

2、系统运维服务内容

运维内容	运维对象	服务内容	周期	任务执行次数	任务完成结果
定期维护与巡检	渣土处	提供 7*24 小时的日常运行监控，功能巡检服务	每日	2 次	《巡检记录》
		系统运行检查、定时任务检查和必要的调试、维护	每周	1 次	《运维服务记录单》
问题处理	所有用户	系统操作问题咨询记录、解答	每周	10 次	《运维服务记录单》
		一般系统故障诊断、处理、记录	每月	1 次	《运维服务记录单》
数据（流程）维护	所有用户	业务（流程）数据维护	每月	5 次	《运维服务记录单》
		车辆数据维护	每月	200 次	《运维服务记录单》
		接口数据维护	每月	2 次	《运维服务记录单》
		数据备份和还原	每月	2 次	《运维服务记录单》
用户帐号管理	所有用户	用户账号新增、删除，密码变更	每月	10 次	《运维服务记录单》
报表统计分析	渣土处	系统数据报表统计、分析	每月	1 次	《运维服务记录单》
配置管理	渣土处	系统的配置计划、配置管理，现场配置等工作	每月	1 次	《配置管理单》
性能调优	渣土处	页面优化及性能调整	每季度	1 次	《运维服务记录单》
		接口程序优化及性能调整	每年	2 次	《运维服务记录单》
		分析算法优化及性能调整	每年	2 次	《运维服务记录单》
用户培训	渣土处	培训资料准备，培训讲师服务；	每季度	1 次	《培训文档》
配合工作	渣土处	配合用户完成系统相关工作	每月	2 次	《运维服务记录单》
安全管理	渣土处	系统安全加固、漏洞修复	每周	1 次	《安全加固方案》
文档管理、工作汇报	渣土处	《巡检记录》、《配置管理文档》、《培训文档》、《应急预案》、	每季度	1 次	《工作服务确认报

		终验材料、工作汇报等文档管理			告》
软件升级及部署	渣土处	系统 app 版本升级	每年	2 次	《版本更新说明》
		系统部署、测试	每月	2 次	《运维服务记录单》
重点时期保障	渣土处	春节、劳动节、国庆节、两会、重污染天气等重大政治活动及重点时期安排专人安全值守；	每年	85 次	《应急保障方案》

二、运维地点

北京市垃圾渣土管理处

三、运维目标

(一) 总体目标

完成北京市建筑垃圾运输管理系统的日常运维工作，保证北京市建筑垃圾运输管理系统安全、稳定运行。各项指标满足合同约定，系统正常运行率 $\geq 98\%$ ，系统故障率 $\leq 5\%$ ，故障响应率 $\geq 98\%$ ，故障排除率 $\geq 98\%$ 。

业务项	第 1 阶段	第 2 阶段	第 3 阶段
系统正常运行率	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$
系统故障率	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
故障响应率	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	≥ 98
故障排除率	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$

(二) 运维绩效评判指标

运维绩效评判指标				
项目	指标项	权重	衡量目标	评判细则
过程指标	系统正常运行率	0.1	$\geq 98\%$	系统正常运行率=(系统正常运行小时数/365*24)*100%
	系统平均无故障时间	0.2	≥ 8584.8 小时	系统无故障运行时间=365*24-系统故障小时数
	故障响应率	0.2	$\geq 98\%$	故障响应率=(故障及时响应次数/故障次数)*100%

	故障排除率	0.2	≥98%	故障排除率=(故障修复次数/故障次数)*100%
指标结果	使用人员满意度	0.3	≥95%	服务对象满意度