

信息化运维项目合同

项目名称：东城区电子政务技术支持软硬件运维项目

起止日期：2022年4月1日---2023年3月31日

委托单位（甲方）：北京市东城区科学技术和信息化局

承担单位(乙方)：北京信达天地科技有限公司

东城区电子政务技术支持软硬件运维项目合同

甲方：北京市东城区科学技术和信息化局（以下称为“甲方”）

地 址：北京市东城区金宝街52号

电 话：

开户行：

帐 号：

乙方：北京信达天地科技有限公司（以下称为“乙方”）

地 址：北京市东城区大经厂胡同55号11幢104-32室

电 话：010-69299159

开户行：中国建设银行北京大兴支行

帐 号：11001009000053019485

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和实施条例、管理规定，甲乙双方本着平等自愿原则，经过友好协商，甲方向乙方购买电子政务呼叫中心系统和电子政务短信系统的软硬件运维有偿服务，达成以下合同，双方同意签订并保证履行本合同。

一、服务内容、方式和要求：

1. 服务要求以及内容：

1.1、建立定期平台现场巡检制度

建立定期（每周一次）平台现场巡检制度，制定巡检调查表。确保相关软硬件正常运行。主要工作内容包括：各平台服务器或主机的除尘、查杀病毒、清除冗余系统日志；检查各设备的物理接线（如E1中继线、网线等）是否正常；检查各主机电源、硬盘、CPU等硬件是否正常；检查各主机设备散热是否正常；检查网络设备及环境是否正常等。

1.2、日常维护及支持

对系统硬件运行情况进行监控，及时更换故障设备。

1.3、资源管理

定期做好软件系统的相关数据备份工作，例如：工单资料、数据库、电话相关数据、短信相关数据等等相关备份工作。

1.4、应急响应

（1）应急处理

应急情况发生后，按照应急预案要求尽快恢复系统运行、查找、分析、排除系统故障。

- 应急故障发生后，快速判断应急影响范围；
- 对照系统现场处置方案开展故障紧急处理；
- 业务恢复正常后，继续做好应用系统的运行状态监控；

- 深入分析应用系统的故障问题；

(2) 重要时期业务保障

为保障重要时期（如国家法定假日、重大会议）的系统运行平稳，乙方应加大对系统维护力度，服从甲方的工作安排：

- 按甲方要求开展重要时期值守前期系统定检工作；
- 按甲方要求安排值守，值守方式根据甲方要求，
- 指定地点现场 7*24 小时值守或远程电话值守；
- 系统重要时期重大故障处理技术支持工作

1.5、故障处理

要求处理信息系统故障，开展系统故障定位、原因分析、故障排除。

- 快速故障恢复（优先恢复系统业务为原则）；
- 故障定位；
- 故障处理及优化；

1.6、技术服务团队要求

维护团队及人员素质要求

- 1) 工作地点可由甲方指定，对于北京市内的响应时间：工作时间内（包含日常工作时间和特殊值班时期）60分钟内到达服务现场，非工作时间2小时内到达服务现场。非北京市内的需要按照要求按时到达。
- 2) 乙方需成立一个项目组，为甲方提供技术支持服务，项目成员包含一名项目经理，该项目经理具备项目经理资格证，负责与信息办进行高层次协调、进行服务规划、处理投诉、进行人员管理，1名业务主管，负责日常运营管理与调度，工程师考核，高级别技术支持，客户关系协调，召开内部会议，保证项目的正常运营，2名巡检工程师，负责业务系统软硬件日常巡检，预先发现并排除潜在的故障隐患，确保系统平稳运行等；一名其他工程师，负责涉及系统运维的日常事务性工作和领导交办的其他工作。乙方不得随意调换项目组成员，确实需要调换的，应提前（5）日通知甲方，须经甲方同意后方可调换。

技术服务团队成员列表				
职务	职务定义	人数	姓名	联系方式
项目经理	负责与信息办进行高层次协调、进行服务规划、处理投诉、进行人员管理；	1 人	王超	15801350699
业务主管	负责日常运营管理与调度，工程师考核，高级别技术支持，客户关系协调，召开内部会议，保证项目的正常运营；	1 人	段江龙	13911320919

巡检工程师	负责业务系统软硬件日常巡检,预先发现并排除潜在的故障隐患,确保系统平稳运行等;	2 人	张跃亭	13910524899
			徐超	18601070550
其他工程师	负责涉及系统运维的日常事务性工作和领导交办的其他工作。	1 人	韩宝北	13683040447

3) 乙方的现场服务团队需要遵守甲方的运维管理要求,同时接受甲方的管理,设置团队负责人与甲方负责人对口,遇突发事件或特急事件,甲方可要求应急人员提供现场支持服务。乙方提供全年365天不间断服务

2. 服务时间及方式

序号	工作方式	工作时间
1	电话及邮件支持	● 每周 7 天×24 小时热线电话技术支持;每周 7 天×24 小时电子邮件技术支持。
2	日常维护	● 工作日按甲方要求提供 5×8 小时现场技术支持;每周 7 天×24 小时远程技术支持服务;周六、日及法定节假日可按需求方值班要求,特殊时期情况下根据甲方安排值班。

3. 服务响应时间要求

当发生故障的时候,乙方应根据故障级别,采取相应的现场支持解决策略,为甲方的故障系统提供现场故障处理服务。故障级别定义如下:

- P1 级故障: 重大故障, 系统瘫痪, 无法运行, 业务丢失。
- P2 级故障: 系统部分设备故障, 影响和限制了部分业务运营。
- P3 级故障: 一般性技术故障, 发现系统和设备的技术问题, 但系统和业务仍可正常运行。
- P4 级故障: 在系统功能配置、运维管理方面需要信息或支援, 对用户的业务几乎无影响。

响应时间与修复时间见下表:

表 1 故障级别和处理方式表

故障级别	P1 级故障	P2 级故障	P3 级故障	P4 级故障
响应时间	≤15 分钟	≤15 分钟	≤15 分钟	≤15 分钟
	甲方提出故障处理申请,乙方应第一时间响应甲方的需求。			
故障确诊时间	≤2 小时	≤6 小时	≤12 小时	≤24 小时
	乙方应立即派现场工程师启程前往现场完成故障确诊。			

排除故障时间	≤6 小时	≤12 小时	≤24 小时	≤48 小时
	乙方需在指定时间内按甲方要求完成故障排除			

二、服务时间

1. 时间：壹年（自 2022 年 4 月 1 日起，至 2023 年 3 月 31 日止）

三、合同总金额：人民币 1478800 元，大写壹佰肆拾柒万捌仟捌佰元整。

四、付款时间：

1. 合同签订起 5 个工作日内，甲方需支付给乙方合同总金额的 50%作为首款，计人民币 739400 元，大写柒拾叁万玖仟肆佰元整。

2. 乙方在合同结束后，需提供运维总结报告给甲方。甲方验收合格的 5 个工作日内，需支付给乙方合同总金额的 50%作为尾款，计人民币 739400 元，大写柒拾叁万玖仟肆佰元整。

五、双方责任：

1. 甲方责任

1.1 按合同约定的付款期限和付款方式及时足额地向乙方支付合同款项。

1.2 甲方派专人任项目的项目经理，负责协调乙方各方面的工作。

1.3 为履行本协议，乙方提供的技术、经营、业务等有关文件、信息、软件等资料；甲方负有保密义务。该保密义务持续有效，不因本协议的终止而终止。

2. 乙方责任

2.1 乙方按照甲方要求及本合同规定，向甲方提供相应服务。

2.2 乙方在 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日期间，为甲方代缴三大运营商（北京移动、北京联通、北京电信）的短信资费、彩信资费以及专线租赁费用。

明细如下：

序号	名称	配置清单
1	移动运营商	两条中继年租金+年短信套餐费（含彩信） 短信数量（含彩信）：不少于 650 万条
2	电信运营商	一条中继年租金+年短信套餐费（含彩信） 短信数量（含彩信）：不少于 200 万条
3	联通运营商	一条中继年租金+年短信套餐费（含彩信） 短信数量（含彩信）：不少于 250 万条

2.3 乙方应在甲方付款前开具等额的增值税普通发票，乙方延迟开具的，甲方付款义务顺延至收到发票之后（5）日内。。

2.4 乙方应加强保密教育工作，有为甲方保密的义务，未经甲方许可，乙方服务人员不得对甲方的

业务经营数据进行增删、修改、复制、传送、记录；乙方不得向任何第三方泄露甲方业务数据内容或在公开场合引用甲方数据。

2.5 乙方在运维服务期间，每周一次平台现场巡检制度，制定巡检调查表；每周委派专职工程师对平台系统运行情况进行检查，并提供详细的检查报告；同时在运维期间提供日常维护及支持，例如：日常平台巡检、定期数据备份、日常故障分析排查等等。

2.6 为保障重要时期（如国家法定假日、重大会议）的系统运行平稳，乙方应加大对系统维护力度，按甲方要求安排值守，值守方式根据甲方要求，指定地点现场 7*24 小时值守或远程电话值守。

2.7 乙方承诺“严格落实安全生产主体责任，确保不出现安全事故”，如在本项目实施过程中出现安全生产事故或造成经济损失，乙方应承担全部责任。

2.8 乙方应在系统出现技术问题的（1）小时内予以响应，进行技术支持、提供解决方案。乙方应设立技术支持电话，并安排专人值守，为甲方运维工作提供（24）小时的电话支持服务。

2.9 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护、维保工作转包给第三方承担。

3.0 乙方应定期对系统进行检查，对系统和数据进行备份，保证甲方系统和数据完整性和安全性。

乙方工作人员未经甲方授权，擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。

3. 特别说明

乙方原则上只为乙方提供的软硬件有偿运维服务，但乙方应保证乙方的软硬件与甲方的其他系统兼容。如因乙方的软硬件安装或使用时，导致甲方的其他系统发生紊乱、不兼容或无法正常使用等情况，乙方应负责进行调试。由于甲方业务发生变化，或者某些需求超出本合同约定功能之外，或某些功能需要结合甲方业务定制开发，双方应本着友好协商的原则，签订补充合同另行约定。

六、不可抗力：

1. “不可抗力”是本合同双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务。该事件包括但不限于政府行为、自然灾害、社会动乱、罢工、战争、世界性零部件缺货、禁运、封锁、政策法律突然变动等事件。
2. 出现不可抗力事件时，知情方应及时、充分地向对方以书面形式发通知，并告知该类事件对本合同可能产生的影响，并应当在 15 日内提供相关证明。
3. 遭受不可抗力事件的一方已经尽了最大努力，仍导致本合同无法履行或无法完全履行或迟延履行，不承担违约责任，直至不可抗力事件消除为止。
4. 发生不可抗力导致合同目的无法实现的，任何一方均可解除本合同，但应当提前 30 日书面通知对方，待双方的权利义务等结清后，合同即终止。

七、违约责任：

1. 乙方未按合同规定时间提供服务，每延迟一日，应向甲方支付合同总价的 0.1% 违约金。延迟超过（30）日，甲方有权要求解除合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费，同时乙方还应向甲方支付合同总金额（0.1）% 的违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失”。

2. 乙方应按合同约定的要求履行相关的义务，如乙方的服务不能达到甲方的合同要求或存在违约行为，甲方有权要求解除合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费，同时乙方还应向甲方支付合同总金额（0.1）%的违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失”。

3. 乙方保证乙方提供的服务和软硬件不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、工业设计权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方将自费就上述指控为甲方答辩，并支付法院或仲裁机构最终裁定的一切费用、损害赔偿和律师费，并对甲方的一切损失负有完全赔偿责任。

4. 如乙方故意或重大过失造成甲方网络平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，甲方有权要求乙方按合同总金额的（0.1）%支付违约金，同时，甲方有权决定是否解除合同。

5. 乙方违反本合同所规定的保密义务、知识产权等其他条款的，应就违约所造成的所有损失进行赔偿，并另行向甲方支付本合同总金额（0.1）%作为违约金。

6. 甲方依法向乙方主张权益的，乙方除承担前述违约金外，还应承担甲方维权所支付诉讼费、公证费、律师服务费、保险服务费等费用。

7. 甲方无故延迟付款的，每延误一日，应向乙方支付合同总价的 0.1%违约金。但乙方存在延迟提供服务或违约行为的情况除外。

8. 如因任何一方原因，合同未能如约执行，违约方需为此承担违约责任。

八、保密责任：

1. 未经对方许可，任何一方不得向第三方（双方的法律、会计、商业及其他顾问、雇员除外）泄露本合同的条款的任何内容以及本合同的签订和履行情况。
2. 乙方遵循国家的经济、技术工作保密规定和甲方的保密工作条例，对签订和履行本合同而获知的甲方的全部信息资料严格保密，不得泄密。
3. 甲方对乙方的技术资料及相关信息应进行严格保密，未经乙方书面认可，甲方不得向任何第三方提供乙方在项目实施期间所使用的各项技术的相关资料。
4. 本合同终止后，双方仍需遵守本条款。直到保密内容通过合法渠道对外公开或为公众所知为止。
5. 未经甲方同意，乙方不得擅自将有关甲方的所有资料，例如：甲方的名称、合作项目名称等用于宣传活动、宣传资料或促销活动等，如有使用乙方应承担相应的违约责任。

九、合同终止：

1. 本合同正常履行完毕。
2. 甲乙双方协议终止本合同的履行。
3. 不可抗力事件或国家政策发生重大变化导致本合同全部无法履行或履行不必要。
4. 守约方因违约方违约解除本合同的。
5. 甲方因特殊原因，确需终止合同的，可提前（30）天通知乙方合同解除。
6. 前述合同终止的，未履行部分不再履行；已经履行的部分，如果一方构成不当得利应当返还。本合同终止有过错的一方应赔偿对方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。甲方依前述第 5 款提前解除合同的，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费”。

十、争议解决条款:

1. 双方就本合同内容或其执行发生任何争议, 双方应进行友好协商; 协商不成时, 任何一方可向甲方所在地法院提请诉讼。
2. 诉讼期间, 除正在争议的部分外, 双方应继续执行合同的其余部分。
3. 本合同的订立、执行、解释及争议的解决均应适用中国法律。

十一、廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂

十二、其他:

1. 本合同一式陆份, 甲方执肆份, 乙方执贰份; 自双方签字、盖章之日 (传真件有效) 起生效, 未尽事宜, 双方可通过协商加以解决。
2. 本合同及附件的任何修改和补充, 只有得到双方授权代表的书面签字认可, 并加盖单位公章后生效, 并作为本合同不可分割的组成部分。
3. 本合同执行期间双方往来传真、电邮等文件均视为合同要素的组成。

甲方(盖章): 北京市东城区科学技术和信息化局

乙方(盖章): 北京信达天地科技有限公司

授权代表: 

授权代表: 

日 期: 2022.4.21

日 期: 合同专用章