

2020140300240063

合同编号: _____

山西省烟草公司忻州市公司
信息资源监控和运维管理系统运维合同

甲方: 山西省烟草公司忻州市公司

乙方: 北京创联致信科技有限公司

签订地点: 忻州市忻府区



山西省烟草公司忻州市公司（以下简称“甲方”）和北京创联致信科技有限公司（以下简称“乙方”）在平等协商，真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，就“山西省烟草公司忻州市公司信息资源监控和运维管理系统运维”项目达成此合同。

一、合同内容

乙方为甲方提供信息资源监控和运维管理系统运维服务，包括信息资源监控和运维管理系统的数据库、中间件和应用软件，保障甲方信息资源监控和运维管理系统的安全、稳定、可靠、高效运行。

1、服务内容

- 1) 日常技术支持、系统维护和使用培训；
- 2) 一般性的应用程序和数据库修改，工作量较少（不超过2人月）的接口开发和优化调整；
- 3) 系统建档、日常监测与维护服务、巡检服务、安全服务、值班服务、故障处理、软件升级与系统安装服务，保证该系统正常使用；
- 4) 通过电话、邮件、及时通讯等方式为甲方人员提供远程技术支持、使用指导等，以上方式未能满足甲方需求时，需及时赴现场提供服务；
- 5) 当甲方更新或扩充应用系统的运行环境（服务器、中间件、数据库、存储设备）时，根据甲方要求，完成数据库、中间件及应用系统的重新部署和数据迁移等工作（甲方将运行环境的操作系统、数据库、中间件变更为不同厂家、不同品牌的情况除外。运行环境的服务器更新或扩充、平台软件版本升级、存储设备的更换或扩充等情况下，该项运维服务内容仍包含在内）；
- 6) 配合甲方完成应急演练、数据库备份恢复测试等工作；
- 7) 积极响应甲方的应急服务，配合甲方完成信息系统和网络安全相关专项工作；
- 8) 完成甲方的其他服务要求。

2、服务要求

1) 人员要求

乙方在山西本地具有稳定的运维服务团队，保证满足甲方7*24小时响应需求。

乙方需配备充足的高级技术备用人员，每一个现场人员至少应有两名更高技



术能力或更高职务的备用人员。当出现现有运维人员不能解决问题，达不到服务要求，或甲方紧急临时性需要的情况时，乙方应增派高级技术人员在约定时间内抵达现场进行服务。

乙方不需要进行驻场运维，当甲方人员在规定时间内由乙方远程配合不能排除故障、甲方应急演练需要或其他紧急临时性需要时，乙方应及时派出人员在约定时间内抵达甲方现场进行服务。

乙方的服务人员应具备相应的运维服务技术能力（含 oracle 数据库、tomcat 中间件及信息资源监控和运维管理系统应用软件等）和各种规范性运维文档资料的编撰能力。

乙方除向甲方提供常驻运维人员联系名单外，还需列明备用人员名单，所有列入名单的人员需详细说明其学历、工作经验、技术资质证书、在本项目中承担的职责等。

2) 时间要求

乙方应保证满足甲方 7×24 小时响应需求。对于甲方的服务要求、技术支持要求和故障申告，应立即响应并立即着手解决，一般不得超过 1 小时；对导致信息系统停止运行、或部分功能不能正常使用、或数据错误的严重故障，应在 4 小时内解决恢复运行；对导致信息系统运行性能下降的重大故障，应在 6 小时内解决恢复性能。对于每一次故障，应撰写“故障处理报告”，详细记载故障发生时间、地点、故障现象、原因分析、处理措施、处理过程、处理结果和解决时间等内容。

乙方应建立详细的运维服务日志，以不超过 1 个月的周期向甲方提交“运维服务报告”，详细描述和统计分析各系统的运行情况、技术支持和使用指导情况、故障产生和处理情况及其它服务内容等。

乙方应以不超过 3 个月的周期进行定期现场巡检，并向甲方提交“运维巡检报告”，详细描述各系统的运行情况、故障隐患和调整建议。

乙方应在合同执行后本年度末的前 20 个工作日内整理出阶段性系统维护服务评审报告（《运维服务报告（阶段）》）一份提交甲方。

乙方应在合同期满后 10 个工作日内整理出全年系统维护服务评审报告（《运维服务报告（年度）》）一份提交甲方。

上述“故障处理报告”、“运维服务报告”、“运维巡检报告”应经过甲方运维

管理人员签字认可，并按照甲方要求录入“信息资源监控和运维管理系统”，以作为服务质量评价和服务费用结算的依据。

3) 培训要求

培训内容：包括所维护系统的框架结构、数据流向、日常操作、安全技术、故障处理方法、日常维护知识及甲方要求的其他培训内容。

培训报告：乙方应做好每次培训的记录、受训人签字，并向甲方提交培训报告，以作为服务质量评价和服务费用结算的依据。

3、服务方式

1) 维护方式

提供电话、邮件等及时通讯支持、远程拨入维护和紧急状态下的现场服务。

乙方传真： 电话：18636915607 联系人：赵强

2) 甲方请求的分级

紧急请求内容

数据库、中间件、应用软件不能运行，严重影响甲方正常工作时，必须立即解决。此类紧急故障在工作日发生的，乙方应在接到紧急请求后的1个小时内做出响应，确定维护方式和方案，优先远程处理。远程处理2小时内无结果，乙方应安排熟悉系统的工程师在24小时内赶到甲方现场进行处理，并应在到达现场后6小时内完全排除。

一般请求内容

不导致正常业务停止中断的故障。一般请求乙方应在接到请求后1个小时内做出响应，并在接到请求后4小时内排除故障。

3) 服务流程：

甲方请求服务时，属纠错性维护（BUG）的，应由甲方系统管理部门向乙方客户服务部门通过传真、邮件方式提交“维护请求单”，并提供有关错误或故障现象，如遇到非常重要请求来不及填写请求单可以电话请求，然后补单。乙方接到甲方的“维护请求单”确定维护方式；属非BUG维护的，由甲方通过电话方式或邮件提出维护请求。

服务派工：由乙方负责派工，确定服务方式，并将情况反馈给甲方。

工程师根据故障情况和具体要求进行服务，需要更新程序需要做好配置管理

工作，并填写维护报告。

服务完成后双方确认服务结果，并签署意见。

服务过程文档一式两份由双方各自管理部门存档备案。

二、服务期限、合同金额及支付方式

1、服务期限：

本项目总服务期限共叁个年度，从 2020 年 11 月 06 日至 2023 年 11 月 05 日，合同签订采取一年一签的方式，运维服务符合甲方运维工作要求前提下进行一年一续签，若服务评价不合格或甲方因工作实际不再需要运维服务，甲方（招标人）有权拒签下一年度合同，服务期限不受三年约定限制。本合同为有效期内的第一年度，即从 2020 年 11 月 06 日至 2021 年 11 月 05 日

2、合同金额：

本年度（2020 年 11 月 06 日至 2021 年 11 月 05 日）的合同金额（含税）为：¥陆仟柒佰伍拾元整，即人民币 6750.00 元整（中标价格）。

软件运维清单

（说明：软件运维中包含硬件设备的，应填写附件中的硬件设备运维清单）

应用系统名称	年运维服务费（元）	备注
信息资源监控和运维管理系统	6750.00	
合计	6750.00	

除上述金额外，甲方在获得本合同约定的所有服务时，无需再向乙方或任何第三方支付其他费用。

3、重要约定

1) 乙方在合同期内未完成合同约定的服务内容、未达到服务要求或服务方式不符合本合同第一条的约定，视为乙方违约，甲方有权拒付当期运维费用，违约一次，乙方应向甲方支付合同总价 5 % 的违约金，且甲方有权终止合同并要求乙方全部或部分退还已付合同价款。

2) 运维费用按年度核定，一个年度的运维费分两次支付，原则上是服务期限满半年支付一次，每次支付金额为年度运维费用的 50%；服务期限满半年时涉及跨年度现象，上年度末月必须支付一次，支付数额由截至年末的服务时间占年度总服务时间的比例与年度运维费用相乘计算，剩余运维费用年度服务期满一次付清。

4、支付方式

1) 合同款项由甲方分期以电汇方式支付乙方。具体支付时间和额度如下(根据合同第二条第3款第2)项条款的约定和合同签订时间详细约定如下):

合同执行后本年十二月份付款 10% , 金额为人民币: 陆佰柒拾伍元整(小写: ¥675.00 元);

合同执行后次年十一月份付款 90%, 金额为人民币: 陆仟零柒拾伍元整(小写: 6075.00 元)

2) 每次付款前, 乙方需提前向甲方提交书面付款申请和加盖乙方公章的《运维服务报告(阶段、年度)》, 各一份及其他文件资料, 经甲方签字认可后向甲方开具适额合法增值税专用发票(先开票后付款, 发票出具单位与中标单位、合同单位、收款单位相一致), 否则甲方有权拒绝付款。

三、双方权利义务

1.甲方权利义务

1) 甲方有权利对乙方履行合同进行随时检查。

2) 甲方有权利对乙方不称职的现场人员提出更换要求。当乙方需更换现场人员时, 需向甲方提出书面申请, 说明更换理由以及保证更换后不降低服务水平和服务质量的说明和承诺, 经甲方签字认可后方可更换。

3) 甲方有义务为乙方进入甲方现场维护提供许可和方便。

4) 合同期间, 需要协调第三方时, 甲方有义务向乙方提供相关信息和必要的协助。

5) 甲方有义务按合同约定向乙方支付合同款项。

6) 其他权利义务: 无。

2.乙方权利义务

1) 乙方有义务遵守甲方的运维管理制度、运维规范、考核标准、操作流程等规章制度。

2) 乙方有义务严格按照本合同第一条的约定, 向甲方提供数据库、中间件及应用软件的运维服务。运维工作中遇到问题, 要与操作系统运维方通力合作, 查找问题原因, 寻找解决办法, 不得推诿扯皮, 互推责任; 原因界定不清的情况下, 谁操作导致谁负责解决。

3) 乙方应确保派驻甲方现场运维工作的人员具有足够的的能力、水平、责任

心和合作精神。

4) 乙方派驻甲方现场人员的人身安全、交通安全、用工风险、劳务报酬、食宿等由乙方负责，与甲方无关。

5) 乙方有要求甲方按时付款的权利。

6) 其他权利义务：无。

四、知识产权

1.在合同履行期间产生的各种维护文档的知识产权归甲方所有。

2.乙方保证合同履行期间提供的产品和服务不侵犯任何第三方的知识产权。若甲方因乙方原因受到侵犯知识产权的指控，乙方将承担全部责任。乙方在接到甲方书面通知后立即与第三方交涉处理上述纠纷。由于乙方原因引起的第三方侵权指控成立而使甲方蒙受的损失（包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费等），乙方应负责向甲方全额赔偿。因处理乙方原因引起的与第三方的知识产权及其他任何权利侵权纠纷而支出的一切费用（包括但不限于律师费和诉讼费等）均由乙方承担。

3.无商标许可。除非另有约定，本合同履行并不授予任何一方使用公司名称、商标或其他商业标识中与此相关的任何权利、利益或许可。

五、违约责任

1.乙方怠于履行本合同义务，在合同期内未完成服务内容、未达到服务要求，或服务方式不符合合同约定，乙方应负责及时采取补救措施直至达到合同及甲方的要求，乙方应承担由此产生的一切费用。当乙方采取了补救措施仍未达到合同及甲方要求时，违约一次，须将合同价款的5%作为违约金支付给甲方；除违约金外，甲方有权终止合同、有权让乙方全部或部分退还已付合同款、有权不再支付或扣减合同款项、有权不再续签后续年度合同。

2.乙方因操作不当造成甲方相关信息化设备毁损或数据灭失的，乙方应负责赔偿相关设备、恢复原运行状态，并承担由此给甲方造成的损失。

3.因乙方操作不当造成甲方业务停运的，乙方需向甲方赔偿经济损失，每停运1小时的赔偿金为合同价款的1%，若该赔偿金不足以弥补甲方损失，乙方仍须承担对剩余实际损失的赔偿责任。

4.一方违反保密约定的，违约方应承担由此给对方带来的实际损失，并支付合同价款的5%作为违约金支付给对方。

5.因履行本合同而产生的知识产权及相关权利归甲方所有。未经甲方书面同意,乙方不得擅自使用或擅自授权他人使用或向第三方透露。否则,应向甲方支付合同金额的 5 %作为违约金,给甲方造成损失的,还应赔偿甲方的全部损失。

6.合同履行中,因乙方违约应支付的违约金以及为此给甲方造成的损失,甲方有权从当期应付价款中直接予以扣除。

7.其他违约责任: 无。

六、保密条款

1.合同双方同意对合同签署前和签署后从另一方得到的所有保密信息进行保密,不得泄漏给任何第三方。合同双方应该告之并使其员工承担保密责任,不将这些保密信息用于履行本合同以外的目的。

2.甲方的有关商业秘密和技术资料等,乙方必须予以保密,不得向外宣传介绍,否则甲方有权追究乙方的责任。

3.乙方在履行本合同时所使用的技术及有关资料(含所涉及的第三方提供的技术资料),甲方应给予保密,保护乙方的技术权利不受侵害。如甲方临时需要乙方提供有关涉密技术资料给第三方,甲方应书面提出具体要求,乙方应按书面要求积极配合。

4.保密信息是指披露方所拥有的与产品、技术、商业运作和相关文件相关的任何信息,而且未经披露方事先书面同意,该保密信息不得被拷贝或以其他方式进行复制。

5.保密责任在本合同终止后仍然有效。

七、不可抗力

1.如本合同的一方因受战争、火灾、洪水、地震及其他不可抗力等事件,不能履行本合同,受影响一方或部分或全部免除责任,但应当立即采取有效手段防止上述不可抗力事件造成损失的扩大,减轻可能给另外一方造成的损失。因未采取有效措施导致损失扩大的,遭受不可抗力的一方应据此向另一方承担赔偿责任。上述不可抗力事件影响合同履行的,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于不可抗力事件所影响的时间。

2.受影响的一方应在不可抗力事件发生后尽快以传真、快递等方式通知合同对方,并在事件发生后 15 日内,将有关部门出具的证明文件用快递、挂号信寄

给合同对方。如果不可抗力影响时间延续 120 日以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成是否进一步履行合同的协议。

3.迟延履行后发生不可抗力的，不适用不可抗力条款，迟延履行方仍需承担迟延履行的违约责任。

八、合同生效、终止、变更和解除

1.本合同一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，自双方签字盖章之日起生效，均具有同等法律效力。双方权利义务履行完毕后，合同终止。

2.如需修改或补充合同内容，经协商，各方应签署书面修改或补充协议并经双方法定代表人或委托代理人签字盖章。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

3.发生下列情形之一，任何一方有权用书面形式通知对方解除合同：

1) 一方违反合同约定，另一方以书面通知其纠正违约行为，违约方在收到书面通知后 30 日内仍未能纠正其违约行为。

2) 一方事实上不具备履行本合同的能力，或者发生不可抗力事件，致使合同义务全部或部分不能履行的。

3) 对本合同服务范围内出现的重大事故，乙方超过48小时不能及时解决到位，除乙方应承担相应的赔偿责任外，甲方有权解除合同。

4) 在本合同服务范围内出现乙方不能修复排除的故障时，甲方有权解除合同。

非因乙方原因合同解除后，根据乙方实际服务天数，每天18.49元（合同总金额 6750.00 元÷365 天）据实结算。

九、合同争议处理

在合同执行过程中，如发生争议，双方应友好协商解决，协商不成，均同意按以下第2种方式解决：

1.提交忻州市仲裁委员会仲裁；

2.向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十、双方约定的其他事项

1.本合同所列明的附件、补充协议均为本合同不可分割的一部分，为合同执行的必要文件，具有同等法律效力。

2.其他未尽事宜双方应本着友好合作的态度共同协商解决。

3.其他约定: 无。

甲方(盖章)

法定代表人:

(或委托代理人):

签订时间:

2020-11-6

乙方(盖章)

法定代表人:

(或委托代理人):

签订时间:

