

合同编号：2020140300240102

山西省烟草公司阳泉市公司  
信息资源监控和运维管理系统运维合同

甲方：山西省烟草公司阳泉市公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

签订地点：阳泉烟草



委托方 (甲方): 山西省烟草公司阳泉市公司  
法定代表人: 乔继光  
项目联系人: 郝建明  
住 址: 阳泉市桃北东路 10 号 (烟草公司) 宿舍 2 号楼  
通讯地址: 阳泉市桃北东路 10 号滨河烟草公司三层信息科  
邮 编: 045000  
电 话: 03536656048 传 真: 03536656012  
电子信箱: 395026714@QQ.COM

运维方 (乙方): 北京创联致信科技有限公司  
法定代表人: 蔡 建  
项目联系人: 赵 强  
住 址: 北京市海淀区苏州街 3 号 509-36  
通讯地址: 北京市海淀区苏州街 3 号 509-36  
邮 编: 100192  
电 话: 18636915607 传 真: 82746952-805  
电子信箱: zhaoqiang@iufc.cn  
乙方开户银行: 中国民生银行北京东二环支行  
开户行账号: 0148012830000756



山西省烟草公司阳泉市公司（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“2020年度信息资源监控和运维管理系统（阳泉市公司）”项目运维服务达成此合同。

## 一、合同内容

乙方为甲方提供“2020年度信息资源监控和运维管理系统运维（阳泉市公司）”项目运维服务，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。

### （一）服务内容

#### 1. 一般服务内容

- （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）建立应用系统档案、日常监测与维护服务、巡检服务、值班服务、故障处理、软件升级与系统安装服务，保证被维护系统正常使用。
- （4）通过电话、邮件等及时通讯的方式对甲方系统使用人员提供技术支持、使用指导等服务。
- （5）当甲方更新或扩充应用系统运行环境（服务器、中间件、数据库、存储设备等）时，根据甲方要求，乙方完成应用系统在新

环境下的重新部署和数据迁移等工作（包含运行环境下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的运维服务）。

(6) 配合甲方完成信息化应急演练、数据库备份恢复测试等工作。

(7) 协助甲方完成其他系统运行要求。

## 2. 特定服务内容

无

### (二) 运维质量要求

#### 1. 人员要求

乙方为甲方提供远程服务，不派驻人员常驻现场，但在故障不能在 2 小时内排除、应急演练需要、或其他甲方紧急临时性需要的情况下，乙方应派驻人员在 6 小时内抵达现场进行服务。

#### 2. 时间要求

(1) 乙方应保证 7×24 小时响应。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、着手解决，一般不得超过 1 小时；对导致信息系统停止运行、部分功能不能正常使用，或数据错误的严重故障，应在 4 小时内解决并恢复系统运行；对导致信息系统运行性能下降的重大故障，应在 6 小时内解决并恢复系统性能。对于每一次故障，乙方应撰写《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，并经甲方签字确认。

(2) 乙方应建立详细的运维服务日志，每月 5 日前向甲方提交《月度运维服务报告》，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他服务内容等。

(3) 乙方每个季度下旬进行定期巡检，并于巡检结束后 3 个工作日内向甲方提交《季度运维巡检报告》，详细描述各系统的运行情况、故障隐患和调整建议。

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**

乙方按照甲方要求提供培训。

(1) 培训内容。包括所维护系统的功能、基本操作、常见故障及其处理方法等。

(2) 培训报告。乙方应做好每次培训的记录及受训人签到，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) 甲方要求的其他培训内容。

### **(三) 服务方式**



在系统远程运维服务期内，乙方承诺在甲方提出要求时，提供系统正常运行所必需的远程服务方式，包括但不限于：

1. 为保证系统正常运行所需的预防性维护、日常维护支持、数据备份咨询支持等工作。

2. 在维护服务期内，乙方应提供 7×24 小时的技术支持服务。如果系统出现紧急技术问题且甲方通过电话或传真方式通知乙方的情况下，乙方的工程师应在 60 分钟内予以答复。如果甲方要求紧急处理，乙方应在收到甲方通知后的 6 小时内赶到甲方指定地点。

3. 向甲方提供系统应用软件以及其他相关新技术和新业务日常技术咨询服务。

4. 运维服务满 6 个月，乙方应在服务满 6 个月后的 5 个工作日内整理出半年系统维护服务评审报告（《运维服务报告（半年）》）一份提交甲方，并经甲方签字确认。

5. 乙方应在服务期最后一个月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，并经甲方签字确认。

## 二、服务期限、合同金额及支付方式

### 1. 服务期限

本项目服务期从 2020 年 12 月 7 日至 2021 年 12 月 6 日。

### 2. 合同金额

合同金额（含税）为：¥6800 元整，即大写人民币 陆仟捌佰元 整。



### 软件运维清单

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	6800	
合计	6800	

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. 支付方式

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：

(1) 合同开始执行后，于 2020 年 12 月末前支付合同总价款的 50%，金额为人民币：叁仟肆佰元整(小写：¥3400 元)；

(2) 合同履行期满的最后一个自然月内付款 50%，金额为人民币：叁仟肆佰元整(小写：¥3400 元)；

(3) 乙方第一次要求付款前需向甲方开具全额增值税专用发票(先开票后付款，发票出具单位与合同单位、收款单位相一致)，否则甲方有权拒绝付款；乙方第二次要求付款前，需提前 15 日向甲方提交书面付款申请和《运维服务报告(半年、年度)》，并且经甲方首次签字认可，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) 甲方有对乙方履行合同的工作进行随时检查的权利。



(2) 甲方有权利对乙方不称职的维护人员提出更换要求。当乙方需更换维护人员时，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) 甲方为乙方驻场项目人员提供办公场所，以及进入甲方维护现场的许可和方便。

(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，向甲方提供运维服务。

(3) 乙方应确保派驻甲方现场运维工作的人员具有足够的能  
力、水平、责任心，及饱满的工作热情和合作精神。

(4) 乙方派驻甲方现场人员的人身安全、用工风险、劳务报酬（含相应保险责任等）、食宿等由乙方负责，与甲方无关，如果因此导致甲方承担责任或垫付资金的，甲方有权向乙方进行追偿。

(5) 乙方有要求甲方按时付款的权利。

(6) 乙方因操作不当造成甲方相关信息化设备或数据毁损的，



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。

(7) 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。当乙方出现上述怠于履行本合同义务的情况时，乙方须将合



同价款的 10 %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。

2. 甲方无正当理由逾期支付合同款项，每逾期 七 天，甲方须按未支付合同价款的 1 %作为违约金支付乙方，最高不得超过当年度合同金额的 10 %。

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 小时的赔偿金额为合同价款的 5 %，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. 任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 10 %作为违约金支付给对方，违约金不足以弥补损失的，违约方应负责赔偿对方剩余的损失。

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 10 %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对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形式进行复制或传播。

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影响，不能履行本合同，受影响一方可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、电报等方式通知合同对方，并在事件发生恢复通讯后 15 日内，将有关部门



出具的证明文件用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达成是否进一步履行合同的协议。

3. 迟延履行合同后发生不可抗力的，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 伍 份，甲方 叁 份，乙方 贰 份，自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效，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授权代表签字盖章。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) 对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 18.63 元（6800 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. 向 / 仲裁委员会申请仲裁；
2. 向 阳泉市城区 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、补充协议等双方签字确认的书面材料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)


山西省烟草公司阳泉市公司

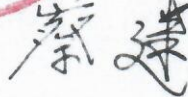
法定代表人：

或委托代理人：

乙方：(盖章)

北京创联致信科技有限公司

法定代表人：

或委托代理人：

签订日期：2020年12月7日

签订日期：2020年12月7日