

2.021141100240100

山西省烟草公司吕梁市公司
资源监控和运维管理系统运维服务合同



甲方：山西省烟草公司吕梁市公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

签订地点：山西省吕梁市离石区

山西省烟草公司吕梁市公司（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《中华人民共和国民法典》的规定，就“信资源监控和运维管理系统运维服务”项目运维服务达成此合同。

一、合同内容

乙方为甲方提供“资源监控和运维管理系统运维服务”项目运维服务，保障甲方资源监控和运维管理信息系统的安全、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）。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。

（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）服务要求

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，但在故障不能在规定时间内排除、应急演练需要、或其他甲方紧急临时性需要的情况下，乙方应派驻人员在约定时间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。

(2) 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他服务内容等。

(3) 乙方应以不超过3个月的周期进行定期巡检，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。

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“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

致
合同
0101

30 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 48 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. 乙方应在合同执行后本年十二月份的前 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（阶段）》）一份提交甲方。

5. 乙方应在合同执行结束后的 5 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。

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，即从 2020 年 11 月 1 日至 2023 年 10 月
31 日，本合同为有效期内的第 2 年度，即从 2021 年 11 月 1 日至 2022 年
10 月 31 日。

2. 合同金额

本年度（2021 年 11 月 1 日至 2022 年 10 月 31 日）的合同金额（含税）为：
¥ 6800 元整，即人民币 陆仟捌佰 元整。

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
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. 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
方式不符合第一条第（三）的约定，视为乙方违约，乙方应向甲方支付一年合同
总价 20% 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）合同期限跨越两个会计年度，应分别按年计算应分摊的费用支付，剩
余部分下一会计年度支付。

4. 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) 合同执行后本年十二月份付款 17%，金额为人民币：壹仟壹百元整 (小写：¥1100 元)；

(2) 合同执行后次年十一月份付款 83%，金额为人民币：伍仟柒佰元整 (小写：¥5700 元)；

(3) 乙方每次要求付款前，需向甲方提交书面付款申请和《运维服务报告（阶段、年度）》，经甲方签字认可后向甲方开具等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、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) 乙方应负责运维系统管理服务期间的安全责任，包括但不限于乙方工作人员故意或者重大过失造成的乙方、甲方或者第三人的人身、财产损害。

(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、服务方式不符合合同约定或者有其他违反合同约定的情形，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，乙方须将一年合同价款的20%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. 甲方无正当理由逾期支付合同款项，每逾期7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5%。

3. 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。

4. 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。

5. 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 20 %作为违约金支付给对方。

6. 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 20 %作为违约金，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方的全部损失。

7. 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。

8. 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、电报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、供应商管理约定

乙方认可甲方对供应商管理的以下规定：

1、供应商在参加烟草行业采购活动中，向烟草行业干部职工行贿的，列入烟草行业“黑名单”，实施严格的禁入措施，禁止参加烟草行业新的采购项目。

2、供应商存在以下不良行为的，适用中止合同履行、终止合同履行、列入慎用名单或列入黑名单等处理措施：

2.1 违反法律规定或合同约定，中标后擅自转包、分包。

2.2 中标后在规定期限内，无正当理由不按招标投标文件内容与甲方签订采购合同；采取非招标方式的采购项目，不按照约定内容签订合同。

2.3 不按照合同要求履约，存在擅自提高价格、报价不实，低价承诺不兑现；降低质量、所供物资以次充好、以假充真等商业欺诈行为，拖延工期或供货时间等行为。

2.4 重大质量问题引发事故。

2.5 配套产品供应严重滞后，影响甲方正常经营或借机哄抬价格。

2.6 资质材料弄虚作假；登记资料变更或需要终止资格的，不及时办理资格登记变更或终止手续。

2.7 具有虚假、恶意质疑与投诉，具有干扰甲方采购工作正常进行及损害烟草企业形象声誉等其他严重不良行为。

2.8 拒绝按照约定接受甲方监管。

2.9 具有其他违法违规或违约行为。

九、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，自双方法定代表人或授权委托人签字并加盖公章之日起生效，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（合同总金额 6800 元 ÷ 365 天）据实结算。因乙方原因导致甲方解除合同时，乙方须按本合同约定的情形承担相应的违约责任并赔偿损失。

十、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，均同意向 吕梁市离石区 人民法院起诉。

十一、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。

(以下为签字页，无正文)



甲方 (盖章):

山西省烟草公司吕梁市公司

地址: 吕梁离石龙凤南大街莲花小区

电话: 0358-8211752

开户行: 中国工商银行石州支行

账号: 0509021009022306929

法定代表人 (签字):

授权委托人 (签字):

签订日期: 2021年10月20日

乙方 (盖章):

北京创联致信科技有限公司

地址: 北京市海淀区苏州街3号509-36

电话: 010-82746952

开户行: 中国民生银行北京东二环支行

账号: 0148012830000756

法定代表人 (签字):

授权委托人 (签字):

签订日期: 年 月 日