

乌鲁木齐市天山区财政局财税库银税收收入
电子缴库横向联网及收入分析系统
2024 年度运维服务合同

合同编号:

甲方: 乌鲁木齐市天山区财政局

乙方: 北京用友政务软件股份有限公司新疆分公司

乌鲁木齐市天山区财政局财税库银税收收入 电子缴库横向联网及收入分析系统 2024 年度运维服务合同

甲方：乌鲁木齐市天山区财政局

乙方：北京用友政务软件股份有限公司新疆分公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的有关规定，甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，就甲方委托乙方提供“财税库银税收收入电子缴库横向联网及收入分析系统”的年度运维服务，经双方友好协商，于 2024 年 月 日共同约定并签署本合同，具体约定如下：

第一条、项目名称

《财税库银税收收入电子缴库横向联网及收入分析系统年度运维服务项目》，以下简称“年度服务项目”。

第二条、合同的组成

双方的合同由本合同所规定的条款以及以下所提及的附件构成：

附件一《年度运维服务产品内容》

第三条、项目内容

乙方负责向甲方提供运维服务产品，具体以本合同第 4.1 条约定为准。（具体内容见本合同附件）。

第四条、项目费用和支付方式

4.1 本项目的服务产品及费用如下

软件产品线	服务产品名称	软件产品模块	单价(元)	数量	金额(元)	服务开始时间	服务结束时间
A++ 数字财政	年度运维基础版	A++数字财政 财税库银横向联网系统	20000.00	1	20000.00	2024年 4月1日	2025年 3月31日
合计		人民币（大写）：贰万元整			¥20000.00		

除非乙方的服务政策发生变化，上述服务费用标准始终有效。乙方的服务政策指乙方根据国家政策法规、市场情况等对服务范围和计费标准作出的统一规定，如果发生变化乙方应书面形式提前 90 日通知甲方。

4.2 支付方式

- 4.2.1 甲方应于本合同签订后 5 个工作日内一次性向乙方支付本合同全部服务费用，
共计人民币 贰万 元整（¥ 20000.00）。
- 4.2.2 乙方收到上述全部款项的同时，应向甲方开具等额的发票。
- 4.2.3 乙方向甲方提供年度运维服务所实际支出的差旅费和食宿费不包含于上述第 4.1 条约定的服务费用中，前述差旅费、食宿费按乙方实际发生由甲方承担，如甲乙双方就此另有约定的则以双方另行约定为准。

第五条、双方权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

- 5.1.1 按时向乙方支付本合同约定的服务费用。
- 5.1.2 甲方应根据乙方要求，指定配合人员，提供必要设备，确保在执行本合同中向乙方提供的第三方软件、设备、工具（包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）的合法性，并对许可软件正常运行所需软硬件环境拥有合法所有权或使用权。
- 5.1.3 在乙方服务完成时，配合检查许可软件系统运行是否正常并确认。确保有专人负责许可软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。甲方及甲方人员不得将许可软件（含各模块）或许可软件所运行的系统正常使用、运行、维护所需用户名、密码泄露给包括乙方在内的任何人，如系乙方服务所必需，甲方应在乙方每次服务使用完毕后立即更新。
- 5.1.4 定期备份系统数据并妥善保管。
- 5.1.5 在许可软件使用过程中发现异常，应及时联系乙方并完整、准确记录当前故障现象，向乙方提供。

5.2 乙方的权利和义务

- 5.2.1 乙方在甲方现场工作期间须遵守甲方的工作规章制度。
- 5.2.2 乙方未经甲方同意不得对甲方的硬件、网络设置进行更改。
- 5.2.3 乙方不得故意损坏甲方的硬件、网络设备及办公设备。
- 5.2.4 乙方提供的支持服务不包括以下情况：（如果双方在本合同附件中或另行约定由乙方就下述情况有偿向甲方提供附加支持服务，乙方将根据该等约定向甲方提供服务。）
 - 5.2.4.1 甲方人员违规、非法操作，计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等原因致使许可软件无法正常运行；
 - 5.2.4.2 甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱或丢失；

5.2.4.3 对甲方使用的第三方软件提供相应技术指导。

5.2.5 甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供支持服务，甲方应与乙方另行协商签署相关合同，并向乙方支付相应的服务费用。如果乙方在支持服务过程中发现提供服务的内容不属于本合同约定的范围，乙方有权根据其自身的判断中止支持服务，甲方应对乙方已提供的服务按照乙方当时有效的收费标准向乙方支付服务费。

第六条、知识产权与保密条款

6.1 知识产权

6.1.1 甲方同意，与乙方依本合同提供的服务和产品上的技术、知识和程序有关的任何构想、概念或其他的知识产权（无论是否是客户所开发）均属于北京用友政务软件股份有限公司的专有财产，北京用友政务软件股份有限公司应享有上述技术的唯一且专属的权利和所有权。

6.1.2 甲方应合法使用乙方的软件产品，并保证不对乙方软件进行任何的修改、拆解、解密、复制、翻译、分解、反向编译、反汇编、反向工程或其他试图从许可软件导出程序源代码的行为，或在许可软件的基础上书写或开发衍生软件、衍生产品或其他软件等侵犯乙方知识产权的行为，一经发现，乙方将提起法律诉讼维护乙方的合法权益，由此给乙方造成的损失，由甲方负全部责任。

6.1.3 甲方不得将乙方软件向任何第三方提供、销售、出租、出借、转让或提供分许可、转许可、通过信息网络传播或以其他形式供他人利用。

6.2 保密条款

6.2.1 保密信息是指信息提供方提供的以及信息接受方在执行项目过程中接触到的对方的经营、财务、人事、内部管理等信息提供方未对外公开发布并采取保密措施的，要求信息接受方予以保密的各种信息，包括本合同的内容。

6.2.2 任何一方都有责任保守所知晓的对方的上述保密秘密，不得向未接触到该保密信息的人员或任何第三方透露。保密信息的使用仅限于双方合作的范围内，任何一方未征得对方的书面同意，不得为其它任何目的而自行使用或允许他人使用从对方处获得的保密信息。

6.2.3 双方应当只允许本方参与执行合同的人员知道、了解或者掌握与其工作有关的保密信息；该人员退出或者完成工作后，应当立即停止向其提供保密信息，并要求其不得泄露已经掌握的保密信息。

6.2.4 保密期限：自本合同生效之日起至保密范围内的信息成为公知信息之日。

6.2.5 任何一方违反本条款下的保密义务，将承担违约责任，并赔偿信息提供方因此而受到的实际损失，赔偿额以本合同金额为限。

6.2.6 本条款不因合同变更、修改、解除或终止而失效。

第七条、违约责任

7.1 甲方的违约责任

7.1.1 如甲方未按合同约定的期限付款，每延期 1 天，甲方应向乙方支付合同总价 1%的违约金，但违约金的总金额不得超过合同总价的 5%。

7.2 乙方的违约责任

7.2.1 乙方未能按合同约定内容完成技术服务工作，甲方有权要求其采取补救措施。

7.2.2 乙方未按照服务约定提供技术服务的，甲方可向乙方服务管理部门投诉，投诉电话：400-660-0533 转 9，若因此导致甲方无法正常使用许可软件并造成了直接经济损失的，乙方应予赔偿，但赔偿总额不超过合同总价的 5%。

7.2.3 乙方对下述事项不承担责任：

7.2.3.1 因甲方延迟付款或其他非乙方原因，造成服务工作停滞、延误的；

7.2.3.2 甲方的记录或数据的丢失或损坏；

7.2.3.3 甲方的间接损失或利润的损失、生意的丢失、营业额的减少及任何其他后果性的经济损失。

7.2.4 乙方对下列事项不做任何陈述和保证：

1) 乙方提供的使用服务可能受到互联网、甲方移动终端、甲方网络设备、乙方合作商或甲方用户的不当操作等不利影响，乙方对因上述问题造成的任何服务迟延或服务质量下降等不承担责任。

2) 甲方应采取相关技术措施防范黑客破坏及计算机病毒程序的入侵。尽管乙方对甲方的信息保护做了极大努力，但是仍然不能保证在现有的安全技术措施下，甲方的信息可能会因为不可抗力或非乙方因素造成泄漏、窃取等，由此给甲方造成损失的，甲方同意乙方可以免责。

3) 乙方出于服务、技术和业务发展的需要，实施线路检修、服务措施更新，以及设备更新和搬迁、工程割接、网络及软件升级等施工建设、技术改造及网络调整，将影响或者可能影响正常服务的，乙方应提前向用户予以通告。甲方由于未查看通告所造成的损失，乙方不承担任何责任。

第八条、不可抗力

本合同任何一方由于自然灾害、战争等不可抗力因素不能履行或不能完全履行合同时，均应及时以书面形式通报对方，并自通报之日起 10 个工作日内提供有关主管部门的证明。确有证明的，双方可就合同履行或终止，及相应责任免除另行协商解决。

鉴于互联网之特殊性质，双方认可本合同所指不可抗力除上述情形外，亦包括下列影响互联网正常运行之情形，包括但不限于：黑客攻击；电信部门技术调整导致之重大影响；因政府管制而造成之暂时关闭；病毒侵袭；由于 Internet 上的通路阻塞造成用户网站访问速度下降等非因乙方过错造成的或乙方无法控制、合理预见的情形。

第九条、争议的解决

本协议的订立、效力、解释、履行、由本协议产生及与其有关之争议的解决均适用中华人民共和国（为本协议之目的，不含香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区）法律。

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应协商解决，协商不能解决时，任何一方可向北京仲裁委员会申请仲裁，仲裁应依据该仲裁委员会当时的仲裁规则进行；仲裁裁决是终局的，对双方都有约束力；仲裁费用由败诉方承担，除非仲裁裁决另有裁定。

第十条、合同的终止

- 10.1 甲方应按照本合同第四条约定的费用和支付方式付款，甲方逾期付款超过 30 日，乙方有权停止对甲方提供本合同所约定的服务并且有权利终止本合同。乙方已提供服务的，甲方应按照本合同约定的价格标准或乙方当时有效的收费标准向乙方支付相应服务费。
- 10.2 甲方在交费期届满前 3 个月内以书面形式向乙方提出终止本合同，乙方将在下一年度停止向甲方提供本合同约定的年度运维服务产品，并终止本合同。

第十一条、其他

- 11.1 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，自双方代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。
- 11.2 合同附件为合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等效力。
- 11.3 本合同执行过程中，甲、乙任何一方若需对本合同内容进行说明、补充或变更时，经甲、乙双方协商同意后，可签订书面补充协议，补充协议中与本合同有冲突的部分则以补充协议为准。

（以下无正文）

(合同签章页)

甲 方	甲方名称	乌鲁木齐市天山区财政局 (签章)			合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人 (或授权代表)	(签章)			
	联系人	(签字)			
	住 所 (通讯地址)		邮政 编码		
	电 话		传真		
	开户银行				
	账 号				
乙 方	乙方名称	北京用友政务软件股份有限公司新疆分公司 (签章)			合同专用章 或 单位公章 年 月 日
	法定代表人 (或授权代表)	(签章)			
	联系人	(签字)			
	住 所 (通讯地址)	新疆乌鲁木齐市天山区 红山路16号时代广场小 区C座17楼O、M、N室	邮政 编码	830000	
	电 话	0991-2210108	传真	0991-2210108	
	开户银行	中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐中山路支行 行号：102881001021			
	账 号	3002010219200175591			

附件一 年度运维服务产品内容

服务产品名称	服务内容			
	服务项目	服务说明	服务规格	交付方式
年度运维基础版	问题解决	热线支持服务：通过拨打热线电话，获得软件应用、操作支持，以及简单问题解决方法。	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时	热线
		在线支持服务：即时通讯软件进行实时问题解答。	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时	网站
		远程支持服务：以远程管理工具为基础提供的一种方便、快捷的问题判定、解决的服务方式。	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时	远程
	补丁更新	安装当前注册软件产品的补丁	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时	远程/现场
	知识转移	包括知识库查询、维护经验查询、维护资源下载。	7天*24小时	网站
	服务巡检	系统体检：为客户软件系统与数据库提供全面的检查，提前发现系统存在的隐患，提供运行情况诊断报告和改进建议。	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时 3. 服务数量：2次/年	远程/现场
		服务报告：按用户需求定期提供季度、年度服务总结报告。	1. 服务时间：法定工作日 2. 服务规格：5天*8小时	现场
	标准现场服务	对于热线、远程等方式都无法解决的问题或故障，将派遣服务工程师赶往客户现场，进行检查、定位、诊断，协助进行现场故障排除，并提供预防措施和应用建议。	1. 服务时间：法定工作日； 2. 响应级别：16工作小时响应； 3. 服务数量：12次/年； 4. 交付方式：工程师现场上门	现场