

# 新疆日报社“石榴云”融媒体技术平台视音频 服务及工具技术运维服务采购项目合同



项目名称：新疆日报社“石榴云”融媒体技术平台视音频服务及工具技术运维服务采购项目

甲方合同编号：\_\_\_\_\_

甲方：新疆日报社

乙方：北京阳光云视科技有限公司

签订时间：2024年1月20日

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，甲、乙双方共同签订本合同。

### 一、 服务范围

服务范围详见附件1：《服务需求》。

### 二、 运维及驻场服务期限

技术运维服务期限为1年，从合同签署日起计算技术运维服务期限。

### 三、 服务内容与质量标准

服务内容与质量标准详见附件1：《服务需求》

### 四、 服务费用及支付方式

(一) 服务费：468,000 元人民币（大写：肆拾陆万捌仟圆整）。上述价格为甲方在本合同项下应向乙方支付的最终价格，其中包括但不限于所有人工费、培训费、获得乙方已有知识产权的永久使用权相关费用、运行维护费、税费，除该合同金额外，甲方不再支付任何其他费用。

#### (二) 服务费支付方式：

1、本合同签订后且乙方提供符合甲方要求的发票、收据及付款申请后60个工作日内支付服务费的50%，即人民币小写¥ 234,000 元（大写：贰拾叁万肆仟圆整）；

2、服务6个月，且甲方对乙方服务无异议，乙方提供符合甲方要求的发票、收据及付款申请后30个工作日内，支付服务费的30%，即人民币小写¥ 140,400 元（大写：壹拾肆万零肆佰元整）；

3、服务期满，乙方完成工作交接、归还甲方全部资料且甲方对乙方服务无异议的，甲方于服务期届满且年终考核完毕，乙方提供符合甲方要求的发票、收据及付款申请后的30个工作日内，甲方向乙方支付服务费的20%，即人民币小写¥ 93,600 元（大写：玖万叁仟陆佰圆整）。

每次付款前，乙方必须提供符合甲方要求的发票、收据及付款申请，否则甲方有权暂停付款且不承担违约责任。

若甲方在服务6个月后的10个工作日内未提出具体异议及相关证明材料的，视为甲方对乙方服务无异议。

### 五、 知识产权

1、乙方应保证所提供的服务或完成本合同项下工作中任何一部分均不会侵犯任何第三方的任何权利（包括但不限于专利权、商标权或著作权）。若乙方违反此项保证，致甲方或甲方关联方因此而被第三方主张侵害权利时，乙方应负责解决并承担全部费用，如造成甲方损失的，乙方应对甲方承担赔偿责任（包括但不限于直接损失、间接损失、实现债权的全部费用：包括但不限于律师费、诉讼费、赔偿款、和解金、鉴定费、调查取证费、交通差旅费、仲裁费、财产保全费、公证费、公告费、执行费、拍卖费、保全担保费、诉责险保险费等费用）。

2、甲方仅对乙方提供的软件（乙方已拥有知识产权）享有永久使用权，不享有任何知识产权，甲方不得以任何方式侵害乙方所享有的知识产权，否则赔偿乙方因此产生的全部损失。

3、乙方利用甲方提供的资料和条件完成的新成果，归属于甲方。

4、如乙方提供的服务中涉及乙方已拥有知识产权的相关内容，乙方应在甲方要求的时间内，向甲方提供知识产权人出具的许可甲方永久无偿使用相应知识产权的承诺证书。

### 六、 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

### 七、 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同约定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改，甲方有权对乙方的整改工作进行验收。

2、甲方有权依据本合同约定及双方签订的考核办法（附件2：《项目考核办法》）对乙方

提供的服务进行定期考核。当考核结果不合格时，乙方应按照本合同约定或考核办法约定承担相应的违约金。若本合同及考核办法对乙方的同一行为约定承担的责任(包括违约责任)不一致的，以要求乙方承担严格的责任为准。

3、有权检查、监督、考核乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同约定，按时向乙方支付应付服务费用并配合乙方进行驻场服务工作。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

#### 八、乙方的权利和义务

1、对本合同约定的服务范围内的项目，经甲方同意后享有管理权。

2、按照本合同约定提供服务。

3、根据本合同的约定收取服务费，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

4、按本合同约定向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

5、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导。

6、接受甲方的监督、检查及考核、验收，并在甲方要求的期限内完成整改，乙方应于完成整改后交甲方进行验收，因整改所产生的全部费用由乙方承担。

7、乙方驻场服务人员应符合招标文件要求并完成本合同及招标文件中要求的工作。乙方应于本合同签订后5个工作日内，向甲方提供乙方与驻场服务人员签订的劳动合同原件和复印件1份，原件核对后当场退还。

8、驻场服务人员应于本合同签订当日入驻，驻场服务人员应严格遵守驻场单位的工作纪律。

9、乙方应指派响应文件中列明的乙方全职驻场服务人员开展服务工作，驻场服务人员发生变动的，乙方提前10个工作日以书面形式告知甲方，并及时更换符合招标文件及合同要求的人员。否则乙方应按照500元/人/日的标准向甲方支付违约金。

10、乙方驻场服务人员，按甲方考勤制度考核，节假日及休息期间乙方驻场服务人员需保持联系畅通，以便及时处理突发事件、做好技术支持或协调乙方其他人员做好保障工作。乙方驻场服务人员依法享有国家规定的各种法定假日，如驻场服务人员需请假，应提前向甲方报备，且乙方需安排替换人员并确认替换时间，乙方提供的替换人员水平能力应不得低于请假的驻场服务人员，待甲方同意后，乙方方可替换驻场服务人员，且乙方应在计划替换时间结束后立即更换为原驻场服务人员。

11、因非甲方原因导致在履行本合同过程中，发生的人身伤害、财产损失，及安全事故(包括但不限于对甲方或其他任何第三人造成的人身及财产损害)，由乙方承担赔偿责任。如因乙方怠于赔偿导致甲方被诉的，甲方有权向乙方追偿因诉讼所承担的一切费用，包括但不限于赔偿款、和解金、律师费、诉讼费、诉责险保险费、鉴定费、财产保全费、仲裁费、公证费、公告费、执行费、拍卖费、保全担保费等。

12、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

13、因甲方原因导致乙方产生损失的，甲方需赔偿乙方因此产生的全部损失。

#### 九、考核

1、甲方有权按照本合同约定及考核办法(附件2:《项目考核办法》)对乙方提供服务进行考核，分为按月和年进行考核评分。

2、月考核，甲方于每月结束后第二个工作日开始对乙方上月服务工作进行考核，乙方应在甲方要求的期限内按照甲方要求提供报告及资料。

3、年考核，甲方于本合同服务期限届满后的第二个工作日开始进行年考核，乙方应在甲方要求的期限内，按照甲方要求提供报告、资料并完成交接手续。

4、甲方对乙方的考核结果不合格或乙方未通过甲方验收的，甲方需提供正当且充分的理由进行说明，并提供相应的证据材料加以证明，否则乙方不构成违约，无需承担违约金，且在本合同约定的付款条件成就后甲方需按照本合同约定按时向乙方支付服务费。

#### 十、保密

1、双方均应保护在本项目中接触到的对方的知识产权及秘密，未经对方同意，任何一方均不得以任何方式向第三方泄露对方的资料、文件及信息。

2、乙方应于服务期限届满后3日内，将甲方提供的资料、文件等全部归还甲方，不得以任何方式复制、留存。

3、乙方或乙方工作人员、关联方违反本合同所规定的保密义务，违约方应按本合同总价的15%支付违约金。

4、保密期限为永久，本条款不因本合同终止、解除、被认定无效而失效。

#### 十一、违约责任

1、如乙方的月考核结果不合格，比月合格分每低1分乙方应按合同总价的0.5%向甲方支付违约金；如乙方的年度考核结果不合格的，比年合格分每低1分乙方应按合同总价的2%向甲方支付违约金。

2、如乙方的月考核结果不合格，乙方应在甲方要求期限内完成整改并交甲方验收，如乙方拒不整改或整改后仍未通过甲方验收，乙方应按合同总价的5%向甲方支付违约金。如乙方连续3个月考核不合格，甲方有权解除合同。

3、如乙方驻场服务人员未请假且未经甲方同意，或乙方驻场服务人员有旷到、迟到、早退的，乙方应向甲方支付500元/次违约金。如未经甲方同意，驻场服务人员因休假未到场或到场时间不足的，乙方应向甲方支付500元/小时的违约金。

4、如因乙方工作人员的原因给甲方造成损失，乙方对此承担赔偿责任。

5、乙方不得将本合同转包或分包给第三人，否则，乙方应按合同总价的20%支付违约金，同时甲方有权解除合同。

6、任何一方单方解除权成就时，有权以通知方式行使单方解除权，自对方收到单方解除书面通知之日起本合同解除。对解除合同有异议的，应当在收到解除通知后15日内提出异议并向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

7、如乙方违约，甲方有权从应付款项中直接扣除乙方应承担的违约金、损失、各项费用等。

8、违约方除承担违约金和赔偿金外，还应承担对方为维护自身合法权益及防止损失扩大而产生的合理费用，包括但不限于诉讼费、诉责险保险费、律师费、差旅费、财产保全费、仲裁费、鉴定费、公证费、公告费、执行费、拍卖费、保全担保费、住宿费等。

9、若甲方无正当理由逾期付款的，经乙方催告后15日内仍未付款的，每逾期一日，应按照应付款金额每日万分之三的标准向乙方支付逾期利息。

10、违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方还应赔偿甲方全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失，甲方因此受到的处罚以及因此受到的损失，实现债权的全部费用（包括但不限于：诉讼费、仲裁费、财产保全费、律师费、鉴定费、公证费、公告费、执行费、拍卖费、保全担保费、住宿费、差旅费、诉责险保险费等费用）。

11、本合同约定的违约金，均是各方在签订本合同时已预见的因违约行为而造成的对方合理损失，各方均无权以违约金过高为由，要求降低违约金。

12、若乙方提前解除、终止本合同或因乙方原因导致本合同提前解除、终止、被认定无效、被撤销、无法继续履行等的，乙方应按本合同总价款的10%向甲方支付违约金，并承担由此给甲方造成的损失。

13、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的义务部分或全部委托、转移、分包给第三方，否则，乙方应当与第三方承担连带责任，乙方应按本合同总价款的10%向甲方支付违约金，同时，甲方有权解除本合同。

#### 十二、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续5天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。合同无法继续履行的，甲方应按照乙方已实际履行部分的考核结果进行价款结算。

### 十三、解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成一致时，应向甲方所在地法院起诉。

2、在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。

### 十四、合同生效及其他

1、本合同一式陆份，本合同自双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。甲方贰份，乙方贰份，政府采购代理机构壹份，同级财政部门备案壹份，具有同等法律效力。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，双方达成一致后签订补充协议，补充协议可作为本合同不可分割的一部分。

3、本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、本合同落款处列明的联系方式适用于本合同履行及解除过程中有关通知、文件、信件的传达，且作为双方诉讼过程中的有效送达地址，如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更前一日内书面通知对方，否则，原地址、联系方式仍有效。

5、本合同中所载的书面通知方式仅指当事人亲自送达、挂号信、EMS方式。一方采取当事人亲自送达方式的，另一方有积极配合签收的义务。如以EMS或快递方式寄送的，如无相反证据证明，自寄送之日起的第三日为送达之日。如一方拒绝签收，拒绝签收时间即为另一方送达之日。

甲方：新疆日报社（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地址：乌市水磨沟区鸿园北路500号

开户银行：中行乌市扬子江路支行

账号：108202563966

电话：0991-5593503

传真：0991-3532152

签约日期：2025年1月20日

乙方：北京阳光云视科技有限公司（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地址：北京市昌平区百善镇半壁街村9号

号

开户银行：北京银行上地支行

账号：01090946300120102127746

电话：15801249728

传真：

签约日期：2025年1月20日

## 附件 1:

### 服务需求

#### 一、服务范围及期限:

运维服务范围涵盖“石榴云”融媒体技术平台音视频底层处理模块;

供应商需能够对“石榴云”现有运维服务范围内的接口、模块进行二次开发和调整,由此产生的第三方技术支持费用、授权费用、接口开发等费用由供应商自行承担;

运维及驻场服务期限为 1 年;

提供的服务需按月和年进行考核,月考核开始日期为自然月结束后的第二个工作日,年度考核开始日期为服务期结束后的第二个工作日。

#### 二、运维服务要求:

1、日常工作,系统巡检及维护、bug 处理、安全漏洞修复、重大活动现场保障等;

2、咨询答疑,提供 7\*24 小时咨询服务,包括但不限于技术咨询、安全咨询、操作使用等,协助办理相关资质;

3、指导和培训,提供相关指导和培训,确保用户能够正确熟练地使用,并提供培训计划和培训内容文档、培训视频、培训使用手册等;

4、故障处理,提供 7\*24 小时故障受理。重大故障立即响应,实时反馈处理状态。无法远程处理时,技术人员需到现场排查故障处理;

5、安全服务:负责修复系统软件、代码、组件等存在的漏洞等;负责对系统所依赖的组件根据官方指导意见进行安全补丁升级,查阅安全报告,并对报告中的安全问题按要求进行整改;

6、积极和其他技术厂商运维人员密切配合,排除系统故障、不得拖延、推诿、拒绝;对他人咨询不属自己职责范围内的事务,应积极配合做好引导。

7、其他服务,提供功能、性能优化、迭代升级服务;提供标准产品数据接口、技术文档,确保系统可与第三程序对接;

#### 三、驻场人员要求:

提供 1 名全职驻场技术服务人员,按甲方考勤制度考核,负责对平台用户使用问题进行处理答疑、需求对接、项目实施协助、日常平台技术巡检、会议、活动等现场支持保障、7\*24 小时重大节点现场保障等。

1、驻场人员到岗之前技术、业务素质需达到一定要求、具备相应专业能力;

2、熟悉石榴云平台,能根据甲方制定的相关规范要求记录处理各级用户在

使用过程中遇到的问题，并提供专业的解答；

3、需具有较强的沟通和协调能力，能积极主动的分析和解决问题，积极应对各种变化；

4、需具有较强的文字表达能力，高质量地完成运维管理文档和用户汇报材料的编制。

## 附件 2:

### 项目考核办法

**适用对象:** 第三方技术运维服务提供商 (云资源服务提供商除外)

**考核办法:**

- 1、月度考核分低于 90 分时为不合格, 年度考核分低于 95 分时为不合格。
- 2、月度、年度考核不合格的按合同违约责任条款执行。
- 3、月度考核: 乙方应在每月初三个工作日内提交上一月度考核资料, 甲方于每月第二周公布乙方上一月度考核结果, 并提供考核结果通知书, 乙方需签字确认。
- 4、年度考核: 合同服务期限届满后的 10 个工作日内, 甲方对乙方年运维服务进行年度考核; 年度考核由月度考核平均分和年度考核指标构成。
- 5、如乙方对考核结果有异议, 需在接到考核结果通知书后 1 个工作日内提交书面复议申请。

序号	考核指标	考核周期
1	保证软件系统全年 (365 天) 的可用性不低于 99.99%, 可用性的计算公式: 可用性 (%) = 全年可用时长 (小时) / 全年总时长 (365x24 小时)。平台系统全年累计可用性每低 0.01% 扣 10 分	年度
2	乙方未按照有关程序 (包括但不限于运维规范、系统操作手册等) 进行操作, 造成关键业务中断 10 分钟以上的重大事故或造成重大影响的, 每次扣 10 分	年度
3	对于用户发起的咨询及支持要求 (包括但不限于电话、微信、QQ 群等), 在工作时间段内, 须在 3 分钟内首次响应, 超过 3 分钟后每分钟扣 0.5 分; 在非工作时间段内, 须在 20 分钟内首次响应, 超过 20 分钟后每 5 分钟扣 0.5 分	月度
4	对于用户发起的咨询及支持要求首次响应后, 须在 10 分钟内提供排查反馈, 超过 10 分钟无排查反馈的每 5 分钟扣 0.5 分	月度
5	重要节点安排值班的运维人员无故脱岗的每人每次扣 5 分	月度
6	重要节点安排值班的运维人员未能及时响应或预留电话无人接听的每人每次扣 5 分	月度
7	由乙方原因导致的一般故障, 须在 30 分钟内恢复正常, 超过 30 分钟后每 5 分钟扣 1 分	月度
8	由乙方原因导致的重大故障, 须在 20 分钟以内恢复正常, 超过 20 分钟后每 3 分钟扣 1 分	月度



9	由乙方原因导致的重大事故，须在 10 分钟以内恢复正常，超过 10 分钟后每分钟扣 1 分	月度
10	由乙方原因导致的故障/事故处理完毕后，未在 60 分钟内向甲方提交故障/事故报告的，超过 60 分钟后每 10 分钟扣 1 分	月度
11	因乙方原因未能按照本合同约定或经双方协商一致的期限内完成工作的，每逾期 1 日扣 3 分	月度
12	乙方未经甲方批准或授权擅自修改系统数据、调整配置、更新版本、发布信息等，每次扣 5 分	月度
13	因服务态度、解决问题不到位等原因遭到投诉的，每次扣 2 分	月度

备注：

一般故障：系统功能异常，对用户使用造成一定影响，但不影响业务生产，系统能短时间内恢复。

重大故障：系统功能故障，部分生产功能无法使用，对内或外部造成重大影响。

重大事故：核心功能故障，平台无法正常访问或无法正常生产，造成重大损失或恶劣影响。