

河南省福利彩票发行中心(河南省养老事业发展中心)

电脑票生产系统和管理系统维护升级服务项目合同

合同编号:

甲方: 河南省福利彩票发行中心(河南省养老事业发展中心)

乙方: 深圳市穗彩科技发展有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 06 月 06 日河南省福利彩票发行中心(河南省养老事业发展中心)电脑票生产系统和管理系统维护升级服务项目招标采购结果和招标文件、投标书及其他有关规定, 并经双方协调一致, 订立本采购合同。招标采购编号为: 豫财招标采购-2024-409。

甲方为获得河南省福利彩票发行中心(河南省养老事业发展中心)电脑票生产系统和管理系统维护升级服务进行了公开招标, 并接受了乙方金额为人民币 3,635,000 元(人民币大写: 叁佰陆拾叁万伍仟元整)的投标(1包)。双方以上述事实为基础, 签订本合同。

1、适用性

1.1 本合同条款适用于没有被本合同的补充协议等其他部分的条款所取代的范围。

2、供货及服务范围

2.1、电脑彩票生产系统(含双色球、3D、七乐彩、22选5游戏)维护升级服务内容:

1. 提供甲方生产机房内现有电脑彩票热线销售生产系统的游戏运行(双色球、3D、七乐彩、22选5)、交易处理、数据存储、彩票销售终端通信等正常运行所需的技术支持, 确保系统正常稳定运行。

2. 若甲方系统软硬件设备需进行升级或者更换, 必须按甲方要求提供现场或远程技术支持和服务, 以确保甲方现有系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。

3. 若现有系统有调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求,应按甲方要求提供服务,制定合理的系统开发测试和升级实施计划,并指定工程师做好应急预案和相应的准备工作。

4. 应制定故障处理应急预案和响应机制,能及时全面地处理系统中发生的任何等级的故障事件。

5. 应针对甲方生产机房现有系统的实际情况,定期进行维护、保养并提前告知甲方相关的工作计划和内容。

6. 应无条件承担由于技术服务工作失误、内部管理疏忽给甲方造成损失的全部责任。

7. 服务方式:

(1) 提供通过电话指导、现场服务及远程协助的方式向甲方提供全天候 7 × 24 小时不间断服务。

(2) 提供定期巡检机制,保证现有甲方系统安全平稳运行。

(3) 提供技术服务热线必须确保通讯畅通,在接到故障通报后立即启动应急响应机制,并按需提供服务。每次故障处理及定期检查后需向甲方技术管理负责人提交具体技术服务报告。

(4) 必须随时应甲方要求,无条件向工作现场派驻专业技术人员提供现场技术支持。

8. 维护服务期限: 12 个月 (2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日)。

2.2、彩票双活销售管理系统维护升级服务内容:

1. 提供甲方生产机房内现有彩票双活销售管理系统的系统运行、交易处理、数据存储等正常运行所需的技术支持,确保系统正常稳定运行。

2. 若甲方系统软硬件设备需进行升级或者更换,必须按甲方要求提供现场或远程技术支持和服务,以确保甲方现有系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。

3. 若现有系统有调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求,应按甲方要求提供服务,制定合理的系统开发测试和升级实施计划,并指定工程师做好应急预案和相应的准备工作。

4. 应制定故障处理应急预案和响应机制,能及时全面地处理系统中发生的任何等级的故障事件。

5. 应针对甲方生产机房现有系统的实际情况,定期进行维护、保养并提前告知甲方相关的工作计划和内容。

6. 应无条件承担由于技术服务工作失误、内部管理疏忽给甲方造成损失的全部责任。

7. 服务方式:

(1) 提供通过电话指导、现场服务及远程协助的方式向甲方提供全天候 7 × 24 小时不间断服务。

(2) 提供定期巡检机制,保证现有甲方系统安全平稳运行。

(3) 提供技术服务热线必须确保通讯畅通,在接到故障通报后立即启动应急响应机制,并按需提供服务。每次故障处理及定期检查后需向甲方技术管理负责人提交具体技术服务报告。

(4) 必须随时应甲方要求,无条件向工作现场派驻专业技术人员提供现场技术支持。

8. 维护服务期限: 11 个月 25 天 (2024 年 8 月 7 日-2025 年 7 月 31 日)。

2.3、快乐 8 游戏渠道接入系统维护升级服务内容:

1. 提供甲方生产机房内现有快乐 8 游戏渠道接入系统的系统运行、交易处理、数据存储、彩票销售终端通信等正常运行所需的技术支持,确保系统正常稳定运行。

2. 若甲方系统软硬件设备需进行升级或者更换,必须按甲方要求提供现场或远程技术支持和服务,以确保甲方现有系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设

备上。

3. 若现有系统有调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求,应按甲方要求提供服务,制定合理的系统开发测试和升级实施计划,并指定工程师做好应急预案和相应的准备工作。

4. 应制定故障处理应急预案和响应机制,能及时全面地处理系统中发生的任何等级的故障事件。

5. 应针对甲方生产机房现有系统的实际情况,定期进行维护、保养并提前告知甲方相关的工作计划和内容。

6. 应无条件承担由于技术服务工作失误、内部管理疏忽给甲方造成损失的全部责任。

7. 服务方式:

(1) 提供通过电话指导、现场服务及远程协助的方式向甲方提供全天候 7 × 24 小时不间断服务。

(2) 提供定期巡检机制,保证现有甲方系统安全平稳运行。

(3) 提供技术服务热线必须确保通讯畅通,在接到故障通报后立即启动应急响应机制,并按需提供服务。每次故障处理及定期检查后需向甲方技术管理负责人提交具体技术服务报告。

(4) 必须随时应甲方要求,无条件向工作现场派驻专业技术人员提供现场技术支持。

8. 维护服务期限: 12 个月 (2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日)。

2.4、运营管理信息系统 (OMIS) 维护升级服务内容:

1. 提供甲方生产机房内现有运营管理信息系统 (OMIS) 的系统运行、业务处理、数据存储、短信通信、与热线系统连通等正常运行所需的技术支持,确保系统正常稳定运行。

2. 若甲方系统软硬件设备需进行升级或者更换,必须按甲方要求提供现场或远程技术支持和服务,以确保甲方现有系统软件能平滑升级或迁移到新的硬

件设备上。

3. 若现有系统有调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求，应按甲方要求提供服务，制定合理的系统开发测试和升级实施计划，并指定工程师做好应急预案和相应的准备工作。

4. 应制定故障处理应急预案和响应机制，能及时全面地处理系统中发生的任何等级的故障事件。

5. 应针对甲方生产机房现有系统的实际情况，定期进行维护、保养并提前告知甲方相关的工作计划和内容。

6. 应无条件承担由于技术服务工作失误、内部管理疏忽给甲方造成损失的全部责任。

7. 服务方式：

(1) 提供通过电话指导、现场服务及远程协助的方式向甲方提供全天候 7 × 24 小时不间断服务。

(2) 提供定期巡检机制，保证现有甲方系统安全平稳运行。

(3) 提供技术服务热线必须确保通讯畅通，在接到故障通报后立即启动应急响应机制，并按需提供服务。每次故障处理及定期检查后需向甲方技术管理负责人提交具体技术服务报告。

(4) 必须随时应甲方要求，无条件向工作现场派驻专业技术人员提供现场技术支持。

8. 维护服务期限：12 个月（2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日）。

2.5、办公自动化系统（OA）维护升级服务内容：

1、提供办公自动化系统（OA）手机 APP 版三方服务：SSL 证书、消息推送（含内部微信即时聊天/语音/视频通话平台）、手写签名、地图定位服务等认证授权及第三方组件的购买和运行维护。

2、提供企业邮箱系统三方服务：企业邮箱系统的用户授权、用户管理、参数配置、邮件维护、存储扩容、非法信息监管、问题处理等维护。

3、提供电脑 web 版三方服务：提供 Office 在线编辑组件、PDF 组件、 workflow 设计引擎、电子签章、电子地图等 web 版使用到的第三方组件服务。

4、提供应用软件维护：电脑版、手机版、短信服务平台等应用软件系统的运行维护、漏洞修复、代码优化、框架内功能改动等软件维护。

5、提供应用数据维护：对服务器操作系统和数据库系统运行负荷监控、性能优化、故障处理、数据和文件和备份、灾难恢复等维护。

6、门禁考勤系统服务：门禁考勤系统的用户同步、车辆同步、过车记录、开门记录、停车场信息、问题处理等维护费用。

7、护网行动：配合中心进行每年的护网行动防护，系统内攻防演练，关注各类安全厂商、应用厂商的安全公告，及时修补安全漏洞；及时关闭暴露在互联网的资产，自纠自查，关闭非必要 VPN 以及远程工具。排查疑似存在安全漏洞可能导致命令执行。

8、等保测评：配合三方进行漏扫和渗透测试，并根据漏洞扫描和渗透测试的结果及时整理报告，并进行安全加固工作，保障业务系统运行正常。

9、针对关键功能点进行革新迭代优化。

10、提供新功能模块的二次开发：根据甲方的需求开发增加新的办公流程及功能模块。

11、维护服务期限：12 个月（2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日）。

2.6、渠道营销管理平台维护和升级服务内容：

渠道营销管理平台是一个基于热线销售系统，面向投注站、彩民搭建起来的集彩民管理及营销服务于一体的综合性彩票营销业务服务平台。平台需进行维护升级的内容包括：豫彩通微信小程序维护和升级服务、智能客服系统维护和升级服务。

1、豫彩通及豫彩通助手微信小程序维护和升级：

(1) 每周新闻编辑更新：每周 1, 3, 5 对实时图文视频新闻内容的编辑整理发布。

(2) 数据统计分析：对用户活动轨迹进行一定的统计并分析用户的使用习惯以及消费倾向。

(3) 应用数据维护：对服务器运行进行负荷监控、故障处理；对数据和文件

的备份、恢复等维护；统计用户使用数据分析用户的使用习惯及购买倾向以优化小程序的设计。

(4) 应用软件维护：根据微信框架规则的调整及时对小程序代码进行对应更新调整；对新增功能模块及接口的日常维护。

(5) 前台版面升级：根据用户反馈及使用习惯定期对版面设计进行优化更新。

(6) 针对关键功能点进行革新迭代优化。

(7) 护网行动：配合中心进行每年的护网行动防护，系统内攻防演练，关注各类安全厂商、应用厂商的安全公告，及时修补安全漏洞；及时关闭暴露在互联网的资产，自纠自查，关闭非必要 VPN 以及远程工具。排查疑似存在安全漏洞可能导致命令执行。

(8) 等保测评：配合三方进行漏扫和渗透测试，并根据漏洞扫描和渗透测试的结果及时整理报告，并进行安全加固工作，保障业务系统运行正常。

(9) 新功能模块及促销活动的开发：配合甲方开发上线新促销活动，保证促销活动顺利完成；开发新功能模块。

(10) 对系统第三方插件许可证的管理续约及二次开发。

2、智能客服系统维护和升级：

(1) 问题库整理更新：定期对于新增的问题的总结更新，针对知识库做关键词解析匹配答案，优化旧问题的答案匹配机制。

(2) 应用数据维护：对服务器操作系统和数据库系统运行负荷监控、故障处理、数据和文件和备份、灾难恢复、数据迁移等维护。

(3) 应用软件维护：对系统在 PC 端以及小程序端的运行维护、漏洞修复、代码优化等维护工作。

(4) 语音包适配再升级：语音包的优化调整升级。

(5) 前台版面升级：根据用户反馈及使用习惯定期对版面设计进行优化更新。

(6) 智能去电机器人维护：每年对智能去电机器人坐席以及问答场景话术的管理续约及日常维护。

(7) 护网行动：配合中心进行每年的护网行动防护，系统内攻防演练，关注

各类安全厂商、应用厂商的安全公告，及时修补安全漏洞；及时关闭暴露在互联网的资产，自纠自查，关闭非必要 VPN 以及远程工具。排查疑似存在安全漏洞可能导致命令执行。

(8) 等保测评：配合三方进行漏扫和渗透测试，并根据漏洞扫描和渗透测试的结果及时整理报告，并进行安全加固工作，保障业务系统运行正常。

(9) 网络线路及硬件的日常维护：定期检查网络线路是否通畅，硬件如有损坏即使补给。

(10) 对系统第三方插件许可证的管理续约及二次开发。

(11) 新功能模块二次开发：根据甲方的更迭需求对系统模块进行二次开发以及系统平台响应开发工作。

3、维护服务期限：12 个月（2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日）。

2.7、数据管理机房系统软件维护升级服务内容：

1. 提供甲方现有数据管理机房的彩票销售及管理系统（测试环境）的系统运行、程序处理、数据存储、通信等正常运行所需的技术支持，确保系统所有功能正常稳定运行。要求提供 7*24 小时的维保技术支持服务。

2. 若甲方数据管理机房系统软硬件设备需进行升级或者更换，必须按甲方要求提供现场或远程技术支持和服务，以确保中心数据管理机房现有系统软件能平滑升级或迁移到新的硬件设备上。

3. 若甲方提出调整或修改现有应用软件及完善现有系统的需求，乙方应按甲方要求提供服务，制定合理的系统开发测试和升级实施计划，并指定工程师做好应急预案和相应的准备工作。

4. 应制定故障处理应急预案和响应机制。能及时全面地处理系统中发生的任何等级的故障事件。

5. 应针对甲方测试机房现有系统的实际情况，定期进行维护、保养并提前告知甲方相关的工作计划和内容。

6. 应承担由于技术服务工作失误、内部管理疏忽给甲方造成损失的全部责任。

7. 维护服务期限：12 个月（2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日）。

3、专利权

3.1 乙方承诺保证，甲方在使用乙方提供的软件任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权的起诉。如果受到第三方起诉，其一切法律后果应由乙方承担。乙方不得将在服务过程中所获取的甲方的数据、信息等复制、泄露给第三方，如给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿损失。

3.2 甲方不得将乙方提供的相关软件用于河南省电脑福利彩票系统之外的其他项目。未经乙方同意，甲方不得将乙方提供的软件提供给第三方使用，也不得将软件复制、泄露给第三方。如果因甲方原因造成软件扩散使用而给乙方造成损失，甲方应与侵权方承担连带赔偿责任。

4、维护升级实施地点

项目实施地点：河南省福利彩票发行中心(河南省养老事业发展中心)指定地点。

5、付款

本合同项下的付款方式：

5.1 本项目合同签订并且由乙方出具合法全额发票后十五个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的 10% (363,500 元人民币，大写：叁拾陆万叁仟伍佰元整)，待服务期满由甲方验收合格后十五个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的 90% (3,271,500 元人民币，大写：叁佰贰拾柒万壹仟伍佰元整)。发票是付款的先决条件，如乙方未提供足额有效发票，甲方有权拒绝支付合同款。

5.2 付款条件：申请付款时必须提交以下文件和资料：

- 1) 资金支付申请表：
- 2) 合同

6、变更指令

6.1 甲方可以在任何时候书面向乙方发出指令，在本合同的范围内变更下述一项或几项：

- 1) 服务技术规格；

- 2) 交付时间;
- 3) 实施地点;
- 4) 乙方提供的服务等。

6.2 如果上述变更使乙方履行合同义务的费用或时间增加或减少, 将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整, 同时相应修改合同。乙方根据本条进行调整的要求必须在收到甲方的变更指令后三十 (30) 天内提出。

7、合同修改

7.1 除了合同条款第 6 条的情况, 任何一方不应对合同条款进行任何变更或修改, 除非双方协商同意并签订书面的合同修改书。

8、不可抗力

8.1 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时, 履行合同的期限应予延长, 其延长的期限应相当于事件所影响的时间, 不可抗力事件系指甲乙双方在缔造合同时所不能预见的, 并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件, 诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

8.2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传通知对方, 并于时间发生后十四 (14) 个工作日内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事情的影响持续一百二十个日历日 (120) 以上, 双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

9、违约责任及争端的解决

9.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商开始后三十 (30) 天还不能解决, 甲乙双方任何一方均可直接向甲方住所地人民法院诉讼解决。

9.2 因乙方维护服务不当等原因造成的经济损失由乙方全部负责。

9.3 甲乙双方应按约定履行合同, 任何一方违反本合同约定义务, 违约方应向守约方支付合同总价款 5% 的违约金, 且守约方有权解除合同, 并要求违约方承担所有经济损失。

10、适用法律

10.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

11、通知

11.1 本合同一方给对方的通知应用书面形式或电报、电传或传真送至对方。
电报、电传或传真要经书面确认。

11.2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

12、合同生效及其他

12.1 本合同经双方法人代表或授权代表签字并由合同主体盖章、经河南省财政厅政府采购处审核备案后生效。

13、本合同一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

14、本合同未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，补充协议视为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：河南省福利彩票发行中心（河南省养老事业发展中心）

授权代表或法人代表（签字）：

住所地：河南郑州

签订日期：

2024.6.26
合同专用章
101055895848

乙方（盖章）：深圳市穗彩科技发展有限公司

授权代表或法人代表（签字）：

住所地：广东深圳

开户名称：深圳市穗彩科技发展有限公司

开户银行：招商银行深圳车公庙支行

合同专用章
440304

帐号: 813882061710001

签订日期: 2024.6.26