

陕西省福利彩票发行中心电脑票销售系统软件技术维护服务合同

SXRJFW2023001

甲方：陕西省福利彩票发行中心(以下简称“甲方”)

乙方：深圳市思乐数据技术有限公司(以下简称“乙方”)

监督方：华招广和项目管理有限公司

依据政府采购 2023 年 4 月 14 日“电脑票销售系统软件技术维护服务项目”(项目编号：HZGH-2023-010)的招标结果和招标文件的要求，根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方本着平等互利、协商一致的原则，同意按下述条款和条件签订本合同(以下简称“合同”)。本合同中约定条款如与招标文件、投标文件不一致时，依照招标文件和投标文件执行。

第一条 定义

一、系统：指乙方为甲方提供的陕西省电脑福利彩票销售管理系统。

二、技术服务：乙方提供的软件产品是基于陕西省福利彩票发行中心现运行的电脑福利彩票系统而开发，乙方在负责新产品升级实施时必须保证陕西省福利彩票发行中心现有系统的安全稳定运行，乙方提供软件的开发、上线和服务的持续升级。其中包含思乐彩票销售管理平台软件(支持双色球游戏、七乐彩游戏、3D 游戏和快乐 8 游戏)、思乐彩票远程灾备软件、思乐彩票终端信息发布软件、思乐彩票系统运行监控软件、思乐彩票综合信息管理软件、思乐彩票综合业务管理软

件、数据大屏展示系统等,彩票系统远程支持的技术服务。

1、思乐彩票销售管理平台软件(支持现有双色球游戏、七乐彩游戏、3D 游戏和快乐 8 等游戏等)

思乐彩票销售管理平台软件是乙方自主研发、拥有自主知识产权的行业性系统软件,主要用于彩票游戏的管理、彩票游戏的实时交易、彩票数据的统计分析以及终端站点管理。系统采用了多种先进的加密技术保证交易数据的安全,通过成熟的集群(Cluster)技术有效实现数据交易的负载均衡,实现系统海量数据处理能力,实现了数据的集中存储。系统涵盖了现有彩票销售管理业务的全部功能需求,并以其安全可靠、高效灵活的性能,可量化的高质量特性,在设计、管理和实际运行效果上达到国际同行业产品的先进水平。

系统支持包括“双色球”、“七乐彩”、“3D”在内的各种“排列型”、“乐透型”、“混合型”彩票游戏,同时也支持包括“基诺型快 8”游戏,目前该系统已普遍应用到中国山东、辽宁、江苏、内蒙古、西藏等 18 个省市自治区福利彩票发行市场。

2、思乐彩票远程灾备软件(支持现有双色球游戏、七乐彩游戏、3D 游戏和快乐 8 等游戏等)

思乐彩票远程灾备软件是乙方为实现各省彩票中心彩票数据容灾备份而专门研发的业务级灾备软件,该软件与思乐彩票销售管理平台软件有效结合,实时进行主系统的数据远程备份。在主数据中心发生重大故障而导致无法工作时,可通过灾备系统软件快速在备数据中心接替主系统的工作,继续进行彩票的正常交易、开奖。

3、思乐彩票终端信息发布软件

思乐彩票终端信息发布软件是一款专门用于发布福彩信息的软件，软件可以通过自动信息定制功能，及时发布诸如开奖号码、奖池金额、大奖金额、站点大奖等信息，通过福利彩票系统通讯网络，在连接投注机的 LED 设备上显示，有效增加站点的人气关注度。

4、思乐彩票系统运行监控软件（增加服务器机架位置状态显示）

思乐彩票系统运行监控软件是乙方专门针对彩票销售管理平台软件而研发的一款实时监控系統软硬件运行状态的软件，通过对系统中各服务终端数据的实时信息收集，有效实现对系统各服务终端的 CPU、内存、磁盘空间等硬件信息以及业务进程信息的监控。软件支持图形、列表等多种形式的监控显示，同时还提供统计分析及时报警提醒功能。

5、数据大屏展示系统

思乐数据监控展示软件，可借助数据可视化系统，提供省、市中心通过监控大屏全方位多角度展现包括全省彩票销售情况、公益金筹集情况、地市站点分布和实时状态以及销售任务完成比率、历史数据对比分析等多种自定义内容。还可用于机构自营体验店、旗舰店和中福在线大厅等场所的宣传展示，加深彩民和社会各界对福利彩票的了解，提升福彩形象。

三、不可抗力：指自然灾害、战争以及其它不能预见并对其发生和后果不能预防或避免的不可抗力。

第二条 技术服务的内容：

一、技术服务目标：保障陕西省电脑福利彩票发行工作的顺利进行。

1、系统软件功能和性能满足财政部、民政部、中彩中心等甲方上级部门出台的各种政策、规定、标准、规范等要求。

2、系统软件功能和性能满足甲方福利彩票市场发展需求。

3、确保系统不间断、安全稳定地运行。

二、技术服务内容：

序号	项目	服务内容
1	彩票软件产品相关升级 现场实施部署服务	1、彩票销售管理平台软件的部署和升级，协助福彩进行彩票系统软硬件设备上线及安装配置等工作。 2、各类游戏促销工具的升级实施。 3、彩票软件报表发布服务。
2	采购人需求响应服务	彩票销售系统需求的开发、测试和实施 采购人提出的与游戏相关的各类新需求（包括新玩法）所涉及的软件开发、测试和实施，包括开发测试适应采购人各个部门需求的彩票销售管理软件和投注机软件。
		彩票销售系统产品的开发、测试、实施部署服务 1、彩票销售管理软件和投注机软件升级，彩票票面功能新增、各类游戏促销工具的开发和投注机功能新增软件开发与实施，协助福彩彩票系统软硬件设备上线及安装配置等实施部署工作； 2、软件新产品的现场实施部署，包括采购人提出的各类新需求所修改后的软件部署和升级；
		彩票软件报表制作和发布服务 1、根据采购人的要求，完成彩票系统相关联的报表制作； 2、采购人各个部门要求的期报、日报、周报、月报、

			年报、站点报表、银行缴款报表、开奖公告报表、奖池和调节基金报表等报表的制作和发布。
3	彩票游戏设计及咨询	1、根据采购人的要求，新彩票游戏的界面设计、功能设计、原型设计以及在现场进行功能演示，包括根据福彩提供的新游戏承销细则开发彩票销售管理软件和投注机软件，并提供现场演示服务； 2、提供彩票游戏的相关业务咨询，包括新游戏承销细则、设奖方案的研究、玩法促销方案设计等； 3、提供彩票系统的相关技术咨询；包括彩票销售管理软件参数设置、投注机软件功能、彩票基础架构、彩票软硬件设备采购和安装配置等方面业务咨询服务。	
4	彩票系统演示服务	提供新产品、新系统、新功能的演示，给客户带来新颖的用户体验。	
5	彩票系统培训和外出交流学习服务	1、安排福彩相关人员（技术人员、业务员、操作员等）就彩票销售管理软件、投注机软件、报表管理等进行系统培训（按采购人要求提供）。 2、安排福彩相关人员（技术人员、业务员、操作员等）赴谈判供应商厂家或外省交流学习（每年不少于一次）。	
6	采购人机房迁移、硬件扩充或更换技术服务	采购人进行机房迁移、硬件扩充或更换时，谈判供应商提供技术支持和服务，以确保正在运行的彩票销售管理平台软件能平滑迁移到新硬件设备上。	
7	彩票销售系统运维服务	彩票软件日常巡检服务	谈判供应商提供详细的巡检方案，由现场工程师对销售管理平台软件、数据库等运行情况进行日常巡检工作，排查潜在的风险。
		彩票系统的问题处理服务	1、现场谈判供应商工程师进行问题处理；

		务	2、谈判供应商工程师远程电话支持进行问题处理。
		系统性能优化服务	根据福彩的需求及新系统的实际情况，适时提供彩票系统性能优化服务，例如：调整彩票系统软件参数、调整数据库选项参数、优化应用程序结构设计、优化应用程序流程设计等。
		彩票基础架构运维服务 (网络、存储、主机等设计与维护)	1、彩票系统整体架构设计以及架构调整后的相关调整和维护服务，比如增加一个防火墙之后的网络策略修改、更换服务器 IP 地址等； 2、配合福彩工作人员对福彩机房的磁盘阵列、光纤交换机、服务器、开奖主机、网络路由器、网络交换机、防火墙等硬件设备进行系统巡检和运维保养工作。
8	系统数据库运维服务	1、性能优化：根据彩票业务发展情况，进行数据库性能评估，核心参数调优，SQL 语句调优； 2、空间扩充：根据彩票业务发展情况，在存储设备上扩展新的 LUN 空间给数据库使用； 3、备份与恢复：协助福彩采购人进行数据库备份，发生紧急情况恢复数据库； 4、数据迁移：根据福彩采购人的业务发展要求，协助福彩采购人将数据库迁移到新的设备上，确保业务连贯性； 5、故障排除：通过本地、远程等方式实施故障排除； 6、预防性巡检：定期提供预防性巡检，完成系统参数、配置调优。	
9	彩票系统远程支持	谈判供应商应提供应急响应服务,通过配置专线和引	

		入运维安全审计设备,做到支持人员的所有的操作都被严格授权及记录,彩票采购人可以查看操作过程或定期进行行为审计,确保支持操作的安全。应急机房具备完整的视频监控设备,各省技术部可以在授权公司访问机房销售管理系统后实时监控支持人员在应急机房的工作情况。远程应急支持服务主要包括以下几个方面: 1、定期进行系统深度巡检: 每年提供不少于 4 次的系统深度巡检工作,深入巡检报告包括机房服务器健康运行情况、每台服务器软件详细运行情况、彩票销售管理系统日志审计分析、系统巡检结论; 2、远程应急事件处理: 采购人需要的应急事件处理,包括系统发生故障的应急处理、一些复杂报表制作、协助福彩采购人数据核验等; 3、新产品、新业务软件的直接演示体验和培训: 可通过远程线路让采购人体验新产品、新业务软件,同时可以进行远程培训服务; 4、谈判供应商承担通讯线路费用	
10	灾备系统运维服务	灾备系统咨询服务	提供灾备系统的相关技术咨询;
		灾备系统日常巡检服务	1、提供详细的巡检方案; 2、现场工程师对灾备系统的定期巡检; 3、每日巡视灾备系统中各游戏的自动开奖运行情况,并核对主系统和灾备系统数据一致性;
		灾备系统的问题处理服务	1、现场工程师进行问题处理; 2、工程师远程电话支持进行问题处理;

		灾备系统需求的开发和测试服务	采购人提出的与灾备系统新需求所涉及的软件开发以及软件测试；
		灾备系统产品的实施部署服务	工程师到现场或远程进行灾备软件相关实施部署，包括采购人提出的各类新需求所修改后的软件部署和升级；
		灾备系统报表制作和发布服务	根据采购人的要求，谈判供应商工程师协助完成的灾备软件相关的报表制作；
		灾备系统基础架构运维服务（网络、存储、主机等设计与维护）	灾备系统整体架构设计以及架构调整后的相关调整和维护服务，比如增加一个防火墙之后的网络策略修改、更换服务器 IP 地址等；
		灾备系统培训服务	针对灾备系统各相关模块的培训；
11	福彩数据大屏展示系统运维服务	福彩数据大屏展示系统咨询服务	提供福彩数据大屏展示系统的相关技术咨询；
		福彩数据大屏展示系统日常巡检服务	1、提供详细的巡检方案； 2、现场工程师对福彩数据大屏展示系统进行定期巡检；
		福彩数据大屏展示系统的问题处理服务	1、现场工程师进行问题处理； 2、工程师远程电话支持进行问题处理；
		福彩数据大	采购人提出的与福彩数据大屏展示系

		屏展示系统需求的开发和测试服务	统新需求所涉及的软件开发以及软件测试;
		福彩数据大屏展示系统产品的实施部署服务	工程师到现场或远程进行福彩数据大屏展示系统软件相关实施部署, 包括采购人提出的各类新需求所修改后的软件部署和升级;
		福彩数据大屏展示系统设备运维服务	提供福彩数据大屏展示系统数据的及时更新, 和系统、设备的维护服务。
12	测试系统运维服务	测试环境是机房内不可或缺的组成部分, 主要用于完成各项系统和新业务拓展的测试、验证、演示、培训等工作。测试环境经过合理规划和管理, 可以提高日常相关工作的效率和质量。所有准备用于生产环境的软件, 都需在测试环境进行验证, 确保软件满足采购人要求, 因此测试环境在实际运维中非常重要, 谈判供应商现场工程师负责福彩采购人测试环境的软硬件维护。 1、有关彩票销售管理平台软件、彩票游戏各类促销工具、彩票软件报表等各类需求升级实施前, 需通过测试环境进行测试、验证和演示, 确保各项业务通过评估后接入生产系统正常运行。 2、当采购人有培训需求时, 可通过测试环境进行培训和演示。 3、金融服务机构、无纸化辅助投注(如电话投注、手机投注、网络投注等)等新业务(第三方系统)接入生产系统前, 需在测试环境中进行各项功能联调测试, 达到要求后才可接入生产系统。	

13	其他	1、根据福彩采购人原有销售系统现状提出经济可行的新旧系统整体切换方案。 2、所有服务内容的工作语言及用户界面都使用简体中文。 3、提供每天中彩数据的自动上传功能。
----	----	---

三、服务要求

1、在合同期内，乙方按要求完成新软件的研发及原有软件的升级，并保证上述软件的正常运行。乙方最新开发的其他相关软件、技术创新及升级等，需求应及时告知甲方，并按要求提供给甲方。甲方可根据实际需求要求乙方为其开发其他相关软件及其升级等技术支持服务。甲方需求的提出应考虑技术上的可行性，当双方在技术可行性上不能达成共识时，甲方有权邀请专家对技术可行性进行论证，并以此结论作为履行合同的依据；

2、甲方提出的合理的现有软件功能修改，乙方软件功能修改不超过 45 个工作日，新软件研发不超过 60 个工作日完成；

3、乙方为甲方提供必要的现运行软件的功能修改部署时，需保证甲方软件系统的正常运行，不得影响甲方正常的销售经营活动；

4、乙方对故障的响应时间不超过 30 分钟，并在 3 小时内解决故障，若发生重大故障应在 12 小时内派遣资深技术人员前往甲方所在地。故障解决后提供详细的书面报告给甲方；

5、乙方在服务期内必须向甲方安排不少于 2 名的技术合格的驻场维护工程师，驻场维护工程师必须遵守甲方的各项规章制度，完全

服从甲方的管理，保证每天彩票销售期间和开奖处理期间人员在岗。具体工作包括每日早中晚为甲方现在运行软件系统巡查各一次；每周至少为甲方现在运行软件系统进行巡检、维护一次；每三个月进行综合检测一次；每天各玩法开奖处理的技术保障，以确保系统正常运行和开奖处理正常完成；并及时向甲方提供巡检维护书面记录和报告；

6、在合同执行期间，乙方必须对甲方在系统扩充、设备升级等方面提供技术支持和服务；

7、乙方应为甲方提供软件方面相关的技术咨询服务，以书面形式提供；

8、乙方需每年为甲方提供上一年度软件系统维护总结报告，其中详细记录上一年度的维护内容、维护所用时间等，并分析软件故障原因以及故障预防措施或软件更改内容；

9、在为甲方进行诸如机房搬迁、软件系统升级等大型重要操作时，乙方需先行与甲方进行充分的沟通，并提交详细技术方案、风险评估、故障处理预案等文档，在获得甲方认同后方可实施；

10、为甲方提供的软件产品是要基于甲方现运行的电脑福利彩票系统而开发，在负责新产品升级实施时必须保证甲方现有系统的安全稳定运行，乙方所提供的软件的开发、上线和服务的持续升级；

11、为甲方现运行的机房彩票销售管理平台软件（支持双色球、3D、七乐彩等游戏）彩票远程灾备软件、彩票系统运行监控软件提供技术服务；

12、技术服务方式：

(1) 日常服务：乙方指定专职软件工程师负责对乙方提供的系统软件进行安装、维护管理及技术培训，参与甲方数据中心机房的值班，工作起止时间与甲方技术人员值班时间一致。

(2) 紧急服务：出现系统软件故障，乙方派驻甲方的软件维护人员无法解决时，乙方在接到甲方通知后，须在 12 小时内另行委派技术人员到达现场并解决问题，乙方未在约定时间内到达现场解决问题，视为乙方违约。

(3) 系统升级服务：甲方根据市场发展需要，向乙方提出新的功能或性能方面的需求时，在不超越乙方实际开发能力的情况下，乙方应尽快开发相应的软件系统，新的系统必须同时满足在新旧两个系统之间甲方上级部门新出台的各种政策、规定、标准、规范等要求。

(4) 远程技术支持：涉及系统开发方面的需求开发、实施工作，系统优化，关键设备更换，数据迁移等工作，由乙方远程协助。乙方总部提供值班支持工程师 7×24 小时全天候的远程支持服务，确保突发故障能在最短的时间内得到解决。

第三条 乙方应按照下列要求完成技术服务保障工作：

一、技术服务地点：陕西省福利彩票发行中心指定地点。

二、技术服务期限：服务期 1（年），自 2023 年 7 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止。

三、技术服务质量要求：在本合同履行期限内，确保完成甲方需求，确保系统正常稳定运行。

第四条 为保证乙方有效进行技术服务工作,甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项:

一、甲方每一次提出的系统功能和性能方面的需求应以书面形式向乙方提出,需求的提出应适当考虑技术上的可行性,当甲乙双方在技术可行性上不能达成共识时,甲方有权邀请专家对技术可行性进行论证,并以此结论作为履行合同的依据。所有书面需求都是本合同不可分割的一部分。

二、根据甲方现有条件,经甲方同意,可为乙方提供必须的开发、测试环境。

三、负责与银行、电信等相关部门的申办协调工作,按照乙方提出的设备清单准备硬件、软件平台。

第五条 为了保证甲方有效地监督乙方完成甲方所提出的系统需求,乙方应向甲方提供下列协作事项:

一、乙方向甲方提供的每个新版本的软件都必须经过严格测试。由于软件原因造成甲方彩票销售不能正常进行的事件发生,乙方应负责赔偿甲方的经济损失;由于软件缺陷造成甲方的经济损失,乙方负责全额赔偿;由于软件与乙方提供的投注机硬件设备不能很好衔接而给甲方造成的经济损失,乙方负责全额赔偿。

二、提供在甲方使用的每一个版本的系统软件光盘和最新的系统接口参数文件。

三、提供在甲方使用的每一个版本的系统软件的技术说明报告和使用说明报告。

四、乙方向甲方交付使用的每一个版本的系统软件都必须有甲乙双方签字的交接清单。

五、负责对甲方相关人员的技术培训。

六、当甲方对乙方提供的软件性能和安全性提出质疑时，乙方有义务配合甲方对软件进行测试。当系统出现直接影响彩票销售故障时，乙方在故障排除后三个工作日内必须向甲方提出故障分析报告和处理结果，并保证其真实性，否则甲方有权拒绝支付相应款项。

七、乙方应保证所提供的有关技术服务所涉及的软、硬件不得侵害第三方的知识产权，如因此而影响甲方正常业务或造成其他损失，乙方将承担所有责任。

第六条 技术服务费及支付方式为：

一、考核结算方法：

乙方必须建立甲方可查的每日系统巡查日志、每周系统维护日志和每季系统综合检测日志，每年由甲方根据乙方软件技术服务内容和相关服务日志、报告进行内部考核。如考核不合格或不符合甲方要求的，甲方有权拒绝付款或适当扣除服务费（扣除按 20%、40%、60%阶梯执行）。

二、结算方式：

1、结算单位：甲方结算，每次付款前，乙方按每次付款金额据实开具合格的正规增值税专用发票给甲方，若乙方开具的发票不合格，甲方有权拒绝支付相应款项，直到乙方开具合格发票为止，因此导致甲方迟延付款的，甲方概不承担任何责任。

2、技术服务费（含税）：服务期1年，乙方向甲方收取技术服务费（含税）为人民币大写：贰佰壹拾肆万元整（RMB：214万元）。

3、付款方式：

1、甲乙双方合同签订后，甲方支付乙方40%的合同款，即人民币大写：捌拾伍万陆仟元整（RMB：85.6万元）。

2、项目运行至年底前且乙方将相关运维报告提交至甲方认可后，甲方支付乙方50%的合同款；即大写人民币：壹佰零柒万元整（RMB：107万元）。

3、项目完成后，乙方将全年运维报告提交至甲方，且经甲方服务考评合格后，甲方支付乙方剩余10%的款项；即大写人民币：贰拾壹万肆仟元整（RMB：21.4万元）。

三、乙方账户：

开户单位： 深圳市思乐数据技术有限公司

开户银行： 中国农业银行深圳市海王支行

帐 号： 41016100040000812

第七条 保密条款

一、保密内容：双方在合同期内接触的有关对方商业秘密和技术情报，任何一方未经对方同意，不得向第三方泄露。

二、保密期限：遵守双方共同商定的保密期限，即合同生效日起至合同结束后3年内。

三、泄密责任：若一方违反上述保密条款，除承担相应的法律责任，并赔偿给对方造成的一切经济损失。

第八条 知识产权

一、在本合同履行期限内，乙方按照甲方需求所开发的全部软件及相关文件和文档的知识产权归乙方所有，因甲方参与系统软件的需求提出以及开发和测试等工作，甲方具有无期限使用权，和不向第三方提供系统版本前提下的经验交流。

二、双方都应严格遵守相关的知识产权保护的法律、法规，在本合同所规定的范围内使用或转让；用于未经授权的商业目的的复制行为所造成的违约或侵权责任由违约方承担。

三、甲方有权在中止或终止本合同后，就乙方先期已提供使用的软、硬件及所涉及的知识产权继续根据自身需要予以无偿使用，乙方必须保证甲方的正常使用。

四、乙方应当保证其对在本项目范围内所提供的技术服务等均具有独立的知识产权，如因乙方提供的技术服务等而对第三方的知识产权造成侵犯的，由乙方承担相应的责任，甲方对此不承担任何责任。对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

第九条 违约与赔偿责任

一、若乙方无正当理由，违反本合同所规定之责任和义务，甲方有权拒付技术服务费，以至于中止合同。其对甲方所造成的经济损失，由乙方负责赔偿。

二、若甲方违反本合同第六条的约定，应当在向乙方支付技术服务费的同时支付违约金。

第十条 合同的生效、变更与终止

一、本合同经双方法人授权代表签字并加盖单位合同章后生效。合同一经生效，即具法律效力，双方必须全面履行，任何一方不得单方面解除或违反合同条款，否则非违约方有权按《中华人民共和国民法典》有关规定要求违约方承担赔偿责任和一切经济损失。

二、本合同的变更必须由双方协商一致，由书面形式确定。

三、任何一方由于不可抗力等原因不能继续履行合同的，应及时向对方通报不能履行或者需要延期履行、部分履行合同的理由，在取得对方谅解（以书面形式）并允许延期履行、部分履行或不履行，可部分或全部免于承担违约责任。

四、在合同执行期间，如因国家政策调整或上级要求导致合同提前终止，则甲方不负任何违约责任。

第十一条 争议解决

如合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应先采取友好协商的方式解决该争议，如协商不成，双方同意向甲方所在地人民法院提起诉讼，并按最终法院裁定执行

第十二条 本合同未尽事宜，双方另行签订补充合同，补充合同经双方代表签字盖章后与本合同法律效力相同。

第十三条 本合同一式柒份，甲方、乙方各执叁份，监督方持壹份，具有同等法律效力，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

（以下无正文）

合同签章页：

甲 方	乙 方
陕西省福利彩票发行中心 (盖章)	中标单位全称： 深圳市思乐数据技术有限公司 (盖章)
地址：陕西省西安市未央区未央路附 102 号	地址：深圳市南山区粤海街道白石路与沙河西路交汇处深圳湾科技生态园二区 9 栋 B 单元 18 层 18B01
邮编：710016	邮编：518000
法定代表人：	法定代表人：韩旭
被授权代表：(签字)	被授权代表：(签字)
电话：02965652501	电话：0755-86332039
传真：02965652501	传真：0755-86331936
	开户银行：中国农业银行深圳海王支行
	账号：41016100040000812
日期：2022 年 5 月 5 日	日期：2023 年 5 月 5 日
监督方 (盖章)：	
地址：	
邮编：	
法定代表人：	
被授权代表：(签字)	
电话：	
传真：	
日期：2023 年 5 月 5 日	