杨凌旅馆业治安管理信息系统运维服务协议

甲方：杨凌示范区公安局

乙方：陕西嘉惠碧海电子科技有限公司

甲、乙双方经友好协商，就杨凌示范区《旅馆业治安管理信息系统》（以下简称旅业系统）2025-2026年度运维事项签订本协议。本协议依据《中华人民共和国民法典》有关规定制定，双方应全面遵照执行。

一、系统概况

《旅馆业治安管理信息系统》应用软件由陕西嘉惠碧海电子科技有限公司开发，已通过公安部检测，在陕西省西安、咸阳、宝鸡、商洛、铜川、延安宝塔区等地应用；乙方在注册地西安成立公司，并在省内各应用地分别设立了分公司，实施本地化的安装、培训及长期售后服务。

《旅馆业治安管理信息系统》由旅业前台自动识别登记、传输，系统后台浏览查询、统计分析、布控及报警等功能组成。

二、运维服务内容

（一）旅业系统后台运维

（1）系统支撑软硬件维护、服务器维护和存储设备维护等

运维工作人员根据服务器的情况制订相应的事件管理文档，由现场服务人员对服务器发生的事件进行记录、跟踪与分析，通过对事件的分析，及时发现服务器中存在的潜在问题，并进行解决或提出相应的解决方案。1. 对操作系统进行补丁升级、日志检查、磁盘空间检查、系统漏洞修补、系统配置与变更管理等。2. 服务器硬件状态检查、服务器硬件安装与调整、服务器设备事件管理运维及时发现服务器中存在的潜在问题，并进行解决或提出相应的解决方案。3. 存储系统平台主要包括：存储系统、磁盘阵列等的管理、存储设备配置管理服务、备份作业检查、交换机日常状态检查维护、存储设备事件管理服务、备份及恢复策略制定、备份软件维护、备份数据恢复。

（2）软件运维服务

定期对软件运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。针对客户当前基础软件运行情况，给出优化建议并实施，提升性能在客户系统运维过程中，对用户提

出的新增需求提供需 求分析、方案设计、定制开发、实施上线的服务。服务对象运行过程中，针对应用软件存在的缺陷、性能低下或操作不友好，给出修正建议并实施，纠正缺陷或提升性能。

（3）其他运维工作

除日常数据维护和业务维护外，运维人员需向监管部门进行定期人员入住记录统计及报送，旅馆入住信息研判报送，定期统计各项数据报表，配合监管部门查询人员住宿信息，及维护监管部门电脑的正常使用等工作。对旅业系统数据实时性、有效性、准确性进行维护，对旅业系统业务进行维护。

（二）旅业系统前台运维

（1）电话客服：电话客服除了日常接听电话外，对于工程师维护酒店，进行酒店电话回访工作，客服人员需熟悉旅业系统前端、后端各个功能模块，需熟悉客户经常会遇到的故障类型，及常见故障形成的原因。

（2）新装：涵盖全区的旅馆酒店用户，为新开业旅馆酒店用户提供软件安装、调试服务。

（3）培训：旅业运维的培训贯穿于旅业系统使用的全过程，也是参与人员和参与环节最多的培训工程。在这个过程中涉及旅业前台设备培训、操作系统培训、软件培训等相关环节。通过现场培训，使旅业系统的最终使用者认识旅业实名登记的工作，了解该系统的使用方法和应注意事项。被培训人员包括但不限于旅业系统酒店使用人员、旅业系统监管使用人员等。

（4）故障处理：在接到用户发出的服务请求后，运维公司需在第一时间进行响应并基于故障现象作出基本判定。对于电话指导、远程协助无法解决的故障，运维公司需派遣维护工程师在第一时间赶赴用户现场诊断故障和解决问题。

（5）定期巡检：对杨凌示范区旅馆业酒店用户进行定期巡检及回访服务。

三、甲方的责任、权利和义务

（一）负责与各分局、派出所及各旅业酒店用户的协调工作。

（二）监督各旅业酒店用户执行前台操作人员工作制度，确保旅业前台操作人员全部接受培训。

四、乙方的责任、权利和义务

（一）负责杨凌示范区公安局旅业系统硬件设备及应用软件的运维服务。

（二）负责免费向各旅业酒店用户安装旅业系统前台软件。

（三）乙方负责日常维护，定期上门巡查，发现问题随时解决；在接到用户故障报告后，在工作时间 2 小时内提供远程支持或解决方案。对于需要现场处理的故障，乙方应在 1 个工作日内安排工程师上门服务。如遇不可抗力或特殊情况，乙方应及时通知甲方，并协商解决时限。

（四）负责对旅业酒店用户前台操作人员培训，确保其熟练操作。

五、运维费用

杨凌示范区公安局治安管理支队《旅馆业治安管理信息系统》年运行、维护及软件升级等费用为人民币（大写）：壹拾肆万捌仟陆佰元整（¥148600.00 元）。乙方应在本协议生效后 10 个工作日内恢复旅业系统运维服务并完成旅业系统后台及前端的升级更新服务；甲方在乙方恢复运维服务并验收合格后 10 个工作日内支付全额运维费用。如甲方未按时支付，乙方有权暂停服务，直至甲方付清费用。甲方逾期支付的，应按每日千分之五的标准支付滞纳金。

六、协议有效期

本协议有效期为一年，自签订日期起生效。除国家、省、市法律法规、政策原因外，若合协议内双方均无违约行为，可在同等条件下优先续签合同。

七、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督机关进行相应的行政处罚。任何一方违约，除了承担违约责任外，违约方还应赔偿由此导致的守约方其他实际损失（如因此向第三方支付的违约金、律师费、诉讼费等合理费用）。

八、保密条款

双方应对本协议内容及在履行本协议过程中获知的对方的商业秘密、技术信息等保密信息予以保密，未经对方书面同意，不得向任何第三方披露。乙方在工作过程中接触到公安相关的信息资料时做到严格保密；应严格遵守《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国网络安全法》及公安机关信息化建设安全管理办法；乙方需定期对相关工作人员进行常态化安全保密教育，明确安全保密义务和责任。

九、知识产权归属

《旅馆业治安管理信息系统》的所有知识产权归乙方所有，甲方仅享有系统的使用权。未经乙方书面同意，甲方不得对系统进行复制、修改、反向工程或其他侵犯乙方知识产权的行为。

十、免责约定

因不可抗力因素、第三方原因（如网络服务提供商、硬件供应商等）或甲方及旅馆用户的操作失误导致的系统故障或数据丢失，乙方不承担责任。乙方应尽力协助甲方解决问题，但不承担由此产生的任何直接或间接损失。

十一、争议的解决

协议在履行过程中如果发生争议，由双方协商解决，如协商未果，在咸阳市仲裁机构进行仲裁，或者向杨陵区人民法院提起诉讼。

本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。本协议自甲、乙双方签字盖章之日起生效，合同执行完毕自动失效。

甲　方：	乙　方：陕西嘉惠稽核电子科技有限公司
代 理 人：	代 理 人：
电　话：	电　话：
开户银行：	开户银行：中国光大银行西安友谊路支行
账　号：	账　号：7856 0188 0000 87140
签订日期：2025.9.6	签订日期：2025.9.6