

服务合同

合同编号：

项目名称：辐射环境监测实验室信息管理系统（LIMS）运行维护服务

服务内容：辐射环境监测实验室信息管理系统（LIMS）运行维护服务



接受方（甲方）：北京市辐射安全技术中心

服务方（乙方）：北京三维天地科技有限公司



签署日期：2018年4月23日

第一部分：合同文件

本合同于2018年4月23日由北京市辐射安全技术中心(以下简称“甲方”)和北京三维天地科技有限公司(以下简称“乙方”)按下述条款和条件签署。

鉴于甲方为获得以下服务,即项目(服务内容见合同附件)经中钢招标有限责任公司(招标采购单位)以1841STC60324号招标文件在国内公开招标,评标委员会评定北京三维天地科技有限公司(乙方)为中标人,中标总金额为人民币拾玖万玖仟玖佰元整(¥199900.00元)(以下简称“合同价”)提供上述服务的投标。

本合同在此声明如下:

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的同。
2. 下述文件是本合同的一部分,并与本合同一起阅读和解释:

- (1) 合同条款及合同条款资料表
- (2) 合同条款附件

附件 1: 服务内容明细及对应价款

附件 2: 服务实施方案及时间

附件 3: 服务质量标准

附件 4: 服务人员名称及相关资质

上述附件内容与投标文件不符的,视为双方对合同的变更,最终以该附件为准。

- (3) 中标通知书
- (4) 投标文件
- (5) 招标文件

双方在上述日期根据相关法律签署本协议。

甲方签字(盖章)



(甲方授权代表姓名)

李慧萍

乙方签字(盖章)



(乙方授权代表姓名)

李慧萍

甲方: 北京市辐射安全技术中心

乙方: 北京三维天地科技有限公司

第二部分：合同条款

委托人（甲方/招标人）：北京市辐射安全技术中心

法定代表人：厉凛楠

注册地址：北京市海淀区万柳中路5号

被委托人（乙方/中标人）：北京三维天地科技有限公司

法定代表人：金震

注册地址：北京市海淀区中关村大街27号中关村大厦11层

依照《中华人民共和国合同法》及其他有关规定，遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，甲乙双方就服务内容经协商一致，签订本合同。

第一条 委托事项及内容

乙方为甲方所委托的服务项目提供如下服务：

详细内容以附件为准

第二条 委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供政策、技术、经济、科学的依据。

第三条 委托事项完成期限

本合同委托事项的服务期限为，自合同签订之日起至 2019年4月30日 止。

第四条 委托事项履行地点

本合同项下的委托项目咨询服务履行地点为甲方指定的地点。

第五条 委托报酬及支付方式

一、合同价款总额为人民币 拾玖万玖仟玖佰元整（大写），¥199900.00（小写），其中包括了乙方为履行本合同的成本费、利润、税金、乙方应缴纳的政策性规费等全部费用。除此以外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

二、付款方式：

1、合同签订后7天内，乙方向甲方提供相当于合同总金额10%的履约保证金，共计人民币 壹万玖仟玖佰玖拾元整（大写），¥19990.00（小写），并开

天地
★
专
1)
0851

具合同价款总额的正式发票（6%增值税发票）；

2、甲方收到履约保证金及发票（6%增值税发票），履行必要的审批手续后，甲方向乙方一次性支付全额合同款；

3、合同服务期满后，经过甲方验收合格后，甲方无息退还履约保证金，共计人民币壹万玖仟玖佰玖拾元整（大写），¥19990.00（小写）；

4、若项目在服务期间出现问题不能满足甲方要求的，甲方有权对履约保证金金额作相应扣除或按违约责任处理，乙方须在5个工作日内补足相应履约保证金金额。

5、如需延续，在乙方当期服务工作经甲方验收合格后，双方可按经甲方确认的同等或类似服务内容、质量以及价格等条件续签合同，续签合同次数最多不超过两次，但须依据财政相关政策执行。

三、乙方指定帐户及联系方式情况如下：

开户银行：中行北京知春路支行

账号：344156010904

银行代码：104100004249

联系人：郑秋月

联系电话：010-52250988

第六条 甲方权利义务

一、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果及相关文件；

二、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划；

三、检查监督乙方完成委托项目工作的进度；

四、组织相关专家或评估作为验收的方式，对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收；

五、乙方自接到甲方提供的所委托项目的技术资料和数据之日起15日内，不开始工作的，甲方有权单方决定取消对该项目的委托。

六、为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件。

七、负责按照合同约定收集、整理与委托事项有关的项目背景资料及相关技术资料和数据并提供给乙方；

八、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

第七条 乙方权利义务

一、有权接受甲方按照合同约定支付的委托报酬；

二、乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后 10 日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为认可甲方提交的资料、数据；

三、乙方在其资格证书许可的范围内，依本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作；

四、乙方应高效和经济地按相关机构承认的技术和惯例，以及服务标准提供服务；

五、乙方应遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；

六、乙方应认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；

七、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后 3 日内给予书面解释或答复；

八、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方；

九、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应将设备设施归还给甲方。

第八条 项目管理小组及技术人员要求

一、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括本项目实施过程中的所有事务。同时，乙方指定驻场人员。

甲方负责人：王璟

乙方负责人：张勇

乙方驻场人员：易雍棋

二、项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定。项目技术人员应与投标文件的要求相符，项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前 5 日通知甲方，获得甲方书面同意

后方可进行。

第九条 项目验收

一、项目服务完成后，乙方须提交运维服务报告或运维服务工作总结作为验收材料，报告或总结中应该明确运维记录，数据报告等成果；

二、乙方项目负责人应对运维服务记录做出必要说明。

三、甲方依据双方签订的合同条款、运维服务报告或运维工作总结、故障处置情况、保障任务完成情况等进行验收；如乙方在合同期内存在未按合同要求或技术服务内容完成运维工作的情况，则甲方有权按合同违约责任相关规定对乙方进行处罚。

第十条 保密义务

一、乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。

二、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保管，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或目的；在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后3日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

三、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不代表授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

四、本合同项下约定的保密期限为长期。

第十一条 知识产权

一、乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的成果，归甲方所有；甲方利用乙方提交的工作成果所完成的新的成果，归甲方所有。

二、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十二条 违约责任

一、如甲方违约，依法承担违约责任。

二、乙方有下列情形之一的，应承担违约责任：

1、乙方未按合同及相关附件约定的日期、方案、人员、内容等条款履行合同的，每违约一次，应支付合同价1%的违约金；如违约行为超过3次或连续违约超过10日的，甲方可单方解除合同并要求乙方退还全部已付合同费用。

2、如乙方违反合同第十条约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应向甲方支付违约金人民币伍仟元整并赔偿由此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或诉讼所发生的一切费用。

第十三条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十四条 廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

第十五条 其他

一、合同自双方签字盖章之日起生效。

二、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

三、本合同一式三份，甲方执三份，乙方执三份，具有同等法律效力。

甲方：北京市辐射安全技术中心

(盖章)

单位负责人(签字)：

委托代理人(签字)：李慧萍

住所：北京市海淀区万柳中路5号

邮编：100089

电话：82565821

签订日期：

签订地点：北京

乙方：北京三和天地科技有限公司

(盖章)

法定代表人(签字)：

委托代理人(签字)：

住所：北京市海淀区中关村大

街27号中关村大厦11层

邮编：100080

电话：52250988

签订日期：

签订地点：北京



附件：

一、项目背景

2013年采购人启动辐射环境监测实验室信息管理系统（以下简称“LIMS”）建设工作，2014年7月基本全面完成LIMS的建设，目前采购人已应用LIMS三年时间，该系统已经成为采购人辐射环境日常监测不可或缺的平台，每天所有的监测工作都通过LIMS进行，出具监测报告。为了更好地保证LIMS高效率、持续性运行，修改完善相关功能，更适宜于监测人员使用，采购人拟通过采购熟悉实验室信息管理系统的单位，全面开展LIMS运行维护工作，保证其正常运行。

二、项目服务内容

具体系统模块见如下清单：

序号	模块名称	备注
1	基础静态表	
2	静态表	
3	方法标准管理	
4	材料管理	
5	客户管理	
6	组织资源管理	
7	用户角色管理	
8	监测业务流程管理	
9	项目审评流程管理	
10	综合统计	
11	人员管理（上岗证、业务培训等）	
12	仪器设备管理	
13	样品管理	
14	合同管理	
15	采购（库存）管理	
16	放射源（放射性物质）管理	

序号	模块名称	备注
17	危险品及“三废”管理	
#18	试剂、标准物质管理	2018年系统完善的重点
19	环境管理	
20	供应商管理	
21	客户管理	
22	文件管理	
23	自动监测数据管理	
#24	仪器采集（仪器链接）	2018年系统完善的重点
#25	系统集成	2018年系统完善的重点，主要是与北京市环境保护局OA系统的功能集成
26	辐射环境监测数据管理（辐射环境监测综合数据库以及监测数据的应用与分析）	
#27	质量管理 （质量保证与质量控制、认证体系管理）	2018年系统完善的重点
28	查询统计	

三、服务要求

1、提供驻场服务

服务期间，必须安排专人在采购人办公现场（工作日9:00-18:00）进行实验室信息管理系统（LIMS）维护工作，及时解决LIMS使用人员在使用过程中出现的问题及需求，驻场人员熟悉辐射监测LIMS操作流程。

2、提供数据处理和配置服务

- （1）针对LIMS里的机构调整及人员调整引发的数据处理和配置工作；
- （2）针对LIMS里的方法或评价标准变更引发的数据处理和配置工作；
- （3）针对实验室已有仪器、新增仪器设备、变更仪器设备、新开展监测方法引发的数据处理和配置工作；
- （4）针对LIMS里的未定义业务类型和已有业务类型的流程配置工作。

(5) 其他未预料情况引发的数据处理和配置工作。

3、提供应用系统维护

提供 LIMS 已有功能维护服务工作。包括适应性、变更性、错误性功能修改和调整以及原有功能不完善引起的修改补充。

4、提供日常运维服务

(1) 用户培训

对使用 LIMS 的业务人员提供现场培训；根据需要开展集中培训。

(2) 故障诊断

针对 LIMS 不能正常运行的故障问题，应及时对问题进行判断识别和配合处理。

(3) 应急处置

驻场服务人员无法处理或通过电话、远程技术服务无法解决时，提供现场技术支持服务。视用户的要求和实际情况的紧急程度，在 30 分钟内响应，技术支持人员在 4 小时内到达服务现场，进行现场维护。在维护过程中，意外情况将难以完全避免，应制定详细的应急处理预案。

(4) 日常巡检

建立一套完善的日常巡检制度，对服务器、存储设备、系统软件、应用系统的运行状况等进行每两周一次日常巡检。通过定期检查设备、系统软件及应用系统的运行日志和状态，及时查出存在的故障隐患，并及时解决潜在故障的隐患，从而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。巡查内容如下：

查看系统日志信息

查看有无新的操作系统更新

查看杀毒软件病毒库是否最新

检查磁盘空间是否异常

检查系统服务是否正常

检查有无可疑进程

性能调优

根据运维月报、周巡检、用户反馈的结果，分析服务器运行的健康状态，提出合理建议并实施。每季度一次。

此外，对服务器等硬件设备实行每月一次的安全排查。

(5) 运维报告

提供运维月报：每月结束后驻场服务人员要提交维护月报。月报中详细记录问题是否解决、提出日期、提出科室、提出人、问题详细描述、问题类型、原因分析、解决方法、解决人、解决日期、避免措施相关内容。

故障处理报告：如果影响范围为采购人全单位或影响用户为高级用户，需提交《故障处理报告》。在故障处理之后5个工作日之内提交。

5、故障处理及相应时间

- (1) 设立7*24技术服务支持热线，确保运维系统的稳定运行；
- (2) 2小时内到应急现场维护技术服务机制；
- (3) 建立分故障级别的现场快速响应措施，落实技术维护人员；
- (4) 建立应急服务预防措施、突发事件应急策略。

6、运维人员的要求

- (1) 遵守采购人的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。
- (2) 出现疑难技术，业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- (3) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
- (4) 遵守保密原则，对采购人的核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。
- (5) 维护服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。
- (6) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。
- (7) 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。
- (8) 运维人员在工作期间应遵从安全从业技术规范，若由于自身原因出现安全问题，采购人不负有任何责任。

四、保密要求

严格遵守合同规定，执行国家《保密法》及有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购人的管理，严格遵守采购人的保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

所有参与本项目的服务人员，都必须签订《保密承诺书》。供应商负责对《保密承诺书》归档保管，接受采购人检查。供应商要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向采购人报告。

供应商自觉接受采购人的安全保密监督和管理，供应商如违反安全保密条款，采购人将追究其责任，对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任；对供应商泄露系统资料，造成伤害的，除依据有关规定追究有关责任人员法律责任外，还将依法承担相应的民事责任。

五、验收要求

供应商在完成所有服务内容后，应及时提交年度运维总结报告，采购人在收到供应商提交的运维报告后的5个工作日内进行验收。

六、项目管理

1、项目组织

乙方将与甲方组成“混合”团队，项目相关各层面的工作由双方人员共同开展，向甲方全面的“知识转移”，不仅帮助甲方顺利完成项目工作本身，还帮助甲方增强自身可持续发展的能力。这对于确保项目的整体成功，并在项目运营中让项目投入产生相应的效益，会起到关键的作用。

乙方的项目经理将协助甲方的业务主管科室主任完成整个LIMS系统的服务管理。乙方项目组的开发经理、开发负责人、售后负责人负责协助解决LIMS系统各功能模块的问题。驻场运维人员负责在甲方项目现场进行LIMS系统的日常运行的维护。

本项目建设需要甲乙双方密切配合，共同完成项目实施工作任务。

2、项目分工

LIMS项目的维护是甲、乙双方共同的责任，项目的成功实施为第一步，项目的成功运转为最终目的，需要双方的积极参与。双方将合作完成本项目，具体

分工如下：

乙方责任：

- 1) 乙方将指派一名项目经理组建项目维护团队，负责整个项目的维护工作，并且提供相应的技术咨询、培训等服务。
- 2) 驻场运维人员提供日常运维服务，包括用户培训和问题识别、处理等。
- 3) 驻场运维人员协同项目组其它成员定期对系统运行情况进行巡查，编制项目巡查报告，提交双方负责人审阅。
- 4) 编制项目运维月报、年报，向项目组及相关领导汇报。

甲方责任：

甲方主要职责如下：

- 1) 委派一位 LIMS 项目负责人，全面、实时地负责整个项目的组织、管理、协调、联系。
- 2) 积极主动反馈系统应用中发现的问题，并协同运维人员处理确认。
- 3) 审核乙方项目组提交的系统运维报告，针对运维过程中反馈的问题，协作资源配合处理确认。
- 4) 配合乙方项目组及时识别系统运维风险，协助处理。
- 5) 为乙方的现场运维人员提供场地、通信设施等必要的工作环境条件。