

合同编号：BCC-05-T-2023-07-14-017195

政府采购合同

项目名称：市科研院桌面及外设运维服务项目

甲 方：北京市科学技术研究院

乙 方：北京市计算中心有限公司



合同协议书

本合同于 2023 年 7 月 8 日由北京市科学技术研究院(以下简称“甲方”)为一方和北京市计算中心有限公司(以下简称“乙方”)为另一方按下述条款和条件签署。

鉴于甲方为获得以下服务,即(市科研院桌面及外设运维服务项目)而公开招标,并接受了乙方以总金额(人民币壹佰贰拾捌万元整¥1,280,000.00)(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相同。
2. 市科研院桌面及外设运维服务项目的招投标文件为本合同不可分割的一部分。
3. 下述文件是本合同的一部分,并与本合同协议书一起阅读和解释:
 - 1) 合同通用条款;
 - 2) 合同专用条款;
 - 3) 合同附件,如有:
 - 附件 1—中标通知书
 - 附件 2—服务内容
 - 附件 3—分项报价表
4. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付,乙方在此保证全部按照合同的约定向甲方提供服务。
5. 考虑到乙方提供的服务,甲方在此保证按照合同约定的时间和方式向乙方支付合同价或其他按合同约定应支付的金额。

第一节 合同通用条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

(1)“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

(2)“合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

(3)“服务”系指根据合同约定乙方承担与运行维护有关的服务，如机房值守、设备维保、提供技术支持、培训和其他类似的义务。

(4)“工程实施”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的、与服务相关的配置、部署等。

2. 技术规格

2.1 乙方提供和交付的服务项应与招标文件规定的技术规格以及所附的技术规格响应表（如果有的话）相一致。

3. 专利权

3.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不因乙方的原因受第三方提出侵犯其专利权、商标权和设计权的起诉。

4. 支付

4.1 本合同以人民币付款。

4.2 乙方应按照双方签订的合同约定提供服务。甲方按照《合同专用条款》约定的形式审核后付款。

5. 技术资料

5.1 所有的技术资料，应于产品验收时一并交给甲方。

6. 索赔

6.1 根据招标文件有关技术规格和要求向乙方提出索赔。

6.2 根据合同约定的服务期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责

任，乙方应按照甲方同意的方式解决索赔事宜。

6.3 如果在甲方发出索赔通知后 20 日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受，如乙方未能在甲方提出索赔通知后 20 日内或甲方同意的更长时间内，按照本合同约定解决索赔事宜，甲方将从乙方支付的履约保证金中扣回索赔金额。

7. 延迟提供服务

7.1 乙方应按照其在投标书中承诺的服务日期提供服务。

7.2 如果乙方因不可抗力以外的原因而拖延提供服务，将承担以下责任：支付违约金和/或解除合同。

7.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交付使用的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应对情况进行分析，决定是否修改合同、酌情延长服务时间或终止合同。

8. 违约罚款

8.1 除合同第 9 条约定外，如果乙方没有按照约定的时间给甲方提供服务，乙方需承担违约金等责任，违约金应从合同款中扣除，每延迟一周按 0.5% 合同价计收违约金。一周按 7 日计算，不足 7 日按一周计算。累计逾期达【30】日的，甲方有权解除本合同。

8.2 乙方违反本合同约定，提供本项目各服务不符合甲方要求的，由乙方于【10】日内负责根据甲方要求更正和修改，因此造成的所有损失和费用的增加由乙方承担。因此造成逾期交付的，乙方按照本合同第 8.1 条承担逾期违约责任；若乙方到期未整改或整改后仍不符合甲方要求的，乙方应向甲方支付合同总价款【1】%的违约金，同时甲方还有权解除本合同。

8.3 因乙方侵犯第三方合法权益造成甲方被卷入纠纷的，应由乙方承担全部责任，并至少应向甲方支付相当于合同总价款【5】%的违约金。因此给甲方造成的任何损失，乙方应承担赔偿责任，该损失包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、调查费、第三方主张的赔偿金以及其他因此支付的合理开支。同时，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项。在甲方因乙方原因卷入纠

纷时，甲方有权自行决定聘请律师维护甲方的权益，但因此所发生的相关费用，均由乙方承担。

8.4 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利和/或义务转让给第三方，否则所得收益归甲方所有，且乙方还应向甲方支付合同总价款【3】%的违约金，同时甲方有权解除本合同。

8.5 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务的，应向甲方支付合同总价款【3】%的违约金。如经甲方催告后【30】日内拒不改正或改正后仍不符合本合同约定的，则甲方有权解除本合同。

8.6 乙方因违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于违约金、赔偿金等），甲方均有权在向乙方支付款项时予以先行扣除。

8.7 乙方基于本合同约定应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方直接经济利益的减损、可得利益损失、甲方支付的调查取证费、公证费、评估费、鉴定费、审计费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费或保全担保保险费、律师代理费、咨询费、执行费、差旅费以及甲方向第三方支付赔偿款、向行政机关缴纳的罚款等全部损失及费用。

8.8 因乙方违约导致本合同解除的，乙方应当自收到甲方解除通知之日起【30】日内，将基于本合同所取得的全部款项全额退还甲方。

9. 不可抗力

9.1 如果双方任何一方由于经双方同意属于不可抗力事故，致使影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

9.2 受事故影响的一方应在不可抗力发生后尽快以传真、电报、邮件通知另一方，并在事故发生后 14 日内，将有关部门出具的证明文件用挂号信寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 日以上时，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。

10. 税费

10.1 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙

方负担。

11. 履约保证金

11.1 乙方应在签订本合同后向甲方提供《合同专用条款》约定的履约保证金金额，履约保证金的有效期到服务保证期结束为止。

11.2 如乙方未能履行其合同约定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

12. 仲裁

12.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲乙双方应通过友好协商解决。如从协商开始 60 日内仍不能解决，双方应将争端提交有关市政府或行业主管部门寻求可能解决的办法。如果提交有关市政府或行业主管部门仍得不到解决，则应申请仲裁。

12.2 仲裁应向【北京仲裁委员会】按照该会现行仲裁规则进行仲裁。仲裁地在北京。

12.3 仲裁裁决应为终局裁决，对双方均有约束力。

12.4 在仲裁期间，本合同应继续执行。

13. 违约终止合同

13.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知书。

(1) 如果乙方未能按合同约定的期限或甲方同意延长的限期内提供服务；

(2) 乙方在收到甲方发出的违约通知后 20 日内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

(3) 如果乙方未能履行合同约定的其它任何义务。

14. 破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，终止该合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

15. 转让

除甲方事先书面同意外,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16. 适用法律

本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

17. 合同生效及其它

17.1 合同在甲乙双方定代表人或授权代表签字并加盖公章后即开始生效。

17.2 如需修改或补充合同内容,经协商,甲乙双方应签署书面修改或补充协议,该协议将作为本合同不可分割的一部分。

第二节 合同专用条款

合同专用条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触,应以专用条款为准。合同专用条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

1. 定义

甲方:本合同甲方系指:北京市科学技术研究院

法人代表:伍建民

联系人:贺楚涵 联系方式:13683364675

乙方:本合同乙方系指:北京市计算中心有限公司

法人代表:刘彤

联系人:魏鹏 联系方式:010-59341806

现场:本合同项下的服务提供地点位于:甲方指定地点

2. 服务方式

2.1 本合同项下的服务方式为:参照本合同“附件二服务内容”。

2.2 乙方保证其交付给甲方的工作成果或服务不侵犯任何第三人的合法权益, 并保证甲方免受第三方提出的索赔或诉讼。如因此发生第三人指控, 乙方应当采取一切措施维护甲方的权益, 以使甲方免于承担因此而引起的任何责任; 由此产生的一切法律责任和经济责任(包括但不限于对第三人的责任以及由此导致甲方遭受的任何损失、索赔、支出的法律费用等) 均由乙方承担。

3. 付款条件

合同总额(含税)为人民币壹佰贰拾捌万元整(¥1,280,000.00), 除此之外甲方无需再向乙方或第三方支付任何费用, 本合同履行过程中产生的其他费用(如有)均由乙方承担。签订合同后30日内, 乙方向甲方提交合同总价5%的履约保函, 提交履约保函后30日内, 乙方开具有效发票后, 甲方向乙方支付合同首款, 即人民币捌拾玖万陆仟元整(¥896,000.00); 2023年11月底提供《中期运维服务报告》和有效发票并经甲方确认后30日内, 甲方向乙方支付合同尾款, 即人民币叁拾捌万肆仟元整(¥384,000.00)。

甲方和乙方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

双方结算时, 如遇财政国库结算等特殊时期, 最终付款按照财政部门有关规定执行, 不视为甲方违约。

4. 检验和验收:

4.1 服务期结束后, 甲方组织项目验收, 并制作验收备忘录, 签署验收意见。

5. 索赔:

5.1 索赔通知期限: 20天。

6. 不可抗力:

6.1 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方, 并在事故发生后30天内, 将有关部门出具的证明文件送达另一方。

6.2 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的, 双方应通过协商在30天内

达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

7. 履约保证金：

7.1 提交履约保证金的时间：签订合同后 30 日内。

履约保证金金额：合同总价的 5%，即人民币陆万肆仟元整（¥64,000.00）。

履约保证金形式：履约保函。

8. 合同生效和其它

8.1 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

8.2 本合同一式八份，以中文书写，甲方执四份，乙方持两份，一份报北京市政府采购办公室备案，一份递交招标代理机构备案，具有同等法律效力。

8.3 如需修改或补充本合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。

8.4 乙方应无条件同意甲方在北京市政府采购网站上公布乙方联系方式、服务收费标准及服务承诺情况。

8.5 乙方必须接受甲方及北京市政府采购监督部门不定期的监督检查。

8.6 根据本合同需要发出的全部通知，均须采取书面形式按照本合同文末的地址（包括电子邮箱地址）发出，该地址同样适用于人民法院第一审程序、第二审程序、执行程序等诉讼程序以及仲裁程序。任何一方上述地址及约定的联系人、联系方式发生变更的，应当及时书面通知另一方。如果因接受方原因（包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件，寄送后第 3 个工作日视为送达；以电子邮件方式送达的书面文件，以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

9. 合同有效期

本合同有效期自2023年7月8日起至2024年7月7日止。

甲方：北京市科学技术研究院

(盖章)



单位地址：北京市海淀区西三环

北路 27 号北科大厦

甲方法定代表人或授权代表签章：

联系人：贺楚涵

联系电话：13683364675

签订时间：2023年7月24日

乙方：北京市计算中心有限公司

(盖章)



单位地址：北京市海淀区丰贤中

路 7 号 3 号楼

乙方法定代表人或授权代表签章：

魏鹏

联系人：魏鹏

联系电话：010-59341806

签订时间：2023年7月8日

附件一、中标通知书



北京国际贸易有限公司

BEIJING WORLD TRADE CORPORATION

中国北京建国门外大街甲3号

邮编: 100020

A-3 JIANGUOMEN WAI STREET, BEIJING 100020 CHINA

TEL: 86-10-85343310

中标通知书

北京市计算中心有限公司:

在我公司组织的市科研院桌面及外设运维服务项目(招标编号: 0686-2311BE122402Z)中,经评标委员会评审后,确定贵公司为本项目的中标单位,中标金额为:¥1,280,000.00(人民币壹佰贰拾捌万元整)。

请贵公司在中标通知书发出之日起30日内,按照招标文件确定的事项与采购人签订政府采购合同,并在合同签订之日起2个工作日内将合同原件扫描件发至招标文件中指定邮箱。

特此通知。



附件二、服务内容

1. 项目概述

乙方为市科研院提供的 2023 年市科研院桌面及外设运维服务范围包括 6 处办公区域内的办公网络，电话系统和桌面端的计算机、计算机外设、打印机、投影仪、数码摄像、应用软件和其它办公用电子设备等设备进行清洁保养、给配电以及外围设备等环境保养以及桌面端所有常用的办公软件（包括操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、办公软件、工具软件等）。

乙方面对桌面运维服务提供工作日 5*8 小时驻场运维工程师 5 人，其中 4 人常驻海淀区西三环北路北科大厦、西城区西直门外大街 140 号首建金融中心、西城区西直门南大街 16 号院、海淀区丰贤中路 7 号院永丰孵化楼，剩余 1 人轮循驻守东城区东四块玉南街 28 号、朝阳区北苑路 28 号院 1 号北科创业大厦。

桌面运维服务主要内容包含呼叫中心服务、网络维护、软件维护、硬件维护、软硬件资源统计服务、技术咨询服务。

服务期限：自合同签订之日起 1 年。

2. 服务内容

2.1. 呼叫中心服务

乙方呼叫中心工作以快速受理事件、准确派单、全程事件管控保障市科研院办公区域内网络、软硬件、电话系统的正常运行为工作目标。秉承着“接得通、说得明、响应快、分派准、满意高”的工作要求，按照服务水平协议（Service Level Agreement）要求，快速响应并处理市科研院用户对技术事件的咨询和申告；确保事件准确记录，在线解决或派发到相关驻场工程师，有效跟踪问题处理情况，保证市科研院用户问题及时得到解决。

呼叫中心进行在线解答、业务受理、事件记录及派发、工单进度监控等，工作流程如下：

（一）问题受理

用户通过电话、邮件、面对面发生业务咨询和事件申告。

呼叫中心坐席人员 L1 判断用户的业务需求，对于可以在线解决的问题，通过查询语音电话系统知识库或 SAC 直接在线解答，并进行工单记录和结单。

对于无法在线解决的问题，判断事件等级，对高级别事件进行上报并通过工单系统进行记录，对其他级别事件，进行工单记录，并派单至技术支持团队进行解决并跟进处理结果。

（二）问题派发

对于呼叫中心坐席人员 L1 不能在线解决的问题，乙方通过系统将问题分配给相应的技术支持工程师或支持团队（第二层）或 TOC 专家（第三层）处理。

（三）事件等级定义

（1）一级事件（高级别事件）：某关键系统运行不正常，影响比赛或大量用户的使用；用于比赛或技术运行的某至关重要的应用发生故障或存在威胁生命安全的情况。

（2）二级事件（高级别事件）：关键系统运行面临风险，当前并没有发生故障或产生影响，但是一旦发生可能会影响比赛或大量用户使用；或者某系统存在故障，但是此系统非关键系统或已经采取了暂时的解决方案。

（3）三级事件：某系统中的一部分运行不正常或存在问题，但不影响正常使用，将要及时调整和解决。

（4）四级事件：单一用户的某一部分运行不正常或存在问题，但不影响正常使用，将要及时调整和解决。

（四）事件上报流程

（1）一级事件和二级事件（TBD）

接到此等级事件申告时，第一时间上报障碍管理助理，同时详细记录事件内容，障碍管理助理核实且确定属于此等级事件，立即上报至技术呼叫中心经理，并对此工单全程监控直至此事件全部解决。如障碍管理助理经过核实此类事件不属于一级事件和二级事件，则呼叫中心坐席人员 L1 按照相应流程记录事件内容派单至技术支持团队处理。

（2）三级事件和四级事件

接到此等级事件申告时，乙方详细记录事件内容，准确分派到相应技术支持团队并跟进工单处理状态，确保此等级事件申告在 SLA 要求时限内解决。

（1）乙方保障网络客户端局域网终端节点物理接入、连通及客户端安装；

（2）乙方提供网络客户端故障诊断、变更、配置备份，网络环境的维护和

调整；

- (3) 登记和维护 IP 地址使用情况；
- (4) 完成网络系统的巡检工作。

2.2. 桌面终端网络维护服务

(1) 乙方保障桌面终端的网络客户端局域网终端节点物理接入、连通及客户端安装；

(2) 乙方提供桌面终端的网络客户端故障诊断、变更、配置备份，网络环境的维护和调整；

- (3) 登记和维护桌面终端 IP 地址使用情况；
- (4) 完成桌面终端的网络系统巡检工作。

2.3. 桌面终端软件维护服务

(一) 乙方制定桌面终端软件维护服务流程

(二) 乙方桌面终端软件维护服务内容如下：

- (1) 桌面终端操作系统的安装、调试及升级；
- (2) 桌面终端及外设（打印机等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试；
- (3) 经市科研院授权进行桌面终端软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；
- (4) 解决桌面终端软件冲突造成的系统故障；
- (5) 对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散；
- (6) 计算机标配的软件备份，包括随机恢复光盘，附带赠送软件、驱动程序等；
- (7) 计算机外设的软件备份。

2.4. 桌面终端硬件维护服务

乙方对保修期内桌面终端及外设设备故障提供辅助处理，联络、协调和辅助第三方厂商进行各种硬件设备故障处理，并监督处理过程。对于保修期外的硬件故障设备经市科研院相关部门审批后，根据用户相关要求进行维修或者协助送修，在保外维修方面，提高维修响应时间、保证维修质量是关键，按照用户要求进行，做好维修时间和质量的监督实施，在服务台派单的同时做好记录及跟进处理。

- (1) 定期对桌面终端设备进行保养维护，定期进行用户满意度调查；
- (2) 对一般桌面终端设备硬件进行定期巡检、保养，以保障设备运行正常；
- (3) 按照市科研院要求进行桌面终端及外设硬件普查工作，辅助建设可实现动态维护的设备档案库，并实现与市科研院的资产管理系统的衔接。
- (4) 定期对公用桌面信息化设备消毒除尘；检查硬件实际配置与设备登记表是否相符。

2.5. 桌面终端软硬件资源知识库服务

乙方对维护范围内所有计算机、打印机等桌面设备和软件资源的相关维护情况进行跟踪、记录，并及时将桌面终端及外设的相关信息报送甲方，逐步为甲方建设并实现动态维护的硬件设备档案库提供知识库服务。

2.6. 桌面终端技术咨询服务

乙方根据要求提供现场技术支持服务、进行各种操作指导，提出关于桌面终端设备更新、升级等合理化建议。



附件三、分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	呼叫中心服务	¥290,000.00	¥290,000.00	无
2	桌面终端网络 维护服务	¥300,000.00	¥300,000.00	无
3	桌面终端软件 维护服务	¥250,000.00	¥250,000.00	无
4	桌面终端硬件 维护服务	¥200,000.00	¥200,000.00	无
5	桌面终端软硬 件资源知识库 服务	¥90,000.00	¥90,000.00	无
6	桌面终端技术 咨询服务	¥150,000.00	¥150,000.00	无
总价（元）			¥1,280,000.00	/