

政府采购合同（服务类）

合同编号：

项目编号：11000023Y000002159526

招标编号：BMCC-ZC24-0279/5

项目名称：信息系统运维类项目一应用平台运维与服务支撑

服务名称：高教教育教学管理及本科大数据运维

甲 方（买方）：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙 方（卖方）：北京文成科技有限公司

签署日期：2024年6月18日



合 同 书

北京市数字教育中心（北京电化教育馆）（以下简称“甲方”）信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑项目 中所需 高教教育教学管理及本科大数据运维 以 BMCC-ZC24-0279/5 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定 北京文成科技有限公司（以下简称“乙方”）为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 招标文件（含招标文件补充通知）

2、合同总价

本合同含税总价为人民币 ¥386200 元。

人民币大写金额为：叁拾捌万陆仟贰佰元整。

3、付款方式

合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额 10% 的履约保证金，计 ¥38620 元（大写：叁万捌仟陆佰贰拾元整）；合同签订且收到发票后的 10 个工作日内甲方付合同总额的 60% 给乙方，计 ¥231720 元（大写：贰拾叁万壹仟柒佰贰拾元整）；2024 年 11 月 30 日前，乙方完成甲方指定的阶段性项目工作且未产生合同约定的违约行为，甲方在收到发票后的 10 个工作日内向乙方支付合同总价的 10%，计 ¥38620 元（大写：叁万捌仟陆佰贰拾元整）；2025 年 6 月 30 日前，乙方完成甲方指定的阶段性项目工作且未产生合同约定的违约行为，甲方在收到发票后的 10 个工作日内向

乙方支付合同总价的30%，计¥115860元（大写：壹拾壹万伍仟捌佰陆拾元整）；项目验收通过后，甲方无息退还乙方履约保证金。

4、本合同服务提供的内容、时间及交货地点

服务内容：见附件

执行地点：北京西城区地安门大街153号

服务期：2024年8月18日-2025年8月17日

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表签字、加盖单位印章后生效。

甲方：北京市数字教育中心
(北京电化教育馆)
名称：(印章)



2024年6月18日

授权代表人(签字)：吴昊
地址：北京市西城区地安门西大街153号
邮政编码：100035

乙方：北京文成科技有限公司
名称：(印章)



2024年6月18日

授权代表人(签字)：王冠明
地址：北京市海淀区北四环西路65号13层1519室
邮政编码：100080

附：中标通知书

中标通知书

项目名称：信息系统运维类项目一应用平台运维与服务支撑

项目编号：BMCC-ZC24-0279/5

02包：

中标供应商：北京文成科技有限公司

中标金额：386,200.00 元

合同签订后 2 个工作日内，请将合同扫描件发送到
bjmdzx@vip.163.com 邮箱办理相关备案及保证金退还手续，保证金
将在合同签订的 5 个工作日内退回来款账户。

邮件格式：项目编号+退还投标保证金+供应商名称+已签订采购合
同。内附：（1）采购合同扫描件；（2）项目编号；（3）中标供应商
名称；（4）采购合同签订日期。

北京明德致信咨询有限公司

2024年5月31日



北京明德致信咨询有限公司

地址：北京市海淀区学院路 30 号科大天工大厦 B 座十七层 1709 室

电话：010-82370045 传真：010-82370045

邮箱：bjmdzx@vip.163.com

合同一般条款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “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、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “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付给乙方的价格。
- 1.3 “服务”系指根据合同约定乙方提供的技术服务。
- 1.4 “甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.5 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.6 “现场”系指合同约定的技术服务的地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物或服务符合合同规定的活动。

2 知识产权

- 2.1 乙方应保证甲方在使用该货物或服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并单独承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

3 付款条件

合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额 10% 的履约保证金，计 ¥38620 元（大写：叁万捌仟陆佰贰拾元整）；合同签订且收到发票后的 10 个工作日内甲方付合同总额的 60% 给乙方，计 ¥231720 元（大写：贰拾叁万壹仟柒佰贰拾元整）；2024 年 11 月 30 日前，乙方完成甲方指定的阶段性项目工作且未产生合同约定的违约行为，甲方在收到发票后的 10 个工作日内向乙方支付合同总价的 10%，计 ¥38620 元（大写：叁万捌仟陆佰贰拾元整）；2025 年 6 月 30 日前，乙方完成甲方指定的阶段性项目工作且未产生合同约定的违约行为，甲方在收到发票后的 10 个工作日内向乙方支付合同总价的 30%，计 ¥115860 元（大写：壹拾壹万伍仟捌佰陆

拾元整)；项目验收通过后，甲方无息退还乙方履约保证金。

4 交货

4.1 乙方在合同约定的服务期限内完成技术服务。

5 验收

5.1 甲方对乙方完成的技术服务，按照招标文件和投标文件的约定进行验收。

6 索赔

6.1 如果所提供的技术服务与合同约定的不符，或存有缺陷，甲方有权向乙方提出索赔。

6.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 个工作日内，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 10 个工作日内或甲方同意的更长时间内支付索赔款项，甲方将从合同款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

7 延迟交货

7.1 乙方应在招标文件中规定的服务期限内提交技术服务。

7.2 如果乙方无正当理由迟延提交技术服务，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

7.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提交技术服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交予的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

8 违约赔偿

8.1 除合同第 7 条规定外，如果乙方没有按照招标文件中规定的服务期限内提交技术服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周合同价的 0.5% 计收，但违约金的最高限额为合同价的 30%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同，并且乙方缴纳的履约保证金不予退还。

9 不可抗力

9.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，

履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

9.2 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7天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

9.3 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7-15日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。

10 税费

10.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

11 合同争议的解决

11.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均可诉至甲方所在地的人民法院。

11.2 诉讼费、保全费、公证费、律师费等应由败诉方负担。

12 违约解除合同

12.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

12.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同第12.1的规定可以解除合同的；

12.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

12.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

12.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

12.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

12.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

12.2 在甲方根据上述第12.1条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，甲方可以要求乙方恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

13 破产终止合同

13.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14 转让和分包

14.1 政府采购合同不能转让。

14.2 经甲方书面同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能免除乙方履行本合同的责任和义务，乙方与接受分包的主体共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

15 合同修改

15.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充。

16 通知

16.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

17 计量单位

17.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

18 适用法律

18.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

19 履约保证金

19.1 合同签订后10个工作日内，乙方向甲方提交合同总额的10%履约保证金。

19.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

在乙方出现违约情形时，甲方有权不予退还履约保证金，并有权按照合同约定向乙方主张违约责任。

19.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交： B

A. 金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

B. 支票、汇票、本票、转账。

19.4 履约保证金在法定的服务质量保证期期满前应完全有效。如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

19.5 履约保证金将于项目验收通过后无息返还。

20 合同生效和其它

20.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。本合同经双方授权代表签字、加盖单位印章后生效。

20.2 本合同一式 5 份，以中文书写，甲方 3 份，乙方 2 份。

附件：服务内容

一、标准化运维服务指标

保证运维服务工作的质量和水平，做到服务的标准化、可管理、可监督，主要服务要求如下：

- ◆ 提供 5*8 小时技术支持服务（热线电话）；
- ◆ 提供 7*24 在线支持服务（微信群）；
- ◆ 重大故障 2 小时内维修人员到现场处理；
- ◆ 每月一次安全巡检及加固；
- ◆ 提供月度运维工作报告；
- ◆ 提供问题处理工作记录；
- ◆ 可以对平台进行 Bug 修复。

维护期内，提供 7×24 小时远程维护（处理故障），对于平台发生的故障在 1 小时内响应，2 小时以内到现场，4 小时以内解决问题。

公司具备突发事件应急解决能力，对北京地区本科教学常态监测大数据系统及北京市高校教育教学信息平台业务理解深刻，可以对平台代码进行修改维护。

服务时间：2024 年 8 月 18 日-2025 年 8 月 17 日。

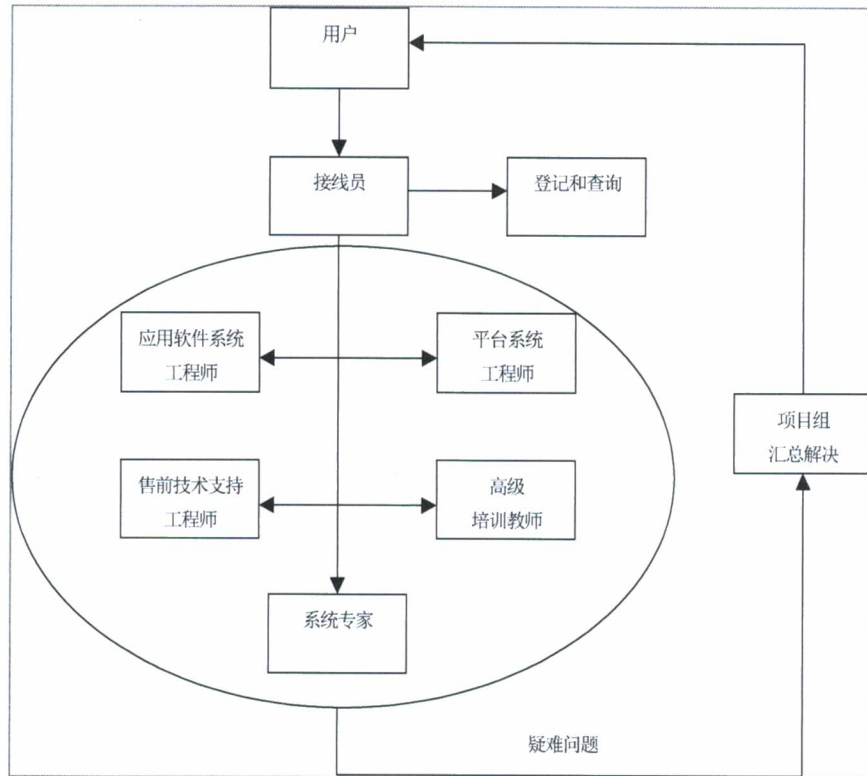
实施地点：北京市数字教育中心指定地点。

项目结束后，由北京市数字教育中心组织专家验收会进行项目验收，除满足各项服务需求外，还满足相关北京市数字教育中心的管管理需求。

能够通过专家验收会的验收，作为本次项目的最终验收的标准。并且可以通过提供相关的服务报告及服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。

二、技术支持运行服务流程

提供技术服务热线，在接到运行服务请求后，根据请求情况协调运行服务人员，及时反馈并解决问题。



1、诊断故障并提交故障诊断报告

根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

2、制定系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

3、管理、监督维护计划的实施

组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（应包含用户方与项目承包商双方）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。

4、确认维护工作完成并提交维护报告

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方项目组的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

5、提交成果

每次系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档等资料：

1) 故障诊断报告；

2) 系统维护和故障恢复的实施计划;

3) 系统维护工作报告。

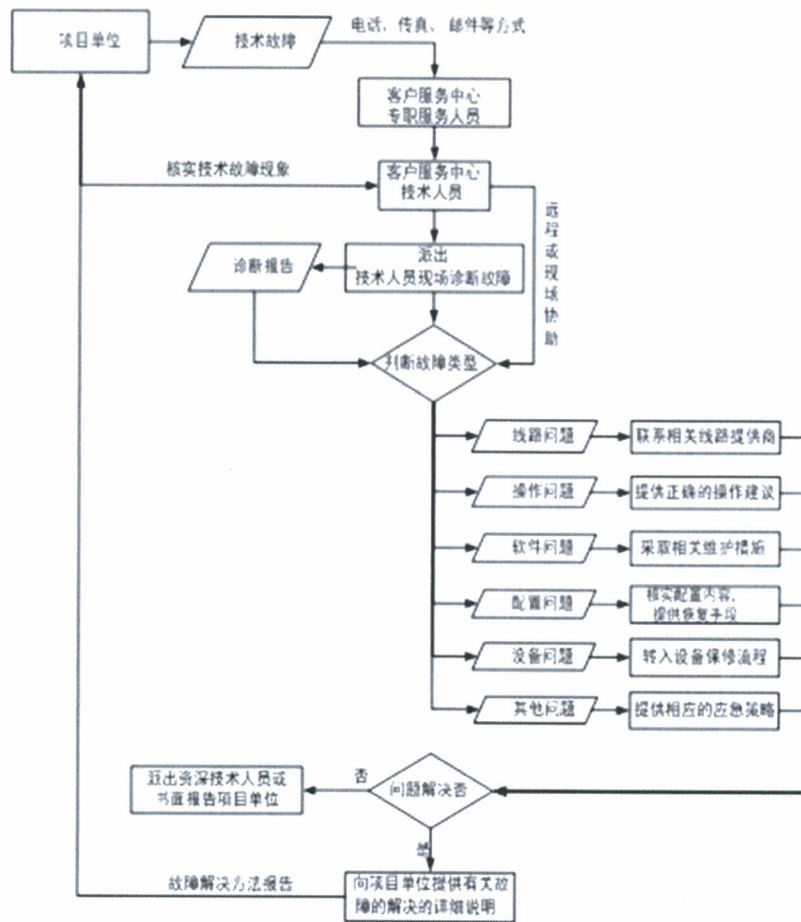
说明: 紧急情况下, 以排除故障, 满足需求为首要任务, 可以进行紧急处理, 但事后要补充相应文档与记录。

三、突发事件应急规范流程

突发事件应急规范流程是对中断或严重影响业务的故障, 如宕机、数据丢失、业务中断等, 进行快速响应和处理, 在最短时间内恢复业务系统, 将损失降到最低。

系统运行维护管理人员要定期规范检查各设备的运转情况和应用软件运行情况, 同时做好日常的数据增量备份和定期全备份。对发现的问题在报各级负责人的同时, 要协调相关资源分析问题根源, 确定解决方案和临时解决措施, 避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后, 要形成问题汇报, 避免以后类似重大紧急情况的发生。

对发现的问题在报负责人的同时, 要协调相关资源分析问题根源, 确定解决方案和临时解决措施, 避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后, 要形成问题汇报, 避免以后类似重大紧急情况的发生。



紧急情况处理办法如下：

紧急情况	预防措施	应急策略
操作失误	加强培训力度,掌握培训效果,检验操作人员操作水准,提示注意事项。	操作失误未造成即成结果或数据未丢失情况下,保障数据安全,反之协调相关部门,进行补救,对操作人员强调注意事项。
配置丢失	培训时强调使用前配置方法和步骤,并特别提示需在使用前按要求操作。	重新配置,加强培训。
数据丢失	培训时强调使用过程中注意定期备份重要数据,日常维护过程中,服务人员实时备份数据并告知用户。	协调有关部门,进行补救,无法补救,提交报告说明原因。

四、运行维护管理规范

接收服务请求和咨询

在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。

运维工作规范

- 1、遵守各项规章制度，严格按照规章制度办事。
- 2、运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

现场服务支持规范

运维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时间，严格按照服务工作流程操作。

现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。

现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

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。

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。

五、需执行的相关标准、规范

《信息安全技术 信息系统安全运维管理指南》

《信息安全技术 灾难恢复中心建设与运维管理规范》

《信息安全等级保护管理办法》

《信息安全技术信息系统安全运维管理指南》

《信息安全技术灾难恢复中心建设与运维管理规范》

《信息技术服务 运行维护 第6部分：应用系统服务要求》

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求（GBT22239-2019）》

六、履约验收方案

- 1、履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与；
- 2、履约验收方式：甲方邀请相关行业专家开展履约验收；
- 3、履约验收时间：本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后进行；
- 4、履约验收内容：按照合同约定内容进行验收，按甲方规定的验收清单内容提供完整、规范的验收项目文档。
- 5、履约验收验收标准：本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后进行，由北京市数字教育中心组织专家验收会进行项目验收，实施方应完成全部服务内容，并且提供相关的服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。