

# 政府采购合同（服务类）

合同编号：

项目编号：11000023Y000002159526

招标编号：BMCC-ZC24-0279/4

项目名称：信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑

服务名称：教师管理信息系统及省级数据中心(全国教师)运维服务

甲方（买方）：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙方（卖方）：北京中软国际信息技术有限公司

签署日期：2024年6月20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教师管理信息系统及省级数据中心（全国教师）运维服务以 BMCC-ZC24-0279/4 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京中软国际信息技术有限公司（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

本合同总价为人民币¥415000元。

人民币大写金额为：肆拾壹万伍仟元整。

## 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¥ 41500元（大写：肆万壹仟伍佰元整）；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¥ 249000元（大写：贰拾肆万玖仟元整）；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¥41500元（大写：肆万壹仟伍佰元整）；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¥ 124500元

(大写: 壹拾贰万肆仟伍佰元整) ; 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: 北京市数字教育中心(北京电化教育馆) 指定地点

服务期: 2024年8月18日至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)

乙方: 北京中软国际信息技术有限公司

名称: (印章)

名称: (印章)

2024年6月20日

2024年6月20日

授权代表人(签字): 吴昊

授权代表人(签字): \_\_\_\_\_

地址: 北京市西城区地安门西大街153号

地址: 北京市海淀区科学院南路2号C座12层

邮政编码: 100035

邮政编码: 100190



附：中标通知书

## 中标通知书

项目名称：信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑

项目编号：BMCC-ZC24-0279/4

04包：

中标供应商：北京中软国际信息技术有限公司

中标金额：415,000.00 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  
将在合同签订后的 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



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 ¥ 41500 元（大写：肆万壹仟伍佰元整）；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 ¥ 249000 元（大写：贰拾肆万玖仟元整）；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 ¥ 41500 元（大写：肆万壹仟伍佰元整）；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 ¥ 124500

元（大写：壹拾贰万肆仟伍佰元整）；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延迟提交技术服务，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：运维服务要求

### 一、项目背景

本项目是向全市教师和教委相关主管部门提供电子化教师档案相关应用系统的技术支持运行维护服务，遵循人事管理、教育行政管理、信息技术等相关规范。通过本项目的服务，可以保证教师管理业务发展和工作的正常开展，完善电子化教师档案运维流程，可以提高相关应用系统的可靠性，切实提升相关系统的生产效率和服务质量，使信息系统能够更好的为学校、为相关主管部门服务，既保障了学校各项日常教师档案管理工作的顺利稳定开展，又保证了相关教育主管部门得到及时、准确的分析决策数据，有利于相关部门对教师档案数据的监管。

### 二、功能与技术需求

通过对全国教师管理信息系统的专业运维服务，确保全国教师管理信息系统的软硬件基础平台 7\*24 小时安全稳定运行，保证省级数据中心对全市学校、区教委、市教委提供正常稳定的系统服务。

负责全国教师管理信息系统（北京）定制化功能的日常运维和支持、数据统计报表服务、客服及技术支持服务等工作。

具体内容：

#### 1、日常运维和支持

保证教师管理业务的顺利进行，对业务执行期间提供系统业务功能支撑、系统问题及 BUG 修改、系统异常数据维护、易用性升级、安全升级和性能提升等服务。运维服务具体内容如下：

业务功能运行维护服务：对教师业务提供技术支持，保障业务流程通畅，系统稳定运行；

系统问题及 BUG 修改：针对系统出现 BUG 以及异常使用问题，对系统进行修复以及更新，保障系统运行的稳定；

系统异常数据维护：对用户由于操作失误产生的错误数据，进行修复，保障数据准确性；

易用性升级：针对用户使用的建议以及用户的使用便利性，对系统的功能、界面、操作性进行优化，降低用户操作的复杂度，保障系统的易用性；

安全升级：配合安全评测对软件进行系统加固升级；

性能提升：根据使用过程的性能要求变化进行系统升级优化；

## 2、数据统计报表服务：

1) 数据临时统计跟踪；2) 日常报表数据服务与支撑。

### 服务器巡检监控服务

定期对服务器进行巡检，解决巡检发现的问题，保障服务器运行环境稳定；

### 运维巡检报告

每次巡检工作，最终都将会以《巡检记录》形式记录巡检过程和结果，并对监视期间服务器运行状况报告和可能产生的问题隐患做一分析，以保证服务器的高可用性。

### 网站可用率和响应时间监控

网站可用性监控，以每小时的详细程度进行监控和记录，一旦发生网站不可用状态，在 4 小时之后迅速响应。HTTP 响应时间监控，将 HTTP 响应时间记录下来，可以在历史快照中查看这些数据，并分析性能瓶颈。记录响应时间分布，对监控响应时间进行分布统计，对于异常情况，运维工程师会在 4 小时内进行排查，并进行优化调整。

### 服务器性能监控

支持丰富的服务器监控项目类型，主要包括：CPU 使用率、内存使用率、磁盘空间使用率、网络流量、系统进程数等服务器性能。Linux CPU 使用率监控，对于 Linux 服务器可以看到详细的 CPU 使用率变化曲线图，包括用户态、内核态、IOWait 等。服务器磁盘空间使用率监控，可以了解磁盘空间的每日增长量，根据增长趋势，可以预测到磁盘空间使用率达到 80% 的日期，从而及早做好准备。网络流量监控，随时关注服务器带宽的使用状况。

### 应用层服务性能状况监控

Weblogic 吞吐率监控，对 Web 应用程序进行过性能测试，通过 Weblogic 实时吞吐率的监控来判断何时需要进行扩展。Weblogic 并发连接数详细统计，Web 服务器的吞吐率并不决定它的并发连接数，而并发连接数取决于 Web 服务器的并发处理策略以及 HTTP 请求的响应时间等。

### 系统运行基础维护

1) 系统故障诊断、处理服务

对各业务处室用户，教育管理部门等反馈和巡检过程中发现故障进行诊断、分析并进行处置，保证系统的正常运行。

#### 2) 系统应用和数据迁移服务

当系统软硬件设备部署情况发生调整时，完成应用、数据、配置等方面迁移工作，同时进行软件系统的重新安装及配置工作，并完成软件层面迁移测试工作。

#### 3) 基础环境调整申请

对应用系统的资源调整进行申请工作，满足市教委数据中心对应用系统扩容、升级、调整和资源回收需要。

#### 4) 基础环境升级服务

按市教委数据中心的部署和运维要求，实现对基础环境的升级工作，包括操作系统升级、应用中间件的升级等，并完成应用的部署。

#### 5) 系统应急演练服务

配合市教委数据中心进行系统应急演练工作，包括应急演练的筹备、应急演练的执行、应急演练报告等工作。

### 系统应用支持服务

#### 1) 部省间系统监控与调试

应用系统部省之间通过数据交换平台定时上传下发业务数据，通过 IPsecVPN 通道实现实时通讯。为保证部省之间通讯正常，需对数据交换及 IPsecVPN 通道进行巡检监控，及时处理异常情况。

#### 2) 组织机构代码等标准代码同步与更新

负责系统内标准代码库与教育部标准代码库的同步与更新，主要维护教育管理部门及各学校信息的变动情况，目前每季度都需要运维人员手工在数据库中更新维护。

#### 3) 应用系统账号的申请维护

目前应用系统账号统一在应用支撑系统中进行管理，但是用户的申请、分发、创建工作必须有运维人员手工进行维护，每季度集中进行维护一次。

### 系统安全保障服务

#### 1) 安全等级测评支持服务

配合完成应用系统的主机操作系统和应用软件层面的安全等级保护的测评

工作。

#### 2) 系统安全加固服务

实现系统的操作系统、应用中间件、数据库三个层次的安全加固工作，完成软件层面安全等级保护测评整改工作。

#### 3) 系统安全事件处置服务

处置市教委安全管理部门发布的安全扫描报告、上级安全管理部门发布的安全漏洞修复通知等，安排专业的安全技术人员对报告进行分析、安全加固，最后形成安全事件和加固处理报告。

#### 4) 系统运行环境认证信息变更

为了保证系统安全，根据等级保护要求，定期对数据库用户、中间件用户、操作系统用户、堡垒机、跳板机账号进行密码变更，修改应用系统相关配置文件，并重启应用保证系统正常运行。

### 3、客服及技术支持服务

#### 1) 客服内容

面向市教委，提供技术支持电话、微信、QQ、远程协助及邮件等多种方式，解决系统使用过程中遇到的问题，以及其他相关业务咨询服务。

面向区县教育管理部门、高校学校管理员，提供技术支持电话、微信、QQ、远程协助等多种方式，解决系统使用过程中遇到的问题。

面向非高校管理员、教师个人，提供微信、QQ方式，解决系统使用过程中遇到的问题。

#### 2) 技术支持服务

2.1) 技术服务方式：微信、QQ。需提供7\*24小时的电话、视频、传真、电子邮件及远程桌面的方式，为用户方提供日常使用维护过程中遇到的各类问题。在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系，保证做到随时响应用户的问题。故障响应时间：全年365\*24小时（配备至少2名运维人员，进行7\*24小时维护及故障排除）。

2.2) 现场服务响应：在接到故障报告后，工作日需1小时内给予响应并提供应急策略，在需要现场服务时，将在2小时内到达故障现场。

远程技术支持：对于通过电话支持服务项目不能解决的设备故障，在征得客户方

同意后，通过远程接入手段，登录到故障设备，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场维护人员处理故障。

2.3) 技术培训服务：人员培训的目的是为了为了使内部用户了解、掌握应用系统的使用和日常维护，更有效和更全面地应用、管理系统。对于一般工作人员，应能灵活操作和使用本系统；对于系统管理人员和技术人员，要能够达到独立操作、分析、判断解决系统一般性问题。培训以电子演示文稿等多媒体手段为主要形式，上机实践操作为辅，配套提供《用户使用说明书》、《系统维护手册》等相关培训文档资料。根据用户需求将采取集中培训形式、远程会议等方式进行系统业务使用和维护培训。

### 三、需执行的相关标准及规范等

遵循中华人民共和国相关法律

遵循北京教育行业相关标准

《计算机软件需求说明编制指南》(GB9385-2008)

《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》

《计算机信息系统保密管理暂行规定》(国保发[1998]1号)

《计算机软件产品开发文件编制指南》(GB/T 8567-2006)

《计算机信息系统安全保护等级划分准则》(GB/T 17859-1999)

《信息技术 开放系统互联 高层安全模型》(GB/T 17965-2000)

《信息技术 开放系统互联 基本参考模型》(GB/T 9387)

《信息技术 开放系统互联 应用层结构》(GB/T 17176-1997)

《信息技术 开放系统互联 开放系统安全框架》(GB/T 18794)

《信息技术 开放系统互联 通用高层安全》(GB/T 18237)

《计算机场地通用规范》(GB/T 2887-2000)

信息系统通用安全技术要求 (GB/T 20271-2006)

信息系统安全管理要求 (GB/T 20269-2006)

《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)》

### 四、项目交付时间和地点

运维时间：2024年8月18日至2025年8月17日。

实施地点：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）指定地点。

## 五、履约验收

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。