

北京市海淀区数据局2025年度合同		
合同名称	海淀区统一视频会议系统运维项目运维服务合同	
合同编码	20251022	承办部门 大数据中心

海淀区统一视频会议系统运维项目 运维服务合同



项目名称：海淀区统一视频会议系统运维项目

甲方：北京市海淀区大数据中心

乙方：北京优士创新高新技术有限公司

合同编号：

签订地点：北京市海淀区





合同正文

甲方：北京市海淀区大数据中心

法定代表人：刘大鹏

地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号

乙方：北京优士创新高新技术有限公司

法定代表人：蔡宏霄

地址：北京市海淀区杏石口路 79 号 1 幢 1 层 3101

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，海淀区统一视频会议系统运维项目经甲方公开招标，确定乙方为北京优士创新高新技术有限公司供应商，甲乙双方本着平等、自愿和诚实信用原则，签订本合同。

第一条 定义

1. 下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

(1) “项目”指甲方委托乙方的海淀区统一视频会议系统运维项目。

(2) “甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方。

(3) “乙方”是指在工商行政管理部门登记注册，取得企业法人营业执照，为甲方提供本合同约定运维服务的单位。

(4) “日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。

(5) “月”是指根据公历从一个月份中任何一天开始到下个月对应日期的前一天的时间段。

(6) “总投资”是甲方与乙方所签合同的总金额。

(7) “交付”指乙方按本合同约定向甲方提交运维服务过程中产生的技术资料、系统运行报告、故障处理记录、月度/季度服务总结等成果，并经甲方确认接收的过程。

(8) “培训”为确保甲方使用人员能够正常使用系统，乙方向甲方使用人员提供的必要技术培训和技術指导。

(9) “验收”指甲方按照本合同约定的验收要求，对乙方运维服务成果进行评审，验收通过以双方签署的《海淀区统一视频会议系统运维项目验收单》为标志。

(10) “运维服务”：指乙方根据本合同约定，为甲方海淀区统一视频会议系统运维项目提供的运维相关持续性服务。

(11) “服务期限”：指本合同约定的乙方为甲方提供运维服务的起止时间。

(12) “保密信息”指乙方因履行本合同而取得的甲方未公开的信息，包括但不限于甲方的业务数据、技术文档、用户信息、系统架构、商业计划及本合同内容本身。

2. 本合同适用的法律包括中华人民共和国法律、行政法规、司法解释，以及与运维服务相关的部门规章、项目所在地的地方法规等。

3. 本合同文件（包括主合同、附件、补充协议、双方往来函件等）均使用汉语语言文字书写、解释和说明。若因特殊需要产生其他语言版本，仅作为参考，以汉语版本为准。

第二条 合同文件的组成

本合同由下列文件共同构成，彼此互为解释和补充。若文件内容存在冲突，按以下优先支配地位的次序适用（优先次序高的文件效力优先）

1. 本合同书正文
2. 本合同书的补充协议（含双方就服务变更、标准调整等签订的书面协议）
3. 本合同书、补充协议的附件（附件内容与主文或补充协议冲突的，以正文或补充协议为准）
4. 双方在合同履行过程中形成的书面确认文件
5. 中标通知书/中选通知书。
6. 乙方投标文件。
7. 甲方招标文件（含招标文件变更说明、补充通知等）

第三条 服务内容和要求

1. 服务范围及目标

本项目服务服务范围、核心目标应包含以下内容：

(1) 服务范围：海淀区统一视频会议系统运维项目。

(2) 总体要求

本项目的总体要求是通过为海淀区 29 个街镇及下属 678 个社区（村），42 个单位及下属 161 个二级单位（共覆盖 887 家会场）及教育科学研究院智慧教育视讯平台系统(共覆盖 333 家会场)的全区统一视频会议系统提供驻场运维服务，保障视频会议系统安全、稳定、高效运行，提升整体服务效率、满足国家政策和安全合规要求。

(3) 预期达到的效果：

1. 故障响应时间：系统运行过程中出现问题，提供 7×24 小时随时响应，紧急故障在接到报告故障后的 5 分钟内响应，0.5 小时内解决；一般故障在 30 分钟内相应，2 小时内恢复系统运行。

2. 系统可用性指标：包括但不限于累计接入会议次数≥2000 场、累计维护会议终端数量≥1220 套、系统全年可用率≥95%、应急及重要活动保障“零故障”完成率≥95%等。

3. 突发故障的快速响应机制：需提供 7×24 小时支持维护服务，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。保证有足够的人员及技术支持电话负责本项目运维工作。

4. 提供应急预案制定与演练方案：投标人应在中标后制定项目服务方案和应急预案方案等。

2. 服务方案及要求

(1) 人工费用的服务内容：

负责对海淀区统一视频会议系统、视频会议终端、摄像头、麦克风、智能显示终端和会议控制的保障和维护；负责对海淀区统一视频会议系统平台的维护及系统升级。

(2) 其他采购内容

海淀区统一视频会议系统具体工作内容如下：

1. 保障海淀区统一视频会议系统大型会议（市、区、委办局/街镇、站队所/社区村四级视频会议联动）的顺利召开。

2.配合海淀区应急指挥中心，保障海淀区全区会议的顺利召开。

3.保障海淀区统一视频会议主会场（应急局等牵头召开全区视频会议的会场）会议的顺利召开。进行会议保障，包括会前预约，环境测试，会中问题解决，应急处理等工作。

4.保障分会场的参会效果，及时进行会前设备联调、会场环境调整及会场点名等。

5.负责对海淀区统一视频会议系统、视频会议终端、摄像头、麦克风、智能显示终端和会议控制终端进行 7 天×24 小时的保障和维护。

6.负责制定工作流程及备份恢复策略，定期查看设备运行情况，定期提供运维报告。

7.协调现有售后团队，出现故障或问题能及时恢复。

8.设备资产清查盘点。

9.保障海淀区教委及各直属单位、各学校组织的大型教育视频会议顺利召开，如教学工作部署、师资培训、政策宣贯等。

（3）其他约定要求

无。

3.服务质量标准

（1）人工服务内容质量标准：

每周提交一次运维周报，每月提交一次运维月报，项目运维结束后提交年度运维总结报告。运维期结束后 20 日内，甲方对乙方提交的所有的运维报告进行审核通过确认后，视为通过验收。

（2）出现以下情况视为服务不符合约定：

包括但不限于：

1.乙方不是小微企业。

2.投标有效期为自提交投标文件截止之日起算不足 90 日历天。

3.乙方投标文件不完全符合招标文件要求，存在负偏离。

4.乙方的运维人员入场前不签订保密协议，并承诺完全满足采购人保密要求。

5.乙方及投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4.服务期限

本合同自 2025 年 11 月 01 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

在不改变合同其它条款的情况下，甲方可视服务情况与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。

5.服务人员和要求

乙方需提供驻场服务。

要求乙方提供不少于 10 名运维人员，其中 1 名负责全年 365 天 24 小时值守，以保障夜间和节假日的会议需求。其余运维人员每周 5 天×8 小时负责对海淀区统一视频会议系统平台及设备进行保障和维护，负责对海淀区统一视频会议系统中各单位会场进行会议保障，包括会前预约，环境测试，会中问题解决，应急处理及售后协调等工作，同时负责制定工作流程及备份恢复策略，负责故障处理、设备维修、系统版本升级、设备资产清查盘点、定期对系统软硬件进行巡查，发现问题立即组织故障排除，并负责与厂家、云平台、网络运维公司、电信运营公司等对接协调。

乙方更换驻场服务人员的，需提前一个月书面通知甲方并说明理由，经甲方书面同意后方可更换，新人员资质不得低于原人员。

若乙方擅自更换服务人员，未符合合同约定的人员要求，乙方应及时改正。甲方可按照乙方未符合约定人员要求的情况，扣减相应人员资质差额。

6.备品备件

(1) 备品备件用于附件 1《运维资产清单》内的零件维修或更换,备品备件金额为人民币 665000.00 元（大写：人民币陆拾陆万伍仟元整）。

(2) 备品备件实际发生费用低于约定金额，未发生部分从总价款中扣除；

(3) 若实际发生费用超出约定金额，超出部分需甲方另行支付（甲方确认后生效）。

(4) 备品备件的采购、更换记录需经甲方确认，作为备品备件核算依据，采购费用应不超过资产原值。若遇原品牌型号停产等特殊情况，可更换同等技术规格的设备。

7.培训方案

(1) 培训目标

乙方应整理本项目软硬件操作及运维保障相关资料，形成培训方案。确保甲

方指定人员达到运维内容的日常操作、识别常见故障现象、掌握应急响应流程，培训内容应包括本项目中全部软、硬件设备的技术原理、操作使用、实际操作等练习。

(2) 培训对象

甲方应明确参与培训的人员的岗位信息，培训人数不超过 20 人；

(3) 培训内容

为了保证培训的质量，达到培训的目的，乙方设计了 4 次培训课程，规划了详细的课程大纲，并可根据甲方受培训效果与实际需求新增培训课时，保证项目的培训工作达到既定效果。初步设定课程及培训内容如下：

课程名称	课程内容	课时（分钟）
课程一：《轻松上手：视频会议入门必修课》 （面向：普通用户）	第一步：快速入门 如何下载和安装客户端/手机 APP？ 如何登录你的账户？ 第二步：加入会议 通过会议链接/ID 一键入会。 如何测试音频和视频？ 【注意事项】 入会前请关闭无关应用，选择安静环境。 第三步：会议中的基本操作 音频：开启/关闭麦克风，切换扬声器。 视频：开启/关闭摄像头，选择虚拟背景。 互动：使用“聊天”框发送消息，使用“举手”功能。 第四步：共享你的屏幕 如何开启屏幕共享？ 如何选择共享整个屏幕、特定窗口或白板？ 常见问题自助（Q&A） 听不到声音怎么办？——检查扬声器选择和音量。 别人看不到我怎么办？——检查摄像头选择和是否被遮挡。	45-75 分钟
课程二：《高效协作：会议主持人进阶指南》 （面向：会议主持人/关键用户）	会前准备——预约会议 高级设置：密码、等候室、允许参会者提前加入、自动录制。 如何邀请他人和设置联席主持人？ 会中控制——掌控全场 成员管理：全体静音/解除静音、邀请他人开启视频、请离参会者。 互动管理：控制聊天权限（允许对所有人或仅主持人聊天）、管理举手发言。 高级功能： 分组讨论：如何创建、分配和管理小组？ 录制：如何开始/暂停/停止录制，以及录制文件的存放位置。 会后跟进——有始有终 如何查看参会报告和录制文件？ 如何分享录制链接？	60-85 分钟
课程三：《系统	部分一：系统掌控	120 分钟

课程名称	课程内容	课时（分钟）
掌控：管理员核心配置与运维》+《排障专家》 （面向：IT 管理员）	系统架构概述：了解 MCU、终端等在架构中的位置。 用户与设备管理：批量导入用户、分配许可证、注册和管理硬件终端。 策略配置：配置会议策略（如最大参会人数）、安全策略（如密码复杂度）。 报表与监控：查看系统健康度、会议历史报表，进行基础监控。 部分二：排障专家 排障方法论：从用户端到网络再到系统端的结构化排障思路。 音视频问题专题： 音频问题：排查麦克风、扬声器、音频线路、网络抖动和丢包。 视频问题：排查摄像头、视频线缆、带宽不足和编解码器。 设备巡检技巧、故障排查与修复。 系统补丁更新技巧、配置优化。 日志分析与操作、性能监控与调优。 系统升级迁移技术、容灾备份技术、安全加固技术、IPV6 改造技术。	
课程四：技术支持与售后服务流程讲解	技术支持与售后服务的目标、原则、方式、组织体系、期限、范围等讲解； 项目整体答疑。	30 分钟

（4）培训方式与时间

采用线上线下结合的培训方式，总时长不低于 5 小时。

（5）培训确认

乙方编制《运维项目培训手册》，在验收时提交甲方确认。

8.运维资产管理

（1）合同签订后，甲乙双方按照附件 1《运维资产清单》共同对运维资产进行盘点。甲乙双方共同盘点确认运维资产范围后，乙方对运维范围内的硬件设备（含服务器、网络设备、存储设备等）、软件系统（含操作系统、应用软件、授权证书等）及附属配件等运维资产具有保管义务。

（2）因乙方保管不善、盘点失误、操作不当等原因，导致运维资产缺失、损坏或数据丢失的，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

（3）服务期限内新增、报废、调拨、盘点运维资产时，乙方需按甲方要求完成相关手续。

第四条 验收

1.验收流程

乙方应在服务期限结束后 5 个工作日内，向甲方提交验收申请及验收材料；对验收材料不完整的，甲方应告知乙方需补充的内容，乙方需在 5 个工作日内补正。

甲方组织验收评审，验收合格的，双方签署《海淀区统一视频会议系统运维项目验收单》；不合格的，乙方应在 5 个工作日内完成整改，并重新申请验收。

2.验收材料

《运维服务方案》（包括但不限于工作内容、人员配置、响应措施、备品备件管理等）

《运维服务年度总结报告》（包含运维服务内容完成情况、信息系统运行指标、故障处理统计等）；

《运维项目培训手册》；

《运维项目自评报告》。

3.结算审核

乙方应按照甲方要求，配合结算审核单位开展项目结算审核工作。乙方应按照结算审核要求在规定时限内提供或补充项目材料、参加结算沟通会、配合现场核查等。

若因乙方提供虚假材料，导致结算金额调整或甲方损失，甲方有权按照实际损失向乙方追偿。

第五条 价款及支付

1.本合同以人民币为货币单位，均为含税价格。

2.总价款

本合同总价款为：人民币 2,870,000.00 元（大写：人民币贰佰捌拾柒万元整）。

本价款为包含全部服务成本、税费、利润及合同约定的其他所有费用的最终固定价款，除本合同另有约定外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

3.付款方式

本合同分为两次付款。

首付款：合同签订之日起六个月内，甲方向乙方支付 50%服务费人民币 1,435,000.00 元（小写）（大写：人民币壹佰肆拾叁万伍仟元整）。

尾款：乙方完成本合同全部服务内容、经甲方验收合格后，甲方在合同总价中扣除首付款和以下款项后，向乙方支付剩余金额。

（1）未实际发生的备品备件零件维修及设备更换费用；

（2）根据合同规定应扣减的款项；

尾款 = 合同总价款 - 首付款 - 上述扣减款项。

4.支付方式

甲方通过银行转账方式支付款项，乙方指定收款账户信息如下：

开户名：北京优士创新高新技术有限公司

开户行：交通银行股份有限公司北京东区支行

账号：110061166013007070795

乙方账户信息变更的，应提前 5 个工作日内书面通知甲方，否则因此产生的付款延误由乙方承担。

5.发票

甲方付款前，乙方应向甲方提供等额、合法、有效的增值税普通发票。因乙方发票问题导致甲方付款延迟的，责任由乙方承担，甲方不承担违约责任。

6.财政拨款延迟处理

乙方知晓甲方支付款项来源于财政拨款，若因财政拨款未及时到账导致甲方付款延迟的，付款时间自动顺延。顺延期间，甲方不承担违约责任，乙方不得因此暂停服务。

7.按照第四条验收的相关约定，如因乙方未能按时提供材料导致甲方未能按期付款，产生的付款延误后果由乙方承担。

第六条 合同变更

1.合同变更的前提与变更形式

在本项目服务核心目标不变的前提下，因以下情形需变更合同内容的，双方应协商一致并签署书面补充协议：

- (1) 甲方因业务需求调整导致服务范围发生细微变化的;
- (2) 系统运行环境发生非预期变动, 需调整运维方案的;
- (3) 双方约定的其他合理情形。

补充协议经甲乙双方法定代表人或授权人签字并加盖公章后生效, 与本合同具有同等法律效力。

2.变更后的价款限制

除本合同另有约定或因不可抗力导致的必要变更外, 合同变更后的总价款(含原合同价款及变更新增费用)不得超过本合同总价款。超出部分甲方不予支付, 相关费用由乙方自行承担。

若变更导致服务内容减少的, 总价款应按实际减少的服务量相应扣减。

第七条 权利和义务

1.本合同服务期间产生的所有数据(包括但不限于系统运行日志、故障处理记录、用户反馈数据等)及成果(包括但不限于技术方案、运维手册、服务总结报告等)的所有权归甲方所有。

乙方应在服务期满或合同终止后 5 个工作日内, 将上述数据及成果按甲方要求的格式及方式, 完整交付给甲方, 不得留存副本(经甲方书面同意的除外)。

2.甲方应在本合同生效后 5 个工作日内, 向乙方提供服务所需的基础信息、数据及相关资料, 并确保所提供资料的真实性、完整性。因资料缺失或错误导致乙方服务延误的, 责任由甲方承担, 服务期限相应顺延。乙方仅可将甲方提供的基础信息、数据及相关资料, 用于本合同约定的服务, 不得用于其他用途, 服务结束后应及时返还或销毁。

3.乙方履行合同需与第三方配合的, 甲方应在收到乙方书面协调请求后 5 个工作日内牵头组织协调。若因甲方未及时协调或协调无果导致乙方服务无法正常进行的, 乙方可书面申请本合同延长服务期限。

4.甲方应按本合同第五条价款与支付的约定, 按时足额向乙方支付款项。

5.乙方应于每周一通过 OA 系统运维管理模块向甲方提交上周周报(电子版)。周报内容包括但不限于服务完成情况、故障处理明细、系统运行指标记录、存在问题及下周计划。

6.乙方应于每月5日前通过OA系统运维管理模块向甲方提交上月月报。月报内容包括但不限于月度服务总结、运维质量达标情况、备品备件实际发生费用明细及下月计划。

7.乙方应配合甲方对合同服务完成内容、进度、质量做验证。验证方式包含书面核查、现场核查、第三方验证。

8.乙方应在验收通过后5个工作日内，配合甲方梳理项目资料并按甲方要求归档（电子版存入指定服务器，纸质版装订成册）。

9.若乙方未履行资产管理义务，导致资产损失，甲方有权依据合同约定追究其违约责任，包括但不限于扣除服务质量保证金、要求赔偿损失、解除合同等。

第八条 知识产权及保密义务

1.乙方保证依据本合同向甲方提供的备品备件等货物、服务（以下简称“知识产权标的”）均符合法律法规规定，不侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权等）、所有权、担保物权等合法权益，也不违反社会公共利益。若第三方因甲方使用知识产权标的向甲方主张权利（包括但不限于提起诉讼、仲裁、索赔等），乙方应在收到甲方书面通知后2个工作日内主动出面处理，并承担由此导致甲方的全部损失（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费、公证费、赔偿金等）。

2.乙方应对保密信息严格保密，未经甲方书面事先同意，不得向任何第三方披露，也不得用于履行本合同以外的任何目的。

3.乙方仅可为本合同目的，向其确有必要知悉保密信息的雇员披露，且应提前与该等雇员签订保密协议，明确其保密义务，并对雇员的违约行为承担连带责任。

4.下列情形不受保密义务限制：

- （1）保密信息已通过合法渠道为公众所知悉；
- （2）依据法律法规、司法机关或行政主管部门的强制性要求必须披露的；
- （3）乙方在未违反保密义务的情况下，从第三方合法获得或独立开发的与保密信息相同或相似的信息。

5.本保密义务在本合同期满、解除或终止后持续有效。

第九条 违约责任

1. 甲乙双方如有一方违约，由违约方承担因此给对方造成的经济损失。
2. 乙方未按时提交周报、月报的，累计达到 5 次，构成“违约”。
3. 甲方验证乙方服务质量未达到服务质量标准的，累计达到 3 次，构成“违约”。因服务质量不达标引发的后果应由乙方承担，甲方有权向乙方追偿损失。
4. 乙方对甲方造成严重损失的构成“违约”。
5. 其他构成“违约”的情形：入场前不签订保密协议，并承诺完全满足甲方保密要求。
6. 乙方构成“违约”的，应按照合同总金额 0.5% 的标准向甲方支付违约金。甲方优先从应付未付款项中扣减；应付未付款项不足的，乙方应在收到甲方书面通知后 5 个工作日内补足差额。逾期未补足的，甲方有权按日加收差额 1% 的滞纳金，且有权单方解除合同。
7. 因乙方未按约定开始服务的，每逾期一日，乙方应按相应阶段应付款项的 1% 支付违约金；逾期达到 5 个工作日的，甲方有权解除合同，乙方除退还甲方已支付但尚未产生的费用外，还应按照合同总金额 0.5% 的标准向甲方支付违约金。违约金的支付并不能解除乙方继续履行合同的 responsibility 和义务。
8. 本合同约定的违约金不足以赔偿甲方实际全部损失（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等）的，乙方应当补足。甲方有权从后续应付的合同款中直接扣除上述违约金和赔偿款。
9. 乙方保证其具备在相关采购文件中已承诺的相关资质。若乙方不具备资质，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项。
10. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项，并向甲方支付违约金 5000 元。同时，乙方因此所得收益归甲方所有。

第十条 不可抗力

1. 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、政府命令以及其他不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2. 由于不可抗力致使合同无法履行的,受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方,并在不可抗力发生之日起 30 日内提供相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

3. 由于不可抗力致使合同无法履行的,本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行,本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延,甲乙双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后,甲乙双方应就合同的履行及后续问题进行协商,按照该事件对合同履行的影响程度,决定继续履行合同或终止合同。

第十一条 法律适用及争议解决

1. 本合同按中华人民共和国法律解释,受中华人民共和国法律管辖。

2. 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议,双方应首先通过友好协商解决。协商不成时,任一方均有权向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

第十二条 其他

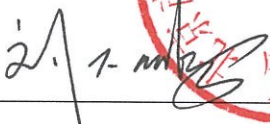
1. 本合同一式陆份,甲方执叁份,乙方执叁份,具有同等效力。

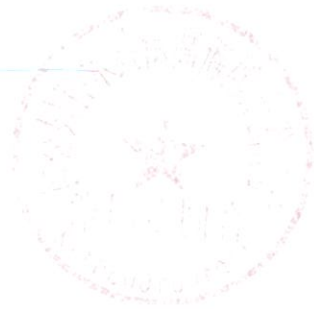
2. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章/合同专用章之日起生效,至双方权利义务履行完毕之日终止。

第十三条 附件

附件 1 《运维资产清单》

签署页（此页无正文）

甲方	单位名称	北京市海淀区大数据中心（盖章） 
	法定代表人（或授权代表）	签字： 
	项目负责人	王宇佳
	电 话	18515512800
	通讯地址	北京市海淀区中关村南大街 5 号
	签署日期	2015 年 10 月 31 日
乙方	单位名称	北京优士创新高新技术有限公司（盖章） 
	法定代表人（或授权代表）	签字： 
	项目负责人	赵华鑫
	电 话	010-57139652
	通讯地址	北京市海淀区杏石口路 79 号 1 幢 1 层 3101
	签署日期	2015 年 10 月 31 日



附件 1 《运维资产清单》

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注
一	海淀区统一视频会议系统运维				
1	技术服务及备品备件	/	/	/	无
1.1	人员技术服务支持	2205000.00	1 套	2205000.00	无
1.2	备品备件服务	665000.00	1 套	665000.00	无
总价（元）				2870000.00	无

