

|                         |          |           |
|-------------------------|----------|-----------|
| 北京市海淀区数据局2016年度合同       |          |           |
| 合同名称 海淀区桌面终端统一运维项目(第一包) |          |           |
| 合同编码                    | 20160109 | 承办部门 大数据部 |

# 海淀区桌面终端统一运维项目（第一包） 合同



项目名称： 海淀区桌面终端统一运维项目（第一包）  
甲方： 北京市海淀区大数据中心  
乙方： 北京华泰慧峰信息技术有限公司  
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：北京华泰慧峰信息技术发展有限公司

法定代表人：贺军

地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 幢 6 层 613 室

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，海淀区桌面终端统一运维项目（第一包）经甲方公开招标，确定乙方为中标供应商，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桌面终端统一运维项目（第一包）。
- (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一个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《海淀区桌面终端统一运维项目（第一包）验收单》为标志。

（10）“运维服务”：指乙方根据本合同约定，为甲方海淀区桌面终端统一运维项目（第一包）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。
6. 乙方投标文件（包含澄清文件、承诺函等，若与甲方文件冲突，以本合同约定为准）
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**

本项目服务范围、核心目标应包含以下内容：

(1) 运维范围

本项目运维范围包括：上地街道、清河街道、西三旗街道、西北旺镇、上庄镇、温泉镇、苏家坨镇、马连洼街道、东升镇。详情如下：

| 序号 | 区域划分 | 服务节点  | 单位地址             | 服务单位                                     | 区域划分 | 值班人数 | 值守人数 |
|----|------|-------|------------------|------------------------------------------|------|------|------|
| 1  | 北部区域 | 上地街道  | 东北旺南路27号上地办公中心B座 | 上地办公中心内各单位、区委党校、区政务服务局、蓝海中心              | 北部区域 | 36   | 11   |
| 2  |      | 清河街道  | 海淀区小营西路20号清河大厦   | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、海淀卫生学校                | 北部区域 |      |      |
| 3  |      | 西三旗街道 | 海淀区建材城中路1号甲7号楼   | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、区退役军人局                | 北部区域 |      |      |
| 4  |      | 西北旺镇  | 海淀区后厂村路69号       | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、西北旺办公中心、六里屯垃圾填埋场、卫生大厦 | 北部区域 |      |      |
| 5  |      | 上庄镇   | 海淀区上庄路98号        | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、林业水务管理服务中心            | 北部区域 |      |      |
| 6  |      | 温泉镇   | 海淀区显龙山路          | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、区档案馆                  | 北部区域 |      |      |
| 7  |      | 苏家坨镇  | 海淀区温阳路121号       | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、林业工作总站                | 北部区域 |      |      |
| 8  |      | 马连洼街道 | 海淀区马连洼北路8号院      | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位                       | 北部区域 |      |      |

| 序号 | 区域划分 | 服务节点 | 单位地址        | 服务单位                           | 区域划分 | 值班人数 | 值守人数 |
|----|------|------|-------------|--------------------------------|------|------|------|
| 9  |      | 东升镇  | 海淀区成府路 45 号 | 辖区内社区（村）、社保所等站队所单位、中关村知识产权保护中心 | 北部区域 |      |      |

## （2）总体要求

当前，桌面终端已成为政府日常工作必要的生产工具，为了日常工作的正常开展，首先要确保包括信创计算机在内的各类桌面终端设备的正常运行，减少不必要的停机和业务中断；其次通过对桌面终端进行运维，能够快速解决故障问题，确保工作人员能够专注于工作并保持高效；同时桌面运维能够通过对终端的定期维护和更新，进一步确保桌面终端的稳定性和安全性，有效降低故障发生率，从而提高工作效率。

（3）预期达到的效果：故障平均解决时间不超过 4 小时，重大故障不超过 24 小时，用户对服务满意度不低于 90 分。

## 2.服务方案及要求

### 2.1 人工费用的服务内容

（1）乙方负责对办公电脑、笔记本、打印机、扫描仪等设备进行日常维护（不含硬件维修、换件等质保服务）、硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除。

（2）乙方负责对新增办公电脑、笔记本设备进行软件安装、网络配置等。

（3）乙方负责操作系统、常用办公软件、工具软件的安装配置、操作指导、故障排除。

（4）乙方负责防病毒软件安装及病毒库更新升级。

（5）乙方负责视频会议的网络调试和保障。

（6）负责单位内部政务外网故障处理和相关设备的调试工作。

（7）乙方负责海淀区政务网身份认证系统的维护工作。负责身份认证账号的管理，负责对身份认证使用时遇到的问题进行处理，通过到达现场或电话支持等方式对用户在使用身份认证时遇到的问题进行快速定位，并迅速解决问题。

（8）乙方需根据正版化检查要求，配合各单位办公电脑、笔记本正版化软件检查，安装正版办公软件（各单位自行提供）和正版化检查工具。

(9) 乙方需定期对非密办公电脑、笔记本进行涉密文件检查，防止非密设备处理涉密信息。

(10) 乙方负责对服务节点内相关的信息化设备进行定期巡检。

## **2.2 服务要求**

(1) 乙方按照服务节点进行运维人员的分配，运维人员服务范围为所在的服务节点及服务节点内的各服务单位。

(2) 乙方应提供现场值守和值班服务、电话技术支持服务、电子邮件技术支持服务、远程管理服务、紧急故障响应服务、技术培训服务。

(3) 乙方在完成故障处理后，完成填写运维服务单，并由报修人在服务单上进行签字确认。

(4) 乙方自驻场服务开始 2 个月内，需对服务节点及辖区内单位所有桌面终端进行一次全面性安全排查，同时进行病毒查杀和补丁安装。

(5) 乙方根据日常工作中对桌面终端和办公设备问题的处理，对故障进行记录。

(6) 乙方每周提交一次运维周报，每月提交一次运维月报，每半年提交一次半年运维报告，每年提交一次运维年报及年终运维总结报告。

## **3.服务质量标准**

(1) 桌面终端维护响应：服务节点内相关单位用户快速响应保证 10 分钟（工作时间）内响应并到达现场服务，服务节点辖区内单位提供 30 分钟（工作时间）内响应并到达现场服务。

(2) 安全事件响应：当发生桌面终端安全事件时，乙方及时向甲方通报，初次报告不超过 1 个小时，重大或特大的安全事件实行动态进程报告。

## **4.服务期限**

本合同自 2026 年 1 月 15 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标（成交）供应商续签合同，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。

(1) 现场值守：

提供 290 天×8 人现场值守（7×8 小时）工作。

提供 290 天×3 人现场值守（7×24 小时）工作（区政务服务局）。

（2）现场值班：提供 195 天×36 人现场值班（5×8 小时）工作。

（3）乙方安排 8 名助理工程师提供 7×8 小时现场值守服务,安排 3 名助理工程师在区政务服务局提供 7×24 小时现场值守服务；并且在工作日 36 名助理工程师提供 5×8 小时现场值班服务，值守和值班内容根据用户方要求确定；如遇国家法定节假日及重大活动，须按照用户方要求对现场值班人员进行增加。

（4）驻场运维人员需遵守规定进行值守工作，并按要求制作值班表。

（5）驻场运维人员每日上下班须按用户方要求进行签到。

乙方更换驻场服务人员的，需提前 3 个工作日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。

## **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《海淀区桌面终端统一运维项目（第一包）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》；

《运维服务年度总结报告》。

### **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 5,574,660.00 元（大写：人民币伍佰伍拾柒万肆仟陆佰陆拾元整）。

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 2,787,330.00 元（小写）（大写：人民币贰佰柒拾捌万柒仟叁佰叁拾元整）。

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：北京华泰慧峰信息技术发展有限公司

开户行：北京银行友谊支行

账号：20000030914300008489436

乙方账户信息变更的，应提前 5 个工作日书面通知甲方，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：

6.乙方构成“违约”的，应按照合同总金额1%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0.6%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3%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责任和义务。

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 5 万元。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。任一方不愿协商时，任一方均有权向北京市海淀区人民法院提起诉讼。除非生效裁判另有规定，各方为解决争议而实际支付的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、执行费、合理的律师费等）由诉讼请求未被支持的一方承担。

## **第十二条 其他**

1. 本合同一式（拾）份，甲方执（陆）份，乙方执（肆）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。

3.本合同附件应由双方签署，为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

### **第十三条 附件**

附件 1 海淀区桌面终端统一运维服务（第一包）运维报价明细

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        | 杨羽康                                                                                     |
|    | 电 话          | 010-50869096                                                                            |
|    | 通讯地址         | 北京市海淀区中关村南大街 5 号                                                                        |
|    | 签署日期         | 2016 年 1 月 15 日                                                                         |
| 乙方 | 单位名称         | 北京华泰慧峰信息技术有限公司（盖章）                                                                      |
|    | 法定代表人（或授权代表） | 签字：  |
|    | 项目负责人        | 李桃                                                                                      |
|    | 电 话          | 68944078                                                                                |
|    | 通讯地址         | 北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 幢 6 层 613 室                                                    |
|    | 签署日期         | 2016 年 1 月 15 日                                                                         |

附件 1. 海淀区桌面终端统一运维服务（第一包）运维报价明细

| 序号    | 分项名称                    | 单价（元）        | 合价（元）        | 备注/说明                                     |
|-------|-------------------------|--------------|--------------|-------------------------------------------|
| 1     | 二地街道服务节点及辖区内单位运维服务 1 项  | 2,072,070.00 | 2,072,070.00 | 拟安排 15 人值班、3 人值守                          |
| 2     | 西三旗街道服务节点及辖区内单位运维服务 1 项 | 477,750.00   | 477,750.00   | 拟安排 3 人值班、1 人值守                           |
| 3     | 清河街道服务节点及辖区内单位运维服务 1 项  | 371,280.00   | 371,280.00   | 拟安排 2 人值班、1 人值守                           |
| 4     | 西北旺街道服务节点及辖区内单位运维服务 1 项 | 584,220.00   | 584,220.00   | 拟安排 4 人值班、1 人值守                           |
| 5     | 上庄镇服务节点及辖区内单位运维服务 1 项   | 371,280.00   | 371,280.00   | 拟安排 2 人值班、1 人值守                           |
| 6     | 温泉镇服务节点及辖区内单位运维服务 1 项   | 477,750.00   | 477,750.00   | 拟安排 3 人值班、1 人值守                           |
| 7     | 苏家坨镇服务节点及辖区内单位运维服务 1 项  | 371,280.00   | 371,280.00   | 拟安排 2 人值班、1 人值守                           |
| 8     | 马连洼街道服务节点及辖区内单位运维服务 1 项 | 371,280.00   | 371,280.00   | 拟安排 2 人值班、1 人值守                           |
| 9     | 东升镇服务节点及辖区内单位运维服务 1 项   | 477,750.00   | 477,750.00   | 拟安排 3 人值班、1 人值守                           |
| 合价（元） |                         |              | 5,574,660.00 | 共安排值班人员 36 人，值守人员 11 人，各节点人员安排将根据用户实际需求分配 |