

副本

附件 3

2026 年丰台区图书馆信息化软硬件 维保及驻场服务项目政府采购合同

合同编码： FTWLJ2026-图书馆-008 号

甲方：北京市丰台区图书馆

乙方：首都信息发展股份有限公司

签订时间： 2026.3.25

2026 年丰台区图书馆信息化软硬件维保及驻场服务 项目政府采购合同

甲 方：北京市丰台区图书馆

地 址：北京市丰台区南苑路 7 号

法定代表人：郝伟

联系人：焦喆

电 话：87017348

乙 方：首都信息发展股份有限公司

地 址：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦五层

法定代表人：余东辉

联系人：赵昕

电 话：13801387233

北京市丰台区图书馆就 2026 年丰台区图书馆信息化软硬件维保及驻场服务 经 北京东方宏正工程管理有限公司 以 11010626210200028218-XM001 号招标文件在国内公开（公开/邀请）招标。经评标委员会评定并经招标人确认 首都信息发展股份有限公司 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。

第一条 定义

1.1 合同：系指甲乙双方自愿签署、载明双方权利与义务的协议，包括本合同以及本合同提及的与本合同具有同等法律效力的所有文件。

1.2 合同价款：系指根据本合同规定，乙方在正确、全面地履行合同义务并全部通过验收后，甲方应支付给乙方的费用金额。

1.3 运维服务：系指为保障甲方系统或设备等产品的正常运行和使用，对其中软件、硬件等进行的检查、维修、备份以及改正错误，

提高性能等相关工作。

1.4 驻场服务：系指乙方派遣人员常驻甲方指定场所，为甲方信息系统及相关硬件设备提供现场化、实时化的技术保障工作。

1.5 人员：系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。

1.6 现场：系指合同约定服务实施地点。

第二条 合同文件

2.1 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：

1. 本合同书（含附件）
2. 中标通知书
3. 补充协议
4. 投标文件（含澄清文件）
5. 招标文件（含招标文件补充通知）
6. 其他在履约及招投标过程中具有合同性质的文件

第三条 合同内容

3.1 本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

丰台区图书馆信息化软硬件维保服务范围包括丰台区图书馆、丰台区图书馆北大地分馆及各街镇分馆硬件共 332 件（套）；软件五大系统共 28 个子系统，现部署于丰台区政务云第二云节点，利用丰台区政务云提供的计算资源和存储资源进行数据处理和存储。

（一）维保服务

一是软硬件维保服务。对中高频使用的 171 件（套）硬件设备（自助借还、馆藏检索机、文旅融合一体机等），18 个子系统开展硬件维保、软件维保、硬件定期巡检培训及软件连通性测试、网络安全及网络突发情况运维保障、信息系统安全整改（漏洞修复）、软硬件优化升级和系统运维服务等七项内容；

二是免费维保服务。对低频使用的 61 件（套）设备（盲文信息处理终端、红外入侵监测、朗读仓等）硬件开展免费维保服务；对图

图书馆其他设备的日常保障与维护服务包括 100 件（套）硬件设备（墨水屏、防盗支架、自助还书箱等）及软件五大系统中 10 个子系统。

（二）驻场服务

一是调研参观、重大时间节点、设备突发情况应急保障；二是“智慧丰图”信息化系统突发情况的应急处置与协助。

3.1.1 硬件部分

对中高频使用设备进行维保，包括区图书馆读者服务（LED 大屏、互动触摸屏、导航查询机、信息屏、馆藏检索机、文旅融合一体机等）、信息中心（LED 大屏、拼控设备等）、RFID 自助服务（自助办证、借还和盘点等）和 21 个街镇分馆设备（人流量检测和借还等）共计 171 件（套）设备。此外还需对低频使用设备 61 件（套）开展免费维保服务。

3.1.2 软件部分

对中高频使用软件进行维保，包括读者服务管理、资源建设管理、业务运营管理、应用支撑管理、数据信息管理五大管理系统中 18 个子系统。现部署于丰台区政务云第二云节点，利用丰台区政务云提供的计算资源和存储资源进行数据处理和存储。

3.1.3 硬件维保服务

对高频使用共 171 件（套）硬件设备维保，包括检查、测试、维修和更换备品备件；内嵌系统检查、测试和维护（优化、更新、备份、升级）。让图书馆早发现设备潜在问题，遇到设备故障及时排查处理。具体如下：

（1）硬件检查、测试、维修和更换备品备件

定期检查设备主板与电池、硬件通讯接口、音频设备、操作指示灯、屏幕以及电源模组、开关和线路是否正常。具体检测项包括设备电压、电阻；屏幕亮度、坏点和触摸屏点击速度；设备温度、风扇转速、内部清洁程度，使用时是否存在噪音或异响，外观稳固程度等。内外部存储设备识别及读写速度、开机速度检测。

为避免灰尘和污垢积聚影响散热和运行速度，确保硬件工作健康，进行硬件设备内部清洁、保养，和耗材更换工作。针对故障设备进行

更换零部件或其他方式维修服务。

为确保图书馆硬件设备安全稳定运行，通过建立常态化备品备件库；确保主要和常用部件例如主板和电池、散热模块、电源模组等保持常态化库存，遇到问题实时进行更换，使业务得到快速恢复。

(2) 内嵌系统检查、测试和维护（优化、更新、备份、升级）

设备操作系统、应用系统等软件运行状态、响应速度检测。根据检测结果进行内嵌软件维护升级工作。具体包括：硬盘存储空间的优化整理；设备操作系统、中间件和实用工具补丁安装。设备内嵌软件优化、更新、升级和备份。杀毒软件防病毒库更新；系统还原软件维护，根据需求变化创建系统还原点。操作系统任务计划程序维护（定时任务、按需任务、任务日志等）。

3.1.4 软件维保服务

对五大系统中高频使用的 18 个子系统维保，包括系统日志保存和数据备份，系统故障排除与处理，系统版本维护和升级，数字资源分析处理等服务。让读者享受 24 小时不间断服务，具体如下：

(1) 系统维护服务（每月 4 次，每年 48 次）

以月为单位开展深度检查和系统维护服务，由经过原厂培训授权的运维团队，提供系统深度检查和技术维护。巡检周期为每月固定 4 次检查，运维团队根据检查结果的做好记录。具体工作有：应用系统检查（系统访问速度，系统功能，内存占用率，系统日志），清理日志文件、清理临时文件及对工具的巡检维护等工作。对长期运行可能出现的线程死锁、自动重启和宕机及时维护处理，确保系统及相关服务正常安全运行。

(2) 系统日志保存和数据备份服务（每月 1 次，每年 12 次）

协助图书馆建立健全的数据备份机制，以月为单位开展系统日志保存和数据备份工作，主要针对应用程序文件、应用系统日志和应用业务数据进行保存备份与有效性验证。通过定期备份和校验，确保数据的完整性、可用性、安全性和可恢复性，避免数据丢失等问题，具体计划：

应用系统日志：每月进行增量备份；每年进行全量备份。

应用业务数据：每月进行增量备份；每年进行全量备份。

应用程序文件：每月进行程序备份。

每季度最后一周对数据库的备份进行恢复，检验备份文件的有效性、备份数据完整性，做好数据备份版本控制。

（3）系统故障排除与处理服务

系统故障排除与处理服务解决“智慧丰图”平台运行中产生的全部异常问题，包括：应用功能和数据报错；系统运行中止、无响应、闪退；页面无法登陆、提示语错误、展示效果异常；恶意攻击、SQL注入等。重点如下：

发现、解决、记录和跟踪在系统运行维护过程中发生的错误。

制定解决错误方案，通过科学的分析方法，避免出现新的故障问题。

向图书馆报告运行维护服务管理执行情况、存在问题分析和改进意见。

结合巡检和系统监测，主动发现问题或故障隐患，及时采取纠正措施或预防性措施。

（4）系统版本维护和升级服务

提供原厂系统版本维护和升级服务，根据系统运行情况，结合最新技术，提供系统修复、更新和小版本升级服务，提升系统性能，运行效率，完善系统功能。具体如下：

数据字典维护：根据图书馆业务需求维护（增加、删除、修改）数据字典，根据需求对已有查询功能的业务报表增加导出项。

展示页面维护：在不改变系统设计风格和交互逻辑的前提下，调整页面显示样式，文字、图标、栏目。

外部接口维护：针对系统调用外部接口比如微信、支付宝、数字人民币、首都图书馆等第三方接口提供维护升级服务。当接口规则、认证机制、安全措施进行调整时，在不改变原有系统核心功能，不影响原有系统框架情况进行维护升级。

系统控件维护：系统使用的报表工具、图标工具和文件浏览控件维护升级工作。

版本升级维护：产品迭代，进行小版本升级。提升功能、性能和运行效率。

(5) 数字资源分析处理服务

维护资源代理子系统，针对进行新架构数字资源进行业务分析、技术框架和结构分析，建立各数字资源库元数据索引和元数据集，将数据过滤、加密、分类标注和转换后资源提供资源代理和跨库检索服务。

(6) 协助丰台区图书馆与首都图书馆进行技术对接，运维过程中涉及与 aleph500 系统对接运营的商务问题由乙方全权负责，任何因乙方的商务谈判不当而导致的商务问题，应由乙方独立承担全部责任。

(7) 协助丰台区图书馆与丰台区政务服务和数据管理局进行对接，乙方应全权负责网络与安全设施设备运维过程中涉及的商务问题，任何因乙方的商务谈判不当而导致的商务问题，应由乙方独立承担全部责任。

3.1.5 定期巡检培训（硬件）和连通性测试（软件）

(1) 定期巡检服务和连通性测试

为保障丰台区图书馆信息化软硬件安全稳定运行，提升信息化业务系统、基础设施的管理、维护及业务处理能力，计划对使用频率高的、直接面向公众的硬件设备和软件系统开展每日巡检服务；通过设备巡检手段，及时发现并处置设备设施运行中出现的隐患，减少系统发生故障的概率，保证设备设施高效运行，保障图书馆自助服务能力稳定，提升服务管理效能。具体巡检计划如下：

1) 对区图书馆、区政务服务中心及文旅局涉及的图书馆硬件设备现场检查，不低于每工作日 1 次（遇突发情况按应急预案处理）。

2) 对街镇分馆硬件设备定期现场检查，不低于每季度巡检 1 次（遇突发情况按应急预案处理）。

3) 对区图书馆软件系统（五大系统中高频使用的 18 个子系统）开展连通性进行测试，不低于每工作日 2 次（遇突发情况按应急预案处理）。

（2）定期培训服务

结合街镇分馆图书馆管理人员高流动性，年龄偏大和普遍不是专职图书馆人员等实际情况，计划通过技术培训，提升分馆馆员信息化和读者服务业务水平，满足丰台区读者日益增长的阅读需求。拟通过按需组织、集中培训，针对软硬件设施运维服务过程中出现的故障及处理技术进行讲解。培训具体内容、时间、对象需经甲方事前书面确认，以满足甲方实际工作需求为准。具体计划如下：

对街镇分馆馆员进行自助设备培训，不低于每季度 1 次

3.1.6 网络安全及网络突发情况运维保障

乙方应保障图书馆信息化软硬件设施安全、稳定、连续运行，在两会、国家法定节日、重大活动及各级领导调研参观图书馆期间开展应急和重点时期运维保障工作。通过前期组建保障队伍，编制应急预案，预案模拟演练，演练结果分析、总结、提升和完善方案。建立应急响应机制和 workflows，切实提高应急响应能力。在应急保障工作期间提供 7×24 小时响应及实时技术支持服务，一般故障 2 小时内完成修复，重大故障 4 小时内完成修复，无法按时修复的应第一时间向甲方报告并提供临时替代方案，保障图书馆业务正常开展，确保图书馆文化服务不打烊。具体如下：

（1）应急预案编写

为提高网络中心突发事件处理能力，有效处理各类公共文化应急事件，形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制，确保网络中心的运行安全，最大限度地减少突发事件对信息化系统的危害，根据《信息安全事件分类分级指南》和《北京市网络与信息安全应急预案》结合项目实际情况编制丰台区图书馆《应急保障预案》。依据事件的可控性、严重程度和影响范围，建立故障分级响应制度（一级特别重大、二级重大、三级较大、四级一般）。指导应急响应服务操作人员按一定的实施办法和操作流程，从接收应急响应服务申请到交付应急响应总结报告这段时间内，实施进度和质量可控，在规定时间内按照预案发现、上报、处置、追踪等环节完成应急响应服务。确保项目安全可靠、稳定高效地运行。

(2) 应急预案演练

根据《应急保障预案》定期开展应急演练，检验预案能否满足区图书馆应急需求，对应急预案进行完善，演练完成后分析演练成果。包括但不限于桌面演练、实战演练、单项演练、综合演练、检验性演练、示范性演练、研究性演练。一是促进相关人员掌握应急预案中所规定的职责和程序，提高指挥决策和协同配合能力；二是检验和提高相关人员的临场组织指挥、队伍调动、应急处置技能和后勤保障等应急能力；三是根据应急演练结果及风险分析结果，不断完善应对措施，修订应急预案，提升应急保障能力。

(3) 重点保障工作

乙方应根据区图书馆要求结合实际工作情况，在重要保障工作前期，对图书馆信息化软硬件设施进行全面监视和检查，进行预防性维护，减少潜在故障发生。在重保前提交《自查报告》。在节假日、重保期间提供 7*24 小时应急保障服务，按服务级别进行响应并处置，重保完成后提交《重保总结》。

当发生重大故障时，乙方应确保 3 分钟内进行故障发现及上报工作，5 分钟内形成故障处理小组，根据应急处置预案及应急处理流程及时完成应急故障处理，确保系统及时恢复。事故处理后，针对事故进行溯源分析，提出解决方案、事故记录、统计报告；最终对出现的问题及解决方案进行记录备案并总结分析；根据总结分析，对图书馆信息化基础设施、应用系统和专业设备进行优化，避免相同故障再次重现。

3.1.7 信息系统安全整改（漏洞修复）

乙方需完成信息系统安全整改（漏洞修复）工作，协助区图书馆通过信息系统安全定级保护定级（范围：本次维保系统）。根据确定的安全保护等级，按照国家信息安全等级保护规范和技术标准，开展信息安全建设和改建工作；落实国家信息安全等级保护政策、标准的具体要求，提升信息系统的安全防御能力，协助区图书馆建立信息安全管理体系，提高信息系统整体安全防护的水平，预防安全事件发生，最大限度降低安全问题所带来的损失，降低信息安全管理成本。根据

丰台区图书馆信息系统等级保护技术方案、等级保护管理体系、进行信息系统安全整改工作，配合图书馆和第三方公司进行方案实施后的测试，满足等级保护验收条件。具体如下：

(1) 依据等级保护要求，配合图书馆建立信息安全管理体制，编写信息安全管理体制（不少于 30 篇）、形成安全管理的长效机制。切实满足信息系统管理的实际需求。

(2) 按照信息系统安全等级保护三级标准，结合 2026 年最新版漏洞攻击特征库、应用防护识别库、网络与病毒防护库、应用识别规则库和 URL 业务分类库的安全内容，通过加强边界防护，增强身份鉴别，落实访问控制，强化入侵防范，完善安全审计等方法指导；结合安全策略配置、漏洞补丁升级、安全隐患修改等具体措施，对操作系统、服务器、中间件、数据库、应用系统整改，完成科信局及网安通报的相关漏洞及问题的整改服务。

(3) 通过整改构建适度安全保障体系。确保信息系统工作运行过程中的安全，确保图书馆信息化系统通过等保三测评。

3.1.8 软硬件优化升级

根据市区政策指引，结合公共文化服务发展方向，乙方应基于最新信息技术不断优化硬件内嵌系统和软件服务功能，全面提升服务效能。本条约定的全部软硬件优化升级服务内容均已包含在本合同总价内，乙方不得就上述服务向甲方主张任何额外费用。具体如下：

(1) 推出“丰小图”数字人形态

乙方应在现有智能体办证、借阅、缴费、馆藏检索、图书推荐、活动检索、投诉建议等核心业务场景基础上，复用知识库、RAG 检索能力、MCP 服务和后台监督等服务能力，全新推出数字人形态。

一是设计丰小图数字人形象。通过 3D 建模、角色设定、骨骼管理、动作管理、嘴型管理，结合卢沟桥狮子等丰台元素，进行数智馆员形象 IP 化。

二是搭建实时交互引擎。新增表情与动作生成能力、语音识别和输出能力、场景化驱动能力。使服务从文本、语音交互，升级为有形象、有表情、有动作的沉浸式面对面交互，显著提升服务的亲和力、

信任感与温度。交互引擎基于语义分析、场景标签等输入解析结果，从预设的“行为资源库”中匹配并驱动数字人，实现言行动态一致。具体包括：与 TTS 语音精准匹配的口型动画序列；微笑、点头、疑惑、思考等表情库；招手（欢迎）、指向（引导）、手持书籍（推荐）、鼓掌（祝贺）等手势与动作库；“检索中”的思考动作、“查询完成”的确认动作等场景化动作模板。

三是嵌入可视化思考组件。为实现“丰小图”服务过程中的思考透明化，增强用户信任感与互动参与度。本次升级将在“丰小图”数字人交互界面中嵌入可视化思考组件。该模块将“丰小图”的实时思考、决策过程，以可读的、动态的方式展现给读者。消除 AI 服务的不可控感，让用户直观理解数字人如何分析问题、调用哪些能力、基于什么依据生成回答。

“丰小图”数字人将以透明化智能内核为驱动，以人格化具身体验为界面，以场景化高效工具为延伸，为读者提供有信任、有温度、有效率的新一代图书馆服务。

（2）完善“丰小图”智能体功能，构建多智能体协作体系

乙方应进一步提升智能体问题回答准确率与服务响应速度，对原有“丰小图”智能体实施全面升级，构建“前台统筹服务+后台专业协同”多智能体协作体系。相较于单智能体服务模式，多智能体架构达成服务专业度、响应效率、场景适配性、运行稳定性与业务拓展性全方位升级，通过专业分工破解单智能体全领域覆盖所致知识深度不足、响应链路过长等痛点，依托统筹协同强化服务流程高效衔接，借力标准化模块架构适配图书馆多元服务需求、支撑业务持续迭代，最终形成分工明确、衔接顺畅、管控有序的智能服务闭环。前台由丰小图数智馆员担任调度中枢，承担读者需求解析、意图识别、能力匹配、任务分发与最终回复职责。后台设图书检索、活动检索、业务咨询、图书推荐四大专业智能助手，各司其职、高效协同，为读者与馆员提供更优质、更专业、更高效的智能服务。同步在协同体系外增设运营监督助手，构建集日志采集、会话解析、异常监测、自动反馈于一体的闭环管理机制，可基于用户 ID 对交互对话实施分类存储与结构化

归档，持续追踪用户交互数据，经告警与智能诊断服务瓶颈后，自动生成优化建议或触发人工介入流程，以此保障“丰小图”智能体稳定运行，驱动服务持续迭代优化，最终达成响应更敏捷、服务更专精、结果更可控、调整更及时的成效。

（3）依托“丰小图”智能馆员，整合文旅资源

乙方应以图书馆业务系统为基础平台，通过标准化接口或安全嵌入方式，按需扩展对接智慧旅游、文物资源等管理系统，构建统一、高效的文旅融合数字服务，提升公共服务效能。对于需实现数据实时交互、业务深度联动的服务场景，通过第三方系统提供的接口实现安全、高效的数据交换与功能调用。对于功能相对独立、界面成熟完善的专业系统，采用经过安全评估的页面嵌入技术，在图书馆服务内设立统一访问入口，保障用户使用的便捷性与连贯性。

乙方应整合丰台文博、景点、酒店等旅游资源信息，通过“丰小图”为读者与游客提供个性化文旅咨询服务，打造“随身文旅顾问”服务功能。从南中轴、西山永定河文化带、丽泽等区域史料中挖掘文化元素，升级“丰小图”文化推荐功能，通过多模态交互实现沉浸式文化对话，激活丰台千年文脉。

（4）阅读推广活动管理子系统报名方式和安全体系升级

乙方应扩大服务覆盖范围，并建立更灵活、更安全的用户身份体系，对“丰图服务”小程序活动后台进行功能与安全升级。一是升级活动运营平台整体架构，同步优化丰图服务小程序的功能体验与操作流程，同时全面完善平台数据交互环节的安全验证机制，新增 IP 白名单、TOKEN 获取等多重安全认证机制，从技术层面筑牢平台数据传输与操作使用的安全防线；二是重点新增基于微信 ID 的活动报名功能，为非持证读者打造专属且便捷的报名通道，该类用户可直接凭微信 ID 发起活动报名，系统将同步通过手机验证码完成双重身份校验，切实保障报名身份的真实性与有效性，提升报名环节的安全性及便捷性；当用户完成读者证绑定操作后，系统将自动合并其微信号下的所有活动报名记录与该读者证号关联的历史报名记录，实现个人报名数据的统一归集、整合与管理，方便用户一站式查看自身全部报名信息；

若后续用户解除读者证绑定，其所有相关活动报名记录仍将继续与微信号保持唯一关联，确保报名数据的连贯性、完整性与归属准确性。

(5) 可视化系统升级（丰台区公共图书馆总分馆服务管理平台）

乙方应结合丰台区图书馆新建图书分馆的实际情况，同步更新并绘制总分馆服务管理地图；对已按照分馆标准化体系完成自助服务设备接口对接的街镇分馆，将其视频画面、借阅次数、到馆人次等关键运行数据统一接入服务管理系统，实现分馆运行状态的互联互通和实时监管。

(6) 配合图书馆开展阅读推广及数字化阅读服务

乙方应积极配合图书馆提供全面支持。一方面，在线下紧密配合阅读推广活动，提供师资支持、设备调试、读者引导及现场技术保障服务等，推动线上宣传与线下活动有效融合；另一方面，依托技术平台与设备设施，确保线上数字阅读资源稳定访问、流畅体验，并协助搭建或优化系统、小程序等。为图书馆阅读推广及数字化服务提供可靠的支持。

3.1.9 系统运维服务

(1) 服务器维护（每月 1 次，每年 12 次）

分析处理服务器 CPU、内存使用率、磁盘运行状态和空间占用等情况，开展服务器日志、事件管理、磁盘空间、缓存和系统清理服务。

(2) 操作系统维护（每月 1 次，每年 12 次）

进行系统运行状态检查、操作系统故障排除、服务器性能分析、状态检查、操作系统密码管理、操作系统配置管理、操作系统性能优化、操作系统及软件安装、操作系统策略管理等服务。

(3) 数据库维护（每月 1 次，每年 12 次）

进行数据库系统运行状态检查、数据库系统故障排除、数据库作业执行检查、数据库作业维护与管理、制定数据库备份策略、数据库文件备份执行、数据库密码管理、数据库性能优化。包括：数据库备份配置文件、备份重要运行日志、清除过期日志、交易连接正常性测试、数据库备份策略的检查，处理前置库空间不足问题、定期清空前置库、备份前置库数据等。

(4) 图书馆数据支持服务（每月1次，每年12次）

根据首都图书馆全量数据、丰台区图书馆信息化平台沉淀数据，充分运用信息化技术，探索建立以数据汇聚、数据管控、数据治理、数据开放为基础的文化数据资源体系。通过开发层面为图书馆提供全流程、多层次的数据治理与数据服务。辅助区图书馆科学、精准、高效开展数据分析、数据校验、数据核查，对隐私数据进行脱敏并加密处理、对无效数据进行分类标注及清除，提升数据可靠性、可用性。乙方处理甲方所有数据仅可用于本合同约定的服务目的，不得用于任何其他用途，基于甲方数据产生的全部衍生成果归甲方所有。

3.1.10 驻场服务

信息化管理驻场服务包括调研参观、重大时间节点、设备突发情况应急保障；“智慧丰图”信息化系统突发情况的应急处置与协助等。

信息化驻场管理服务方式：包括驻场和远程两种服务形式。驻场服务时间每周5天*8小时，远程服务实时响应，遇紧急突发情况1小时内到达现场处置。

1. 调研参观、重大时间节点、设备突发情况应急保障

在我馆接待现场调研时。提供“智慧丰图”一体化平台、信息化设备的技术准备与后台协同技术支持服务。现场突发情况（技术、设备）的支持与解决。

(1) “智慧丰图”信息化各子系统的功能权限配置、业务流程管理。创建、修改、编辑和维护用户信息。协助完善信息化系统使用方案。根据业务流程实际情况进行各系统的功能权限配置、业务流程管理，实现各系统的统一身份认证和单点登录。保障系统的可靠性、实时性。

(2) 提供数字资源全平台访问配置服务。监测、查询、统计数字资源使用情况。防范恶意下载和流量攻击，保证数字阅读服务安全。

2. “智慧丰图”信息化系统突发情况的应急处置与协助

(1) “智慧丰图”信息化系统信息发布调试（后台）服务包括网站内容更新的匹配调试、微信服务大厅内容更新的匹配调试、微信小程序内容更新的匹配调试、导航查询机和馆藏检索机内容更新的匹配

调试、信息大屏和数字展示屏内容更新的匹配调试、微信公众号内容更新的匹配调试。

(2) 运营技术支持服务包括提供系统驻场记录汇总和归档服务；为读者和馆员提供信息化设备、自助服务设备、无线网络使用、管理设备的专业技术支持和答疑。

(3) 后台统计分析服务包括业务数据查询统计服务，包括读者信息、办证信息、借阅信息、信息化设备使用信息等数据转换和处理技术支持。

第四条 合同履行期限

4.1 本合同服务期限一年，即2026年6月1日至2027年5月31日。

第五条 服务方式和服务地点

5.1 服务方式：现场服务和远程服务，现场服务包括按需上门维保；远程服务包括电话支持服务和电子邮件支持服务以及甲方要求的其他服务方式。

5.2 服务地点：甲乙双方商定，采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为乙方工作现场；现场服务的服务地点为北京市丰台区图书馆、丰台区图书馆北大地分馆及各街镇分馆等本合同约定的所有服务场所。

5.3 团队要求：服务团队不少于7人。

第六条 合同总价

6.1 本合同价款包含了项目及其相关费用和所需缴纳的所有税费，金额总计人民币¥ 1,248,000.00元（大写壹佰贰拾肆万捌仟元整）。除此之外，甲方无需支付任何费用给乙方。

第七条 付款方式

7.1 支付方式：

（一）本项目设置履约保证金，合同签订后15日内乙方向甲方提交履约保证金，履约保证金为合同金额的10%，即人民币¥ 124,800.00元（大写壹拾贰万肆仟捌佰元整）。

（二）履约保证金的支付形式：转账、支票、汇票、政府采购履

约担保函等形式。

(三) 甲乙双方签署本合同且乙方向甲方提交履约保证金后 15 个工作日内, 甲方向乙方支付合同金额的 80%, 即人民币¥998,400.00 元 (大写 玖拾玖万捌仟肆佰 元整);

乙方账户信息:

户 名: 首都信息发展股份有限公司

开户银行: 中国银行北京分行

账 号: 329856005414

信用代码: 9111 0000 6336 9720 74

(四) 乙方按合同要求完成对应阶段工作并经甲方中期验收通过后, 甲方向乙方支付合同金额的 20%, 即人民币¥249,600.00 元 (大写 贰拾肆万玖仟陆佰 元整); 如中期验收不合格, 甲方有权暂停支付该笔款项, 直至乙方整改合格并经甲方重新验收通过为止。

(五) 乙方按合同要求完成全部工作并经甲方最终验收通过, 且甲方确认无任何未扣款项、乙方无未履行完毕的违约责任后, 甲方向乙方无息退回履约保证金。如在合同期间内乙方存在未完成约定服务、违约、造成甲方损失等情形的, 甲方有权直接从履约保证金中扣除对应违约金、损失赔偿款等全部应扣款项, 不足部分甲方有权继续向乙方追偿。

7.2 上述款项的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提, 因财政资金未能及时到账导致的延期支付, 不属于违约行为, 甲方不承担违约责任。

7.3 甲方每次付款前, 乙方应向甲方提供等额合法有效的发票, 否则甲方有权拒绝支付且不承担违约责任。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定, 因此给甲方造成的一切损失 (包括但不限于无法抵扣税款所造成的经济损失) 由乙方承担。如乙方提供的发票不符合要求, 应在收到甲方通知后 7 日内更换合格发票, 甲方付款期限相应顺延。

甲方开票信息

单位名称: 北京市丰台区图书馆

信用代码： 12110106400850434E

7.4 乙方保证上述信息真实、准确，乙方的上述账户信息发生变化的，应至少于甲方付款【15】日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

第八条 服务要求

8.1 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务，有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险，为甲方系统排除障碍。

8.2 乙方不得利用为系统提供维护服务的便利，对甲方系统的信息及其他数据擅自进行修改、复制、存储、传输、披露、使用。任何未经甲方书面同意的上述行为，均视为乙方违反本合同的行为，甲方有权追究乙方的相关法律责任。

8.3 乙方选派的服务人员，应具备合同约定服务所必须的技能，获得相关资质资格认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。乙方在本合同签订时需指派一名具备相应经验和资质的项目经理，项目经理在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。未经甲方同意，乙方不得擅自调换项目组服务人员。如发生人员改变，乙方必须提前【15】日内书面通知甲方，并保证为甲方提供同等或更高资质，且被甲方接受的人员。若甲方对项目组服务人员服务不满意的，可书面要求乙方进行调换相应的服务人员，乙方应在收到甲方书面替换要求后，在【7】日内向甲方提供同等数量的具备合同约定服务所必须的技能，获得相关资质资格认证的其他服务人员。

8.4 乙方负责确保其所有服务人员身体健康，具有合同约定的工作能力。乙方应自行保障其服务人员的人身及财产安全，并承担相应的义务和责任。

8.5 乙方服务人员在为甲方服务时，要听从甲方的工作安排，遵守甲方工作秩序和行为规范要求，严格遵守甲方的保密制度。乙方服务人员在实施现场维护服务过程中，不得擅自拷贝、夹带甲方的文件副本，接触到涉密文件时，应注意回避，乙方服务人员应当严格遵守甲方的保密制度。

第九条 甲方权利及义务

9.1 甲方有权得到符合合同规定的运维服务。

9.2 甲方有权拒绝、要求更换乙方所委派的其业务素质不被甲方所认可或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员。

9.3 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的公开技术资料、工作场地，协助乙方做好维护服务。乙方履行本合同所需的所有工具、设备、耗材、人员成本等均由乙方自行承担，甲方无需额外支付任何费用。

9.4 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付维护服务费的相关部分款项。

9.5 甲方应对乙方提交的方案、建议、运维规范等请示文件做出及时的审定、回应。非紧急事项甲方在收到文件后15个工作日内予以回应，紧急事项甲方随时回应，乙方不得因甲方回应时限问题主张任何免责或要求甲方承担任何责任。

9.6 甲方如发现系统故障应立即向乙方通报，并做好协调工作。

第十条 乙方权利及义务

10.1 乙方应履行投标文件（含澄清文件）中的各项承诺，按质按量完成所列全部任务。

10.2 乙方在服务中应接受并积极配合甲方的监督、考核，按要求提交运维报告，做好运维台账，接纳甲方的合理建议，对服务问题进行整改，优化提升服务质量。

10.3 乙方须保证项目组人员的稳定，除因疾病、意外、离职等乙方不能控制的因素外，未经甲方书面同意不得擅自更换项目经理等团队骨干。

10.4 乙方人员在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的有关规章制度。因乙方人员违反甲方相关制度的，甲方要求予以更换时，乙方应在收到甲方书面更换要求后【7】日内向甲方提供同等数量的具备合同约定服务所必须的技能，获得相关资质资格认证的其他服务人员，因此给甲方造成损失的，乙方承担赔偿责任。

10.5 如果乙方承担本运维标的系统的质量保证责任,则在质保期内,对质保期已有约定的免费服务应继续免费服务直到质保期结束;对质保期已有约定的收费服务应按照原约定标准计费,直到质保期结束,不可重复收费。

10.6 乙方应采取必要的安全技术措施和管理手段,做好运维人员、运维终端、运维账号口令、甲方业务数据等方面的安全保密管理与监督。

10.7 在甲方的指导下,乙方应按照合同约定做好信息化运维相关的网络安全保障工作。发现安全事件或高危风险隐患,乙方必须在30分钟内书面向甲方报告,不得隐瞒不报或延误报告。

第十一条 知识产权

11.1 本项目实施完成后产生的所有技术成果(包括但不限于软件、源代码、技术资料及知识创新成果)的所有知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)的所有权由甲方享有,乙方应保证其提供的货物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承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

11.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有,乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

11.3 乙方应保证准备或提交的全部软件系统、实施和运行维护文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权或专有技术或商业秘密。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控,乙方须负责与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用,并保证甲方对软件的正常使用。

第十二条 服务质量要求和验收

12.1 甲方依据响应文件的服务质量承诺,对乙方提供的服务进行考核。如果乙方没有兑现服务质量承诺,乙方除应采取补救措施外,甲方有权要求乙方给予一定的赔偿。

12.2 服务期间,乙方应妥善保存运维技术文档,文档详见投标

时项目成果物清单。

(一) 合同签订起6个月内,乙方向甲方提交中期验收报告和运维档案。中期验收报告份数:纸质版1份,电子版1份;运维档案份数:纸质版1份,电子版1份。

(二) 服务期结束10个工作日内,乙方向甲方提交项目总结报告和剩余全部运维档案。项目总结报告份数:纸质版1份,电子版1份;剩余全部运维档案份数:纸质版1份,电子版1份。

12.3 甲方依据响应文件的服务质量承诺,对乙方提供的服务进行考核验收。本项目验收标准严格按照投标文件《整体服务方案》所约定的服务内容、实施方案、服务质量标准等相关要求执行;乙方服务实施全过程、交付的服务成果及投入项目人员配置等,均须取得甲方认可。甲方收到乙方提交的完整验收资料后,应当在30日内组织完成验收并出具书面验收意见,逾期未提出书面异议的,视为验收通过。甲方对验收结果享有最终决定权,乙方对验收结果有异议的,需提供充分有效证据证明其服务符合约定标准,否则以甲方的认定结果为准。验收过程中发现服务不符合要求的,甲方有权要求乙方整改后重新申请验收,整改次数不得超过2次,整改后仍不符合要求的,甲方有权拒绝验收并拒付对应款项。验收通过后,双方签署验收报告。如果乙方没有满足服务质量承诺,乙方除应采取补救措施外,补救2次仍不能达到验收合格的标准,视为乙方彻底违约。

第十三条 保密义务

13.1 乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息,以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息,乙方应对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意,乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

13.2 乙方应对上述保密信息予以妥善保存,并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时,对上述保密信息,乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

13.3 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该

项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内,对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

13.4 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前,认真做好员工的保密教育工作,明确告知其将知悉的为甲方的保密信息,并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任,并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

13.5 任何时间内,一经甲方提出要求,乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后5日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方,且不得擅自复制留存。

13.6 非经甲方特别授权,甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权或其他类型的知识产权。

13.7 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后5年。

13.8 承担上述保密义务的责任主体为乙方(含乙方工作人员)。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务,给甲方造成损失的,乙方均应向甲方承担全部责任,并赔偿因此给甲方造成的全部损失(包括但不限于直接损失、间接损失、维权支出);如损失数额无法确定的,乙方同意按照不低于本合同金额的10%向甲方支付赔偿款。

13.9 甲方应对乙方提供的内部资料予以保密,不得向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

13.10 本条款不因本合同解除或失效而失效。

第十四条 违约责任及合同的解除

14.1 甲、乙双方均应全面履行本合同,任何一方不履行或不按约定履行均构成违约,违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

14.2 乙方未按照本合同约定期限、标准向甲方提供服务(包括但不限于故障响应、修复、维保服务未达到约定要求)的,每迟延一日应向甲方支付合同总价或当期应付服务费0.1%的违约金;迟延20日以上仍未提供符合约定的服务,或累计三次未按约定时限响应、修复故障的,甲方有权解除本合同,乙方应返还甲方已经支付的全部款

项，并向甲方支付本合同金额 5%的违约金。如该违约金不足以覆盖甲方损失的，乙方还应赔偿不足部分。

14.3 乙方提供服务不符合本合同、招标文件、投标文件明确约定的标准，或经甲方书面指出的合理且必要的修改要求的，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付本合同金额 5 %的违约金。因乙方返工等原因造成甲方服务迟延，应承担迟延履行违约责任。

14.4 乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队，或擅自更换人员的，经甲方通知后，应及时予以改正，经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生 2 次以上的，甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

14.5 乙方不接受甲方和相关审计部门对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和北京市有关规定处理。

14.6 乙方违反本合同第十二条约定，未能满足其投标文件中的服务质量承诺的，除按本条其他约定承担违约责任外，甲方有权要求乙方按照该项服务对应合同价款的 30%支付违约金。

14.7 乙方违反本合同第十一条知识产权保证，导致甲方遭受任何第三方索赔、诉讼或受到主管部门处罚的，乙方应承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方的直接损失、对第三方的赔偿、罚款、律师费、诉讼费等，并应向甲方支付合同总金额 20%的违约金。

14.8 甲方未按本合同约定向乙方支付款项的，每迟延一日，应向乙方支付拖欠款项 0.1 %的违约金（违约金总额不超过合同总价的 5%）。

第十五条 不可抗力

15.1 如果双方任何一方由于遭受不可抗力致使影响合同履行，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发

生及其后果是无法避免和无法克服的事件，包括但不限于严重火灾、洪水、地震、风暴等自然灾害以及战争、暴乱、罢工、政府政策等事件。

15.2 遭受不可抗力一方应在不可抗力事件发生后 5 日内以书面形式通知另一方；并在事件发生后 10 日内，将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果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。

15.3 除迟延履行后发生不可抗力外，发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

15.4 受事件影响的一方应在不可抗力事件影响停止或消除后 10 日内将不可抗力事件已停止的报告以书面形式通知对方。

15.5 一方谎报、虚报、错报不可抗力造成另一方损失的，应承担违约责任，迟延履行后遭遇不可抗力的，不免除迟延履行的责任。

第十六条 价格

16.1 该合同中标价包含一切与本合同有关的费用。

第十七条 合同争议的解决

17.1 甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议，经协商无法解决争议时，可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼，通过法律程序予以解决。

第十八条 违约解除合同

18.1 在乙方出现 18.2 至 18.4 违约行为的情况下，甲方可部分或全部解除合同，同时保留向乙方追诉的权利。

18.2 乙方未能在合同规定的限期且在甲方同意延长的限期内，提供全部或部分货物及安装、集成、调试服务；

18.3 乙方未能履行合同规定的其他主要义务导致合同目的不

能实现的；

18.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

18.5 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

“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。

“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。

18.6 在甲方根据上述规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

第十九条 廉政承诺

19.1 合同双方承诺严格遵守法律法规、相关政策和廉洁从业等规定，共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

19.2 甲方及其工作人员不得向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、物品和好处费、感谢费等；不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用；不准参加乙方提供的有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等类似活动；不准向乙方介绍配偶、子女、亲属参与同合同有关的各项经济活动；不得以任何理由向乙方推荐或要求乙方购买合同规定之外的设备材料等。

19.3 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、物品和回扣、好处费、感谢费等；不准以任何理由为甲方工作人员报销应由其个人支付的费用；不准以任何理由为甲方工作人员提供有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等活动；严守诚信原则，对自己的产品及服务质量负责，不得提供质量伪劣或与合同不符的产品及服务；不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处，不通过中间人向甲方工作人员打招呼或施加任何影响。

19.4 甲方如违反上述条款，依据有关法律法规、廉洁自律规定予以责任追究；乙方如违反上述条款，一经发现，甲方有权解除本合

同，给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

第二十条 合同修改

20.1 本合同履行过程中，甲乙双方中如一方需要对本合同进行修改，必须提前3日提出，征得对方同意并签订补充合同，作为本合同的附件。

第二十一条 适用法律

21.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第二十二条 合同生效和其他

22.1 乙方未经甲方允许，不得擅自将因履行本合同所知悉的甲方的任何信息及与本合同有关的任何资料泄露或公开给第三方。乙方违反本条约定，应承担全部法律责任并赔偿因此给甲方造成的全部损失。本条规定持续有效，不因本合同终止而失效。

22.2 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。

22.3 本合同一式捌份，具有同等法律效力。甲方肆份，乙方贰份，招标代理机构和丰台区财政主管部门各壹份。

22.4 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章或合同专用章之日起生效，并自甲乙双方履行完本合同规定的全部义务后自动终止。

22.5 本合同未尽事宜将由双方另行商定并签订书面补充协议。

通知与送达条款：

1. 本合同项下所有通知、要求或其他通讯应当采用书面形式，可通过专人送达、挂号邮件、快递或双方认可的电子方式送达至本合同首页载明的地址、联系人及联系方式。

2. 专人送达的，签收之日为送达之日；快递、挂号邮件送达的，投邮后第3日为送达之日；电子送达的，发出之日为送达之日。

3. 任何一方变更送达地址或联系方式的，应当提前15日内书面通知对方，否则按原地址或联系方式送达视为有效送达。

（以下无正文）

22.6 本合同所包含的有效附件:

附件一:《投标文件》

甲方(盖章):北京丰台区图书馆



乙方(盖章):首都信息发展股份有限公司



法定(授权)代表人(签章)

2026年5月25日

法定(授权)代表人(签章)

2026年5月25日