

政府采购合同

合同编号:

项目名称: 教育信息网接入终端运维服务项目

服务名称: IT 运维服务

买 方: 北京市西城区现代教育信息技术中心

卖 方: 北京南北天地科技股份有限公司

签署日期: 2026.6.16



合 同 书

北京市西城区现代教育信息技术中心(买方) 教育信息网接入终端运维服务项目 (项目名称) 中所需 IT 运维服务 经 中承国汇咨询(北京)有限公司 以号竞争性磋商文件在国内 北京 (竞争性磋商) 招标。经评标委员会评定 北京南北天地科技股份有限公司 (卖方) 为成交供应商。买、卖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. 成交通知书
- c. 协议
- d. 竞争性磋商文件 (含澄清文件)
- e. 响应文件 (含竞争性磋商文件补充通知)

2、服务和数量

本合同服务: IT 运维服务

数量: 一批

服务的质量约定: 以甲方要求为准

服务期: 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日。

3、合同总价

本合同总价为 壹佰柒拾玖万肆仟叁佰元整 小写: 1794300 元人民币。

分项价格:

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1	客户端软硬件维护	170000	2	340000	人/年
2	服务器系统维护	250000	2	500000	人/年
3	网络维护	200000	3	600000	人/年
4	虚拟化环境维护	180000	1	180000	项/年
5	数据库运维	125000	1	125000	项/年

6	国产化系统专项支持	50500	1	49300	项/年
7	培训	0	1	0	根据甲方需求
总价（元）				1794300	

4、付款方式

本合同的付款方式为:合同签订生效后 15 个日历日内甲方向乙方支付全款，乙方须向甲方开具同等合同价款的发票。

5、本合同的服务时间及服务地点

服务时间:2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日。

服务地点:甲方指定地点

违约责任约定

6、合同的生效

本合同经双方全权代表签署、加盖单位公章后生效。

合同一般条款

1 定义

本合同下列术语应解释为:

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。
- 1.2 “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。
- 1.3 “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的一切货物。
- 1.4 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务任务，及合同中规定乙方应承担的其它义务。
- 1.5 “合同一般条款”系指本合同一般条款。
- 1.6 “甲方”系指采购人。
- 1.7 “乙方”系指中标人，即提供本合同项下提供服务的公司或实体。

1.8 “项目现场”系指本合同项下实施服务的现场。

1.9 “日”系指日历日。

2、服务周期

服务合同期限：2026年7月1日至2027年6月30日。

3、服务内容/要求

3.1 详见招标文件第四章的规定，并与供应商投标文件的规格偏差表（如果被采购人接受的话）相一致。

3.2 若服务规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

4、支付

合同签订生效后 15 个日历日内支付全款，乙方须向甲方开具同等合同价款的发票。

5、履约保证金

成交供应商在签订合同后 10 天内，按竞争性磋商文件中提供的履约保证金保函格式或买方可以接受的其他形式向买方提交合同总价 10%的履约保证金。如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。甲方于该合同项目验收合格后 10 日内，将履约保证金退还至乙方指定账户。

6、价格

6.1 合同总价与投标价格一致。

7、服务质量保证

7.1 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的内容和标准。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

7.2 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后三日内，应迅速查处并做出书面答复。

7.3 如果乙方在收到通知三日后没有弥补缺陷，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

8、转让

8.1 乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转给第三方。

9、违约责任

9.1 乙方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照本合同条款履行相关义务，否则甲方有权终止本合同，乙方应承担相应的违约责任。

9.2 因乙方服务失误造成的损失应由乙方赔偿全部损失。.

9.3 乙方有以下行为，甲方有权从乙方服务费中扣除相应罚款，最高不超过 3000 元。

乙方未按照合同约定提供服务，经甲方提出，没有明显改进的；

乙方未按合同约定人数提供服务工作人员，持续时间超过两个星期的。

10、索赔

10.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。合同另有约定的按照约定执行。

10.2 乙方如有发生违约事项，甲方可单方面解除合同并要求乙方支付合同总金额 5%的违约金。

11、不可抗力

11.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、甲方机构发生变化以及双方同意的事件。

11.2 在不可抗力事件发生时，一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。同时必须在 14 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 120 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

12、税

12.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

12.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

13、争端的解决

13.1 合同履行或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决，任何一方当事人可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

14、违约终止合同

14.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面违约通知书,提出解除部分或全部合同:

14.1.1 如果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部分或全部服务;

14.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定,解除了全部或部分合同,甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交服务类似的服务,乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是,乙方应继续执行合同中未解除的部分。

15、破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方,终止合同而不给乙方补偿,该终止合同将不损害或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力。

16、合同修改

16.1 任何对合同条款的变更或修改均须双方签订书面的修改文件。

17、通知

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

18、计量单位

18.1 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。

19、适用法律

19.1 本合同按照中国法律进行解释。

20、合同生效及其它

20.1 本合同应经双方法定代表人或授权代表签字并加盖供应商公章后生效。

20.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等法律效力:

1) 服务内容及分项价格表

2) 详细服务方案

3) 服务周期

4) 服务承诺

21、其他约定:

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。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内,买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方签字盖章并由卖方递交履约保证金后开始生效。

2. 本合同一式伍份,具有同等法律效力。买方执叁份,卖方执贰份。

买方:北京市西城区现代教育信息 卖方:北京南北天地科技股份有限公司

技术中心

名称:(印章)



2026 年 6 月 6 日

授权代表(签字):周海涛

地 址:_____

邮政编码:_____

电 话:_____

开户银行_____

帐 号:_____

名称:(印章)



2026 年 6 月 6 日

授权代表(签字):陈林

地址:北京市北京市海淀区上地十街
1号院1号楼12层1201

邮政编码:100083

电 话:010-62162788

开户银行:招商银行股份有限公司北京望京支行

帐 号:110905433910901

附件：服务内容

具体服务内容如下：

一、本项目的服务周期为：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日。

二、服务范围及内容：

（一）客户端软硬件（维护）

1. 提供 7*24 小时热线电话接听，5*8 小时现场上门维修；
2. 指定工作环境中所使用的客户端计算机及相关终端设备硬件的维护、保养、搬移、故障检测及排除；
3. 部分客户端常用应用软件的安装、故障检测及排除。

（二）服务器系统（维护）

1. 服务器设备及相关硬件，包括且不限于：机柜、服务器主机、刀片刀箱、服务器内部板卡、光纤接口、SAN 等的检测、维护、更换、调试等；
2. 服务器操作系统安装配置与运行维护，系统包括且不限于：Windows Server、Linux、AIX、UNIX、MAC OS 等，运维内容包括查看 CPU、内存、硬盘占用率、吞吐量、分析数据处理瓶颈等；
3. 服务器软件安装、调试、优化、调试、负载均衡管理等，包括各种数据库，如 Oracle、SQL Server、MySQL、DB2 等，各种应用服务器，如 IIS、Apach、JBoss、WebSphere、Jetty，代理服务器、反向代理服务器等；
4. 定期对服务器进行巡检并出具巡检报告；以及上述内容的监控、改进方案与优化结果报告等。

（三）网络（维护）

1. 网络设备（包括且不限于：路由器、交换机、防火墙等）的配置、优化、备件安装调试，包括且不限于：VLAN 的划分，动态或静态路由表的设置、防火墙的设置与监控、DMZ 区的建立等；
2. 网络设备性能参数的配置、优化与监控，如 CPU、内存使用率，各端口进出流量、丢包率、错包率、带宽使用率与各级网络设备的分流与分配情况、设备响应时间等信息；
3. 网络设备及安全设备配置的备份与还原；
4. 网络设备的故障定位、排错、修复；
5. 网络设备的软件及补丁升级；

6. 定期对网络设备及安全设备进行巡检并出具巡检报告，以及上述内容的监控、改进方案与优化结果报告等；

7. 以上设备的备机与备件由甲方提供；

8. 协助甲方对故障设备进行维修。

（四）虚拟化环境的运维

1. 按甲方的需求制订与规划虚拟化部署及资源分配方案；

2. 虚拟化物理主机的维护、安装、调试；（如：存储空间、性能优化等）

3. 对虚拟机进行维护、安装、调试、优化、备份与迁移等；

4. 监控虚拟化平台；（如：任务、事件、警告等）

5. 监控主机状态；（如：硬件状态、性能等）

6. 定期进行巡检并出具巡检报告；以及上述内容的监控、改进方案与优化结果报告等。

（五）数据库运维

1. 辅助数据库安装与配置；包括并不限于：定制数据库安装配置方案，检查软件安装环境，安装数据库软件，完成数据库配置，并测试等；

2. 辅助数据库性能优化，包括并不限于：核心参数调优，SQL 语句调优，性能评估方案的提供等；

3. 辅助数据库备份与恢复，包括并不限于：本地、异地、同步、实时的分级备份与恢复方案及实施等；

4. 辅助数据迁移；

5. 定期进行预防性巡检并出具巡检报告，包括并不限于：系统参数、配置调优，及补丁分发、安装服务。

（六）国产化系统专项技术支持

1. 针对国产化系统提供相关技术指导与支持，包括国产终端相关产品的项目实施、技术支持、客户培训和应急响应；

2. 服务器端：负责运维国产化范围内的服务器、操作系统及相关服务器的日常监控、维护、部署、配置、变更等工作；

3. 客户端及外设：负责运维国产化范围内桌面终端及外设、如操作系统安装、软件安装、打印机安装、网络配置、以及指导用户操作、排障等；

4. 其他工作：负责中心国产化替代推进过程中的底账管理、进度跟踪、监督评估以及风险管理等全流程工作；

5 要求工程师熟悉国产化操作系统，熟练掌握 Linux 系统，熟悉 TCP/IP 协议，具备一定的排障能力。了解国产化终端产品功能和内部逻辑。

（七）培训

对甲方指定的工作人员进行一些简单的维护和问题解决能力的培训，以能够尽快地解决问题，保证故障时间减至最低。

（八）服务人员职责

1. 编写文档

（1）需用登记更新机房设备（空调、ups、网络、服务器等）资产登记，配置说明手册，内容包括设备外观、功能说明、连接图等，并随着软硬件的调整和改动持续更新；

（2）记录编写工作周报，月报；

（3）编写日常运维工作报告，定期向信息中心领导汇报。

2. 工作考勤

（1）如遇病假、事假情况，须同时向甲乙双方的相关负责人以书面的形式提前请假，并由乙方调派其他人员前往驻场；

（2）作息时间与西城教委信息中心相同，需按《驻场人员签到表》要求签到。每月由乙方项目经理收回统计，按《驻场人员考勤统计表》要求填写后提交甲方负责人。

3. 其它工作

服从于甲方管理及临时性工作安排等，相关工作事宜均按要求完成并填写相应记录。协调乙方安排人员节假日值班。

幼儿园名单如下：

1	北京市西城区实验幼儿园	北京市西城区椿树园 4 号楼一层椿树社区少年宫	分园
2	北京市西城区实验幼儿园	北京市西城区施家胡同 7 号	分园
3	北京市西城区实验幼儿园	北京市西城区琉璃巷三号	分园
4	北京市西城区实验幼儿园	北京市西城区南新华街 21 号	本园
5	北京市西城区虎坊路幼儿园	北京市西城区虎坊路甲 14 号	本园
6	北京市西城区虎坊路幼儿园	北京市西城区腊竹胡同 23 号	分园
7	北京市西城区虎坊路幼儿园	北京市西城区大川胡同 17 号	分园
8	北京市宣武回民幼儿园	北京市西城区南横西街 119 号	本园
9	北京市宣武回民幼儿园	北京市西城区烂漫胡同 101 号	分园
10	北京市西城区三教寺幼儿园	北京市西城区里仁街 12 号	本园
11	北京市西城区三教寺幼儿园	北京市西城区留学路 114 号	分园
12	北京市西城区三教寺幼儿园	北京市西城区培英胡同 12 号	分园
13	北京市第四幼儿园	北京市西城区广外莲花河胡同 3 号	本园
14	北京市第四幼儿园	北京市西城区樱桃三条 7 号	分园
15	北京市西城区槐柏幼儿园	北京市西城区槐柏树街南里 10 号	本园
16	北京市西城区槐柏幼儿园	北京市西城区南礼士路甲 2 号	分园
17	北京市西城区小百合幼儿园	北京市西城区长椿街甲 1 号	本园
18	北京市西城区长椿街幼儿园	北京市西城区西便门东里 11 号	本园
19	北京市西城区长椿街幼儿园	北京市西城区复兴门内大街 10-2 号	分园
20	北京市西城区和平门幼儿园	西城区广安门内上斜街 66 号	本园
21	北京市西城区和平门幼儿园	西城区广安门内上斜街 91 号	分园

22	北京市西城区和平门幼儿园	西城区广安门内广安北巷 1 号	分园
23	北京市西城区马连道幼儿园	北京市西城区广安门外大街红莲中里 10 号	本园
24	北京市西城区马连道幼儿园	北京市西城区广安门外大街红莲南里 69 号院底商	分园
25	北京市西城区名苑幼儿园	北京市西城区广外红居街 10 号	本园
26	北京市西城区名苑幼儿园	北京市西城区广外红居街 16 号	分园
27	北京市西城区名苑幼儿园	北京市西城区广外红居街商铺（5-3 5-4 5-5 号）	分园
28	北京市西城区三义里第一幼儿园	北京市西城区广安门外三义东里 9 号	本园
29	北京市西城区三义里第二幼儿园	西城区广外三义里西里 7-2 号	本园
30	北京市西城区红山幼儿园	西城区广安门外大街 305 号二区 10 楼	本园
31	北京市西城区信和幼儿园	北京市西城区马连道路 15 号院 5 号楼	本园
32	北京市西城区信和幼儿园	北京市西城区马连道路 13 号院中新佳园一区 8 号楼底商 1—5 号	分园
33	北京市北海幼儿园	地安门西大街 22 号	本园
34	北京市北海幼儿园	后海北沿 23 号	分园
35	北京市北海幼儿园	白米北巷 5 号	分园
36	北京市西城区棉花胡同幼儿园	西城区西四北七条 20 号	分园
37	北京市西城区棉花胡同幼儿园	西城区棉花胡同 78 号	本园
38	北京市西城区棉花胡同幼儿园	西城区弘善胡同 3 号	分园
39	北京市西城区棉花胡同幼儿园	西城区前公用胡同 15 号	分园
40	北京市西城区棉花胡同幼儿园	西城区育德胡同 5 号	分园
41	北京市第六幼儿园	西城区旧鼓楼大街大石桥胡同 43 号	本园
42	北京市西城区洁民幼儿园	北京市西城区德胜街道裕中西里小区 35 号楼	分园
43	北京市西城区洁民幼儿园	北京市西城区德胜街道马甸南村甲 3 号	分园

44	北京市西城区洁民幼儿园	北京市西城区德胜街道裕中西里小区 36 号	本园
45	北京市西城区民族团结幼儿园	北京市西城区黄寺大街 23—115	本园
46	北京市西城区民族团结幼儿园	北京市西城区新明胡同乙 1 号	分园
47	北京市西城区长安幼儿园	前门西大街 139 号	本园
48	北京市西城区长安幼儿园	前门西大街 77 号	分园
49	北京洁如幼儿园	西城区粉子胡同甲 7 号	分园
50	北京洁如幼儿园	西城区宏英园 17 号	本园
51	北京市西城区培智中心学校展览路幼儿园	北京市西城区德宝新园 23 号	本园
52	北京市西城区曙光幼儿园	西城区后广平胡同 1 号	本园
53	北京市西城区曙光幼儿园	西城区庆丰胡同 3 号	分园
54	北京市西城区曙光幼儿园	西城区北礼士路西六条 1 号	分园
55	北京市西城区西四北幼儿园	北京市西城区西四北三条 11 号	本园
56	北京市西城区西四北幼儿园	北京市西城区西四北三条 26 号	分园
57	北京市西城区广安幼儿园	北京市西城区广安门车站西街 2 号院 15 号楼	本园
58	北京市西城区育民五一幼儿园	北京市西城区真武庙二里 5 号楼	本园
59	北京市第十五中学附属陶然亭幼儿园	北京市西城区育新街 2 号	本园
60	北京市西城区教育研修学院附属幼儿园	北京市西城区西四北大街 83 号	本园
61	北京市西城区教育研修学院附属幼儿园	北京市西城区平安里西大街 16 号	分园
62	北京市西城区教育研修学院附属幼儿园	北京市西城区平安里西大街 14 号	分园
63	北京市西城区大栅栏幼儿园	北京市西城区小沙土园 12 号	本园

三、服务的形式：

正常工作时间：周一至周五 8:30—17:00, 在甲方现场服务，遇报修第一时间前往设备故障地现场维护。

非工作时间：在甲方现场之外提供移动电话 24 小时全天候随时待命服务

四、服务人员：

乙方向甲方提供驻场技术工程师 7 名，在甲方工作时间内服从甲方调遣。

为配合驻场服务，乙方供场外支持队伍。项目场外支持人员包括：含项目经理、质量管理和 4 名技术工程师。

项目理由部门主管担任，负责编写项目的总体计划，服务实施计划，验收方案并根据项目进度，以及质量要求，安全要求分配各种资源，对项目风险予以控制，代表乙方与甲方沟通，对项目合同的变更有决策权，接受甲方投诉。

质量管理由公司资深 QA 担任，按 PDCA 循环方式，负责检查环节，充分与客户沟通，对目前运行服务质量提出待改良点，督促服务改良计划的执行情况，同时负责运维服务全过程的质量跟踪与甲方投诉受理、处理、跟踪、汇报工作。

五、交付的要求：

- 1) 每周交付：每日的详细CASE服务记录：包括时间，用户，问题，解决方法，用户满意度等；
- 2) 每周交付：每日电话记录，包括用户反馈意见记录，问题来源和转交去向等；
- 3) 月度、年度服务报告：包括事件统计，问题分析，重点工作完成情况，改进建议和计划等；
- 4) VIP巡检报告：包括用户信息，巡检内容，发现的问题，处理情况等；
- 5) 桌面办公设备配置信息库：包括硬件配置信息，设备序列号、维保状态，使用人、存放地点和资产购置信息等；

6) 乙方提供不同主题的IT培训, 不超过5次; 甲方负责提供场地等培训所需条件。

六、服务水平基本指标

服务考核指标

指标	承诺标	考核依据
故障一次解决率	$\geq 95\%$	服务记录统计
服务及时响应率	$\geq 98\%$	服务记录统计
热线接通率	$\geq 98\%$	服务记录统计
客户满意度	$\geq 95\%$	服务记录统计