

甲方合同编号：

乙方合同编号：

政府采购合同（服务类）

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：北京市教委科研管理平台运维

甲 方（买方）：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙 方（卖方）：北京易普拉格科技股份有限公司

☐ 本合同为非专门面向中小、小微企业预留合同

☒ 本合同为专门面向中小企业预留合同

☐ 本合同为专门面向小微企业预留合同

签署日期：2025 年 8 月 19 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所需北京市教委科研管理平台以BMCC-ZC25-0729/2号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京易普拉格科技股份有限公司（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

本合同含税总价为人民币¥67500元。

人民币大写金额为：陆万柒仟伍佰元整

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¥6750元（大写：陆仟柒佰伍拾元整）；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¥40500元（大写：肆万零伍佰元整）；项目验收合格且收到发票后的10个工作日内，甲方付合同总额的40%尾款给乙方，计¥27000元（大写：贰万柒仟元整）。

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

服务地点： 北京市数字教育中心指定地点

服务期限： 自合同签订之日起一年

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表人签字、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)

名 称： (印章)

2025 年 8 月 9 日

授权代表人 (签字)： 李素华

地址： 北京市西城区地安门西大街
153 号

邮政编码： 100035

乙 方： 北京易普拉格科技股份
有限公司

名 称： (印章)

2025 年 8 月 19 日

授权代表人 (签字)： 王心宇

地址： 北京市海淀区东升科技园北
街 6 号院 4 号楼 10 层 101

邮政编码： 100096

开户银行： 招商银行股份有限公司北京
西二旗支行

开户行号： 308100005570/010817209
(北京市 1720)

银行账号： 110908627710802

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-ZC25-0729/2

04包

中标人：北京易普拉格科技股份有限公司

中标金额：67,500.00 元

请接到此通知书后尽快与业主单位联系签约事宜。并于合同签订后2个工作日内，将合同扫描件发送到fc@zbbmcc.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。

北京明德致信咨询有限公司

2025年7月21日

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17层1709室

电话：010-82370045

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 交货

- 3.1 乙方在合同约定的服务期限内完成服务。

4 验收

- 4.1 甲方对乙方完成的服务，按照招标文件和投标文件的约定进行验收。
 - 4.1.1 履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与。
 - 4.1.2 履约验收方式：专家验收，甲方邀请相关行业专家开展履约验收。
 - 4.1.3 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按甲方要求进行。
 - 4.1.4 履约验收内容：按照合同约定内容对乙方提供的服务进行验收，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。

4.1.5 履约验收标准：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，实施方应完成合同约定的服务内容，并且提供北京市数字教育中心规定的验收文档，证明项目质量要求达到优良。

5 索赔

5.1 如果所提供的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。

5.2 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，甲方将从合同款或履约保证金中扣回索赔金额。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。

6 延迟交货

6.1 乙方应在招标文件中规定的服务期限内提交服务。

6.2 如果乙方无正当理由延迟提交服务，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

6.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提交服务的情况，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。

7 违约责任与赔偿

7.1 合同价款的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，若因相应财政资金未能及时到账而导致的甲方延期支付，不视为违约行为，甲方不承担违约责任。

7.2 合同签订后，乙方未按照约定支付履约保证金的，甲方有权取消其中标资格；或甲方有权催告乙方在规定期限内支付，催告后逾期仍不支付的，每延迟一日，甲方可要求乙方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。延迟超过 10 日的，甲方有权单方解除本合同。

7.3 财政资金实际拨付至甲方账户后，甲方未按照约定支付合同价款或退

还履约保证金的，乙方有权书面催告甲方在规定期限内支付价款，催告期满后逾期不支付的，每延迟一日，乙方可要求甲方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。

7.4 除合同第 6 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。如逾期超过四周，甲方有权解除合同，并且乙方缴纳的履约保证金不予退还，同时赔偿甲方全部损失。

8 不可抗力

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

9 税费

9.1 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。

10 合同争议的解决

10.1 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。

10.2 诉讼费、保全费、公证费、律师费等应由败诉方负担。

11 违约解除合同

11.1 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。

11.1.1 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 11.1 的规定可以解除合同的；

11.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

11.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

11.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

11.1.3.1.1 “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。

11.1.3.1.2 “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。

11.2 在甲方根据上述第 11.1 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。

12 破产终止合同

12.1 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。

13 转让和分包

13.1 政府采购合同不能转让。

13.2 经甲方书面同意后，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。

14 合同修改

14.1 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。

15 通知

15.1 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。

16 计量单位

16.1 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。

17 适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18 履约保证金

18.1 合同签订后 10 个工作日内, 乙方向甲方提交合同总额的 10% 的履约保证金。

18.2 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。

18.3 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。

18.4 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。甲方取得补偿后, 履约保证金低于本条第一款数额的, 乙方应于接到甲方通知之日起 7 日内补足。

18.5 项目验收通过后, 甲方在收到履约保证金退还申请后的 10 个工作日内无息返还乙方已缴纳的履约保证金。

19 其它

19.1 乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法规中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求, 保障劳动者及聘用人员的合法权益。

20 合同生效

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 1：中标通知书

附件 2：服务内容

北京市教委科研管理平台运维服务期为 2025 年 8 月 19 日至 2026 年 8 月 18 日，整个服务期完成工作内容如下：

一、优博优导评审工作

- 1、负责优博优导评审系统的协调与保障，确保评审流程的顺利推进。
- 2、及时处理评审过程中出现的各种问题，包括但不限于发送专家通知、材料补充、专家意见汇总与反馈等，以提高评审效率和质量。

二、项目申报、项目评审

- 1、负责项目申报、评审系统的协调与保障，确保评审流程的顺利推进。
- 2、按照最新项目申报政策对系统功能进行调整、适配
- 3、对项目申报和评审的数据进行整理与分析，为后续科研项目的规划与管理提供决策支持。

三、学位点评估工作

- 1、负责学位点评估系统的协调与保障，更新评估指标体系和评估流程，确保评估工作的系统性和规范性。
- 2、协助收集、整理学位点相关数据和材料，并导入到学位点评估系统。
- 3、及时处理评估过程中出现的各种问题，包括但不限于发送专家通知、材料补充、专家意见汇总和专家替换等，以提高评估效率和质量。

四、项目预立项退回修改工作

- 1、对预立项项目审查过程提供技术保障。
- 2、根据预立项目审查要求及时对系统功能进行调整更新和适配。

五、成果报奖、评奖工作

- 1、负责北京市哲学社会科学优秀成果评奖系统的技术支持和保障，按要求更新评奖指标体系和流程，确保评奖工作的系统性和规范性。
- 2、协助收集、整理成果评奖相关数据和成果材料，并导入到成果评奖系统。
- 3、及时处理评奖过程中出现的各种问题，包括但不限于发送专家通知、材料补充、专家意见汇总和专家替换等，以提高评奖效率和质量。

六、项目立项工作

1、对拟立项项目审核工作提供技术保障。

2、根据项目立项审查要求及时对系统功能进行调整更新和适配。

七、科研平台基本概况、科研成果档案、信息备案、信息变更、年度考核工作及阶段验收等运维工作

1、负责科研平台基本概况、科研成果档案、信息备案、信息变更、年度考核工作及阶段验收等工作的技术支持工作，根据最新政策及时调整系统功能，保障各项工作的顺利进行。

2、年度考核工作中，协助进行各项数据统计及数据整理、导出工作。

八、项目中检、变更、结项验收运维工作

1、项目中检工作：根据项目立项要求和研究计划，及时调整中检标准和流程。

2、项目变更管理：负责受理项目变更申请过程中的技术保障，包括项目负责人变更、研究内容调整、研究期限延长、经费预算修改等变更事项；确保项目按变更流程的顺利推进。

3、结项验收工作：负责项目结项验收的技术支持工作，包括更新系统中结项验收标准和流程，及时处理结项验收工作过程中出现的各种问题。

九、信息系统、操作系统、数据库及备份服务器的运维工作

1、我司通过运行维护服务的有效管理来提升用户信息系统的服务效率，协调业务流程的内部运作，提供高服务质量，将用户的运行目标、业务需求与服务相协调一致。包括以下服务：

- (1) 信息系统的运行维护服务；
- (2) 操作系统的运行维护服务；
- (3) 数据库的运行维护服务；
- (4) 备份服务器的运行维护服务；
- (5) 保证用户现有的信息系统的正常运行；
- (6) 根据日常维护的数据和记录，优化运维工作。

2、我司维护的业务系统功能模块包括：

- (1) 项目申报、项目评审、立项、变更、中检、结项验收；
- (2) 获奖成果库、获奖人库、成果推介；
- (3) 问卷调查；
- (4) 科研平台基本概况、科研成果档案、信息备案、变更、年度工作、阶段验收；

专家资源、用户角色。

3、网络安全运维服务

提供对信息系统漏洞处理：

- (1) 信息中心扫描出的高危、中危漏洞处理；
- (2) 服务器漏洞补丁；
- (3) 框架漏洞处理；
- (4) 对服务器和系统进行每年 2 次安全自查，并针对安全问题进行响应和修复。

4、服务器系统运维服务

我司提供对科研管理平台所在的政务云平台上的两台虚拟主机、存储设备的日常监控，运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

序号	服务模块	内容描述
1	主机、存储设备的日常监控，运行状态监控	CPU 性能、内存使用情况、硬盘利用情况、系统进程监控。
2	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。
3	升级服务	对系统进行软件升级，以改进、完善现在系统或消除现在系统漏洞。
4	系统优化	对操作系统提供优化服务。

5、数据库系统运维服务

数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

提供的数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

提供的数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

提供以下数据库系统运维服务：

- (1) 迁移系统时，数据库的安装、配置；

-
- (2) 数据库性能管理；
 - (3) 数据库存储管理；
 - (4) 数据库备份（手动、自动）；
 - (5) 快速发现、诊断和解决数据库性能问题。

6、中间件运维服务

对中间件 tomcat 提供运维服务，提高对中间件平台事件的分析解决能力，确保中间件平台持续稳定运行。主要包括以下 4 种服务：

- (1) tomcat 进行日常维护管理和监控；
- (2) Tomcat 漏洞处理；
- (3) Tomcat 版本升级；
- (4) Tomcat 性能优化等。

7、运维服务方式

提供以下 3 种运维服务方式：

- (1) 提供不定期客户现场沟通；
- (2) 400 全国客户服务电话技术支持；
- (3) 定期服务器远程巡检。

十、其他

1、服务管理制度规范

(1) 服务时间

- 服务期限：服务期一年。
- 设置固定的项目经理以及 400 客服技术支持人员，用于接收服务请求和咨询；
- 在工作时间设置有专人 5*8 小时 400 客服技术支持接听电话，用于接听内部的服务请求，并记录服务事件处理结果；
- 在工作时间、非工作时间设置有 7*24 小时的专人移动电话，用于解决紧急问题。

(2) 服务规范

在提供运维服务的时候将遵守以下规范：

- 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。
- 运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、

事事有反馈、重大问题及时汇报。严格按照服务工作流程操作。

- 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
- (6)遵守保密原则。

(3) 问题记录规范

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为需求调整类问题、咨询类问题和系统缺陷类问题三种。

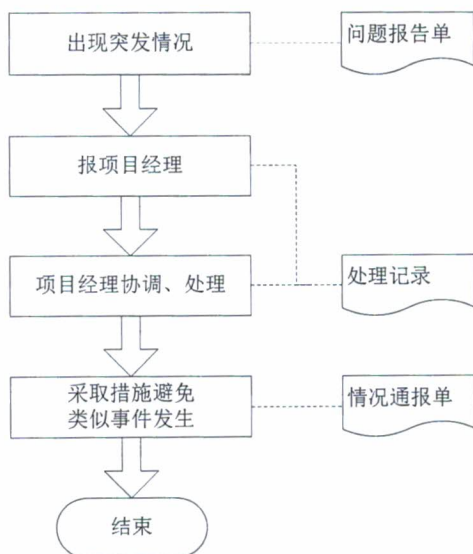
咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录需要使用咨询类问题记录模版进行记录。

需求调整类问题、系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过确认、分析、处理和回复等环节，待有解决方案后，需要解决方案反馈给用户。

2、应急服务响应措施

需要针对本项目制定详尽的设计、应急处理预案，整个流程严谨而有序。但是，在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。需要将对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计相应的预防与解决措施，同时提供完整的应急处理流程。

(1) 应急基本流程



(2) 预防措施

服务过程中可能遇到的各种各样的风险，制定一系列预防处理措施，举例如下：

类型	事件	预防措施	处理
应用软件	无法启动软件可执行文件	提前准备好各类需维护软件安装程序	将应用软件数据文件备份后，重新安装
	软件打开过程中或运行中异常错误关闭	准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件	判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施
操作系统	使用者本机操作系统异常或系统资源占用严重	准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件	告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施
网络或服务	B/S 结构系统网络流量异常或服务器登录异常	判断服务器是否异常，否则准备杀毒软件	检查网络流量，流量异常小则报修网络服务商，流量异常大则查杀病毒

(3) 突发事件应急策略

系统运维应急方案是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

在系统维护过程中，突发事件的出现将是很难完全避免的，针对这种情况，我司设计了完善的突发事件应急策略。

技术人员将会定期规范检查应用软件运行情况，同时做好日常的数据增量备份和定期全备份。对发现的问题在报各级负责人的同时，将协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，将形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

我司不但拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的客户服务工作经验，建立了常用知识库，其中包括多种常见技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件时，技术支持人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并综合用户方的具体情况，给出相关解决方案，然后在第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小突发事件对用户日常应用的影响。

3、满足的其他服务内容

提供 400 热线电话，2 小时响应，5*8 小时运维服务，定期系统巡检，特殊时期重点保障。项目验收合格率达 100%、服务响应达 100%、故障处理率达 100%，不影响客户正常业务工作、网站和系统的全年可用性 $\geq 99\%$ ，客户满意度不低于 90%。

4、服务需执行的或涉及的有关标准或规范

执行以下标准和规范：

《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）》

5、项目验收要求

- 履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与；
- 履约验收方式：甲方邀请相关行业专家开展履约验收；
- 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。

-
- 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。
 - 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。

6、运维方式

提供以下 3 种运维服务方式：

- (1) 提供专职项目经理不定期客户现场技术支持服务；
- (2) 提供 400 全国客户服务电话技术支持服务；
- (3) 提供定期远程服务器安全巡检服务。