

合同编号：

IT 运维服务合同

项目名称： 2025 年图书馆与信息技术中心基本经费
IT 运维服务

甲 方： 北京财贸职业学院

乙 方： 北京中盛永信科技发展有限公司

签署日期： 2025 年 8 月



合 同 书

北京财贸职业学院（甲方）的 2025 年图书馆与信息技术中心基本经费-IT 运维服务（项目名称）中所需 IT 运维服务（服务名称）经委托 中钰招标有限公司（招标代理公司）以 11000025210200139012-XM001（项目编号）采购文件在国内招标。经评标小组评定 北京中盛永信科技发展有限公司（乙方）为成交人。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，即政府采购合同。

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. 合同附件 1：中标通知书
- c. 合同附件 2：项目需求
- d. 合同附件 3：运维管理制度
- e. 合同附件 4：保密协议

2、服务内容

本合同服务及货物内容：2025 年图书馆与信息技术中心基本经费-IT 运维服务。

3、合同总价

本合同含税总价为，大写：壹佰壹拾玖万柒仟元整，
小写：¥1197000.00 元。

4、付款方式

乙方在签订合同后，10 个工作日内向甲方提交合同总金额 5%（大写：伍万玖仟捌佰伍拾元整，小写：¥59850.00 元）的履约保证金。甲方收到履约保证金后，在 10 个工作日后，甲方向乙方支付合同总金额的 30%（大写：叁拾伍万玖仟壹佰元整，小写：¥359100.00 元），通过约定的中期考核后，甲方再向乙

方支付合同总金额的 30% (大写: 叁拾伍万玖仟壹佰元整, 小写: ¥359100.00 元)。项目末期通过校方验收后, 甲方向乙方最后支付合同总金额的 40% (大写: 肆拾柒万捌仟捌佰元整, 小写: ¥478800.00 元)。同时, 甲方将无息退还 5% (大写: 伍万玖仟捌佰伍拾元整, 小写: ¥59850.00 元) 履约保证金。

5、本合同服务及货物的交付时间及交付地点

交付时间: 自合同签订且生效之日起一年。

交付地点: 北京财贸职业学院指定地点。

6、履约保证金

履约保证金为合同总额 5% (大写: 伍万玖仟捌佰伍拾元整, 小写: ¥59850.00 元)。

7、7、合同争议解决

1. 因本合同的订立、履行、变更、解除、终止以及违约赔偿等引起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; 协商期限为 30 日, 自一方书面通知另一方协商之日起计算。

2. 若协商期满未达成一致, 任何一方均有权向本合同履行所在地的人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间, 除争议事项外, 双方应继续履行本合同其他条款。

8、合同的份数及生效

本合同一式 肆 份, 甲方执 叁 份, 乙方执 壹 份, 具有同等法律效力。

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章并由乙方递交履约保证金 (如有) 之日起生效。

下为签字盖章页

甲方：北京财贸职业学院

(印章)

签署日期：2025年8月31日

法定代表人

或授权代表(签字)：马立立

地址：北京市通州区北关大街 88 号

邮政编码：_____

电话：_____

开户银行：_____

帐号：_____

乙方：北京中盛永信科技发展有限公司

(印章)

签署日期：2025年8月25日

法定代表人

或授权代表(签字)：孙合威

地址：北京市昌平区回龙观街道龙域
中心 A 座 802

邮政编码：102208

电话：010-62921198

开户银行：广发银行北京中关村支行

帐号：137011518010013887

合同附件 1:

中标通知书

北京中盛永信科技发展有限公司:

由我公司组织的 2025 年图书馆与信息技术中心基本经费-IT 运维服务（二次）（项目编号/项目代理编号：11000025210200139 012-XM001/ZYZB-2025-0486），经评标委员会评定，报请北京财贸职业学院确认，同意贵公司为本项目的中标单位。

中标单位：北京中盛永信科技发展有限公司

中标金额：¥1,197,000.00（人民币壹佰壹拾玖万柒仟元整）

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内，与采购人办理签订合同事宜。

特此通知。

中钰招标有限公司

2025年8月21日



地址：北京市丰台区四合庄路2号院4号楼1至17层101内17层1701

传真：010-60624505

电话：010-60624505-804

电子邮箱：zhaobiao02@zyzbd.com



合同附件 2:

项目需求

一、项目概述

项目背景情况：保障全校信息化终端设备、设施与教学活动正常进行。本次 IT 外包运维需求服务地点为我校北京市三个校区和河北省涿州市的一个校区，合计 4 个校区。

序号	区域	地址
1	北京市	北京财贸职业学院校本部
2	北京市	北京财贸职业学院东城校区
3	北京市	北京财贸职业学院朝阳校区
4	河北省涿州市	北京财贸职业学院涿州校区

二、服务要求

2.1. 巡检

月度巡检：每月对学校四校区所有“服务内容”包含设备、设施、系统进行巡视检查，及时关闭信息化终端、设备、设施。如遇故障现场进行维修，并及时登记。

学期普查：每学期开学前 1 周对“服务内容”包含设备、设施、系统进行系统检查，务必做到巡检后所有设备状态正常，以保证开学全部正常使用。同时，提交学期普查登记表。

2.2. 响应

(1) 运维服务热线：保证如下服务时间不间断接听服务电话。

日期	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	周六、日
时间	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-18:00	8:00-16:00

(2) 服务热线实时提供如下服务：

- 接收北京财贸职业学院 IT 运维的电话服务请求；
- 为客户提供统一的服务接口，如信息化耗材在线申请使用咨询；
- 记录服务请求事件日志；
- 将服务事件分派到现场服务工程师或相关服务部门；
- 协调设备维修人员现场进行设备维修；
- 协调第三方硬件维修；
- 服务处理过程跟踪和监控；
- 汇总和分析客户信息及需求；
- 反馈服务日志及相关报表。

(3) 网络报修系统(微信、电话、微校园报修系统等):保证工作时段内不间断处理来自学校 IT 网络运维系统的服务请求。具体服务时间如下:

日期	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	周六、日
时间	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-20:45	7:30-18:00	8:00-16:00

(4) 网络报修系统实时提供如下服务:

- 接收北京财贸职业学院 IT 运维的网上服务请求；
- 利用统一的服务接口，如 OA 系统的信息化耗材在线申请处理服务请求；
- 记录服务请求事件日志；
- 将服务事件分派到现场服务工程师或相关服务部门；
- 协调设备维修人员现场进行设备维修；
- 协调第三方硬件维修；
- 服务处理过程跟踪和监控；
- 汇总和分析客户信息及需求；
- 反馈服务日志及相关报表。

2.3. 维修

现场维修: 每日接到运维服务请求或日常巡检后发现有问题, 10~40 分钟当场解决问题, 如遇无法短时完成的维修任务, 需积极配合 IT 供应商处理。

- 用户反馈: 用户可通过企业微信线上报修平台, 对 IT 报修单进行评价。评价内容包括但不限于: 是否已为用户解决问题;

- 服务相关信息记录;
- 服务满意度评价
- 提供快速响应式维修或服务。

序号	服务名称	技术参数
1	信息化终端设备、设施运行管理与维护	保障全校信息化终端设备、设施与教学活动正常进行。包括但不限于四校区下列场所或项目的管理、运营、维护。具体内容如下 1. 公共计算机房资产管理与运行维护, 包括开关门及室内全部资产安全管理、室内综合布线维护、全部信息化设备和计算机软件系统运维等。 2. 普通教室、多媒体教室(含智能教室)信息化终端设备、设施, 包括: 网络接入、计算机、投影机、摄像机、 音箱、麦克、中控系统、系统软件和应用软件等信息化终端设备、设施的维护, 确保教学正常进行。 3. 会议室、办公室信息化终端设备、设施, 包括: 行政办公、科研、图书馆、教育教学管理用计算机系统、打印机、传真机、复印机、扫描仪、音箱、麦克等故障维修, 学校指定的各种办公应用系统的客户端安装与调试。 4. 分布在各校区的一卡通、人脸识别等应用系统终端设备运行环境与信息安全技术支持。 5. 会议室的信息发布终端的运维, 如拼接屏、电视机、LED设备及音频、视频会议系统(含控制室、传声器、扬声器、摄像机、投影仪或电视机等)管理与运维, 确保 设备正常运行。 6. 公共区域的网络信息点、信息发布系统、电子时钟, 触摸屏设备运维。 7. 其他信息化设备。
2	教学与会	1. 教学有关信息技术保障。

	议等活动 现场技术 保障	2. 学校安排的各种会议、大赛、考试、培训等活动的现场信息技术保障。
3	技术支持 要求	运维服务提供商必须对驻场运维团队提供充分的技术支持，以完成驻场运维服务，要求提供人员数量不少于11名驻场工程师。运维服务提供商必须对驻场运维团队提供充分的技术支持，以完成驻场运维服务。项目经理负责运行运维团队
4	运维团队 以及需求 方孵化学 生社团技 能提升与 培训	不定期开展对运维团队的专业技能的提升培训工作，同时与甲方联合孵化有关学生IT社团，对学生社团进行指导与培训。
5	其他	完成其他信息技术服务工作。

三、 具体需求

（一）服务人员配置要求

派驻人员须满足以下条件：

1. 每天驻场运维服务人员不少于 11 人，校本部需派驻一名信息化运维工作 6 年以上经验的项目经理负责 IT 运维团队的运行与管理，保障学校运维业务的正常运行，以及运维项目的验收相关工作。

2. 员工须经学校图书馆与信息技术中心技术考核方可取得驻场资格。由于乙方拟派人员能力达不到学校相关运维标准，甲方将有权终止相关合同，并要求乙方给予双倍赔偿。

3. 计算机科学与技术相关专业，学历不低于中专以上学历，其中至少 60% 以上的人员具有大专以上学历，专业技能熟练，至少有一年以上桌面运维工作经历。至少 6 人熟悉网络基础配置，至少 7 人熟悉常见多媒体设备的使用与维护，至少 3 人熟悉一卡通系统使用与维护，至少 5 人熟悉常见打印、复印一体机使用与维护。

4. 中标单位派驻人员进入现场服务时,提交与员工签订的劳动合同复印件(提供复印件并加盖本单位公章)、提交缴纳社会保险发票复印件(提供复印件加盖本单位公章)及清单,提交员工健康证及体检单。

5. 指定现场负责人(通州校区和东城校区、涿州校区、朝阳校区)。要求负责人具有信息化运维3年以上工作经验。

(二) 运维服务管理制度

1. 运维服务商需建立、健全驻场运维服务团队管理制度。

2. 运维服务商需建立、健全驻场运维服务团队考勤管理制度与措施,按月如实向学校提供考勤记录。

3. 运维服务商需建立、健全驻场运维服务团队绩效考核制度,明确奖惩措施,按月如实向学校提供绩效考核记录。

4. 运维服务商需建立、健全行之有效的技术支持保障体系以及应急保障体系,定期开展包括不限于品牌终端操作系统维护、网络安全排查、会议音视频调试等技术能力提升培训,保障驻场运维服务团队能为学校提供高效、高水平的技术支持,除特殊的高精尖技术外,常规技术问题由驻场运维服务团队解决。

5. 乙方需要在签订合同一月内,向甲方提供运维管理制度,并由甲方进行审核备案。

(三) IT 运维服务团队加班、值班与串休规定

1. 运维人员因个人问题无法完成当日规定工作,导致的自愿/非自愿加班行为,学校均不支付加班费。

2. 因学校常规教学、会议、活动需要产生的规定工作时间以外的加班时间,学校不支付加班费。可由学校各校区运维负责人记录工时,适当利用学校寒、暑假值班工时进行串休。

3. 在合同期内,周末、国家法定节假日及学校寒、暑假期间根据各校区需要至少安排1人在岗值班(值班时间不少于8小时/人·天);如工作需要时,再临时增加运维人员。

4. 学校社会化服务等其他工作如需IT服务支持,由图书馆与信息技术中

心统筹安排。未经图书馆与信息技术中心安排而开展的 IT 服务支持均属个人行为，与该项目无关。

（四）运维人员绩效管理要求

1. 如派驻员工迟到或早退，每次核减服务费 50 元。
2. 正常情况下，连续 12 个月内，更换员工不得超过 3 人，超过 3 人每更换 1 人核减服务费 20000 元。
3. 按月严格执行绩效考核，无绩效考核表或考核没有拉开档次，核减月服务费(年服务费/12)总额的 5%。
4. 如派驻员工玩忽职守、对软件系统和设备设施违反操作规程操作、私自对系统进行加密等违规行为，每发现 1 次核减服务费 5000 元，同时学校保留进一步追责权力。
5. 如派驻员工未遵守除上述以外其它服务规范(含未输入信息化运维档案信息)，每 1 次核减服务费 100 元。
6. 每年发放给员工个人的薪资(含基本工资、奖金、各种加班费、单位应交的社会保险费和培训费)总额不得少于该项目的金额总数的 85% (即大写：壹佰零壹万柒仟肆佰伍拾元整，小写：¥1017450.00 元)，否则按差额的 2 倍核减服务费。

（五）运维服务规定

1. 乙方与采购方签订信息安全与保密协议；
2. 所有驻场运维服务人员须与学校签订信息安全与保密承诺书；
3. 严格遵守学校信息安全管理规章制度；
4. 履行信息安全和保密职责，如遇可能违反学校信息安全与保密工作的现象与行为，负有上报学校信息化与教育技术中心的义务；
5. 所有运维服务必须以保障学校的办公、教学、会议等活动正常进行为前提，乙方应对项目信息化现状比较熟悉且有工作任务的分析，制定合理的运维服务平稳过渡方案、TI 运维服务方案，对一些突发和运维中出现的信息安全问

题应该有应急和备用预案。

（六）信息安全与保密

1. 乙方应在《投标文件商务技术册》中提供“若有幸中标，所有驻场项目组人员与采购人签订信息安全与保密协议的承诺函”，须加盖乙方公章。

2. 严格遵守学校信息安全管理规章制度。

3. 履行信息安全和保密职责，如遇可能违反学校信息安全与保密工作的现象与行为，须上报学校图书馆与信息技术中心。

4. 以上运维服务必须以保障学校的教学、会议等活动正常进行为前提，对一些突发和运维中出现的信息安全问题应该有应急和备用预案。

（七）问责规定

1. 乙方须为派驻到学校的运维人员提供人身意外伤害保障，运维人员的人身安全保障由乙方负责。

2. 乙方须对派驻到学校的运维人员进行意识形态把关和政治思想与法制教育，对派驻的运维人员的违法违纪等行为给甲方造成的损失负有连带责任。

合同附件 3:

运维管理制度

1-1 总则

为保障北京财贸职业学院（以下简称“学校”）信息化建设稳定运行，明确四校区 IT 运维服务的岗位职责、操作规范，提高服务可靠性与管理水平，特制定本制度。本制度适用于学校校本部、朝阳、东城、涿州四个校区的 IT 运维服务管理，所有驻场运维人员及相关方必须严格遵守。

1-2 运维管理范围

本制度覆盖的运维范围为学校四校区内以下信息化设备、系统及服务：

教学与办公终端设备：公共计算机房设备（计算机、综合布线）、多媒体教室（含智能教室）设备（网络接入、计算机、投影机、摄像机、音箱、麦克、中控系统、教学软件）、办公室设备（计算机、打印机、传真机、复印机、扫描仪）；
专项应用系统终端：分布在各校区的一卡通终端、人脸识别系统终端、公共区域信息发布终端（拼接屏、电视机、LED 设备）、电子时钟、触摸屏设备；

网络基础设施：各校区公共区域网络信息点、无线网络覆盖设备、网络链路；
技术支持服务：学校举办的会议、大赛、考试、培训等活动的现场技术保障；

服务平台：运维服务热线、网络报修系统（企业微信 / 微校园平台）的运行与管理。

1-3 运维人员职责

驻场运维团队按岗位分工履行以下职责，各校区负责人（校本部、朝阳、东城、涿州）需具备 3 年以上信息化运维经验，项目经理需具备 6 年以上信息化运维经验，统筹团队管理。

（一）校区运维核心职责

1. 设备巡检与维护

负责本校区公共计算机房、多媒体教室、办公终端、专项系统终端的日常巡检（月度）与学期普查，记录设备状态、故障情况及维修结果；

保障网络信息点、无线网络设备的连通性与稳定性，及时排查网络故障（如端口松动、信号弱覆盖）。

1. 故障处理与响应

接收并处理通过服务热线、网络报修系统提交的本校区服务请求，确保10-40分钟内现场响应并解决问题；

对无法当场解决的故障（如硬件损坏），协调第三方维修或提供备用设备，同步向用户说明处理进度。

2. 活动技术保障

负责本校区教学活动的课前设备调试（如多媒体教室投影机、麦克风）；

支持学校会议、大赛、考试等活动的现场技术服务（如音视频调试、网络保障、应急处理）。

（二）项目经理职责

统筹四校区运维服务，制定月度 / 学期运维计划，监督巡检、响应、维修流程的执行；

管理团队人员（考勤、绩效、培训），确保驻场人员资质符合学校要求（学历、证书、经验）；

对接学校图书馆与信息技术中心，提交运维报告（月度巡检结果、故障统计、人员变动）；

处理重大故障或服务投诉，制定改进措施并跟踪落实。

1-4 日常管理

（一）人员管理

入职与培训：驻场人员需经学校技术考核合格后方可上岗，上岗前必须完成业务培训（四校区设备特性、服务流程）、技术培训（故障处理技能）及安全保密培训（学校信息安全制度）。

离职与变更：人员离职需提前 1 个月提交书面申请，经项目经理及学校审核同意后，办理工作交接（设备台账、未完成工单、账号权限注销）；12 个月内人员更换不得超过 3 人，更换前需向学校提交新人员资质证明，经考核合格后方可上岗。

资质合规：驻场人员需提交劳动合同、社保缴纳证明、健康证及体检单复印件（加盖公司公章），由项目经理存档并报学校备案。

（二）设备与操作管理

设备登记与移动：所有运维设备（含备用设备）需建立台账（型号、购置时间、维修记录、存放位置），未经学校同意不得擅自搬动；设备出入校区需登记《设备异动表》，由项目经理签字确认。

配置修改流程：对网络设备、多媒体中控系统等进行配置修改时，需填写《配置修改工单》，注明修改原因、内容及预期效果，经项目经理审核、学校同意后实施，修改后需记录操作日志并备份原配置。

操作规范：严禁违规操作设备（如私自拆卸、加密系统、安装非授权软件），因操作不当导致设备损坏的，需照价赔偿，情节严重的追究责任。

（三）环境与安全管理

工作环境：运维人员需保持工作区域（如计算机房、设备存放点）清洁，定期为设备除尘；禁止携带易燃、易爆、腐蚀性等危险品进入校区及设备存放区域。

资产保管：项目经理需统一管理设备驱动程序、保修卡及重要文档，确保完整可查；设备报废需经学校鉴定，确认无法使用后按流程申请报废。

1-5 值班与响应管理

（一）值班制度

值班时间：工作日 7:30-20:45，周末及节假日 8:00-16:00，各校区至少安排 1 人在岗值班（值班时间不少于 8 小时 / 天），值班人员需保持电话及报修系统在线。

交接班：接班人员需提前 10 分钟到岗，与交班人员核对当日工单完成情况、设备异常状态、待处理事项，签署《交接班记录表》；未完成的紧急工单需由交班人员处理完毕或详细说明后，由接班人员继续跟进。

离岗管理：值班期间不得擅自离岗，确需离岗的需向项目经理请示，待备班人员到岗并完成交接后方可离开。

（二）响应流程

工单接收：服务热线坐席及报修系统管理员需实时监控请求，5 分钟内录入工单信息（校区、设备类型、问题描述、用户联系方式），按“教学场景优先、主校区优先”原则分派至对应校区工程师。

处理与反馈：工程师接单后 10 分钟内联系用户，40 分钟内到达现场；处理完毕后，需在报修系统录入《维修记录》（故障原因、解决方案、用户确认），并引导用户通过平台评价服务。

高峰期保障：开学季、考试周等报修高峰时段，增派机动工程师支援，开通“教学紧急通道”，确保多媒体教室、考试设备故障优先处理。

1-6 巡检与维护管理

（一）月度巡检

周期与分工：每月 5-10 日完成四校区巡检，各校区负责人带队，按“公共计算机房→多媒体教室→办公终端→专项系统→网络设施”顺序检查，确保无遗漏。

巡检内容：

公共计算机房：设备开机状态、系统稳定性、综合布线完整性；

多媒体教室：投影机亮度、音视频设备功能、中控系统联动；

办公终端：打印机 / 复印机耗材余量、故障记录；

专项系统：一卡通 / 人脸识别终端在线状态、信息发布终端显示效果；

网络设施：网络信息点连通性、无线网络信号强度。

结果输出：巡检完成后 3 个工作日内，项目经理汇总《四校区月度巡检报告》，含故障统计、整改措施及完成时限，提交学校审核。

（二）学期普查

每学期开学前 1 周，对所有教学设备（多媒体教室、考试用计算机）进行全量测试：

公共计算机房统一部署系统镜像（含教学软件），禁用非必要程序；

多媒体教室按教学流程模拟测试（开机→投影→授课→关机），确保无故障；

提交《学期普查登记表》，经学校签字确认后存档。

1-7 信息安全与保密管理

（一）保密责任

所有驻场人员需与学校签订《信息安全与保密承诺书》，承诺不泄露学校教学数据（如考试试卷、学生信息）、办公文件（如会议纪要）及设备配置信息。维修含敏感信息的设备（如行政办公室计算机）时，需有学校人员陪同，不得私自拷贝数据；维修后需按要求格式化存储设备（经学校同意）。

（二）安全措施

权限管理：运维人员账号权限需按“最小必要”原则配置，不得擅自提升权限；离职后需立即注销所有系统账号。

病毒防护：所有运维终端及公共计算机需安装杀毒软件，开启实时监控，定期更新病毒库；发现病毒感染需立即隔离设备并上报学校。

异常上报：遇可能违反信息安全的行为（如设备被篡改、数据泄露风险），需立即上报项目经理及学校图书馆与信息技术中心，不得隐瞒。

1-8 考核与奖惩

绩效考核：每月按“响应及时率、故障解决率、用户满意度”对驻场人员进行考核，考核结果与薪资挂钩；无绩效考核表或考核未拉开档次的，按规定核减服务费。

奖惩措施：

迟到 / 早退每次核减服务费 50 元；

违反操作规范或保密规定的，每次核减服务费 5000 元，学校保留追责权；

未遵守服务规范（如未录入运维档案）的，每次核减服务费 100 元；

1-9 附则

本制度自合同签订之日起生效，有效期 1 年（与服务周期一致）。

制度未尽事宜，按学校相关规定及双方约定执行；若与学校制度冲突，以学校制度为准。

本制度需在签订合同后 1 个月内提交学校审核备案，根据学校意见修订后执行。