

2022 年东城区应急指挥中心运维项目合同

合同编号：

甲 方：	北京市东城区应急管理局	乙 方：	北京若泰科技有限公司
地 址：	北京市东城区东花市枣苑 10 号楼	地 址：	北京市房山区长阳镇佛满村 东口向西 60 米
电 话：	010-64055528	电 话：	010-62984562
联 系 人：	孟庆喜	联 系 人：	田建民

甲、乙双方依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，根据“2022 年东城区应急指挥中心运维项目（项目编号：11010122210200000224-XM001）”招标投标结果，就 2022 年东城区应急指挥中心运维项目的技术服务，经协商一致，签订本合同并信守下列条款，以便共同严格履行。

2022 年东城区应急指挥中心运维项目（项目编号：11010122210200000224-XM001）的投标文件是本合同不可分割的组成文件，视为最低承诺标准，本合同相关条款高于此标准者，以本合同条款约束内容为最终承诺标准。

一、项目名称

2022 年东城区应急指挥中心运维项目

二、服务目标

通过系统功能优化、设备维护、数据安全与实施、技术指导和咨询服务等一系列驻场运维服务，加强应急指挥调度各类设备进行操作和维护，提升应急指挥中心和分中心的日常运行管理和技术保障能力，及时解决各类故障问题，保证系统高效、正常运行。

通过定期巡检、技术指导、培训和咨询服务、设备维护、故障发现等方式，对分会场视频会议系统软硬件设备进行维护，对系统故障进行判定并提出解决方案，对设备运行情况进行检查及如实记录，保证系统高效、正常运行。

三、服务内容

根据 2022 年东城区应急指挥中心运维项目的服务要求，2022 年东城区应急指挥中心运维项目（项目编号：11010122210200000224-XM001）的投标文件，作为乙方最低承诺服务标准，本合同项下提供的服务主要包括以下几方面内容：

1. 专人驻场值守服务

政府应急楼204应急指挥中心，提供7天×24小时专人驻场值守服务，平时白天3人在岗值守（其中1人为驻场运维负责人，工作日白天在岗），晚上2人在岗值守；花市枣苑10号楼应急指挥分中心，提供5天×8小时专人驻场值守服务，并为两处运维场所统筹安排足够的人员备班轮换，所配备的运维人员要有相关行业或领域的从业经验，并具备必要的学历素质和技术能力。值守期间负责对各个系统的操作、解决系统异常问题，配合区应急局为系统终端用户提供即时技术支持服务，运维公司需提供7×24小时技术支持服务。服务方式包括但不限于现场服务、电话/传真服务、网络服务等。

对于日常维护服务，本方案的服务范围包括但不限于部署在东城区应急指挥中心及分中心机房的视频会议系统会控平台和视频会议终端、各类显示屏幕、分布式可视化综合管理系统和视频矩阵系统、相关音频控制设备、网络交换设备、800兆电台、应急单兵系统等。保证响应快速、服务到位，并承诺一般性故障或问题应在2小时内给予解决。

日常所开展的运维服务有相关书面记录及电子记录数据存档，包括但不限于工作日志记录、运维人员排班表、设备维护记录、设备出入库记录、视频会议保障记录、调试测试记录等。

2. 软件平台维护服务

对东城区安委会工作系统提供系统运行期间 5×8 小时的软件系统支持服务工作，视工作需要提供专人进行现场或远程运维服务，根据甲方要求完善软件系统功能，加强系统安全保护，保障系统平稳运行及数据定期更新，并完成安排的相关工作。系统维护人员要有相关行业或领域的从业经验，并具备必要的学历素

质和技术能力。

3. 应急保障服务

对于甲方的临时性、重大节假日、重要会议及临时性保障需求，乙方应根据甲方要求，增加足够的保障力量，并制定应急保障方案，确保甲方的工作顺利开展。系统使用过程中出现的重大故障、紧急故障，收到甲方的应急服务要求后，要求乙方派遣技术顾问 2 小时响应，4 小时出具初步解决方案，12 小时内恢复故障。

4. 应用培训服务

对终端用户的日常应用培训工作，日常应用培训服务不限次数，不限方式，根据系统各级用户实际需要提供使用培训，乙方采用每月巡检过程中进行不限次数现场培训、电话培训等。

培训内容包括系统基本运行原理、系统和设备的安装、调试、操作使用和保养维护（产品维护、故障排除、性能优化等）等，乙方保证相关培训资料齐全、通俗易懂。

5. 巡检及备件等其他服务

定期巡检服务：要求乙方派遣专职系统巡检人员，对部署在区应急委成员单位分会场的视频会议终端及终端用户的软硬件环境、网络环境、设备运行状态等项目进行巡查、检测。要求每个分会场终端用户每月不少于 1 次定期巡检，每次巡检需填写巡检记录并提交甲方确认。巡检人员要有相关行业或领域的从业经验，并具备必要的学历素质和技术能力。

设备维修及备件服务：对发生故障需要厂家或第三方进行维修的设备，要联系进行及时维修，同时在设备维修期间需要提供相应的临时替换备件支持以确保正常运转。相关设备维修费用由甲方支付的，乙方只能收取维修零配件成本费，免收其他费用。

固件升级服务：在运行维护期间，对系统相关厂商发布的升级要求或补丁程序，乙方承担系统运行环境的固件升级服务，包括操作系统、数据库产品等软件

环境的升级和补丁打包，以及终端硬件设备的固件升级等。

四、服务期

乙方为甲方提供运维服务的期间为2022年4月1日到2023年3月31日。

新的运维单位未进驻运维地点前，乙方应继续为甲方实施运维服务工作，延续服务时间不超过11个月。

五、甲方责任

1. 配合乙方做好系统维护所必需的协调工作。
2. 甲方负责向乙方提供系统所需业务数据和资料。
3. 按期支付合同款项。
4. 甲方负责组织验收。

六、乙方责任

1. 合同生效后，乙方应任命一名项目经理及一名项目驻场现场负责人（也可以由1人同时兼任），协调沟通相关运维工作，加强对运维人员的管理，负责保证在规定的时间内，完成本合同规定的工作。

2. 乙方在合同履行期间按合同及投标文件的要求及时解决系统问题，因乙方解决系统问题不及时给甲方造成损失的，应承担赔偿责任。

3. 乙方按照本项目投标文件所承诺的标准提供技术服务。

4. 乙方负责提供本合同中涉及运行维护的相关文档。

5. 乙方负责对甲方提供的所有资料及日常接触到的工作内容实施严格的保密管理，因乙方工作人员未履行保密义务对甲方造成负面影响或实际损失，乙方应向甲方支付本合同总价款5%的违约金，并承担相应的法律责任。

6. 乙方负责对运维人员进行系列安全措施培训，按有关规定，采取严格的安全防护措施，保障人员安全、设备安全、生产安全，给甲方造成的直接、间接损失，由乙方负责赔偿。

7. 乙方工作人员对系统的误操作，给甲方造成的直接、间接损失，由乙方负

责赔偿。

8. 按照甲方要求，至少于服务期开始前提前入场熟悉运维情况、做好与上一年度运维单位的交接等工作，保证过渡平稳，运维工作衔接有序。年度运维服务期开始后至乙方正式开展运维工作前产生的运维费用由乙方向这段时间实际开展运维工作的运维单位支付。

9. 配合甲方做好现场勘验及运维工作内容介绍。

10. 驻场运维人员工作期间必须专职此项目服务，不得与其他项目复用。

11. 有关保密条款及要求，长期有效，不因本合同的解除和终止而无效。

12. 完成甲方安排的与运维服务有关的其他工作要求。

七、人员要求

1. 乙方按投标文件承诺相关标准成立驻场运维工作小组，按照本合同要求进行工作，并确保工作小组队伍的稳定。驻场运维人员要能吃苦耐劳，具备较强的责任心，工作积极主动，遵守劳动纪律和相关制度要求，具备团队意识，善于学习、善于主动思考，能够在日常工作总结经验，对运维工作提出建设性意见。

2. 出于对整个项目的质量和进度的考虑，甲方有权要求乙方对工作小组人员进行调整。

3. 乙方需对运维保障人员进行必要的政治审核，进行严格的保密培训后上岗，并加强运维人员的管理和思想教育，提高保密意识。

八、项目总价及付款方式

1. 项目总价

项目总额为人民币1,145,335.00元（大写）人民币壹佰壹拾肆万伍仟叁佰叁拾伍元整。

2. 付款方式

2.1 本合同签订后，甲方收到乙方出具的发票并经甲方内部审核流程通过后5个工作日内向乙方支付第一笔款项：即合同总金额的30%，合计人民币343,600.50元（大写）人民币叁拾肆万叁仟陆佰元零伍角。

2.2 运维服务期过半（即：2022年9月30日后），甲方收到乙方出具的发票并经甲方内部审核流程通过后5个工作日内向乙方支付第二笔款项：即合同总金额的30%，合计人民币343,600.50元（大写）人民币叁拾肆万叁仟陆佰元零伍角。

2.3 乙方于2022年第四季度末（2022年12月1日前），向甲方支付合同总金额的30%，合计人民币343,600.50元（大写）人民币叁拾肆万叁仟陆佰元零伍角，作为履约保证金。

2.4 乙方履约保证金支付完毕，且甲方收到乙方出具的发票并经甲方内部审核流程通过后5个工作日内向乙方支付尾款：即合同总金额的40%，合计人民币458,134元（大写）人民币肆拾伍万捌仟壹佰叁拾肆元整。

2.5 本服务完成验收后，根据运维服务验收结果，甲方向乙方退还履约保证金，合同期内如乙方行为构成违约或造成甲方损失，甲方有权优先在履约保证金中对乙方违约金和应赔偿款项予以扣除。

九、合同有效期

本合同自甲乙双方签字（盖章）之日起生效，有效期至 2023年3月31日止，期限届满后尚未完成验收工作的，则有效期顺延至完成验收工作日止。

十、培训及组织方式

1. 甲方负责参加培训人员的组织工作，负责提供培训场地和设施。
2. 在系统程序和功能调整、修改或设备升级后，乙方提供技术资料，并对甲方及甲方指定用户进行技术培训和培训。
3. 乙方负责提供培训讲师及设施。
4. 乙方通过培训应能使甲方使用人员达到能够独立操作的目标。
5. 具体培训内容、时间及方式可由双方协商决定，在甲方给出合理准备时间的前提下，也可由甲方指定。

十一、提交总结、验收报告的形式及内容

1. 乙方应按照合同所约定的服务内容，按时向甲方书面提交运维工作总结，接受甲方考核评审。

2. 乙方应按照合同所约定的内容, 进行年度运维情况进行总结, 提交运维验收报告, 所交付的文档与文件的交付形式为计算机光盘和纸介质形式。

3. 验收报告内容包括该项目的阶段性工作总结、维护记录和报告、巡检报告等相关资料, 交付时间在甲方给出合理准备时间的前提下, 由甲方指定。

十二、项目验收

1. 甲方负责组织相关人员成立验收小组进行本项目的验收工作。

2. 本项目以经双方确认的服务内容及其后所有对需求确认的备忘录为验收标准进行验收。

3. 项目验收时, 乙方应按照合同规定的进度安排, 完成全部运维服务工作(包含延长服务时间)前15天内通知甲方, 甲方视情况组织进行验收工作, 并出具验收报告。

4. 验收时乙方应已经向甲方移交包括但不限于下列资料: 巡检记录、电话接听、项目总结等。

十三、违约责任

1. 合同执行过程中, 非乙方原因, 如甲方提出解除本合同时, 应视合同执行情况给予乙方相应的损失补偿; 如因乙方责任导致合同解除, 甲方不承担赔偿责任。由乙方提出解除本合同时, 乙方必须偿还甲方全部已支付款项, 并承担对甲方造成的其他损失的赔偿责任。

2. 如乙方未能在合同约定的时间完成合同中所约定的工作内容, 或者已完成的工作内容不符合约定质量要求, 应在和甲方充分协商后, 免收或减免应收款项, 减免款项范围应在总价款1%—20%范围内根据乙方实际工作量及双方协商确定, 并向甲方支付本合同总价款5%的违约金, 由此给甲方造成其他损失的, 还应赔偿相应的损失。

3. 若乙方所运维的系统或乙方未通过甲方的验收, 经调整改进, 仍无法达到本合同第二条、第三条约定的系统高效、持续、正常使用的标准, 严重影响甲方使用效率和工作成效的, 甲方有权单方解除合同, 乙方应退还全部已收取的费用

并向甲方支付本合同标的额5%的违约金，由此给甲方造成其他损失的，还应赔偿相应的损失。

十四、解决合同纠纷的方式

1. 甲乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；如果协商解决不成的，双方同意向甲方住所地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，合同中除正在进行诉讼部分的条款外，不影响合同其它部分条款的继续执行。

十五、其他

1. 乙方不得将合同项下义务转让或外包给他人，规定合同履行完毕乙方应将相关信息交还甲方或按甲方要求销毁。

2. 合同未尽事宜，由甲、乙双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

3. 本合同如有变更或需补充时，须经甲、乙双方同意，并签署书面意见。

4. 本合同的补充协议、文件、附件和甲、乙双方协商一致的有关合同修改的内容、文件等均是本合同的组成部分，与本协议具有相同的法律效力。

5. 本合同一式陆份，以中文书写，甲乙双方各执叁份。本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

6. 附件一：《2022年东城区应急指挥中心运维项目》中标通知书。

甲方：北京市东城区应急管理局

乙方：北京若泰科技有限公司

签字：_____

签字：_____

2022年3月31日

2022年3月31日

中 标 通 知 书

北京若泰科技有限公司：

项目名称：2022 年东城区应急指挥中心运维项目

项目编号：11010122210200000224-XM001（2022ZCZB-00015）

经评标委员会评审，决定贵公司为本项目中标单位，中标金额为人民币壹佰壹拾肆万伍仟叁佰叁拾伍元整（RMB：1145335.00 元）。

希望贵方按照招标文件确定的条件，与招标方积极配合，共同完成此项工作。请贵单位接到中标通知书后 30 日历天内与北京市东城区应急管理局签订合同。合同签订后，一份送至北京中城建华工程咨询有限公司备案。

中标联系人：尤学谦

电 话：18210093175

经 办 人：吴亚琼

电 话：18401539313

北京中城建华工程咨询有限公司

2022 年 3 月 25 日

