

新街口街道机关及社区 IT 运维 服务合同

甲方：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

乙方：北京瑞华天健科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》以及相关的法律、法规等规定，北京市西城区人民政府新街口街道办事处（甲方）与北京瑞华天健科技股份有限公司（乙方）本着平等自愿、协商一致的原则，就“新街口街道机关及社区 IT 运维服务项目”订立本合同。

一、合同名称

新街口街道机关及社区 IT 运维服务合同

二、合同内容

1、制作和完善《基础设施台账》

建立基础设施台账

设施参数包括：设施名称、用途、型号规格、技术参数、单价、流转信息等。设施的验收及移交：对新采购的设备进行测试确保设施良好后，移交给甲方使用。

设施的使用、维护和保养：制定《设备日常保养记录表》及《设备维修记录》。

设施的报废：对无法修复或无使用价值的设施，经专业核实后提交《报废单》，交甲方审批。

根据现有设备连接情况，绘制各系统拓扑图并随时更新保持有效。

2、网络系统维护

每日三次（9:10/14:00/17:20）监测机房温湿度情况保证空调正常运行。每工作日开始时例行巡检，认真完整地填写巡检记录并保存。巡检包括：路由器、防火墙、交换机、上网行为管理设备、UPS 电源及电池组。网络设备每季度清尘一次。

3、数据维护

按照街道各科室实际使用需求对重要数据备份，同时根据需求提供数据刻盘服务。

4、街道 OA 办公系统维护

每日检查网站及各个板块是否能够正常运行；网站内是否存在篡改内容问题。收集和整理 OA 系统在使用中遇到的问题和错误，在做好记录前提下及时处理。

5、全响应社会服务管理系统巡检

每工作日对 Dssclient 视频信息、网络化办公远程监控软件及 21 个社区视频会议系统运行状态、连接状态进行巡检。

6、网络安全运维

对局域网内的病毒进行登记造册，查清来源；安装正版的杀毒软件，并实时更新，对因不明原因导致的系统中毒，采取隔离中毒设备，切断病毒传播途径的方式及时处理，街道对外网站定期的测试检查。

7、IT办公设备运维

软件安装维护升级服务：对各种操作系统进行修复和重新安装，备份客户端内重要数据，安装工具软件、办公软件、打印机、一体机等硬件设备的驱动程序，查杀病毒。

硬件维护升级服务：对合同范围内的台式机、笔记本，办公外设等设备进行日常维护、安装调试、故障检测、问题排除。涉及硬件维修的设备，根据实际情况书面申请维修费用，经甲方负责人同意后联系送修。维修完成后对设备进行拷机测试，确认无故障后交还用户并做好记录。

做好基础资料留存和登记，每六个月分析汇总，编制成册。

8、机关内部多媒体会议室系统的管理及维护

根据甲方需求对全响应指挥中心和各个会议室软硬件设备进行开关、调试，保障甲方各种会议的顺利进行。

对机关内部多媒体会议室的音响扩声设备、大屏幕显示设备、视频会议设备进行定期全面加电检测和系统运行检测，填写检测记录，每周一次。

9、监控系统维护

每日定期检查内部监控信号，确认设备正常运行、确认录像机处于工作状态，遇到问题及时处理，并反馈街道领导。

10、7*24小时值守

周一至周五工作日保证 5 名技术人员在岗、周末及节假日保证 1 名工程师在街道值守。乙方保证运维工程师准时到岗，不得出现未按时上岗、提前离岗、缺岗、脱岗情况。

三、项目人员及时间安排

1. 结合甲方原有运维情况，本方案的运维时间计划为 2024 年 1 月 24 日起至 2025 年 1 月 23 日结束。

2. 365 天（7 X 24 小时）都有工程师在甲方指定办公地点值守。周一至周五工作日保证 5 名技术人员在岗、周末及节假日保证至少 1 名工程师在街道值守。乙方保证运维工程师准时到岗，不得出现未按时上岗、提前离岗、缺岗、脱岗情况。

3. 乙方提供节假日和重大活动的安全应急支持和 IT 服务，保证视频会议、机房网络的正常运转。

四、甲方责任

1. 甲方应在乙方工程师提交问题报告后及时反馈，以保障乙方的服务效果。
2. 甲方应指定固定联络人，以及时对乙方的工作进行评估和指导。
3. 甲方应制定相应的管理办法，控制乙方服务内容及情况。
4. 甲方应对乙方服务提供指导意见，确定相应工作流程。

五、乙方责任

1. 乙方工作人员在提供服务时，应严格按照乙方公司工作制度和甲方的

工作要求，严格保守甲方资料及其它商业秘密。

2. 乙方在服务过程中，应主动努力与各部门做好沟通工作，及时完成服务内容。在特殊情况下，可以要求甲方出面与各部门协调。

3. 乙方应遵守甲方制定的相应管理办法、工作流程及各项规章制度，按照甲方实际需求完成工作内容。

4. 乙方应严格按照合同约定提供服务，遗漏或延迟均视为违约行为。

5、如乙方提供服务的工程师因故意或过失等原因导致甲方或其他人财产或人身损失，乙方应承担赔偿责任。

6、乙方应与为甲方提供服务的工程师建立劳动关系，并为其办理社保、发放工资等。

六、项目服务期限、地点和服务费及付款方式

1. 合同期限：2024 年 1 月 24 日起至 2025 年 1 月 23 日结束。

2. 服务范围：西城区新街口街道办事处各部门、中心及辖区 21 个社区居委会。

3. 服务费：人民币玖拾捌万陆仟伍佰元整（¥986500.00）。

费用明细如下：

序号	分项名称	服务内容	费用
1.	制作和完善《基础设施台账》	建立基础设施台账。设施参数包括：设施名称、用途、型号规格、技术参数、单价、流转信息等。做好设施的验收及移交：对新采购的设备进行测试，确保设施性能良好后，移交给甲方使用。设施的使用、维护和保养：制定《设备日常保养记录表》及《设备维修记录》。设施的报废：对无法修复或无使用价值的设施，经专业核实后提交《报废单》，交用户领导审批。根据现有设备连接情况，绘制各系统拓扑图并定时更新保持有效。	9000 元

2.	网络系统维护	每日三次（9:10/14:00/17:20）监测机房温度、湿度情况，保证空调正常运行。每工作日开始时例行巡检，认真完整填写巡检记录并保存。巡检包括：路由器、防火墙、交换机、上网行为管理设备、UPS 电源及电池组。网络设备每季度进行一次清尘。	30000 元
3.	数据维护	按照街道各科室实际使用需求对重要数据备份，同时根据需求提供数据刻盘服务	30000 元
4.	街道 OA 办公系统维护	每日检查网站及各个板块是否能够正常运行；网站内是否存在篡改内容问题。收集和整理 OA 系统在使用中遇到的问题和错误，在做好记录前提下及时处理。	30000 元
5.	全响应社会服务管理系统巡检	每工作日对 Dssclient 视频信息、网络化办公远程监控软件及 21 个社区视频会议系统运行状态、连接状态进行巡检。	133000 元
6.	网络安全运维	对局域网内的病毒进行登记造册，查清来源；安装正版的杀毒软件，并实时更新，对因不明原因导致的系统中毒，采取隔离中毒设备，切断病毒传播途径的方式及时处理，街道对外网站定期的测试检查。	20000 元
7.	IT 办公设备运维	1. 办公楼内计算机、打印机设备维护 2. 21 个社区及服务站设备维护 3. 城管、残联、工会、温馨家园、社区服务中心、城管队、环境建设办公室等办公地点设备维护。	351260 元
8.	机关内部多媒体会议室系统的管理及维护	根据甲方需求对全响应街区治理中心和各个会议室软硬件设备进行开关、调试，保障甲方各种会议的顺利进行。 对机关内部多媒体会议室的音响扩声设备、大屏幕显示设备、视频会议设备进行定期全面加电检测和系统运行检测，填写检测记录，每周一次。	114000 元
9.	监控系统维护	每日定期检查内部监控信号，确认设备正常运行、确认录像机处于工作状态，遇到问题及时处理，并反馈街道领导。	30000 元
10.	7*24 小时值守	周一至周五工作日保证 5 名技术人员在岗、周末及节假日保证 1 名工程师在街道值守。乙方保证运维工程师准时到岗，不得出现未按时上岗、提前离岗、缺岗、脱岗情况。	239240 元
总计：986500 元			

4. 付款方式：

1、签订合同之日起一周内，甲方向乙方支付第一次合同款即人民币：肆拾玖万叁仟贰佰伍拾元整（¥493250.00）；

2、合同履行六个月后，甲方支付乙方支付第二次合同款即人民币：贰拾玖万伍仟玖佰伍拾元整（¥295950.00）。

3、预留合同总额的 20%作为质保款，共计人民币：壹拾玖万柒仟叁佰元整（¥197300.00）。项目结束后，经过甲方（或聘请外部评审组织）结题或评审后付尾款。

4、乙方应于甲方付款期限届满的 5 个工作日之前向甲方提交符合国家规定和甲方要求的发票，甲方确认无误后乙方前往甲方办公地点领取相应款项。如乙方未能按时提供合格发票，甲方有权延迟支付款项。

七、保密

1. 乙方应对甲方的所有资料和机密负有保密责任，乙方违反保密条款，乙方应承担赔偿责任并按合同总金额的百分之二十向甲方支付赔偿金。

2. 未经对方许可，任何一方不得将本合同内容向合同第三方公众透露，保密责任的有效期和协议履行期相同。

3. 各方应对本合同所获得的对方商业机密予以保密，未经商业秘密所有人书面同意，任何时候不得向任何第三方透露。

八、违约责任

1. 甲、乙方之间有难以解决的矛盾，经双方协商难以调解的，甲方可以要求解除合约，如乙方没有过错甲方必须按总金额百分比付清已经服务的时间所需的费用。

2. 如乙方未按约定履行义务的，每出现一次违约（如违约时间每达到

24 小时则另算一次），应向甲方支付合同总价 5%的违约金，累计出现 5 次，视为乙方根本违约，甲方可单方解除合同，乙方应返还尚未发生的服务费用并支付甲方合同总价 20%的违约金。

3. 乙方提供的服务未能达到甲方要求的，乙方应在接到甲方整改通知后 3 日内予以整改，如乙方整改后仍不能符合甲方预期要求，甲方有权解除该合作项目。

4. 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本合同。若违反本项约定，乙方应向甲方支付合同总金额 20%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

5. 如因乙方提供甲方的技术服务以及相关软件侵犯第三人知识产权所引起的一切法律责任由乙方承担。因此给甲方造成的损失（包括但不限于甲方因此支出的罚没款、赔偿款、律师费、诉讼费等全部费用）由乙方负责赔偿。

九、 解决合同纠纷的方式

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

本合同由甲、乙双方签字并盖章之日起生效。合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。

甲方全称：北京市西城区人民政府新街口街道办事处	乙方全称：北京瑞华天健科技股份有限公司
电 话：	开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京学院路支行
	帐 号：0200025509006755046
	电 话：62125090

甲方：北京市西城区人民政府新街口街道办事处

乙方：北京瑞华天健科技股份有限公司



(盖章)
授权代表:  (签字)
2023年11月21日



(盖章)
授权代表:  (签字)
2023年12月21日

