

编号：ZWZX-JSBZ-202401

**【政务服务中心综合技术保障服务项目】**

**合同**

甲方： 北京经济技术开发区政务服务中心

乙方： 北京亦庄智能城市研究院集团有限公司



## 【政务服务中心综合技术保障服务项目】合同

甲方：北京经济技术开发区政务服务中心

联系地址：经开区荣华中路10号亦城国际中心

联系人：石雨

电话：010-67857677

乙方：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

联系地址：北京经济技术开发区荣华中路10号1幢18层

联系人：沈洋

电话：010-87227796

根据中华人民共和国有关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等和诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供综合技术保障服务事宜，经双方协商一致，订立本合同。

### 一、定义

1. “综合技术保障”是指乙方为甲方提供基于经开区政务服务大厅相关软硬件、网络使用范围内的日常巡检、技术指导、协调维修、节假日重大活动保障以及对于提升经开区政务服务效能及水平做有效输出等服务工作的总称。

2. “现场”是指综合技术保障服务的履行地点，即北京经济技术开发区万源街4号经开区政务服务大厅以及甲方指定地点。

3. “技术支持”是指乙方为了保障经开区政务服务大厅内各类政务事项正常办理所需的软硬件设备设施正常运行，在服务

时间内通过现场、电话（电话：010-87026899）或互联网方式向甲方提供的援助或技术指导。

4. “响应时间”是指从乙方接到甲方服务请求之后，到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间，在接到甲方的维护和技术支持需求后 5 分钟之内予以响应。

5. “服务时间”是指乙方工作时间，5\*9.5 小时（每周一至周五：早 8：30 点-晚 18 点），如遇法定节假日，按国家法定节假日进行调整。

## 二、服务期限

本合同维护服务期限为【12】个月，从【2024】年【3】月【16】日起，至【2025】年【3】月【15】日止。

## 三、服务范围与服务方式

1. 乙方向甲方提供服务的范围包括：综合技术保障服务项目主要对经开区政务服务中心在政务服务大厅配套各类智能硬件设施设备巡检、故障协调维修；自助设备维护；视频监控、音频系统定期巡检及录像录音调取备份、监控室值守；会议保障；门禁闸机控制及配套管理；各类屏幕、广播素材内容更换、控制；开厅、闭厅设备设施及网络巡检；节假日及重大活动保障。

2. 乙方应充分结合所开展的综合技术保障服务工作，按照甲方要求及时提供通过信息化手段提升政务服务效能及水平的合理建议及方案。

3. 乙方向甲方提供如下几种服务方式：

（1）现场服务，根据甲方要求，提供现场服务。

（2）远程服务，包括移动电话支持、远程通讯支持方式；

具体服务范围、服务方案及具体要求详见附件 1《政务服务中心综合技术保障服务项目实施方案》。



#### 四、服务费用和付款方式

1. 甲乙双方约定服务费用总价共计¥1,296,000.00元（大写：人民币壹佰贰拾玖万陆千元整）。

##### 2. 付款方式

（1）首付款：合同生效且经开区2024年预算批复后，甲方通知乙方开具发票，在收到乙方正规发票后15日内，甲方向乙方支付签约合同价60%的合同款，计¥777,600.00（大写：柒拾柒万柒仟陆佰元整）。

（2）验收款：本合同服务期满，甲方组织对本项目进行验收，验收合格通过且经开区2025年预算批复后，甲方通知乙方开具发票，在收到乙方开具的发票后15日内，甲方向乙方支付合同总价40%的合同款，计¥518,400.00元（大写：人民币伍拾壹万捌仟肆佰元整）。如乙方在本合同履行期内有违约情况的，则甲方有权按照扣除乙方应支付的违约金后的金额进行支付。

##### 3. 乙方收款信息：

户 名：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司北京自贸试验区支行

账 号：0200316809100138992

#### 五、双方责任

##### 1. 甲方责任

（1）甲方应为乙方提供工作所需的办公场所和必要的工作环境。

（2）甲方应配合乙方工作流程，在乙方提交相关工单及在工作完成后的确认单上签字。

##### 2. 乙方责任

（1）乙方应当按照本合同及附件1《政务服务中心综合技

术保障服务项目实施方案》的约定向甲方提供合格的服务，保障服务范围内设备设施稳定运行，保障各类信息发布安全、合规。

(2) 乙方应安排【5】名专业技术人员进驻现场进行日常办公，根据甲方实际需求提供综合技术保障服务并提供技术服务支持，在接到甲方的维护和技术支持要求后【5】分钟之内应予以响应，乙方承诺维护服务满意率达到 90%及以上。

(3) 乙方提供的技术解决方案应充分考虑甲方对安全性、可靠性和可恢复性的要求。

(4) 乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方及时、正常沟通；确保有专人负责维护服务，对于工作职责范围内的综合技术服务保障工作不得推诿无视，以确保大厅正常运行。

(5) 若甲方发现乙方服务保障技术人员有下述情况：①不遵守甲方工作场所规章制度，影响正常政务服务工作；②服务态度恶劣，不能良好沟通，并拒绝改正；③乙方服务人员技能不能满足技术服务需要的；④对于工作职责范围内的工作推诿无视，符合上述情况任意一项的，甲方有权要求乙方在 5 个工作日内替换不合格服务人员。

(6) 乙方每周需向甲方报送综合技术服务保障情况的书面记录。对重大特殊情况，乙方应在 0.5 小时内及时向甲方报告，并依甲方指示及时做出相应处理。

(7) 乙方在服务过程中接受甲方监督，提高服务质量，如涉及第三方对本项目的相关审查，乙方应积极配合。

(8) 服务期满后 10 个工作日内，由乙方出具服务期间的《经开区政务服务中心综合技术保障服务工作报告》及上述第三条【服务范围与服务方式】第 2 款所述“合理化建议及方案”提交



给甲方。

## **六、违约责任**

1. 任何一方违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任。

2. 乙方未按照合同约定履行义务，经甲方要求整改，无正当理由仍达不到合同约定的，经甲方催告后 10 天内乙方仍未能及时补正的，自第 11 日起，每延迟 1 天，乙方须向甲方支付合同总金额的 0.3% 作为违约金，超过 15 日的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总金额的 20% 的违约金，同时赔偿由此给甲方造成的所有损失。

3. 甲方因自身原因逾期付款（因财政审批等原因导致的延期付款不视为甲方违约），乙方应进行催告，经乙方催告后 10 天内甲方仍未能支付的，自第 11 日起，每迟延一天，应自逾期付款之日起按延迟付款总金额的 0.3% 向乙方支付违约金。

4. 任何一方无正当理由擅自提前解除合同的，均应向守约方支付合同金额 20% 的违约金，给守约方造成其他损失的，违约方亦应同时承担相应的赔偿责任。

## **七、保密条款**

乙方应对本合同及执行合同过程中涉及甲方的知识产权、商业秘密、技术成果等信息承担保密义务。未经甲方书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得对上述信息进行复制、传播、销售。乙方违约的，需向甲方赔偿由此给甲方造成的一切损失。

## **八、通知**

1. 以本合同为目的或与之相关的任何通知均应以亲自递交、邮递、特快专递或传真发至文首列明的联系地址和/或联系方式，

否则不发生效力。如果拟接受通知的合同一方的联系地址和/或联系方式发生变更,则其应毫不延迟地通知另一方这一变更情况。

2. 通知被视为送达的日期应按如下方法决定:

- a 专人递交的通知在专人递交之时视为有效送达;
- b 以(预付邮资)挂号信件发出的通知,应在寄出日(以邮戳为准)后第七日视为有效送达;
- c 以快递发送的通知应于交予合法的快递服务发送后第三日视为有效送达;
- d 以图文传真发出的通知,在传送日后第一个工作日视为有效送达。

## **九、不可抗力**

1. 不可抗力范围:战争,火灾,台风,洪水,地震或其他双方共同认为属于不可抗力的原因或事件。

2. 若发生不可抗力事件,则须由受不可抗力事件影响的一方,取得权威机构的相关证明,并及时通知另一方。遭受不可抗力的一方凭此证明免除全部或部分责任,具体免除范围和方式由双方另行协商。

3. 如需继续履行合同,受不可抗力影响的一方应在不可抗力终止或被排除后尽快通过邮件或传真通知另一方,并通过特快专递通知另一方不可抗力已终结或排除并明确继续合同的履行。

4. 如果不可抗力持续作用超过 60 日,双方将通过友好协商解决未来的合同执行问题。

## **十、适用法律及争议解决**

1. 本合同适用中华人民共和国相关法律法规。

2. 因执行本合同而发生的或与本合同有关的一切纠纷,合同双方应通过友好协商解决;如果协商不成,任何一方可向甲方

所在地人民法院提起诉讼。

## 十一、其他约定

本合同双方应主动配合接受结果查究。

本条中约定内容与合同中其他条款不一致的，以本条约定为准。

## 十二、附则

1. 本合同一式【陆】份，双方各保存【叁】份。

2. 本合同一经双方签字并加盖公章即生效，合同执行期间，除本合同另有约定外，双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出书面补充规定，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同附件是本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件 1：《政务服务中心综合技术保障服务项目实施方案》

（签署处）

甲方（盖章）：北京经济技术开发区政务服务中心

法定代表人或授权代表（签字）：

签署日期：2024年3月15日



乙方（盖章）：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

法定代表人或授权代表（签字）

签署日期：2024年3月15日





## 附件1：《政务服务中心综合技术保障服务项目实施方案》

### 一、项目概述

#### 1. 项目名称

政务服务中心综合技术保障服务项目

#### 2. 项目主体

2.1 项目需求单位：北京经济技术开发区政务服务中心

2.2 项目服务单位：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

#### 3. 项目目标

为持续优化营商环境，保障政务服务中心为辖区企业群众办理政务业务的可行性、及时性、高效性，中心拟于 2024 年以购买服务形式引用专业技术人员对政务服务办事大厅各类设施正常运行进行综合技术服务保障，满足政务服务中心的日常办公需求，确保经开区政务服务工作顺利开展，提升政务服务中心的信息化基础设施集约化、政府治理精准化、公共服务便捷化水平，开展综合技术保障服务工作。

### 二、工作内容

#### 1. 监控室值守

政务服务大厅监控室对监控视频、监控系统、出入口控制系统、紧急求助报警系统执行情况进行运行检测，编写运行记录。配合在应急处置、纠纷处理等场景中按要求进行录像调取工作。

#### 2. 智能硬件设施设备巡检

1) 建立智能硬件设施设备巡检机制，定期对设施设备进行巡检，建立巡检台账。

2) 制定巡查方案：为提高监管能力，将制定巡查方案，定期对主要设备进行检查。

#### 3. 自助设备维护

对政务服务中心自助服务区设备进行巡检，发现设备问题协调第三方解决；按照甲方要求协调第三方对设备运行数据等进行收集整理及对 24 小时自助服务区内设备协调第三方更换纸张，墨盒。

#### 4. 视频监控系统

- a) 监控终端设备及线路维护和管理;
- b) 录音录像备份和调取等工作;
- c) 故障维修协调工作。

#### 5. 门禁/闸机管理系统

门禁系统、闸机系统。

- 1) 门禁控制中心的维护和管理;
- 2) 门禁卡人员授权管理和维护;
- 3) 故障维修协调工作

#### 6. 会议系统

大会议室、中会议室、洽谈间、会议培训室、多功能厅等涉及会议、音频系统及远程系统的使用协助与技术支持。

- 1) 协助会议系统、音视频及远程会议设备操作，保障会议系统正常运行;
- 2) 定期巡检消除设备故障隐患;
- 3) 重要会议进行现场人员保障;
- 4) 故障维修协调工作。

#### 7. 信息发布系统

政务服务大厅内各类电子屏幕正常显示、内容素材更换进行管理维护，并确保对外展示内容安全、合规。

- 1) 屏幕内容的更新和维护;
- 2) 屏幕检修和维护;
- 3) 故障维修协调工作。

#### 8. 公共广播系统

政务服务大厅内各类吸顶喇叭、壁挂音响、广播宣传设备等正常播放、素材更换进行管理维护，并确保对外广播内容安全、合规。

- 1) 播放源更换及维护;
- 2) 设备检查维护;
- 3) 传输系统维护及检查;
- 4) 消防联动系统定期检查及维护;

5) 故障维修协调工作。

## 9. 开厅、闭厅巡检

### 1) 日常开厅巡检

通用工作台、帮办工作台、互动查询屏开启、运行状况检查；

各类屏开启、运行状况检查；

自助导办服务区设备开启、运行状况检查；

自助导办服务区打印机开启、运行状况检查；

各类设备设施，业务系统的网络状态检查。

### 2) 日常闭厅巡检

通用工作台、帮办工作台、互动查询屏关闭；

各类屏幕关闭。

## 10. 节假日、重大活动保障

1) 延时服务。政务服务大厅每周六上午为延时服务，延时服务期间为企业群众办理事项。

2) 重大会议及重大活动保障。在国家、市级重大会议及其他重大会议、重大活动期间，做好政务服务大厅技术保障，必要时需增派服务保障人员。

3) 节假日保障。政务服务大厅要求每个节假日放假前需要对所有设备设施进行巡查，按要求进行关闭；同时，假期结束前最后一天要求技术人员做好开厅前巡检、保障开厅正常运行。

具体如下：

节假日前需要保障所有设备关闭、节假日最后一天需要进行设备巡检；

每周六延时服务需要进行保障；

重大活动保障期间确保大厅自助终端设备正常运行；

重大活动保障期间确保大厅办公软件系统正常运转；

重大活动保障期间确保各类屏幕正常显示。

## 三、项目实施要求

### 1) 设备档案管理

由项目经理统筹对亦城客厅内设备、软件及工作文件建立档案管理，包括硬



件配置、网络拓扑、系统配置参数等，同时需要对变更和更新进行记录，确保配置的一致性和可追溯性。

按照日常巡检、技术支持、变更管理、配置参数等建立日常工作过程中文档记录，并按规范形成文档的分类、编写、审核、存储和检索等，帮助综合技术团队成员更好的了解系统状况、追溯问题原因和交流经验知识，提升技术水平。

## 2) 工作要求

### a) 定期检查与维护管理：

每日不少于 1 次对亦城客厅内硬件配置、软件系统等进行巡检，发现问题及时汇报处理，避免问题扩大化，并及时对巡检进行详细记录，由巡检人签字确认。

### b) 合规与安全管理：

全体技术人员须了解并遵守相关法规及安全标准，涉及如个人、企业信息、政务业务信息、网络安全法、大屏、广播系统对外宣传展示内容等，建立完善安全管理体系，定期进行安全评估及漏洞修复。

### c) 应急响应管理：

由项目经理统筹建立高效应急响应机制，包括应急预案、响应小组、技术支持等，提高响应速度和质量，同时，建立与外部合作伙伴的联动机制，以便在特殊情况下获得更多支持和帮助。

### d) 人员培训与提升管理：

由项目经理统筹制定技术团队培训计划，制定培训方案，培训内容包括但不限于基础理论、技能操作、团队协作、沟通能力等方面，通过培训提高技术工程师的专业素质和能力水平，保障亦城客厅平稳、安全运行。

## 3) 故障响应

接到相关报修工单后（网格化工单系统），由对应问题技术支持工程师在 5 分钟内予以响应，反馈客户报修单已收到，并对故障问题进行初步分析：一般性故障问题及操作失误问题，由对应技术工程师联系客户约定到现场处理；如为疑难无法第一时间处理问题，则反馈项目经理研究解决方案，同时将故障原因、解决方案及预计修复时长反馈客户。

#### 4) 故障处理流程

a) 针对一般性故障问题,由技术工程师按照与客户约定时间及地点到现场进行故障检测维修,如需第三方厂商人员技术支持,则由技术工程师负责协调监督第三方人员进行维修,确保在 1 个小时内处理完成,验证无问题后及时登记技术支持工单,由客户签字确认。

b) 针对操作失误问题,由技术工程师负责引导培训用户正确操作使用方法,确认操作无误后及时登记技术支持工单,由客户签字确认。

c) 针对疑难故障问题,第一时间报项目经理并对报修故障进行分析研判,制定修复方案,与客户协商尽快解决,并在解决完毕登记技术支持工单,由客户签字确认。(针对办公设备部件维修的应在 5 个工作日内完成,针对弱电系统维修的应在 7 个工作日内完成,同时为不影响甲方办公,针对维修中的设备乙方应提供相应备品备件供政务服务中心临时使用。)

#### 四、其他

项目根据现场实际需求,要求驻场人数不低于 5 人,具体参照以下人员要求:

a) 项目经理 (1 人): 负责统筹协调处理各类问题,重点进行大厅运行整体保障;提供通过信息化手段提升政务服务效能及水平的合理建议及方案。

b) 日常巡检及问题处理 (3 人): 负责日常巡检及问题协调处理,各类硬件设施设备日常巡检维护维修,自助设备巡检、厅内网络 IP 管理,网络注册,监控室值守,节假日及重大活动保障。

c) 机动运维支持 (1 人): 负责语音通话系统管理,会议保障,视频监控系统运行,门禁系统,影音设备素材更换。