

技 术 服 务 合 同

项目名称: 北京城管网络运行维护

甲 方: 北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心

乙 方: 北京中实信息技术有限公司



合 同 书

甲方：北京市城市管理综合行政执法局执法保障中心

法定代表人：袁荣林

地址：北京市西城区三里河东路 39 号

联系人：王璐

联系电话：010-68582792

传真：

电子邮箱：wanglu@cgj.beijing.gov.cn

乙方：北京中实信息技术有限公司

法定代表人：张翔

地址：北京市海淀区西北旺东路 10 号院东区 10 号楼 3 层 101 室

联系人：王雪

联系电话：010-83057686

传真：010-83057686

电子邮箱：wangxue@zhongshi-info.com

甲方北京城管网络运行维护项目在国内履行政府采购手续，经评标委员会评定北京中实信息技术有限公司为成交供应商。甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》等国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利原则，就甲方委托乙方提供项目运行维护服务事宜签订本合同。

1、合同文件

下列文件及其他附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. 合同书
- b. 合同一般条款
- c. 成交通知书
- d. 采购文件
- e. 响应文件
- f. 补充协议（如有）

2、服务内容

本合同内容：北京城管网络运行维护，主要工作包含四个方面：一是服务器、存储设备、楼层网络设备、机房局部环境及部分计算机终端等硬件设备设施的管理维护；二是网络、网络服务器设备的维护和网络策略的调整；三是信息化安全调试工作，包含安全防护设备、服务器系统、数据库系统、中间件软件等日常安全维护；四是数字集群调度台软件维护，以及其他相关工作。详细内容及质量要求，详见项目磋商文件和响应文件。

3、合同总价

3.1 合同金额按照履行政府采购手续结果确定，合同总价为人民币壹佰贰拾贰万陆仟肆佰元整（¥1226400.00 元）。

3.2 上述费用为乙方正确地完全履行本合同项下义务后，甲方需向乙方支付的全部款项，除上述金额外，甲方不再向乙方支付其他任何费用，本合同履行过程中的其他费用均由乙方自行承担。

4、付款方式

4.1 2024 年合同签订生效并履行完相应的政府采购程序后，甲方向乙方支付项目首款（合同金额的 60%），即人民币柒拾叁万伍仟捌佰肆拾元整（¥735840.00 元）。

4.2 2024 年第四季度结束前，甲方向乙方支付项目当年预算的剩余部分，即人民币贰拾肆万陆仟贰佰肆拾元整（¥246240.00 元）。

4.3 2025 年第一季度结束前，甲方向乙方支付项目第三笔款（合同金额的 10%），即人民币壹拾贰万贰仟陆佰肆拾元整（¥122640.00 元）。

4.4 2025 年待运行维护服务结束并经验收（评审）合格后，甲方向乙方支付项目尾款，即人民币壹拾贰万壹仟陆佰捌拾元整（¥121680.00 元）。

5、本合同服务期限及服务地点

服务期限：（ 2024 ）年（ 3 ）月（ 28 ）日至（ 2025 ）年（ 3 ）月（ 27 ）日，共计 12 个月；

服务对象及地点：

市城管执法局燕京大厦办公区（如办公地点发生变更，以甲方通知的实际办公地点为准）。

6、验收要求

6.1 项目验收

（1）运维服务期到期后，乙方应及时通知甲方进行验收。

（2）具体时间和地点由甲乙双方商议安排，终验结果出具书面意见，签署项目相关验收报告。

（3）对于项目验收结果未通过的情况，由乙方按照验收意见采

取补救措施后再次进行验收直至通过项目验收，由此产生的全部费用均由乙方承担。

6.2 验收标准

(1) 乙方必须具备专业化的、全面的运维服务能力，提供的运维服务质量应符合国家或相关行业的标准。

(2) 乙方提供的运维服务满足具体采购需求，并达到以下运维服务标准：

- a. 季度停机维护 4 次；
- b. 每日巡检服务次数不少于 2 次；
- c. 故障排除率不低于 98%；
- d. 系统平均正常运行率不低于 99%；
- e. 故障响应率 100%；
- f. 平均故障响应时间不高于 15 分钟；
- g. 不能发生安全事故；
- h. 网络和系统用户满意度不低于 95%。

(3) 乙方必须提供完整网络运行维护方案，内容包括北京城管网络应急处置、重大活动保障及应急响应、网络规划、数字集群调度台软件等的日常维护记录、操作文档，文档包括但不限于：

- a. 年度运维计划及运维阶段性总结报告；
- b. 日常维护记录、巡查记录等；
- c. 满意度分析报告；
- d. 其他必要的文档记录。

7、合同的生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签署并加盖单位印章后生



效。

本合同一式 6 份, 甲乙双方各执 3 份, 具有同等法律效力。



(本页无正文, 为《技术服务合同》签章页)

甲方: 北京市城市管理综合行政执法局 乙方: 北京中实信息技术

执法保障中心

名称: (公章)



2024年 3月 26日

法定代表人/授权代表

(签字): 袁荣林

地 址: 北京市西城区三里河东路
39号

邮政编码: 100045

电 话: 68582792

开户银行: _____

账 号: _____

有限公司

名称: (公章)



2024年 3月 26日

法定代表人/授权代表

(签字): 张 钢

地 址: 北京市海淀区西北旺
东路10号院东区10号楼3层
101室

邮政编码: 100193

电 话: 83057686

开户银行: 华夏银行北京玉泉

路支行

账 号: 10246000000805096



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 “合同款”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款项。

1.3 “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。

1.4 “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。

1.5 “甲方”系指与成交供应商签署服务合同的单位（含最终用户），即服务采购方。

1.6 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商，即服务供应方。

1.7 “现场”系指合同约定服务实施地点。

1.8 “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

2、技术规范

2.1 提交服务的技术规范应与磋商文件规定的技术规范相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、服务内容及质量

3.1 乙方负责“北京城管网络运行维护”的运维服务，主要包含四个方面：一是服务器、存储设备、楼层网络设备、机房局部环境及

部分计算机终端等硬件设备设施的管理维护;二是网络、网络服务器设备的维护和网络策略的调整;三是信息化安全调试工作,包含安全防护设备、服务器系统、数据库系统、中间件软件等日常安全维护;四是数字集群调度台软件维护,以及其他相关工作。服务的详细内容及质量要求,详见项目磋商文件和响应文件。

4、人员

4.1 乙方在本合同签订时需指派一名以上的服务组长,提供加盖乙方公章的服务人员的通讯录。服务组长在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责,并负责甲乙双方之间的联络。除非甲方事先书面同意,乙方人员不得改变。如发生人员改变,乙方必须提前(10)且书面通知甲方,经甲方同意后改变,并保证为甲方提供一个资质相当或更好,且经甲方接受的人员。

4.2 乙方负责确保其所有服务人员人身和职业健康安全,具有相应的资格和资质,具有丰富的系统维护和故障诊断能力。

4.3 乙方服务人员需满足 7X24 小时值守保障维护工作要求。

4.4 乙方服务人员在为甲方服务时,要听从甲方的工作安排、劳动纪律,遵守甲方工作环境和行为要求。

5、甲方的权利和义务

5.1 甲方有权得到符合合同要求的服务,有权对乙方运维服务进行监督、检查、验收。

5.2 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可、或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员,并有权要求乙方限期更换符合甲方要求的服务人员。

5.3 甲方应按合同约定向乙方支付维护服务费。如乙方服务未达

到合同要求，甲方有权拒付维护服务费的相关部分款项。

5.4 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息，有权要求乙方编制、提交相关的项目文档和技术资料。

5.5 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面询问相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

5.6 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

5.7 甲方不得自行调整或拆卸服务范围内的硬件，若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。

5.8 甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间内排除故障，并负责与有关其它供应商进行联系。

5.9 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

6、乙方的权利和义务

6.1 乙方在服务达到合同规定的内容和要求下，有权按照合同的约定向甲方收取维护服务费。

6.2 乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。

6.3 乙方应按照本合同要求的服务内容，及时有效地完成规定的运行维护工作，保证系统正常运行。

6.4 乙方应制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

6.5 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应提前书面通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法、采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，

经甲方确认后方可开展工作。

6.6 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量。并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或增容建议或新系统建设相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

6.7 乙方对甲方系统进行预防性检查，确保系统运行达到规定的运行标准，确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当或其他未履行合同约定义务情形造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

6.8 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息信息。

6.9 乙方服务人员需签署保密承诺书，必须明了其工作内容和要求，人员在离职、调离前，必须书面报告甲方，协商达成一致后，才能做具体的工作变更。

6.10 乙方委派的服务人员应当遵守甲方的工作秩序及管理规定，因乙方及其服务人员原因给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

6.11 甲方认为乙方服务人员不能胜任工作，要求乙方更换服务人员的，乙方应按甲方要求限期更换。乙方未经甲方提前书面同意，不得随意更换本合同中约定的服务人员。

6.12 乙方应自行保障和负责其委派人员的人身及财产安全，乙方人员在服务过程中造成的人身伤害或财产损失，由乙方承担相应的法律责任。

6.13 乙方承诺和保证其委派的服务人员是乙方的聘用员工，与乙方之间存在劳动合同或劳务合同，其工资支付及社会保险缴纳由乙方负责，与甲方无关。若因乙方未能及时与其委派人员签订合同或续签

合同,造成相关有权机关依法认定甲方与该委派人员形成事实劳动关系的,乙方将承担该委派人员在甲方工作期间的所有劳动报酬、社会保险缴纳、赔偿、补偿等一切与劳动关系有关的费用的支付责任,承担其他相关的公证费、诉讼费、保全费、执行费、律师费、差旅费等全部费用。甲方因此承担任何责任或费用的,有权向乙方全额追偿。

6.14 未经甲方批准,乙方不得以任何形式将在本合同服务内容的任何部分转让、转包、分配或分包给其他任何人或公司。

6.15 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

7、合同总价及支付方式

7.1 本合同总价为:见《合同书》3、合同总价。本合同支付方式为:见《合同书》4、付款方式。

7.2 乙方须在甲方每次付款前按甲方支付的合同款数额提供符合甲方财务规定的正式等额发票,否则,甲方有权拒绝付款且不构成违约。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定,因此给甲方造成的一切损失(包括但不限于无法抵扣税款所造成的经济损失)由乙方承担。乙方保证其提供的账户信息真实、准确,如果乙方的开户银行和或账号发生变更,应在本合同规定的相关付款期限前10日,以书面的形式通知甲方此种变更(通知应加盖乙方公章或财务章)。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合同款项,甲方将不承担逾期付款的任何责任,由此导致的错付、无法支付等所有法律后果由乙方自行承担。甲方付款时,如遇财政国库等特殊时期,最终付款按照财政有关规定执行,乙方应予以理解和配合,不视为甲方违约。

8、违约责任

8.1 除本合同另有规定外，乙方违反任一服务条款时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的 4‰收取乙方违约金。当以上情况累计达到 30 天时，甲方有权书面通知乙方解除合同，要求乙方支付相当于本合同总金额【1】%作为违约金，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。乙方应退还未履行部分的费用。

8.2 若因乙方提供的服务或产品导致甲方遭致仲裁、诉讼、索赔、处罚等情形的，视为乙方严重违约，甲方有权要求乙方负责解决并承担由此产生的一切责任，同时，甲方有权书面通知乙方解除本合同，要求乙方返还甲方已经支付的全部费用，并有权按照合同总金额的【1】%收取乙方违约金，由此给甲方造成其他损失的，乙方应当全部赔偿。

8.3 乙方未经甲方批准，擅自以任何形式将在本合同服务内容的任何部分转让、转包、分配或分包给其他任何人或公司的，应向甲方支付合同总金额【1】%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。同时，甲方有权解除本合同，要求乙方退还全部合同款。

8.4 乙方未经甲方事先书面同意擅自更换服务人员，或未按甲方要求限期更换服务人员的，应每人每次向甲方支付合同总金额【0.5】%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。违约金累计达到合同总金额的【1】%的，甲方有权解除合同，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。乙方应退还未履行部分的费用。

8.5 乙方在服务期间，如果对甲方及其相关部门运行正常的硬件、

软件或其他财产造成损坏,乙方应及时上报维修或更换方案,确保甲方及其相关部门的正常使用,若因上报不及时给甲方或相关方造成损失的,或发生其他侵犯甲方或第三方合法权益的情况时,乙方应当承担全部法律责任和经济赔偿。

8.6 因乙方违约甲方解除合同的,乙方应在甲方发出解除通知后【一个月】内将全部系统资料、设备维护技术档案、设备运行情况报告等与甲方本服务有关的一切资料移交甲方,并在合同解除后一个月内,配合甲方做好维护交接工作。

8.7 因乙方违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用(包括但不限于损失赔偿费用、违约金等),甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除。

8.8 本合同所称甲方损失包括但不限于甲方的直接损失,为维权而支出的公证费用、差旅费、诉讼费、律师费、保全费、强制执行费、调查取证费等费用。

9、知识产权

9.1 乙方应保证在为甲方提供任何产品、服务时,不受第三方提出的侵犯知识产权或其他权益指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。甲方因此承担任何法律责任和费用的,有权向乙方全额追偿。

9.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果(包括但不限于软件、源代码及技术资料)的知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)及衍生权利均由甲方完全、独自享有,凡有必须或可能申请专利的技术成果,均须以甲方名义办

理专利申请。

9.3 运维、开发过程中涉及的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

10、保密条款

10.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）及工作业务信息等保密信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方，不得将其用于本合同外的其他目的。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。

10.2 乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

10.3 乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后（5）日内，归还甲方提供的资料、数据、设备等。

10.4 乙方及其委派的服务人员违反本合同约定的保密义务的，应向甲方支付合同总金额【1】%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

10.5 本合同约定的保密义务持续有效，不因合同变更、终止或解除而失效。

11、服务质量考核条款

11.1 甲方依据磋商文件中服务内容对乙方提供的服务进行考核。如果乙方没有满足要求，乙方除应采取补救措施外，甲方有权要求乙方按照本合同约定承担相应的违约责任，由此给甲方造成损失的，乙方应赔偿因此给甲方造成的损失。

11.2 乙方应每季度向甲方提交书面季度服务工作总结报告,接受甲方的评审。

11.3 若乙方未通过甲方的考核和评审,并拒绝补救或经乙方补救后仍未通过甲方考核和评审,则甲方有权解除本合同,要求乙方退还甲方已支付的全部费用并支付合同总金额的【1】%违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应予以补足。

12、不可抗力

12.1 除非迟延履行后发生不可抗力的,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,延长的期限应由双方协商确定。

12.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方,并在事故发生后 5 天内,将有关部门出具的证明文件送达另一方。遇有不可抗力的一方应尽最大努力克服、避免或减轻对合同对方的影响。

12.3 不可抗力使合同的某些内容需要变更时,双方应通过协商在 5 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,经双方共同确认合同终止。

13、合同争议的解决

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,可提请甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

14、违约解除合同

14.1 乙方未能在合同规定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务,或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的,甲方可向乙方发出书面通知,并部分或全部终止合同。同时保留向乙方索

赔的权利。“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；“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。

14.2 在甲方部分或全部解除合同之后，甲方在全部或部分购买与未交付的服务类似的服务时，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

15、破产终止合同

15.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方有权以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。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。

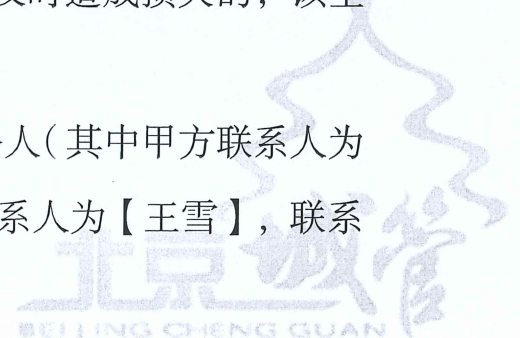
16、合同修改

16.1 除本合同另有约定外，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。

17、通知联络

17.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应按本合同《合同书》首部载明联络方式以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并回复对方。任何一方变更列明的通讯地址、传真等联络方式的，应提前【5】日书面通知对方。因变更一方通知不及时造成损失的，该全部损失由变更一方承担。

17.2 甲乙双方各自选派一人作为项目联络人(其中甲方联系人为【王璐】，联系电话：【68582792】；乙方联系人为【王雪】，联系



电话:【83057686】),负责双方之间的日常联络工作。任何一方如需更换联络人,应提前7日以书面形式通知对方。

