

本合同为中小企业预留合同

政府采购合同

合同编号：

项目名称：局基础办公设施服务（第2标段：信息系统运行
监控）

采购人（甲方）：北京市智慧水务发展研究院

供应商（乙方）：北京宝之云管理顾问有限公司

签署日期：2024年10月23日

局基础办公设施服务

（第2标段：信息系统运行监控）

合同书

依据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规的规定，经甲乙双方协商，就甲方委托乙方提供 局基础办公设施服务（第2标段：信息系统运行监控） 事宜，达成一致，签订本合同。

一、服务内容和方式

（一）服务内容

（1）乙方负责向北京市水务局原址提供坐席服务：

1) 提供 7*24 小时系统监控服务，包括原址机房基础环境、空调、UPS 等基础设施及相关系统的 7*24 小时系统监控工作。

2) 提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

（2）乙方负责向北京市水务局副中心办公区提供坐席服务：

1) 提供 7*24 小时系统监控服务，包括网络系统、综合信息平台、市水务局网站等重要应用系统的 7*24 小时系统监控工作。

2) 提供呼叫中心服务，统一用户报修接口，7*24 小时接听各类报修电话、应答值班电话、应急传真等，并及时上报各类信息。

3) 提供工单派发及跟踪服务，根据运行监控和用户报修向各系统负责人派发工单，通知技术人员处理故障，并进行督办，记录。

（二）服务方式：乙方为甲方提供技术服务。

二、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方应积极配合乙方的工作，向乙方提供场地、设备等必要的工作条件，以及相关的技术资料、数据和信息等，并保证所提供资料的完整性、准确性和合法性。

（二）甲方应按照合同约定及时向乙方支付合同款项。

（三）甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料、技术准备，协助乙方做好维护服务。

(四) 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。

(五) 乙方应指派专人与甲方就服务的相关事项进行沟通、协调与确认。

(六) 乙方应按照合同履行期限约定完成相关技术服务工作。

(七) 乙方在中标后两周内熟悉项目内容，能够解决系统运行中发生的各种问题。

(八) 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。

(九) 经乙方维护更新后的软件，其任何部分如被依法认定为侵犯第三方合法权利，或者任何由乙方授予的权利被认定为侵权，乙方应当承担相应的责任，并尽力用相等功能的合法软件替换该软件，或者取得相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利，并且乙方应当赔偿甲方由此而造成的损失。

(十) 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准、行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的其他标准作为质量标准。

(十一) 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。

(十二) 乙方应自觉接受甲方的安全保密监督和管理，如违反安全保密条款，甲方有权追究其责任。

三、合同期限和地点

本合同期限自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日，在北京市履行。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”2 项工作根据北京市水务局业务需要，由甲方根据实际情况确定最终服务期限。

四、验收

乙方提供的技术服务工作应符合本合同约定及有关法律、法规的规定，采用甲方认可方式验收。在验收过程中，乙方应当根据甲方或主管部门的要求进行修改和补充。

本合同服务项目的保证期为 1 年，自验收合格之日起算。在保证期内发现服务缺陷的，乙方应当负责返工或者采取补救措施。

五、履约保证金

(一) 履约保证金金额为合同价款的 10%，即人民币（大写）：壹拾叁万叁仟捌佰伍拾元整（小写：133850.00 元）。

履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

(二) 履约保证金采用下述方式第(1)方式提交:

(1) 银行保函: 由甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具, 其格式采用甲方可接受的格式

(2) 担保机构保函

(3) 支票

(4) 汇票

(三) 在乙方根据合同进行服务, 合同终止之前, 履约保证金将一直有效。若乙方未发生违约行为, 且未给甲方造成任何损失, 考核合格, 约定延长服务期满且完成验收及档案移交工作后 30 个工作日内无息退还, 如在退还履约保证金时发生银行费用, 则将扣减银行费用后的余款退回。履约保证金采用支票、汇票形式的, 以支票或汇票方式退还; 采用保函形式的, 合同期满自行作废, 不再退还。

(四) 因乙方原因导致合同无法部分或全部履行的, 履约保证金将不予退还。

(五) 甲方逾期退还履约保证金, 按照 LPR 利率按逾期天数计算并支付违约金。

六、合同价款及支付方式

(一) 本合同价款为人民币(大写): 壹佰叁拾叁万捌仟伍佰元整(小写: 1338500.00 元)。

(二) 合同定价方式: 固定总价。其中针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”服务费用根据实际服务天数, 按照年度服务总费用的比例据实结算, 不再随其他因素调整。

(三) 付款进度

第一次付款: 甲方于本合同签订后 10 个工作日内, 向乙方支付北京市水务局副中心办公区“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”、“工单派发及跟踪服务”3 部分合同价款的 70%作为预付款, 即人民币(大写): 伍拾陆万伍仟陆佰柒拾元整(小写: 565670.00 元);

第二次付款: 乙方完成本合同项下全部技术服务工作(包括北京市水务局原址“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”), 且经甲方验收合格后 10 个工作日内, 甲方向乙方支付北京市水务局副中心办公区“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”、“工单派发及跟踪服务”3 部分合同价款的 30%, 即人民币(大写): 贰拾肆万贰仟肆佰叁拾元整(小写: 242430.00 元)。同时甲方根据全年乙方针对北京市水务局原址提供的“7*24 小时系统监控服务”、“呼叫中心服务”的实际发生天数, 向乙方支付该部分相应比例合

同价款。

（四）付款方式：转账支票或汇款方式。

（五）甲方付款前，乙方应向甲方提供等额合法有效的发票，否则甲方可以暂停付款，直至乙方提供等额合法有效的发票，且不承担任何违约责任。

（六）如甲方未收到财政资金而导致逾期向乙方付款的，则甲方不承担逾期付款的责任。在实际支付时，如遇财政部门国库结账等特殊时期，具体支付将根据财政部门有关要求调整执行，由此造成的支付迟延，甲方不承担任何责任。

（七）前期费用

1、本合同价款中包含2024年1月1日至本合同签订之日期间的维护费用，乙方在收到预付款后10日内，应将该费用支付给前期维护单位。

2、前期维护费用按照以下标准计取：以本合同确定的各维护项目单价为准。

3、前期维护费用的确定：前期维护费用由甲方按上述标准和实际发生工作量审定。

4、乙方因支付前期费用产生的费用包含在本合同价款中，甲方不再另行支付。

（八）如本合同服务期满，在下一年度服务方确定前，乙方应继续按照本项目下一年度批复内容延长其服务期限，直至确定下一年度服务方之日止，延长服务期的费用由下一年度中标单位支付，支付标准按下一年度确定的金额支付。

七、技术情报和资料的保密

（一）按照国家保密法规执行。双方均应对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。无论本合同是否有效、变更、解除、终止，本条款的效力均不受影响。

（二）乙方在履行本合同的过程中，从甲方直接或间接获得的与本服务事项有关的全部信息资料（不论是纸面形式、电子记录形式还是其他记录形式，也不论是涉及甲方技术、财务、内部管理等信息），都属于保密信息。

（三）在保密期内，乙方应履行以下保密义务

- 1、以切实有效的保密措施和制度保护保密信息；
- 2、不得将保密信息的全部或部分以任何方式向第三方披露；
- 3、不得将所获悉的保密信息以任何方式用于与本服务事项无关的其他用途或目的；
- 4、不得以损害甲方利益的方式使用保密信息。

（四）未经甲方书面许可或授权同意，无论乙方是否获益，有前款行为之一的，视为乙方违反保密义务。

八、知识产权

本合同履行过程中形成的相关知识产权归甲方所有，乙方未经甲方事先书面同意，不得向任何第三人转让、许可第三人使用、向第三人披露或以其他方式侵犯该知识产权。因乙方提供的技术服务成果含有侵害第三人知识产权的内容，导致甲方被第三人追索的，甲方有权向乙方追偿，乙方应赔偿甲方因此所遭受的一切损失。

九、违约责任

（一）除本合同另有约定外，违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，承担违约责任。

（二）因乙方的原因无法实际履行合同内容，致使合同目的无法实现的，甲方有权解除本合同，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（三）乙方未按照本合同规定的期限完成工作内容或延迟交付合同的成果的，每延迟一日，按照合同价款的万分之五向甲方支付违约金，逾期超过 30 日的，甲方有权解除本合同；甲方解除合同的，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（四）乙方原因造成系统运行故障、数据丢失、网络安全事件的，由乙方负责排除，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同总金额 3% 的违约金，超过 3 次的，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付本合同总金额 20% 的违约金，如果违约金不足以弥补甲方损失，甲方有权乙方承担相应的赔偿责任。

（五）乙方提供的服务不能满足甲方要求的，乙方应当负责整改直至满足甲方要求，且完成期限不延长。乙方不整改或经整改超过 30 日仍不能满足甲方要求的，甲方有权解除本合同，乙方除应当返还已收取的合同价款外，还应当向甲方支付相当于合同总金额 20% 的违约金。

（六）乙方未经甲方同意擅自将工作委托、转包给第三方的，甲方有权解除本合同，乙方不仅应返还甲方已经支付的合同价款，还应按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。

（七）若乙方违反知识产权和/或保密义务，每发生一次/件应按合同总价的 5% 向甲方支付违约金，并赔偿甲方的全部损失。

（八）乙方应支付的违约金、赔偿金等，甲方有权从应支付给乙方的任意一笔费用或履约保证金中直接扣除。

（九）甲方未按本合同约定付款的，每延迟一日，按照应付但未付金额的万分之五向乙方支付违约金。

十、解决合同纠纷的方式

本合同下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方所在地人民法院诉讼解决。

十一、其它

- (一) 本合同经双方法定代表人或其委托代理人签字盖章后生效。
- (二) 本协议书一式陆份，双方各执叁份，具有同等效力。
- (三) 下列文件为本合同文件的组成部分，与本合同具有同等的法律效力：
 - (1) 本合同书；
 - (2) 中标通知书；
 - (3) 履约保证金；
 - (4) 合同条款；
 - (5) 合同实施过程中双方共同签署的补充文件；
 - (6) 投标文件及澄清文件；
 - (7) 招标文件及修改/补遗文件；
 - (8) 经双方确认的会议纪要及相关文件。

上述文件间有矛盾时，以日期在后的文件为准。

附件：履约验收方案

履约验收方案

一、履约验收主体：甲方。

二、验收方式：甲方组织验收。

三、验收时间：维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行验收。乙方于合同服务期结束后的 15 个工作日内向采购人提交验收申请及项目验收材料，甲方在收到验收申请后的 5 个工作日内，确定具体日期。

四、验收条件：（一）完成项目实施方案和合同约定的各项内容；（二）有完整合规的技术档案和管理资料。

五、验收程序：乙方按照合同约定，完成现场服务等项目的服务，同时提交完整的验收资料。甲方按照招标文件、投标文件要求完成验收，验收合格后双方签署验收书。如属于乙方原因致使维护项目未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，直至符合验收标准由乙方按要求弥补缺陷后再次组织验收，直至验收合格。

六、验收内容及标准：

序号	验收内容	验收标准	备注
一	技术要求		
1	项目执行的标准和规范	项目实施过程中执行的标准和规范符合采购需求规定的各项标准 and 规范要求。	由甲方组织验收小组成员核查乙方提交的记录文件及其他验收资料，以及日常检查考核记录，验收小组成员全部认为符合要求后签认。
2	服务标准	满足采购需求要求。	
3	运行维护目标	满足采购需求要求。	
4	服务内容	按合同约定完成。	
5	技术支持	满足采购需求要求。	
6	组织方案或解决方案	按承诺方案组织完成项目。	
二	商务要求		
1	项目实施期限	按合同约定期限。	
2	项目实施地点	北京市。	
3	合同价款支付	付款进度比例符合合同约定，付款条件满足合同约定。	
4	保密	供应商按要求与采购人签订保密协议，项目履约验收时未出现泄密情况。	采购人项目实施人员签认。

5	知识产权	供应商按合同约定履行了知识产权义务，项目实施过程中未发生因侵权对采购人造成不利影响事件。	采购人项目实施人员签认。
---	------	--	--------------

附件：项目明细

序号	分项名称	单位	数量	单价（元）	合价（元）
1	7*24小时系统监控服务（北京市水务局原址）	项	1	220400.00	220400.00
2	呼叫中心服务（北京市水务局原址）	项	1	310000.00	310000.00
3	7*24小时系统监控服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1	235600.00	235600.00
4	呼叫中心服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1	312500.00	312500.00
5	工单派发及跟踪服务（北京市水务局副局长中心办公区）	项	1	260000.00	260000.00
总价（元）					1338500.00

委托人 (甲方)	名称（或姓名）	北京市智慧水务发展研究院（签章）			合同专用章 或 单位公章 2024年10月23日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市通州区 留庄路1号院 2号楼	邮政 编码	101117	
	电 话	55523253	传真	55523314	
	开户银行	工行公主坟支行			
	帐 号	0200004609089206066			
受托人 (乙方)	名称（或姓名）	北京宝之云管理顾问有限公司（签章）			合同专用章 或 单位公章 2024年10月23日
	法定代表人	（签章）			
	委托代理人	（签章）			
	联系（经办人）	（签章）			
	住 所 （通讯地址）	北京市通州区潮 县镇潮县北大街 86号-1067室	邮政 编码	101100	
	电 话	13911000396	传真		
	开户银行	中国银行北京大望路支行			
	帐 号	3350 5603 6015			