

2025 年实验室信息管理系统（LIMS）运维项目

合同

甲方：西安市环境监测站

乙方：北京三维天地科技股份有限公司

采购人（甲方）：西安市环境监测站

供应商（乙方）：北京三维天地科技股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》和甲方采购项目（采购项目编号：DQA-2025092-CS）的磋商文件、响应文件等有关规定，为确保甲方采购项目的顺利实施，甲、乙双方在平等自愿原则下签订本合同，并共同遵守如下条款：

第一条 项目基本情况

西安市环境监测站实验室信息管理系统, 经过多年运行, 保证了准确、及时地提供监测数据, 并且在实验室的管理方面也发挥了显著作用。为了确保系统能正常运行, 采购运维供应商提供为期 1 年的驻场运维服务, 在运维期间, 提供维护服务, 保证系统正常有效的运行, 解决运维过程中系统出现的各种问题。

第二条 合同期限

合同履行期限：自双方合同签署之日起 1 年。

第三条 服务内容与验收标准

1. 服务总体要求：

在服务期内需提供相对应的维护服务来保障系统长期，稳定的运行。本次维护服务的期限为自双方合同签署之日起 1 年。

2. 服务主要内容如下：

- 1) 修正系统使用过程中发生的程序 BUG，对错误问题进行诊断和修正；
- 2) LIMS 系统故障处理、停机等原因提供相关建议措施和技术支持；
- 3) 对 LIMS 系统运行状况进行评估，结合系统性能和运行状况，对第三方软件（如数据库优化等）提出改善建议和解决方案，并安排实施。
- 4) 确保用户数据安全，定期备份数据，在服务器故障或更新服务器时进行数据恢复。
- 5) 每年提供不少于 5 个免费基地培训名额。

具体要求如下：

维护项目	维护内容	服务时间
技术支持	对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询、	5*8

	系统各模块使用、流程咨询提供实时响应，协助用户解决问题。	
BUG 修复	主流程 bug 处理，影响报告正常流转的问题； 功能性模块 Bug 处理，功能需求变化导致的功能性问题。	5*8
仪器接口	乙方在维护期内负责新增仪器接口连接。	5*8
应急响应	及时处理突发应急事件，对导致系统无法运行的灾难性故障即时响应，对乙方提供的软硬件产生的故障进行排除，对甲方提供的软硬件产生的故障积极协助处理。	7*24
数据安全维护	每季度进行一次数据异地备份，逢长假按照采购方要求进行异地备份，在服务器故障或采购方更新服务器时，负责数据导入恢复，确保系统数据安全。	-
定期回访 (远程)	乙方每 6 个月对甲方进行一次回访，了解甲方使用系统的情况，并进行相关技术答疑和服务。	-
维护报告	乙方将为甲方专门编制一个问题报告系统，追踪甲方系统出现的问题和解决方法，并按季度向甲方发送维护报告。	-
培训	每年不少于 5 人/次的免费基地培训	

3. 服务方式

服务方式为现场驻场服务，乙方需要派出具有环监行业经验丰富的工程师进驻西安市环监监测站进行现场服务，确保西安市环境监测站实验室信息管理系统能长期平稳运行。

为了确保服务质量，售后运维要确保具备以下条件：

- 1) 具备售后服务平台管理，售后平台应以 QQ、微信等常用的通讯方式进行问题的发布；
- 2) 具备售后监督机制，可针对其内部的服务进行有效监督；同时具备专门的服务邮箱，便于西安市环境监测站针对各类问题的反馈；
- 3) 具备专业的售后团队，可通过 7*24 小时的电话及远程支持模式，协助驻站人员进行故障排除。供应商应在重大或紧急故障发生时视情况决定是否立即安排资源进行现场支持；如果在远程支持 4 小时后故

障不能解决，需立即安排资源进行现场支持。问题故障级别，按照以下分类及解决时间内完成：

故障级别	问题描述	解决时间
A 级	系统（服务）发生中断或核心支持模块发生中断，导致对业务正常开展造成重大影响，甚至导致业务中断的故障，需要最短的时间修正且需要立即解决。	4 小时
B 级	系统（服务）发生部分功能无法正常运行，但不会对业务造成较大影响，且没有进一步恶化对核心业务开展带来风险的故障。	8 小时
C 级	轻微故障是指系统功能基本正常，对业务正常开展不产生影响的故障	24 小时

说明：

a) 对 C 类问题，其对系统版本发布的时间上要求不高，可以根据应用维护的版本管理的要求在适当时机发布系统；

b) 功能改进和新功能开发需要的开发周期和版本发布需要按照开发工作量及紧急程度，相关负责人讨论后确定。

c) 解决时间以西安市环境监测站工作时间为标准，从供应商接到西安市环境监测站报修后时间开始计时。

4) 服务的目标

1) 在运维协议有效期内的系统 BUG 修复率达到 100%；

2) 对一线支持请求依照“问题故障级别”界定类别，并按级别分类规定时间解决，在协议有效期内的回复率达到 100%；

3) 在甲方要求的时间内，完成对系统应用性、系统功能优化、接口维护等相关工作；完成人性化改进，数据支持、培训等运维服务相关工作。

4. 验收标准

乙方在完成技术任务书所描述的工作内容后，作为可评测的工作成果之一，必须在响应文件中列明项目最终交付件清单。文档清单如下（包含但不限于）：

1) 《系统维护年度报告》

第四条 服务费用

1. 服务总费用为人民币（大写）：人民币贰拾玖万陆仟元整，（小写）：¥ 296,000.00 元。
2. 本合同执行期间服务总费用不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

第五条 服务费支付方式

- 1、付款比例：合同签订后 30 日内预付合同款项 30%，经采购人验收合格后支付剩余合同款项。结算方式：银行转账。
- 3、结算单位：由采购人负责结算，采购人付款前，成交供应商应开具合法有效的等额增值税发票交甲方。成交供应商未能开具发票时，采购人有权迟延付款。

第六条 知识产权

乙方应保证所提供的服务均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。若因乙方原因致使甲方承担侵犯第三方知识产权产生的赔偿责任时，甲方有权要求乙方全额赔偿损失。

第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第八条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
2. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
3. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
4. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。
2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。
4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的有关责任。

第十条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。
2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。
3. 乙方对其出具的影像资料真实性、准确性负责，如乙方原因导致资料有误，由此造成甲方的一切损失由乙方负责。
4. 乙方对西安市环境监测站实验室信息管理系统运维过程中产生的问题故障，应依约处理；乙方未能依约处理时，根据故障级别，A 级故障乙方应向甲方支付违约金 1000 元/次；B 级和 C 级故障，乙方应向甲方支付违约金 500 元/次。

第十一条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 15 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十三条 解决合同纠纷的方式

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 15 天内不能达成协议时，则采取以下第 1 种方式解决争议：
 - (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
 - (2) 向西安市仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。
2. 在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十四条 合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同一式 6 份，自双方签章之日起起效。甲方 3 份，乙方 3 份。

甲方：西安市环境监测站（盖章）

法定代表人：

地址：西安市长安区建业三路 7 号

开户银行：建设银行西安长安路支行

账号：61001720015059000001

电话：029-85910165

传真：029-85910165

签约时间：2015 年 8 月 29 日

乙方：北京三维天地科技股份有限公司（盖章）

法定代表人（委托代理人）

地址：北京市海淀区西四环北路 119 号 A 座 3 层 309 室

开户银行：中国银行股份有限公司北京知春路支行

账号：344156010904

电话：010-82856868

传真：010-50950626

签约时间：2015 年 8 月 29 日

金

