

合同编号：_____

合同名称： 西城区2025年政务办公系统和基础设施
运维服务项目服务合同

甲 方：北京市西城区数据局

乙 方：北京长信泰康通信技术有限公司

签订地点：_____北京市西城区_____

签订日期：_____2025年10月24日_____

本合同中北京市西城区数据局为甲方（以下简称甲方），乙方为北京长信泰康通信技术有限公司（以下简称乙方）。根据《中华人民共和国民法典》和有关规定，甲、乙双方本着“平等互利”的原则，就乙方为甲方提供西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务项目，经双方友好磋商，同意按以下条款和条件，签署本合同。

第一条 本合同有关名词解释见本合同第十四条。

第二条 服务费用明细、服务起始时间、服务内容和标准、服务方式

1. 服务费用明细(详见附件二)，其中短信采购和统一认证管理平台采购服务据实结算方式付费。

2. 乙方为甲方提供本合同服务的起止时间为：自 年 月 日起至 年 月 日止。项目服务周期为20个月。

3. 服务内容和标准：

本次项目运维服务的对象包括蓝信、政务短信平台、邮箱系统、固定资产系统、统一认证平台等5个业务系统涉及的软硬件系统，政务外网计算机终端及外设设备、政务外网核心机房及辅助机房的基础设施系统及政务外网网络系统等。

计算机设备：包括政务外网台式机、笔记本、打印机及外设等设备。

机房内基础设施：包括制冷系统、新风系统、电力系统、监控系统、环控系统、门禁系统、照明系统等机房内基础设施。

政务网络设备：指保持机房内部各系统之间、机房与外部系统连接的设备。包括交换机、路由器等网络设备；

3.1 蓝信系统驻场运维服务

蓝信系统提供1名驻场工程师，提供工作日5*8的现场运维服务，服务内容包括：蓝信系统的组织机构用户梳理及维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的

更新维护，提供统一管理技术支持服务；编写周巡检报告。提供系统运行错误处理工作：主要包括故障诊断应急服务；安全运维工作类：协助完成系统安全加固漏洞扫描、系统升级服务、病毒补丁安装和系统安全类维护服务。

针对蓝信系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对蓝信系统提供原厂的技术授权、技术支持，包括用户权限和流程简单修改服务；

(2) 对蓝信系统提供系统问题远程处理；

(3) 对蓝信系统提供每月1次定期现场巡检，检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况；编写月度平台整体系统报告；

(4) 对蓝信系统提供7*24小时远程应急保障服务。

3.2 政务短信平台系统常规运维服务

(1) 对短信系统提供每月一次现场巡检服务，并编写月度平台整体系统报告，服务内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况。

(2) 对短信系统提供5*8小时远程技术处理服务。

(3) 对短信系统提供7*24小时远程应急值守服务。

(4) 对短信系统提供每年1-3天现场重要值守服务。

3.3 邮件系统常规运维服务

(1) 对邮件系统提供每月2次现场巡检服务，服务内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况，并编写月度平台整体系统报告。

(2) 对邮件系统提供5*8远程技术支持服务。

(3) 对邮件系统提供7*24小时远程应急值守服务。

(4) 对邮件系统提供每年3天现场重要值守服务。

3.4 固定资产系统驻场运维服务

针对固定资产系统指派1名驻场工程师，提供工作日5*8小时的现场运维服务，服务包括固定资产系统的日常维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的更新维护，提供系统管理技术支持服务；编写周巡检报告；协助信息中心完成系统安全加固漏洞扫描，病毒补丁更新等信息安全相关工作。

针对固定资产系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对固定资产系统提供原厂的技术授权、技术支持，包括用户权限和流程简单修改；

(2) 对固定资产系统提供系统问题远程处理；

(3) 对固定资产系统提供每月1次定期现场巡检：检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况；编写月度平台整体系统报告；

3.5 统一认证管理系统驻场运维服务

对统一认证管理系统提供1名驻场工程师，提供工作日5*8的现场运维服务，服务内容包括统一认证管理系统的组织机构用户梳理及维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的更新维护，提供统一认证管理技术支持服务；编写周巡检报告。提供系统运行错误处理工作：主要包括故障诊断应急服务；安全运维工作类：协助完成系统安全加固漏洞扫描、系统升级服务、病毒补丁安装和系统安全类维护服务。

对统一认证管理系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对统一认证管理系统提供原厂的技术授权、技术支持, 包括用户权限和流程简单修改;

(2) 对统一认证管理系统提供系统问题远程处理;

(3) 对统一认证管理系统提供每月1次定期现场巡检: 检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况; 编写月度平台整体系统报告;

3.6 政务外网计算机终端及外设设备

对南、北集中办公区政务外网终端电脑提供5名驻场工程师, 提供5*8小时驻场运维服务, 包括包括二龙路机关大院(北区)、南菜园机关大院(南区)、广安门南街机关大院(南区)的办公电脑、打印机、复印件等各类电脑办公辅助设备的运维、软件维护、新增设备管理、病毒防护、培训服务(5人驻场人工费按基本工资+服务次数结算)。

驻场工程师主要负责计算机设备维护包含对服务单位的政务外网台式机、笔记本等设备日常维修维护、硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除、小规模移动、网络接入、定期设备维护及清洁保养。负责打印机及外设维护包括设备的安装与调试、安装驱动程序; 打印机网络共享; 打印机及外设耗材、备品的更换与安装; 设备硬件故障诊断。

另外, 设立维护热线电话, 及时反馈和处理各类故障问题, 对于网络事件有效预警、上报、处理、反馈, 对各项值守服务工作形成记录报告。

3.7 政务外网核心机房及辅助机房的基础设施系统

针对现有机房及辅助机房的基础设施系统提供13名驻场工程师, 保障4名驻场工程师进行5×8小时驻场运维服务, 5*8小时以外至少3人在岗值班(其中2名在天宁一号机房, 1名在北区机房), 主要包括: 对现有机房及辅助机房的基础设施系统(制冷系统、新风系统、电力系统、监控系统、环控系统、门禁系统、照明系统、

机房保洁)进行日常内容维护。进出机房人员管理,包括身份鉴别、等级、陪同进出机房等工作。主要对南、北办公区数据中心机房、网络机房进行运维服务和应急值班值守;对天宁一号数据中心机房进行驻场运维服务和应急值班值守服务。在服务期内每月定期检测各区域内设备的运行状态,及时诊断并避免设备发生问题。

3.8 政务外网网络系统

针对政务外网网络系统提供现场常规运维服务,提供5名网络工程师、1名网络中级工程师,全年5×8小时小时值班,5*8小时以外时间至少1人值班的驻场运维和值班值守服务。主要包括:处理政务外网日常监测、巡检、IP地址配置等日常运维类工作;网络事件、故障处置等应急保障类技术服务。专线、网络优化等支撑类工作。网路设备配置、维护DNS、时钟等基础设施服务器。网络7*24小时值班值守服务。

另外,每年还将对所有接入点进行两次全面巡检,包括专线使用情况、机房环境、IP地址统计、接入设备状态统计分析、配线统计等工作。

3.9 短信费采购服务

采购一家能发送三网(移动、联通、电信)短信的厂商,向其购买短信条数。三网短信并发量满足100条/秒,并保障全区相关业务系统的正常发送三网短信,短信资费采用年度据实结算方式。本次短信采购我方提供8000000条短信条数,采用运营商预付制,据实结算。

3.10 统一认证管理采购服务

(1) 数字证书制作

根据用户实际情况,需要制作如下各类数字证书:

- 个人数字证书:计划制作个人证书 800 套;
- 单位数字证书:计划制作单位证书 16 套;
- 电子签章证书:计划制作 160 套;

- 设备证书：标识各类设备的网上身份，计划采购 40 张；

(2) 云签名服务

移动端应用主要依托于可信第三方电子认证机构的云服务，计划采购 2 套云签名服务，包括互联网和政务外网的云证书签名服务，满足用户对身份认证的需求。

(3) 数字证书更新

根据用户实际情况，需要更新如下各类数字证书：

- 个人证书更新服务：标识个人的网上身份使用权更新，计划更新 1600 套；
- 单位公章证书更新服务：标识各类政府机关、企事业单位、社会团体等机构的网上身份，计划更新 30 套；
- 全球服务器证书更新：传输加密验证，验证网站合法性（反钓鱼功能），受所有主流操作系统、浏览器所信任，支持手机端，如安卓、IOS，全球服务器证书更新；计划更新 2 张。

(4) 非税票据系统接入服务

计划采购非税票据系统接入服务，在西城区卫健委机房搭建非税票据专用签名验签服务器，对接区医保局、区财政局、市财政局，非税票据业务系统（计划每年接入 10 个点，本期项目采购 2 年服务）。

3.11 邮件系统更新服务

对本次西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务项目提供邮箱及网关系统 20 个月病毒库和网关数据更新服务。

3.12 防钓鱼邮件服务

对本次西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务项目提供 20 个月邮件系统防钓鱼邮件服务。

3.13 南、北集中办公区运维热线服务

提供 1 名驻场工程师值守接听热线电话（该电话为多条线路捆绑的中继电话），提供 5*8 小时技术热线和统一全程代办受理运维全流程服务。主要包括接听热线电话并记录、故障排查、技术支持、事件调派及核查等工作，也包含用户单位其它类型业务电话的转接、依照用户单位要求进行解答等辅助性工作。

热线人员具体服务内容如下：

（1）驻场人员通过中心技术热线服务电话提供各个平台的使用问题解答，主要包括系统或硬件有：短信、邮件、蓝信、统一认证和 VPN 等对内办公业务进行全流程受理代办。

（2）运维管理平台对接各个子系统的原厂服务，保障各业务系统的软件定期巡检、日常维护、业务办理、支持服务。

（3）对于全区各部门向各个业务子系统提出的诉求进行记录和响应。

（4）对于各业务子系统的原厂服务进行统一的管理和考评，提升其服务质量。

3.14 定期健康检查服务

对蓝信、政务短信平台、邮箱系统、固定资产系统、统一认证平台等5个系统提供每月系统总体巡检服务，巡检内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况。

每月系统巡检工作完成后，根据各系统的健康检查数据，编写月度平台整体系统报告，并对巡检的数据进行分析，得出资源使用的增长趋势，业务发展的趋势，并针对当月的重点问题进行有针对性的运维总结报告。

3.15 重大节日保障服务内容

（1）西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等系统重大节日保障

对西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等4个系统提供重大节日保障：包括元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。

工作内容：对西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等4个系统进行7*24小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于50天。

(2) 政务外网电脑终端重大节日或重大活动保障

对政务外网电脑终端提供全年重大节日或重大活动保障：包括元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。

工作内容：在重大节假日或重大活动期间对于政务外网电脑终端维护提供2人每天7*24小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于50天。

(3) 政务机房运维值守保障

对政务机房提供除5×8小时驻场外的节假日、重要应急保障、重大活动会议等的值守保障。

工作内容：当机房消防、制冷系统、电力系统出现故障时，现场驻场人员不能解决故障的，立即安排高级工程师提供现场故障应急服务及故障的排查。

3.16 应急演练

对蓝信、CA、短信、邮箱、固定资产系统等5个系统提供3次应急演练，根据模拟的故障，进行应急演练，包含应急事件分析、响应及处理过程、应急预案、应急演练方案。

3.17 消防系统

负责南、北区、天宁一号政务机房一次消防检测并出具专业的检测报告。

3.18 防雷系统

负责南、北区、天宁一号政务机房一次防雷检测并出具专业的检测报告。

3.19 二线专家

(1) 西城区政务外网技术支持服务

1) 对西城区政务外网提供 1 名高级工程师作为二线专家咨询顾问提供现场咨询服务, 包括政务外网定期风险评估检查, 7*24 小时技术指导支持 (邮件、电话、远程及现场指导), 7*24 小时故障应急响应。

2) 提供定期检查服务, 服务内容包括每季度对政务外网进行全面分析和问题排查, 检查网络运行状态, 及时诊断并避免问题发生, 检查后给出建设性意见和专业性评估报告并提出相关建设性方案。

(2) 西城区政务办公系统技术支持服务

1) 对区统一认证、蓝信、短信、邮箱、固定资产系统提供 1 名高级工程师作为二线专家咨询顾问提供现场咨询服务, 包括负责区统一认证、蓝信、短信、邮箱、固定资产系统的定期平台健康分析, 7*24 小时技术指导支持 (邮件、电话、远程及现场指导), 7*24 小时故障应急响应。

2) 提供定期平台健康检查服务, 每季度对平台进行全面分析, 给出建设性意见和专业性评估报告; 负责整体架构设计及平台优化评估相关工作; 对系统平台优化方案、应用程序体系架构、体系结构设计提出相关建设性方案。

3.20 技术支持服务联系人

常规联系电话: 15810089286 联系人: 刘腾飞

总负责人电话: 010-63603388 联系人: 宫健欣

第三条 服务费的结算方式

本合同总成交价为: 12,814,292.00 元 (人民币大写 壹仟贰佰捌拾壹万肆仟贰佰玖拾贰元整)。此价格为本合同约定服务完成, 服务质量评估等各环节合格后的含税价格。甲方分 四 次向乙方支付此合同的全部款项:

1. 第一次付款: 甲方向乙方支付第一笔款, 即合同总额的 50 %, 计 6,407,146.00 元 (人民币大写: 陆佰肆拾万柒仟壹佰肆拾陆元整)。在满足先决条件: 签订合同后且甲方在收到乙方开具的发票并办理完审批手续 后的 15 个工作日内完成此次付

款；

第二次付款：甲方向乙方支付第二笔款，即合同总额的 20%，计 2562858.40 元（人民币大写：贰佰伍拾陆万贰仟捌佰伍拾捌元肆角）。在满足先决条件：合同满6个月，甲方在收到乙方开具的发票并办理完审批手续后的 15 个工作日内完成此次付款。

第三次付款：甲方向乙方支付第三笔款，即合同总额的 20%，计 2562858.40 元（人民币大写：贰佰伍拾陆万贰仟捌佰伍拾捌元肆角）。在满足先决条件：合同满12个月进行阶段性验收，甲方在收到乙方开具的发票并办理完审批手续后的 15 个工作日内完成此次付款。

第四次付款：甲方向乙方支付第四笔款，即合同总额的 10%，计 12,814,29.20 元（人民币大写：壹佰贰拾捌万壹仟肆佰贰拾玖元贰角）。满足先决条件：合同期满后 20 个月，完成终验，且甲方在收到乙方开具的发票并办理完审批手续后的 15 个工作日内完成此次付款。

2. 在履行本合同过程中，未明确指明由甲方承担的费用，均由乙方承担。

3. 根据财政部门结算要求，甲方要求乙方提供其他结算资料的，乙方应当提供，否则甲方有权不支付服务费。

4. 由于实行政府集中支付、财政资金拨付延迟等造成的时间延误不包括在上述工作日内。

第四条 甲方责任：

1. 积极配合乙方，为乙方提供便利的项目调研及实施条件。

2. 提供乙方开展工作所必需的非密类数据资料，配合乙方对工作环境进行模拟测试，使服务进入开展阶段至完成。

3. 按计划及时确认既定的服务内容和标准及阶段报告。

4. 甲方负责根据合同条款按时付款。

4. 甲方负责根据合同条款按时付款。

第五条 乙方责任：

1. 根据合同第二条的内容和标准为甲方提供服务。

2. 按计划及时完成合同服务项目。

3. 为甲方提供服务过程相关的文档及人员培训。

4. 乙方为甲方提供相关的技术支持及服务。

5. 乙方有接受监理方监督的义务。

6. 组织相关除售后服务人员之外的技术人员参与售后服务的保障工作，确保售后服务的质量和效率。

7. 乙方保证按时、按要求完成与甲方相关项目的系统维护工作。

8. 若甲方提出合理的系统功能变更要求，乙方应积极配合甲方完成系统功能变更的调研工作并实施。

9. 出现紧急系统故障的，乙方应保证在接到通知后两小时内到达现场服务，直至故障完全排除。

10. 乙方及时对甲方在各阶段反馈的意见和建议进行书面反馈。

11. 乙方保证严格遵守《西城区运维服务管理办法》相关工作制度。注：《西城区运维服务管理办法》详细内容见附件3。

12. 乙方保证严格遵守《西城区2025年政务办公系统和基础设施运维服务方案》。

注：《西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务方案》见附件 4。

13. 乙方保证严格遵守《西城区2025年政务办公系统和基础设施运维服务考核管理办法》。

注：《西城区2025年政务办公系统和基础设施运维服务考核管理办法》见附件5。

14. 乙方有接受监理方监督的义务。如甲方指定了第三方作为甲方的监理，依甲方的授权，该监理享有与本合同中所约定的甲方同等的权利，以监理本项目的进行。

15. 乙方保证服务期内未经甲方同意不得更换项目组成员。

16. 本项目乙方不得转包、不得违法分包。

第六条 需求变更、服务质量评估

1. 在实际服务过程中，如甲方对服务内容和标准提出修改意见，如属新增功能，在新增工作量低于 10 日/人的情况下，乙方应免费提供服务，如新增工作量高于 10 日/人，由双方协商费用，由乙方提供服务；双方在服务内容和标准进行修改时，需由提出修改的一方出具《系统运维服务内容修改说明书》双方协签字后生效。

2. 在服务过程中甲方按照本合同第二条约定的内容和标准对所提供服务进行评估，如乙方提供服务质量与标准不符，甲方出具服务质量整改通知，乙方按到通知后，在通知规定期限内对服务质量进行整改，如果乙方在甲方连续发出三次整改通知后，仍不对服务质量进行整改，甲方有权终止合同，乙方退回未服务的已付合同款并且赔偿甲方总合同款的 10%作为违约金。

第七条 应用培训

乙方负责根据甲方的工作需要甲方组织的人员进行相关培训，乙方承担乙方工作人员的相关费用。

第八条：运维服务工作验收

1. 验收标准

乙方须提供包括但不限于系统运维、定期系统健康检查服务、重大活动或节日值守服务、应急演练、采购短信条数及基础设施运维等相关服务，相关验收指标如下：

1) 定期巡检，提交巡检报告。

2) 提交项目验收材料包括但不限于应急预案及应急演练报告、项目相关台帐信息、日常维护工作巡检报告、各种保障类工作记录、设备维修工单、项目工作总结。

3) 应提交以下文档 (包括电子档及纸档)

- 《维护月报》
- 《季度维护平台健康检查报告》
- 《维护年报》
- 《维护维修工单》
- 《短信费帐单》
- 《培训材料》

2. 运维服务验收

1) 乙方依约完成本合同全部服务内容后 30 日内向甲方提交结题验收材料且材料齐全完备后, 申请结题验收, 甲方接收到材料后的 15 日内组织专家召开专家会对项目进行验收; 验收不合格的, 乙方应当在收到甲方通知之日起 10 日内进行返工或调整, 并重新提交甲方, 并由甲方组织专家召开专家会对项目进行再次验收; 如两次验收不合格的, 按违约处理。

2) 项目评审时, 项目评审组按合同约定对乙方提供的运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明, 并可以对质量评审结论申述意见。评审结束后, 双方共同确认项目评审组出具的项目质量评审意见, 作为项目验收的凭证。

第九条 知识产权和保密条款

1. 乙方保证为甲方提供的服务符合国家有关法律和标准规范不侵犯第三方的合法权利。

2. 乙方在合同期内产生的工作成果 (包括文字、图片、程序) 视为甲方的单位成

果，其知识产权和版权为甲方所有。

3. 双方应对在本合同履行过程中知悉的任何有关对方的信息承担保密义务，获取对方信息的一方仅可将该信息用于履行本合同项下的义务，且只能由相关的技术人员使用。除经信息所有方的同意或法律、法规另有规定，相对方不得向本合同以外的任何第三人提供、泄漏上述信息，由此给信息所有方造成损失的，责任方应承担相应责任。如双方另行签署保密协议，本约定与保密协议约定不一致的，以保密协议约定为准。

4. 合同履行完毕或者因任何原因导致本合同提前解除的，乙方均应在合同终止或解除后七日内退还所有的基础性文件和原始资料，不得备份。

5. 本合同约定的保密期限为长期保密，不因本合同的解除、终止而失效。

第十条 违约条款

1. 除本合同第十条不可抗力另有规定之外，如果由于乙方原因未能按合同规定的时间交付合同服务，乙方应当按延迟部分金额（延迟部分应可与整体清晰区分，如不可区分则按合同总金额 15% 计算）每日千分之五比例向甲方支付违约金，但总和不超过延迟部分金额的 10%（延迟部分应可与整体清晰区分，如不可区分则按合同总金额 15% 计算）。乙方逾期三十日未能提供全部服务，甲方有权解除合同，乙方按合同总金额的 15% 赔偿甲方损失。

2. 在所提供服务合格完成后，如甲方延迟向乙方支付服务费，甲方应当就延迟付款的金额按每日千分之五比例向乙方支付违约金，总和不超过延迟付款部分的 10%。

3. 如果乙方为甲方提供的软硬件设备侵犯了第三方权利，乙方除赔偿全部甲乙双方给第三方造成的损失外，还应确保甲方能继续正常使用产品，所需费用由乙方承担。

4. 乙方确保为甲方所提供的技术支持服务及时、有效。如乙方不能按本合同约定的技术支持提供服务，乙方应当按每日千分之五比例向甲方支付违约金。乙方逾期三十日未能提供恢复服务，甲方有权解除合同，乙方退回未服务的已付合同款并且按

合同总金额的 15%赔偿甲方损失。

5. 因本合同履行发生争议而提起诉讼的。违约方除按照本合同约定承担违约责任或损失外, 还应承担守约方为处理违约事件所发生的包括调查、仲裁、诉讼、律师等法律费用在内的费用和开支。

第十一条 不可抗力

1. 合同生效后, 签约双方任何一方, 由于火灾、水灾、地震、战争或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行, 则合同执行相应顺延, 顺延的时间相当于不可抗力发生作用的时间, 并可根据情况部分或全部免予承担违约责任。

2. 受影响的一方应将不可抗力的出现尽快以电报或传真的形式通知另一方, 在不可抗力出现 14 天内, 受影响的一方应提供一份有关权威机构出具的证书并通过快件或挂号信寄到另一方以便其核实和确认。

3. 受影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通过电报或传真通知另一方, 并通过挂号信通知另一方不可抗力已终结或排除。

4. 如果不可抗力持续作用超过 60 天, 双方将通过友好协商解决本合同执行的问题, 并尽快达成协议。

第十二条 争议解决的方式

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争执, 由签约双方友好协商解决。如双方经协商后仍不能解决时, 可诉至北京市西城区人民法院。

第十三条 合同的生效、终止及其它

1. 合同于双方授权代理签字并加盖单位公章或合同专用章之日起生效;

2. 合同在有效期内终止须经双方协商同意, 并立协议。

3. 如发生以下情况, 任何一方有权解除合同, 但须以书面方式通知对方:

(1) 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；

(2) 一方财务状况严重恶化；

(3) 出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生以上情况，将被视作违约， 另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

4. 本次项目中的合同附件，为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

5. 本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代理签字并加盖单位公章或合同专用章后成为合同不可分割的部分。

6. 合同中未尽事宜将由双方友好协商予以解决。

第十四条 定义

1. 电话支持：指乙方通过电话、传真或 E-mail 等方式向甲方提供的技术服务。

2. 远程支持：指乙方在“电话支持”不能解决问题的情况下，通过远程技术向甲方提供的“在远端进行问题诊断，并提出解决问题方案”的技术服务。

3. 现场支持：指在通过电话或远程服务方式都无法解决问题的情况下，乙方技术人员在合同规定的响应时间内（7*24 小时）响应甲方需求，并在两个小时内到达甲方现场提供的技术服务，1 小时内恢复正常。如在 1 小时内无法恢复服务正常，乙方应免费提供可替换的设备或人员，确保服务正常进行。

第十五条：廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取

的劳务报酬；不得参加一方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十六条 合同附件

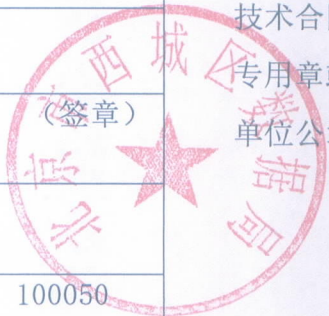
附件 1：中标通知书

附件 2：服务费用明细

附件 3：《西城区运维服务管理办法》

附件 4：《西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务方案》

附件 5：《西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务考核管理办法》

委托人 (甲方)	名称(或姓名)	北京市西城区数据局(签章)			 技术合同 专用章或 单位公章
	法定代表人	(签章) 杨秋			
	委托代理人	(签章) 李任			
	联系(经办)人	(签章) 宋			
	住所(通讯地址)	北京市西城区广安门南街68号	邮政编码	100050	
	电 话	010-83976212	传真	010-8396212	
	开户银行				
	账 号				
服务方 (乙方)	名称(或姓名)	北京长信泰康通信技术有限公司(签章)			 技术合同 专用章或 单位公章
	法定代表人	(签章) 王胜馨			
	委托代理人	(签章) 刘			
	联系(经办)人	(签章) 刘			
	住所(通讯地址)	北京市丰台区智成北街三号院交控大厦东塔8层	邮政编码	100070	
	电 话	010-63603388	传真	010-63601688	
	开户银行	北京银行西客站支行			
	账 号	01090336200120105155400	行号	313100000520	

附件1：中标通知书

中航工程咨询（北京）有限公司
中标通知书

SZYGCG11010225210200020989-XM001-137120

北京长信泰康通信技术有限公司：

西城区2025年政务办公系统和基础设施运维服务项目(标段编号
：11010225210200020989-XM001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员
会的评审结果，经北京市西城区数据局(本级)确认，贵公司为该项目中标人

中标金额：人民币12814292.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。

中航工程咨询（北京）有限公司

2025-10-11 17:35:56

附件2 服务费用清单

序号	分项报价名称	分项报价内容	单价（元）	数量及单位	金额(人民币元)
1	政务办公驻场服务	设立1名运维经理负责运维服务体系的整体管理和协调；统一服务的交付管理和经营管理；针对各业务的特点负责运维流程和管理制度的建立、推行，服务过程和服务质量的持续改善，提升团队服务能力，激励团队高效工作；每季度做工作汇报。	¥400,000.00	1项	¥400,000.00
		1) 服务台运维：值守接听热线电话，主要包括接听热线电话并记录、故障排查、技术支持、事件调派及核查等工作，也包含招标单位其它类型业务电话的转接、依照招标单位要求进行解答等辅助性工作。包括1人驻场人工费。 2) 统一认证管理系统：提供1名驻场工程师5*8小时的现场运维服务； 3) 南、北集中办公区政务外网终端电脑运维：提供5名驻场工程师5*8的现场运维服务。 4) 蓝信系统驻场运维：提供1名工程师5×8小时的驻场运维服务。 5) 固定资产系统驻场运维：提供1名驻场工程师5×8的现场运维服务。 备注：此服务内容服务时长为20个月。	¥3,415,900.00	1项	¥3,415,900.00
2	远程服务	1、蓝信系统： (1) 提供原厂技术授权和技术支持：用户权限和流程简单修改 (2) 系统问题远程处理	¥200,000.00	1项	¥200,000.00

		(3) 7*24 小时远程应急保障。 2、统一认证、固定资产系统 (1) 提供原厂技术授权和技术支持：用户权限和流程简单修改 (2) 系统问题远程处理 3、邮件系统 (1) 5*8 远程技术支持 (2) 7*24 小时远程应急值守 4、短信系统 (1) 5*8 远程技术处理 (2) 7*24 小时远程应急值守			
3	重大节日保障	(1) 4 个系统全年重大节日保障： 包括：元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。 工作内容：对西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等系统进行 7*24 小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于 50 天。 (2) 全年重大节日或重大活动保障： 包括：元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。 工作内容：政务外网电脑终端维护提供 2 人每天 7*24 小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于 50 天。 (3) 政务机房运维值守保障： 除 5*8 小时驻场外的节假日、重要应急保障、重大活动会议等的值守保障。 当机房消防、制冷系统、电力系统出现故障时，现场驻场人员不能解决	¥400,000.00	1 项	¥400,000.00

		故障的，立即安排高级工程师提供现场故障应急服务及故障的排查。			
4	应急演练	5个系统(蓝信、CA、短信、邮箱、固定资产)3次应急演练：包含应急事件分析、响应及处理过程、应急预案、应急演练方案。	¥90,000.00	1项	¥90,000.00
5	二线专家技术支持服务	(1) 二线专家咨询顾问现场咨询服务(1名)：负责区政务外网定期风险评估检查，7*24小时技术指导支持(邮件、电话、远程及现场指导)，7*24小时故障应急响应。 定期检查：每季度对政务外网进行全面分析和问题排查，检查网络运行状态，及时诊断并避免问题发生，检查后给出建设性意见和专业性评估报告并提出相关建设性方案。 (2) 二线专家咨询顾问现场咨询服务(1名)：负责区统一认证、蓝信、短信、邮箱、固定资产系统的定期平台健康分析，7*24小时技术指导支持(邮件、电话、远程及现场指导)，7*24小时故障应急响应。 定期平台健康分析：每季度对平台进行全面分析，给出建设性意见和专业性评估报告；负责整体架构设计及平台优化评估相关工作；对系统平台优化方案、应用程序体系架构、体系结构设计提出相关建设性方案。	¥450,000.00	1项	¥450,000.00
6	短信采购服务	三网短信(移动、联通、电信)计划采购8000000条。 备注：根据实际发送数量，乘以中标单价据实结算。	¥0.044	8000000条	¥352,000.00
7	统一认证管理平台采购服务	个人证书新办：预计采购800套(单价：252元/套) 单位证书新办：预计采购16套(单价：420元/套) 电子签章证书新办：预采购计160套(单价：492元/套)	¥919,392.00	1项	¥919,392.00

		设备证书：计划采购 40 张；（单价：1440 元/张）			
		云签名服务：计划采购 2 套；（单价：60000 元/张）			
		个人证书更新服务：计划更新 1600 套；（单价：72 元/套）			
		单位公章证书更新服务：计划更新 30 套；（单价：240 元/套）			
		全球服务器证书更新：计划采购 2 张；（单价：16176 元/张）			
		在西城区卫健委机房搭建非税票据专用签名验签服务器，对接区医保局、区财政局、市财政局，非税票据业务系统（计划每年接入 10 个点，本期项目采购 2 年服务）。（单价：150000 元/年）			
8	邮件系统更新服务	定期升级：提供邮箱及网关系统 20 个月病毒库和网关数据更新服务。 提供 20 个月邮件系统防钓鱼邮件服务	¥84,000.00	1 项	¥84,000.00
9	基础设施运维常规服务	提供 13 人的维护团队，保障 4 名驻场工程师进行 5*8 小时驻场运维服务；5*8 小时以外至少 3 人在岗值班（其中 2 名在天宁一号机房，1 名在北区机房），主要内容包包括：对现有机房及辅助机房的基础设施系统（制冷系统、新风系统、电力系统、监控系统、环控系统、门禁系统、照明系统、机房保洁）进行日常内容维护。进出机房人员管理，包括身份鉴别、等级、陪同进出机房等工作。主要对南、北办公区数据中心机房、网络机房进行运维服务和应急值班值守；对天宁一号数据中心机房进行驻场运维服务和应急值班值守服务。 在服务期内每月定期检测各区域内设备的运行状态，及时诊断并避免设	¥3,250,000.00	1 项	¥3,250,000.00

	备发问题。				
10	硬件耗材及其他	负责南、北区、天宁一号政务机房，政务外网等信息化基础设施故障处理所需耗材，包括但不限于空调滤网、风机皮带、制冷剂、清洁剂、专用海盐、加湿罐；网线、水晶头等，具体数量已实际使用为准，据实结算。	¥150,000.00	1 项	¥150,000.00
11	政务网络运维常规服务	提供 5 名网络工程师、1 名网络中级工程师全年 5*8 小时值班，5*8 小时以外时间至少 1 人值班的驻场运维和值班值守服务。主要包括：处理政务外网日常监测、巡检、IP 地址配置等日常运维类工作；网络事件、故障处置等应急保障类技术服务。专线、网络优化等支撑类工作。网络设备配置、维护 DNS、时钟等基础设施服务器。网络 7*24 小时值班值守服务。	¥2,520,000.00	1 项	¥2,520,000.00
12	网络巡检	每年对所有接入点进行两次全面巡检，包括专线使用情况、机房环境、IP 地址统计、接入设备状态统计分析、配线统计等工作。	¥180,000.00	1 项	¥180,000.00
13	定期健康检查	5 个系统（蓝信、统一认证、固定资产、邮件、短信）每月进行系统总体巡检；检查每台服务器 CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况；编写月度平台整体系统报告。	¥83,000.00	1 项	¥83,000.00
14	防雷系统	负责南、北区、天宁一号政务机房一次防雷检测并出具专业的检测报告。	¥60,000.00	1 项	¥60,000.00
15	消防系统	负责南、北区、天宁一号政务机房一次消防检测并出具专业的检测报告。	¥260,000.00	1 项	¥260,000.00
上总金额：¥12,814,292.00 元（即大写人民币：壹仟贰佰捌拾壹万肆仟贰佰玖拾贰元整）					

附件 3:

西城区运维服务管理办法

第一章 总 则

一、为使西城区运维服务工作规范化、制度化, 进一步提高服务的效率、质量和满意度, 结合西城区实际, 制定本管理办法。

二、各运维服务提供方要严格遵守区信息中心各项规章制度, 认真贯彻区信息中心的工作要求, 严格执行运维服务的各项工作程序, 坚决服从信息中心对运维服务人员的管理。

第二章 运维服务的工作要求

三、运维服务提供方安排项目负责人和运维服务人员到西城区进行运维服务工作, 人员要保持稳定, 如发生变更, 需提前五天通知区信息中心进行人员交接和调换手续。

四、负责西城区运维服务的人员要提供固定的联系方式(电话、手机、邮件等), 并保证 7*24 小时通讯畅通, 联系方式发生变更, 需提前三天通知区信息中心进行调整和备案。

五、运维服务提供方要了解和明晰运维服务的各项工作任务 and 具体要求, 制定符合实际情况的运维服务实施方案, 并提供必要的技术支撑体系和技术保障体系, 保证各项工作按时保质地完成。

六、运维服务提供方保证承担的运维服务正常、稳定运行, 对运行过程中遇到的任何问题和事件要做出及时处理, 并按照要求应用 IT 运维管理平台进行响应、记录和备案。

七、运维服务提供商必须遵守西城区保密规则。对运维服务过

程中知悉的各单位网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

八、各运维服务提供商之间要相互配合，保证协同工作和关联工作的正常开展和顺利完成。

第三章 运维服务的工作程序

九、运维服务人员在接到运维事件通知（包括短信、电话、邮件、系统派单等）后，必须在 3 分钟内进行响应并针对事件级别按要求进行应急处理。

十、运维服务提供方在运维服务过程中需要对西城区网络、机房、硬件、软件、应用及数据库等正式环境进行变更时，必须提前向区信息中心提出书面申请，获得同意并备案后才能实施变更。

第四章 运维服务人员的管理要求

十一、运维服务提供方必须保证在西城区提供运维服务的人员符合合同约定的要求。

十二、运维服务人员必须自觉服从区信息中心的管理，并积极配合区信息中心完成各项工作任务。

十三、运维服务人员严格执行区信息中心制定的考勤要求。不得无故迟到、早退或缺勤，遇有特殊情况需提前向区请假。

十四、运维服务人员的仪容仪表要符合区信息中心要求。在工作时间衣着和发型要干净、整洁、大方，不许佩带饰物。

十五、运维服务人员在运维服务过程中要认真负责，端正态度，杜绝敷衍了事；上门服务或接待来访时要热情、周到，注意文明礼貌，积

极维护区信息中心声誉和形象。

十六、运维服务人员工作时间要全身心投入，不得从事与工作无关的各项活动。

十七、运维服务人员在运维服务期间要严格按照安全操作流程进行工作，对于没有遵守安全操作流程发生的人身意外（包括工伤等）由运维服务提供方负责处理并承担全部责任。

十八、运维服务人员对区信息中心的资产要爱护和节约，不得随意浪费或挪作私用。

十九、运维服务人员必须严格遵守区信息中心对工作环境的各项管理要求。不准吸烟；不准随地吐痰；物品及桌椅要摆放整齐；地面、桌面、窗台、柜顶要干净整洁；垃圾桶要及时清理等。

二十、各运维服务人员在工作中要团结互助、加强配合，共同促进工作的进展，杜绝相互推诿扯皮、互相攻击的情况发生。

附件 4

西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务方案

本方案所指的技术服务主要包括系统基本服务（包括但不限于解决乙方自身产品所存在的问题）、完善建设、日常维护（保证系统全天候 24 小时不间断正常运行，平均无故障运行时间达到 99%）、故障诊断应急服务、系统现有功能的维护等服务内容。

一、运维服务内容

本次项目运维服务的对象包括蓝信、政务短信平台、邮箱系统、固定资产系统、统一认证平台等5个业务系统涉及的软硬件系统，政务外网计算机终端及外设设备、政务外网核心机房及辅助机房的基础设施系统及政务外网网络系统等。

计算机设备：包括政务外网台式机、笔记本、打印机及外设等设备。

机房内基础设施：包括制冷系统、新风系统、电力系统、监控系统、环控系统、门禁系统、照明系统等机房内基础设施。

政务网络设备：指保持机房内部各系统之间、机房与外部系统连接的设备。包括交换机、路由器等网络设备；

3.1 蓝信系统驻场运维服务

蓝信系统提供1名驻场工程师，提供工作日5*8的现场运维服务，服务内容包括：蓝信系统的组织机构用户梳理及维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的更新维护，提供统一管理技术支持服务；编写周巡检报告。提供系统运行错误处理工作：主要包括故障诊断应急服务；安全运维工作类：协助完成系统安全加固漏洞扫描、系统升级服务、病毒补丁安装和系统安全类维护服务。

针对蓝信系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对蓝信系统提供原厂的技术授权、技术支持, 包括用户权限和流程简单修改服务;

(2) 对蓝信系统提供系统问题远程处理;

(3) 对蓝信系统提供每月1次定期现场巡检, 检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况; 编写月度平台整体系统报告;

(4) 对蓝信系统提供7*24小时远程应急保障服务。

3.2 政务短信平台系统常规运维服务

(1) 对短信系统提供每月一次现场巡检服务, 并编写月度平台整体系统报告, 服务内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况。

(2) 对短信系统提供5*8小时远程技术处理服务。

(3) 对短信系统提供7*24小时远程应急值守服务。

(4) 对短信系统提供每年1-3天现场重要值守服务。

3.3 邮件系统常规运维服务

(1) 对邮件系统提供每月2次现场巡检服务, 服务内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况, 并编写月度平台整体系统报告。

(2) 对邮件系统提供5*8远程技术支持服务。

(3) 对邮件系统提供7*24小时远程应急值守服务。

(4) 对邮件系统提供每年3天现场重要值守服务。

3.4 固定资产系统驻场运维服务

针对固定资产系统指派1名驻场工程师，提供工作日5×8小时的现场运维服务，服务包括固定资产系统的日常维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的更新维护，提供系统管理技术支持服务；编写周巡检报告；协助信息中心完成系统安全加固漏洞扫描，病毒补丁更新等信息安全相关工作。

针对固定资产系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对固定资产系统提供原厂的技术授权、技术支持，包括用户权限和流程简单修改；

(2) 对固定资产系统提供系统问题远程处理；

(3) 对固定资产系统提供每月1次定期现场巡检：检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况；编写月度平台整体系统报告；

3.5 统一认证管理系统驻场运维服务

对统一认证管理系统提供1名驻场工程师，提供工作日5×8的现场运维服务，服务内容包括统一认证管理系统的组织机构用户梳理及维护工作，每个工作日的日常3次系统登陆巡检每周系统常规性巡检；每周的数据备份工作和每日增量数据备份检查；系统台账信息的更新维护，提供统一认证管理技术支持服务；编写周巡检报告。提供系统运行错误处理工作：主要包括故障诊断应急服务；安全运维工作类：协助完成系统安全加固漏洞扫描、系统升级服务、病毒补丁安装和系统安全类维护服务。

对统一认证管理系统提供二线技术支持服务，包括以下服务内容：

(1) 对统一认证管理系统提供原厂的技术授权、技术支持，包括用户权限和流程简单修改；

(2) 对统一认证管理系统提供系统问题远程处理；

(3) 对统一认证管理系统提供每月1次定期现场巡检：检查每台服务器CPU、内

存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况；编写月度平台整体系统报告；

3.6 政务外网计算机终端及外设设备

对南、北集中办公区政务外网终端电脑提供5名驻场工程师，提供5*8小时驻场运维服务，包括包括二龙路机关大院（北区）、南菜园机关大院（南区）、广安门南街机关大院（南区）的办公电脑、打印机、复印件等各类电脑办公辅助设备的运维、软件维护、新增设备管理、病毒防护、培训服务（5人驻场人工费按基本工资+服务次数结算）。

驻场工程师主要负责计算机设备维护包含对服务单位的政务外网台式机、笔记本等设备日常维修维护、硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除、小规模移动、网络接入、定期设备维护及清洁保养。负责打印机及外设维护包括设备的安装与调试、安装驱动程序；打印机网络共享；打印机及外设耗材、备品的更换与安装；设备硬件故障诊断。

另外，设立维护热线电话，及时反馈和处理各类故障问题，对于网络事件有效预警、上报、处理、反馈，对各项值守服务工作形成记录报告。

3.7 政务外网核心机房及辅助机房的基础设施系统

针对现有机房及辅助机房的基础设施系统提供13名驻场工程师，保障4名驻场工程师进行5×8小时驻场运维服务，5*8小时以外至少3人在岗值班（其中2名在天宁一号机房，1名在北区机房），主要包括：对现有机房及辅助机房的基础设施系统（制冷系统、新风系统、电力系统、监控系统、环控系统、门禁系统、照明系统、机房保洁）进行日常内容维护。进出机房人员管理，包括身份鉴别、等级、陪同进出机房等工作。主要对南、北办公区数据中心机房、网络机房进行运维服务和应急值班值守；对天宁一号数据中心机房进行驻场运维服务和应急值班值守服务。在服务期内每月定期检测各区域内设备的运行状态，及时诊断并避免设备发生问题。

3.8 政务外网网络系统

针对政务外网网络系统提供现场常规运维服务，提供5名网络工程师、1名网络中级工程师，全年5×8小时小时值班，5×8小时以外时间至少1人值班的驻场运维和值班值守服务。主要包括：处理政务外网日常监测、巡检、IP地址配置等日常运维类工作；网络事件、故障处置等应急保障类技术服务。专线、网络优化等支撑类工作。网路设备配置、维护DNS、时钟等基础设施服务器。网络7*24小时值班值守服务。

另外，每年还将对所有接入点进行两次全面巡检，包括专线使用情况、机房环境、IP地址统计、接入设备状态统计分析、配线统计等工作。

3.9 短信费采购服务

采购一家能发送三网（移动、联通、电信）短信的厂商，向其购买短信条数。三网短信并发量满足100条/秒，并保障全区相关业务系统的正常发送三网短信，短信资费采用年度据实结算方式。本次短信采购我方提供8000000条短信条数，采用运营商预付制，据实结算。

3.10 统一认证管理采购服务

（1）数字证书制作

根据用户实际情况，需要制作如下各类数字证书：

- 个人数字证书：计划制作个人证书 800 套；
- 单位数字证书：计划制作单位证书 16 套；
- 电子签章证书：计划制作 160 套；
- 设备证书：标识各类设备的网上身份，计划采购 40 张；

（2）云签名服务

移动端应用主要依托于可信第三方电子认证机构的云服务，计划采购 2 套云签名服务，包括互联网和政务外网的云证书签名服务，满足用户对身份认证的需求。

（3）数字证书更新

根据用户实际情况，需要更新如下各类数字证书：

- 个人证书更新服务：标识个人的网上身份使用权更新，计划更新 1600 套；
- 单位公章证书更新服务：标识各类政府机关、企事业单位、社会团体等机构的网上身份，计划更新 30 套；
- 全球服务器证书更新：传输加密验证，验证网站合法性（反钓鱼功能），受所有主流操作系统、浏览器所信任，支持手机端，如安卓、IOS，全球服务器证书更新；计划更新 2 张。

(4) 非税票据系统接入服务

计划采购非税票据系统接入服务，在西城区卫健委机房搭建非税票据专用签名验签服务器，对接区医保局、区财政局、市财政局，非税票据业务系统（计划每年接入 10 个点，本期项目采购 2 年服务）。

3.11 邮件系统更新服务

对本次西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务项目提供邮箱及网关系统 20 个月病毒库和网关数据更新服务。

3.12 防钓鱼邮件服务

对本次西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务项目提供 20 个月邮件系统防钓鱼邮件服务。

3.13 南、北集中办公区运维热线服务

提供 1 名驻场工程师值守接听热线电话（该电话为多条线路捆绑的中继电话），提供 5*8 小时技术热线和统一全程代办受理运维全流程服务。主要包括接听热线电话并记录、故障排查、技术支持、事件调派及核查等工作，也包含用户单位其它类型业务电话的转接、依照用户单位要求进行解答等辅助性工作。

热线人员具体服务内容如下：

(1) 驻场人员通过中心技术热线服务电话提供各个平台的使用问题解答，主要包括系统或硬件有：短信、邮件、蓝信、统一认证和 VPN 等对内办公业务进行全流程受理代办。

(2) 运维管理平台对接各个子系统的原厂服务，保障各业务系统的软件定期巡检、日常维护、业务办理、支持服务。

(3) 对于全区各部门向各个业务子系统提出的诉求进行记录和响应。

(4) 对于各业务子系统的原厂服务进行统一的管理和考评，提升其服务质量。

3.14 定期健康检查服务

对蓝信、政务短信平台、邮箱系统、固定资产系统、统一认证平台等5个系统提供每月系统总体巡检服务，巡检内容包括检查每台服务器CPU、内存占用率、磁盘空间的情况、中间件及数据库运行情况、数据备份整体情况。

每月系统巡检工作完成后，根据各系统的健康检查数据，编写月度平台整体系统报告，并对巡检的数据进行分析，得出资源使用的增长趋势，业务发展的趋势，并针对当月的重点问题进行有针对性的运维总结报告。

3.15 重大节日保障服务内容

(1) 西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等系统重大节日保障

对西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等4个系统提供重大节日保障：包括元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。

工作内容：对西城区邮件、短信、蓝信、统一认证等4个系统进行7*24小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于50天。

(2) 政务外网电脑终端重大节日或重大活动保障

对政务外网电脑终端提供全年重大节日或重大活动保障：包括元旦、除夕、春节、清明、五一、端午、中秋、十一。

工作内容：在重大节假日或重大活动期间对于政务外网电脑终端维护提供2人每天7*24小时的应急值守工作，重大节假日或重大活动保障周期累计不少于50天。

(3) 政务机房运维值守保障

对政务机房提供除5*8小时驻场外的节假日、重要应急保障、重大活动会议等的值守保障。

工作内容：当机房消防、制冷系统、电力系统出现故障时，现场驻场人员不能解决故障的，立即安排高级工程师提供现场故障应急服务及故障的排查。

3.16 应急演练

对蓝信、CA、短信、邮箱、固定资产系统等5个系统提供3次应急演练，根据模拟的故障，进行应急演练，包含应急事件分析、响应及处理过程、应急预案、应急演练方案。

3.17 消防系统

负责南、北区、天宁一号政务机房一次消防检测并出具专业的检测报告。

3.18 防雷系统

负责南、北区、天宁一号政务机房一次防雷检测并出具专业的检测报告。

3.19 二线专家

(1) 西城区政务外网技术支持服务

1) 对西城区政务外网提供 1 名高级工程师作为二线专家咨询顾问提供现场咨询服务，包括政务外网定期风险评估检查，7*24 小时技术指导支持（邮件、电话、远程及现场指导），7*24 小时故障应急响应。

2) 提供定期检查服务，服务内容包括每季度对政务外网进行全面分析和问题排查，检查网络运行状态，及时诊断并避免问题发生，检查后给出建设性意见和专业性评估报告并提出相关建设性方案。

(2) 西城区政务办公系统技术支持服务

1) 对区统一认证、蓝信、短信、邮箱、固定资产系统提供 1 名高级工程师作为二线专家咨询顾问提供现场咨询服务, 包括负责区统一认证、蓝信、短信、邮箱、固定资产系统的定期平台健康分析, 7*24 小时技术指导支持 (邮件、电话、远程及现场指导), 7*24 小时故障应急响应。

2) 提供定期平台健康检查服务, 每季度对平台进行全面分析, 给出建设性意见和专业性评估报告; 负责整体架构设计及平台优化评估相关工作; 对系统平台优化方案、应用程序体系架构、体系结构设计提出相关建设性方案。

二、服务方式:

1. 项目设立统一的运维热线服务台, 统一登记故障报修, 解答问题咨询, 派发问题处理单, 协调处理故障中产生的各类问题。提供运维管理工具, 组织运维组协同工作, 实现服务流程标准化、过程可视化监控, 统一管理所有服务单位及服务人员, 出具服务报告。

日常提供定期的巡检, 对主要系统、设备进行定期检查, 对系统和服务器的运行环境、数据库、日志、系统相关配置、隐患和用户使用的问題 进行收集和评估, 及时与原厂沟通, 消除各类可能存在的安全隐患和威胁, 保障系统运维体系的正常运行, 能够实现 5 分钟响应、10 分钟到达现场、30 分钟解决问题的服务要求, 从而保障对外服务的正常运转, 提高运维服务 服务质量。

2. 提供上门系统技术维护支持服务、电话技术支持服务和系统在线问题解答服务及辅助培训工作;

3. 提供系统应急保障维护工作和技术人员支持, 保证系统 7*24小时稳定运行;

4. 乙方提供技术研发团队在乙方公司进行系统功能的完善工作;

5. 为提供本服务所需的工具和设备由乙方提供并维护。

三、服务质量保证及验收标准

1. 服务项目的组织结构及人员安排

为保证提供的服务顺利实施，乙方将指定相应人员组成项目组，与甲方一起协同工作，以确保服务的成功。其中项目经理将负责统一协调双方关系。

2. 服务档案的管理

乙方公司为甲方建立的客户服务档案包含如下报告：

- 到场技术顾问现场填写，由用户签字认可的报告，包括：技术顾问现场服务确认报告；

- 到场技术顾问服务后完成的报告，以打印文本或电子文档的方式送交甲方认可，包括：

- 健康检查报告：包括系统硬件、应用软件、操作系统软件、数据库软件、备份策略等方面。

- 调优报告：包括系统硬件、应用软件、操作系统软件、数据库、备份策略等方面调整和打补丁操作。软件安装和新安装数据库创建配置报告。

- 系统配置报告，备份策略配置报告；

- 现场应急处置报告；

- 培训情况总结报告；

- 由乙方公司提供，并由甲方填写的报告，包括：服务效果反馈报告。

每份报告应当包含如下内容：

- 服务具体的时间；

- 负责实施的技术顾问和客户方的技术维护人员；

- 服务内容说明；

■ 服务效果说明；

■ 遗留问题说明。

3. 验收标准

乙方须提供包括但不限于系统运维、定期系统健康检查服务、重大活动或节日值守服务、应急演练、采购短信条数及基础设施运维等相关服务，相关验收指标如下：

1) 定期巡检，提交巡检报告。

2) 提交项目验收材料包括但不限于应急预案及应急演练报告、项目相关台帐信息、日常维护工作巡检报告、各种保障类工作记录、设备维修工单、项目工作总结。

3) 应提交以下文档（包括电子档及纸档）

- 《维护月报》
- 《季度维护平台健康检查报告》
- 《维护年报》
- 《维护维修工单》
- 《短信费帐单》
- 《培训材料》

4) 服务效果的验收

服务的验收体现在两个层次：

(1) 现场服务：每一次现场服务后，工程师将提交现场服务报告。甲方的签字表示认可乙方的服务效果。

(2) 总体服务：乙方将在服务期满后，为用户提交月度、年度工作和服务总结，

甲方的签字表示认可这一阶段的服务效果。 具体内容如下：

(2.1) 乙方依约完成本合同全部服务内容后 30 日内向甲方提交结题验收材料且材料齐全完备后，申请结题验收，甲方接收到材料后的 15 日内组织专家召开专家会对项目进行验收；验收不合格的，乙方应当在收到甲方通知之日起 10 日内进行返工或调整，并重新提交甲方，并由甲方组织专家召开专家会对项目进行再次验收；如两次验收不合格的，按违约处理。

(2.2) 项目评审时，项目评审组按合同约定对乙方提供的运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。评审结束后，双方共同确认项目评审组出具的项目质量评审意见，作为项目验收的凭证。

附件 5：西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务考核管理办法考核管理办法

一、西城区 2025 年政务办公系统和基础设施运维服务的总体要求

（一）运维服务应保障各系统 7*24 小时稳定、高效、安全运行，并不断提高协同平台的安全性和稳定性。

（二）乙方应高效率、高质量的完成合同约定的关于系统功能完善工作内容和系统功能维护等工作。

（三）乙方应提供高质量的运维服务。

（四）乙方应保证服从本考核办法的管理；对于违反本考核办法的行为，应立即进行整改。

（五）甲方负责记录乙方违反本考核办法的行为，并于每季度末，对乙方进行绩效考核。

（六）本考核办法的最终解释权归甲方。

二、稳定、高效、安全运行考核

（一）系统每个自然月累计发生停止服务、页面显示不正常等故障现象累计不得超过五次（含五次，故障的统计以单台服务器为基本单位，能证明不属于乙方责任的除外），超过五次的，从第六次起，发生一次，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金。如当月故障现象累计超过二十次，在给予上述处罚的同时，视故障的数量及严重程度，给予乙方合同总额百分之五至百分之十的处罚。

（二）对于系统故障，乙方未在合同约定时间内妥善解决的，每发生一次，视故障的严重程度及故障解决时间，给予乙方合同总额百分之一至百分之十的处罚。

(三) 乙方应于系统故障解决后一个工作日内提交故障分析报告, 故障分析报告应包括造成故障的原因、故障的解决方式、避免类似故障应采取的措施等。对于无正当理由拒不提交故障分析报告的, 每发生一次, 乙方应当按合同总额的百分之三比例向甲方支付违约金; 对于无正当理由延迟提交故障分析报告的, 每延迟一日, 乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金; 对于延迟超过十日的, 按照拒不提交故障分析报告处理。

(四) 乙方未经甲方相关负责人员同意, 擅自对服务器、数据库等系统进行操作, 尚未对系统的稳定、高效、安全运行造成影响的, 给予乙方合同总额百分之一的处罚; 已经对系统的稳定、高效、安全运行造成影响的, 视具体情况, 给予乙方合同总额百分之二至百分之五的处罚。

(五) 乙方未按合同约定对系统应用程序及数据进行备份, 或备份数据保存不当的, 视具体情况, 给予乙方合同总额百分之二至百分之五的处罚。

三、系统功能完善和日常维护考核

(一) 乙方应高效完成合同约定的系统功能完善和日常运维工作, 乙方应在接受系统新建或改进功能任务后, 二个工作日内完成功能的需求调研工作; 在甲方确认需求说明书后, 二个工作日内向甲方提交工作计划; 在甲方确认工作计划后, 在工作计划规定的时间内完成系统的实施工作。以上任务每延迟一日, 乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金。

(二) 系统功能完善工作完成后, 应按照甲方相关负责人员要求及时提交相关的测试报告、用户手册等文档, 乙方无正当理由拒不提交的, 每发生一次, 乙方应当按合同总额的千分之五比例向甲方支付违约金; 乙方无正当理由延迟提交的, 每发生一次, 乙方应当按合同总额的千分

之一比例向甲方支付违约金，延迟超过两日的，按照拒不提交处理。

四、乙方工作过程考核

（一）乙方派遣到本项目的工作人员必须符合甲方要求，并在合同签订之日起五日内，提交派遣到本项目的工作人员名单，以及相关符合甲方要求的证明文件（包括但不限于劳动合同、工作履历、学历证书、学位证书等）。对于不按照要求提交上述文件的行为，每延迟一日，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金；延迟超过十日的，乙方应立刻进行人员更换。

（二）乙方派遣到本项目的工作人员发生变化时，应提前 10 个工作日以书面形式通知甲方，其中更换项目经理或主要技术人员，还应当征得甲方的书面同意，同时必须完成相应的工作交接手续。乙方违反上述约定，视具体情况，给予乙方合同总额千分之一至千分之五的处罚。

（三）乙方派遣到本项目的工作人员在工作时间内擅离工作岗位、聊天（包括通过即时通讯工具，如 QQ、MSN 等进行非工作需要的网络聊天）、干私活、串岗、嬉闹、打扑克、下棋、玩电脑游戏、看电影、听音乐，每发生一次，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金。

（四）乙方与甲方相关单位所进行的沟通行为（包括但不限于调研走访、需求征集、功能演示、意见反馈等），必须在征得甲方同意后方可进行，同时不得以甲方名义对甲方相关单位作出任何承诺或保证，每违反发生一次，视具体情况，给予乙方合同总额千分之一至千分之五的处罚。

（五）乙方应于每周工作结束后，向甲方相关负责人员提交本周的工作完成情况总结及下一周工作计划，乙方无正当理由拒不提交的，每发生一次，乙方应当按合同总额的千分之五比例向甲方支付违约金；乙

方无正当理由延迟提交的，每发生一次，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金，延迟超过两日的，按照拒不提交处理。

（六）乙方的调研、研究及开发成果（包括但不限于用户调研报告、需求规格说明书，概要设计说明书、详细设计说明书、源代码、测试报告等）应按照甲方相关负责人员要求及时提交，乙方无正当理由拒不提交的，每发生一次，乙方应当按合同总额的千分之五比例向甲方支付违约金；乙方无正当理由延迟提交的，每发生一次，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金，延迟超过两日的，按照拒不提交处理。

（七）乙方派驻甲方工作人员工作责任心不强，违反甲方工作守则、工作流程、规章制度或安全有关规定发生重大损失、损害或事故，给甲方带来不良影响或不便的行为。每发生一次，除需赔偿甲方的损失外，视具体情况，给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

（八）乙方派遣到本项目的工作人员不服从甲方主管人员工作安排，不按工作时间表或分派的任务进行工作的，甲方有权要求乙方更换工作人员，同时视具体情况，给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

（九）乙方对甲方有特殊指示或有期限的特定任务，未如期完成或处理严重不当且未申报正当理由的。每发生一次，视具体情况，给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

五、乙方工作绩效考核

（一）甲方通过分析、评估乙方派遣到本项目的工作人员每个季度工作目标的完成情况，于每个季度末对乙方进行绩效考核，对于绩效考核不合格的乙方派遣到本项目的工作人员，甲方有权要求乙方更换。

（二）乙方派遣到本项目的工作人员的工作质量将依据下列层级予以判断：

总括	等级	等级描述
超出期待	8	表现持续超越工作标准。
表现优秀	7	表现持续达到工作标准, 并经常超出。
完全满意	6	表现持续达到工作标准, 并有时超出。
基本满意	5	表现基本达到工作标准。
不满意	4	表现勉强达到或低于标准, 不能有效地胜任工作。
	3	表现经常不能达到工作标准, 不能胜任工作。
	2	工作表现一贯达不到要求, 不能胜任工作。
	1	工作态度消极, 缺乏团队合作精神, 沟通能力不足

对于考核在 1—4 级的, 视为绩效考核不合格, 甲方有权要求乙方更换绩效考核不合格的派遣到本项目的工作人员。

(三) 如果乙方或乙方派遣到本项目的工作人员对于绩效考核结果存在质疑, 可以向甲方提出申诉, 甲方将协同乙方做出相应的核查, 并将相关信息作为做出最终决定的依据。

六、乙方遵守甲方各项制度考核

(一) 乙方派遣到本项目的工作人员的工作时间为周一至周五 9:00 至 18:00 (法定节假日除外, 含 1 小时午餐时间), 甲方因工作性质或业务需要要求乙方人员在上述工作时间以外完成的工作, 乙方应无条件接受, 并承担由此产生的加班费用。如乙方工作人员拒绝上述安排, 甲方有权要求乙方更换人员, 同时视具体情况, 给予乙方合同总额的百分之一至 百分之五比例的处罚。

(二) 正常上班时间内到达甲方指定地点, 视为迟到; 未到达下班时间提前离开视为早退; 乙方派遣到本项目的工作人员每个自然月迟到和早退累计不得超过三次 (含), 超过三次的, 从第四次起每迟到或早退一

次，乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金。对于每个自然月迟到或早退次数累计超过十次的乙方派遣到本项目的工作人员，乙方必须立即进行更换。

（三）乙方派遣到本项目的工作人员患病或负伤，经医疗机构检查、出具证明，可以停止工作，以治疗疾病或休息。乙方派遣到本项目的工作人员请病假时，需出具正规医院病假证明，经甲方备案，方可休假；遇紧急情况无法事先履行手续的，事发当日由乙方主要负责人电话或邮件通知甲方，并于上班后第一日补办书面手续。乙方每名派遣到本项目的工作人员全年病假累计不得超过 10 天，如超过 10 天，甲方有权要求乙方更换人员。

（四）乙方派遣到本项目的工作人员因个人或家庭原因需休假，而甲方工作安排上也允许时，可申请事假。乙方派遣到本项目的工作人员请事假时，需提交书面申请，经甲方备案，方可休假。乙方每名派遣到本项目的工作人员全年事假累计不得超过 10 天，如超过 10 天，甲方有权要求乙方更换人员。

（五）乙方派遣到本项目的工作人员未按规定办理请假手续的、请假未获批准的、续假未获批准的、以虚假理由请假的、不服从工作调整分配逾期不到岗的、以及规定的其他情形，视为旷工。乙方派遣到本项目的工作人员每旷工一日，乙方应当按合同总额的千分之五比例向甲方支付违约金。乙方派遣到本项目的工作人员累计旷工超过三日时，乙方必须立即进行人员更换。

（六）乙方派遣到本项目的工作人员除病假和事假外的其他请假申请，甲方一概不予受理。但在不影响运维服务质量的情况下，征得甲方同意后，乙方可以以换人的方式处理其他请假以及调休事宜。

（七）乙方派遣到本项目的工作人员违反甲方保密规定（包括但不

限于违反保密承诺的行为),甲方有权要求乙方更换工作人员,同时每发生一次,乙方应当按合同总额的千分之五比例向甲方支付违约金。

七、乙方其他违纪行为考核

(一)乙方派遣到本项目的工作人员有对甲方或与甲方有关的工作人员进行恐吓、威胁或使用强迫手段的行为,乙方应立刻进行人员更换,同时每发生一次,视具体情况,给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

(二)乙方派遣到本项目的工作人员发生携带甲方规定不得带入工作场所之物品进入工作场所,随地吐痰、乱扔杂物垃圾、随地随意堆放物品、损坏公共绿地等,破坏环境卫生,在工作区吸烟等行为时,每发生一次,乙方应当按合同总额的千分之一比例向甲方支付违约金。

(三)乙方派遣到本项目的工作人员有违反或企图违反甲方明令禁止的行为,如行贿、受贿、收受回扣、私拿甲方财产、报虚假数据、报假账、提供虚假材料等弄虚作假行为等。乙方应立刻进行人员更换,同时每发生一次,视具体情况,给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

(四)乙方派遣到本项目的工作人员有煽动或非法参加集体停工、告假或怠工的行为,制造或传播谣言、恶意中伤对甲方或与甲方有关的工作人员、在甲方办公区域内争吵。乙方应立刻进行人员更换,同时每发生一次,视具体情况,给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。

(五)乙方出借甲方机房门禁卡或任何其他甲方识别证件给其他无权使用的人员等行为,视具体情况,给予乙方合同总额的百分之一至百分之五比例的处罚。