

综合执法系统运维项目 服务合同书

甲 方：北京经济技术开发区综合执法局
乙 方：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司
合同编号：

签订时间：2025 年 12 月

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，签署《综合执法系统运维项目服务合同》，约定如下：

一、术语定义

本合同下列术语应解释为：

“服务”指本合同所约定的乙方应当履行的任务、交付的成果，具体内容 by 本合同及附件规定。

“软件”、“硬件”、“系统”指本合同所约定的服务的目标软件、硬件或系统，不包括与该目标软件、硬件或系统相关联的其他软件、硬件或系统。

“现场”指本合同项下甲方指定的软件安装、运行、服务交付的现场，由本合同及其附件约定。

“远程”指上述“现场”之外的地点，包括但不限于乙方办公所在地。

“指导”或“辅导”，指乙方以提供方法、示例、模板、培训、答疑、讨论为主要形式的服务，不包含提供甲方最终使用成果的服务。

“第三方”，除甲乙双方之外的第三方机构，包括但不限于甲乙双方的其他合作方、甲乙双方的上下级及其他平级机构。

二、委托服务名称

综合执法系统运维项目服务合同，该委托服务属于技术服务。

三、委托服务内容

保障综合执法系统线索移交处置、案件办理、执法检查、数据同步、知识库更新等业务的稳定运行与业务高效推进，规范系统运维服务模式，充分利用已建设信息系统采集业务数据，充分发挥数据的价值。引入智能化技术支撑手段实现智能化运维，提升运维效率与精准度。

1. 系统日常维护

提供系统日常运维服务，包括对核心模块的功能进行定期巡检、用户权限的审核及保障、明确权限管理颗粒度，确保流程畅通、数据同步、保障用户权限的安全；对数据库、服务器等实施监控与调优，完成配置调整、安全更新与补丁安装；建立日志分析与预警机制。

确保外部接口调用成功率 $\geq 99.9\%$ ，故障按等级响应（如影响业务、系统管理故障等严重故障 30 分钟内处置、流程卡顿数据不同步等一般性问题 2-4 小时内修复）。所有操作须记录并定期输出运维报告。

2. 配套执法终端软硬件运维服务

为 90 台现场执法终端（50 台小米平板 5 PRO 5G 和 40 台华为平台内 MatePad PRO）提供运维，包括故障诊断、性能优化及病毒查杀等。在采购人报修后 15 分钟内响应、2 小时内到场。定期提交巡检、故障分析及运维报告。

3. 数据资源运维服务

提供数据全生命周期运维服务，包括数据评估、录入、核验、导入导出等日常维护，对业务数据进行提取、加工、统计分析与报表制作，并执行数据备份策略，确保数据安全与操作可追溯。

4. 安全保障服务

提供安全保障服务，包括在重要节假日、会议及护网期间制定专项保障方案并实施每周 7×24 小时值守；配合完成安全自查、漏洞整改及应急演练；建立标准化应急机制，确保业务连续性。

5. 响应支持

对已对接的市、区级系统建立常态化监控与响应机制，当其业务、数据、接口发生变更时，能通过电话、邮件、即时通讯或现场支持等方式，提供及时有效的技术支持，确保数据对接稳定与业务连续。当系统功能发生调整或执法局组织架构图调整时，及时提供培训，并对运维档

案进行管理。

四、委托服务周期

服务期限自本合同签订之日起 1 年。如需延迟服务起始日期或结束日期，双方需另行签署书面备忘录或补充协议。

五、委托服务计划

1. 双方约定，具体服务内容、服务标准、服务时限、服务成果交付等约定详见《运维服务方案》。

2. 本合同相关工作确认的文件，以下三种方式之一视为有效：

(1) 双方（或约定授权机构）盖章。

(2) 本合同约定的双方项目负责人签字或签章。

(3) 本合同约定的代表人、委托（代理）人、联系（经办）人签字或签章，但该等人员应同时提供授权书。

六、合同总金额及支付方式

1. 本项目合同总金额为人民币 壹佰壹拾捌万元整（大写）（RMB: 1180000 元）（含税价），分两次付清。

2. 甲方应在本合同签订生效、乙方向甲方提供等额有效的发票之日起 30 个工作日内按照支付流程向乙方支付本项目合同总金额 70%，即人民币 捌拾贰万陆仟元整（大写）（RMB: 826000 元）作为首付款。

3. 服务期满、经甲方验收合格、且乙方向甲方提供等额有效的发票之日后 30 个工作日内甲方按照支付流程向乙方支付本项目合同总金额 30%，即人民币 叁拾伍万肆仟元整（大写）（RMB: 354000 元）。

上述合同款项由甲方汇入乙方指定账户。

乙方银行账户名称、开户银行名称和账号为：

账户名称：北京亦庄智能城市研究院集团有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京经济技术开发区分行

开户行行号： 1021 0003 1681

账号：0200 3168 0910 0138 992

七、双方权利和义务

在服务交付过程中，甲乙双方分别对以下事项负责：

（一）甲方权利与义务：

1.应及时按照乙方要求的标准，提供硬件、网络、基础软件、业务数据、办公场所及设备乙方开展工作的必要条件。甲方提供后15日，乙方未提出异议的，视为甲方已完成此项义务。

2.应及时组织相关的会议、汇报、培训、验收，并协调安排与其他相关单位的工作协作。

3.如涉及与其他第三方的协同或协作，应及时协调相关部门或机构配合、提供数据、组织会议和沟通交流，并承担其他相关部门或机构因配合而发生的相应费用。

4.应及时按照约定的方式，确认服务工作范围和需求、确认乙方每个阶段的服务成果。

5.乙方提供服务形成的、交付的成果文件的相应知识产权归甲方所有。

（二）乙方权利与义务：

1.应严格按合同要求提供服务，在规定期限内将服务成果交付甲方。

2.应按照双方确认的服务工作计划，开展服务工作。

3.应组织培训并提供必要的文档，以实现甲方人员对服务成果的掌握。

4.应协调乙方内部人力、技术、知识资源，以确保服务的质量和进度保障。

5.乙方保证提供的服务和交付的成果不得侵犯任何第三方的合法权益，否则乙方应负责解决由此产生的一切纠纷，承担相应法律责任，并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

6.未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自本合同项下全部或部分的权利或义务转让给第三方，也不得将本合同项下义务向任何第三方转包。

7.乙方对提供给甲方的服务工作中的遗漏或错误负责，并有义务及时整改，由于乙方原因导致服务出现遗漏或错误，造成甲方损失的，乙方除应积极采取补救措施外，还应赔偿甲方全部损失。

8.乙方履行的技术服务内容质量、提交的服务成果内容质量应符合国家、北京市、行业的相应标准、甲方需求及合同约定，并对其合法性、真实性、准确性负责。

八、保密

1.乙方应对合同履行过程中获悉的相关资料、文件、数据，形成的过程性成果、交付的成果承担保密义务，未经甲方书面准许，不得向与本项目无关第三方泄露或用于本合同以外的其他用途，否则应承担合同总金额 20%的违约金并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

2.甲方向乙方提供的任何书面资料、文件和信息，在乙方服务结束后，经甲方通知，乙方均应及时归还甲方，如属于电子文档的，应及时删除。

3.该保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然长期有效。

4.除本合同规定外，未经甲方事先书面同意，乙方不得擅自使用、复制甲方拥有知识产权的内容。

九、违约责任

1.本合同正式签订生效后，任何一方无故不履行或不完全履行本合同约定条款的，即构成违约。应当向另一方支付合同总金额 5%的违约金。

2.如乙方因自身原因不能在约定的日期内提供服务或交付相应服务

成果的，乙方应向甲方支付逾期违约金，每逾期一周，违约金为合同总金额的 0.5%。逾期达到 15 日仍未提交，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同约定合同总金额 20%的违约金并赔偿由此给甲方造成的全部损失，同时乙方应返还甲方先行支付的全部款项。

若出现下列情况之一的，乙方不承担违约责任：

其中：

(1) 因甲方未能及时对甲方需求，或乙方上一阶段的工作予以书面确认，而导致乙方未能及时启动本阶段工作的；

(2) 因甲方未能及时向乙方提供本阶段工作所需要的必要前提条件（如，必要的办公场所、硬件、业务数据）的；

(3) 因甲方非合理原因逾期付款导致乙方暂停工作的；

(4) 因服务内容产生实质性变更，导致服务时间延长的；

(5) 不可抗力，或本合同签署时乙方无法合理地预见而又超出其能力控制范围的原因的。

3.若甲方未能按期向乙方付款，应每周按逾期付款金额的 0.5%支付逾期违约金。因财政拨款进度导致甲方付款延迟的，甲方不承担违约责任。

4.如果发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。

5.乙方无法通过验收的，或违反本合同约定其他义务经甲方要求整改未果或仍不符合合同约定的，或给甲方造成损失的，甲方有权单方解除本合同，乙方应按合同总金额的 20%向甲方支付违约金、全额退还甲方已付款项，同时乙方还应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

6.如乙方存在对甲方应付未付款项的，包括但不限于违约金、赔偿金等，甲方有权在应付乙方款项中扣除。不足部分，由乙方另行补足。

7.任何一方违反本合同约定或相关法律规定,应赔偿另一方因此产生的合理支出,包括但不限于律师费、诉讼费、保险费、保全费、公告费、鉴定费等。

十、合同的解除和终止

1.合同生效后,除本合同另有约定外,任一方不得随意解除或终止本合同。

2.有下列情况之一的,合同一方可以解除本合同,且互相不承担任何责任:

(1) 客观情况发生变化,使合同履行已无必要,经甲乙双方协商一致解除的。

(2) 因不可抗力,使合同不能实际履行的。

(3) 本合同约定的解除情形出现的。

3.因不可抗力而解除合同的,提出解除合同的一方应当在不可抗力发生后 30 个工作日内以书面形式通知对方,并提供相应的证据(如,公证机关的不能履行或不能全部履行本合同的证明手续)。

十一、不可抗力

签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时,履行合同的期限应予延长,其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件,诸如但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方,并于不可抗力事件发生后十四天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天以上,双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的合同。

因一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

十二、争议解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解决，任一方均可向甲方住所地人民法院起诉解决。

十三、合同附件

本合同包括以下合同附件：

- 1.附件一：《运维服务方案》
- 2.附件二：《验收标准》
- 3.附件三：《廉政协议书》
- 4.附件四：《保密协议书》

十四、履约验收方案

1.乙方应提前向甲方申请对服务内容及成果组织验收。

2.甲方组织内部相关部门进行验收，乙方应采取必要措施配合甲方验收人员的工作，对于验收中发现的问题，乙方应及时改正，直至符合甲方需求。甲方验收检查无异议的，应在乙方提交服务成果后 10 个工作日内在验收清单中签字确认验收合格，逾期未签字确认视为验收合格。最终验收报告或验收清单作为甲方付款的依据。

3.除非双方另有约定，甲方无需为工作成果的交付负担额外的费用。

十五、其他

1.本合同约定的服务结束后，如仍需要乙方提供服务，则双方另行商议，或签署补充协议，或另行签订合同。

2.由于服务范围，或信息系统的需求变更，根据实际情况，双方经协商一致后，可以书面方式对相关费用和工期进行相应调整。本合同未尽

事宜、合同条款的修订更改或补充，双方以书面签订补充协议，经双方确认并签署的补充协议，与本合同具有同等法律效力。

3.本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字或盖章后生效，所有附件按前述方式签署生效后均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4.本合同一式陆份，甲方叁份、乙方叁份，具有同等法律效力。

5.甲、乙双方应主动配合接受结果查究。

（以下无正文）

[本页无正文，为《综合执法系统运维项目服务合同书》签署页]

甲方：（公章）北京经济技术开发区综合执法局
法定代表人或授权代表：



李宇

日期：2025 年 12 月 8 日

乙方：（公章）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：



李宇

日期：2025 年 12 月 8 日

附件一：《运维服务方案》

1. 服务方案

1.1 现状分析

北京经济技术开发区作为国家级经济技术开发区，聚集了高端制造业、电子信息、生物医药等战略性新兴产业，区域内企业密集、基础设施高度集中。为深化综合行政执法改革，落实“一支队伍管执法”要求，北京经济技术开发区建设了综合执法大数据平台。该平台是支撑全区调度、检查、执法等核心业务的关键基础设施，其稳定运行直接关系到执法工作的连续性与公信力。

2. 服务范畴

综合执法系统的运维服务中，主要包括系统日常运维、配套硬件维护、数据资源维护、安全保障和响应支持五大核心事项。每个部分都包含了一系列的服务和活动，旨在确保 IT 系统的稳定运行、性能优化和安全保障。

系统日常运维是整个运维服务的基础，它包括了运维修建、系统管理维护、数据库管理维护、日志管理维护、性能调优五个方面。对这些方面进行维护，确保了系统的核心功能能够正常工作，并且性能得到持续的监控和优化。

配套硬件维护关注的是软件层面的维护工作，包括系统软件故障维修和设备保养。这一部分的工作对于确保系统配套硬件的可靠性和寿命至关重要。通过对系统配套硬件维护，可以减少故障发生的概率，保证业务的连续性。

数据资源维护涵盖基础数据维护和统计分析两大板块。基础维护针

对组织架构或法规变更导致的职权清单、裁量基准等静态数据变化，提供从评估、录入、核验到导入导出的全流程管理，保障核心数据的准确与一致。统计分析则根据业务需求，定制化提供数据提取、清洗加工、多维度统计及可视化报表服务，深入分析执法检查、线索移交、案件办理等动态数据，为管理决策提供精准的数据支撑。

安全保障是运维服务中不可或缺的一部分，它包括重点保障服务、安全整改和应急演练。这些活动确保了综合执法系统能够抵御各种安全威胁，保护综合执法局的数据不受侵害。重点保障服务是在特定时期或针对特定系统提供额外的安全保障。安全整改是在发现安全漏洞后，采取的修复措施。应急演练则是为了在真正的安全事件发生时，能够迅速有效地响应。

响应支持提供了一系列的支持服务，包括日常技术支持、系统对接支持和人员培训指导。这些服务旨在帮助用户更好地理解和使用 IT 系统，提高工作效率。通过提供专业的技术支持和培训，可以确保用户能够充分利用系统的功能，同时也能够提高用户解决常见问题的能力。

3. 服务方案及服务措施

3.1 系统日常维护

每日对综合执法系统核心功能（含执法案件录入、数据查询、线索移交等）进行巡检，确认功能运行状态，记录巡检结果；若发现功能卡顿、报错等异常，当日记录问题现象及初步判断。

产出：《巡检记录表》

日常运维过程中涉及各个环节，主要包括业务部门、运维人员和后端技术人员的协作。流程从业务部门的问题上报开始，用户将遇到的问题提交给运维人员。运维人员首先接收问题，并对其进行分类和分级，

判断问题的性质是操作问题还是技术问题。

对于操作问题，运维人员会指导用户按照规范的操作流程进行作业，以解决或避免问题的发生。如果问题无法通过用户自行解决，运维人员会进一步分析并找到合适的处理人员。对于技术问题，运维人员会接收问题并尝试修复。如果问题涉及到环境或代码缺陷，后端技术人员会介入进行问题复核和修复。

后端技术人员在处理问题时，会根据问题类型进行相应的操作。如果是环境问题，他们会修复问题并发布上线。如果是代码缺陷，他们会修复代码并进行测试，确保问题得到解决。在问题解决后，运维人员会通知用户解决方案，并同步用户进度，直至问题关闭。

整个流程强调了问题解决的效率和用户沟通的重要性。通过明确的分类和分级，确保问题能够快速准确地得到处理。同时，通过持续的用户沟通，保证了用户对问题处理进度的了解，提高了用户满意度。此外，流程中还包含了需求变更及响应的环节，以应对在问题处理过程中可能出现的新需求或变更。

3.2 配套硬件运维服务

3.2.1 设备故障维修

对用户单位平板电脑设备进行软、硬件维保服务，包括日常维护(软件安装、指导软件操作使用)、性能优化、事件处理等服务工作。服务主要内容包括：根据各使用用户需要，及时向各用户提供设备进行重要资料备份与恢复、应用指导等服务。

设备出现故障时，用户单位相关技术人员联系驻场人员，在 15 分钟内做出响应，1 小时内到达现场，进行应用指导和软件维护，保证用户单位的 IT 设备硬件的可用性。

表 1 配套硬件维护清单

序号	设备名称	设备参数	数量	单位	型号	投入运行年限
1	现场执法终端	11英寸8G+256G	50	台	小米平板 5 Pro 5G	1、其中27台于2022年2月投入使用； 2、剩余23台于2022年5月投入使用
		8GB+256GB 4G	40	台	华为平板 MatePad Pro	2021年11月

3.3 数据资源运维服务

3.3.1 维护范围

主要对目前运行的综合执法系统的数据维护提供数据存储、整理、验证、备份、核验、统计、处理等服务。

3.3.2 基础数据维护

提供数据录入、数据核验、数据导出等服务。

(1) 数据现状评估：分析当前业务数据的状况，包括数据的完整性、准确性、一致性和可用性。

(2) 数据规划：根据评估结果，制定数据调整、补全和完善的计划，

包括所需资源、时间表和预期成果。

3.3.2.1 数据录入

1、将收集到的数据（比如：因为组织架构变更导致的职权清单、裁量基准变化等）存储到临时数据库表中；

2、对数据进行整理、排序和分类，以便更容易地进行后续分析和处理；

3、使用特定的规则 and 标准来检查数据是否符合要求（如文书格式、日期格式等）；

4、定期备份录入的数据，以防止数据丢失或损坏；

频次：按照需求进行调整。

产出：《综合执法大数据平台周报表》每周

3.3.2.2 数据核验

对数据进行逐一检查或批量核验

1、明确核验目标：在进行数据核验之前，与用户明确核验的目标和范围，以便有针对性地开展核验工作。

2、制定核验计划：根据核验目标，制定详细的核验计划，包括核验方法、核验流程、核验人员等。

3、执行核验操作：按照核验计划执行核验操作，对数据进行逐一检查或批量核验。

4、记录核验结果：将核验结果记录下来，包括发现的问题、错误类型、错误数量等。

5、处理核验问题：对发现的问题进行及时处理，包括纠正错误、补充缺失数据等。

6、总结核验经验：在核验工作结束后，对核验过程进行总结，提炼经验教训，为今后的数据核验工作提供参考。

频次：按照需求进行调整。

产出：《综合执法大数据平台周报表》每周

3.3.2.3 数据导入导出

确保导入导出数据安全性、准确性。

1、数据导入

(1) 准备数据：确保用户提供的数据格式与系统数据库中的表结构相匹配。

(2) 选择导入方式：根据数据量、数据格式和导入要求选择合适的导入方式。

(3) 执行导入操作：按照所选导入方式的操作步骤，将用户数据导入到系统数据库中。

(4) 验证数据：导入完成后，对系统数据库中的数据进行验证，确保数据的准确性和完整性。

频次：按照需求进行调整。

产出：《数据导出表》每次

3.3.3 数据统计维护

3.3.3.1 数据统计

数据统计工作主要包括数据提供方案、数据提取、数据再加工、数据检查等。

1、提供导出方案

与数据需求方充分沟通，分析其使用数据的目的，以便准确定位其所需数据的维度和颗粒度；

数据需求方提出的需求与综合执法系统管理数据的结构不相符时，
需要结合需求和现有数据的情况，向数据需求方提供需求调整建议；

根据数据需求方与业务人员最终确认的需求，结合数据情况和业务

情况，制定数据导出方案。

2、数据提取

根据业务人员提供的数据统计口径，对系统中的执法检查数据、线索移交数据、电子办案结果数据等进行筛选和分析，确定技术提供方式和提供方法；

将数据从数据库中提取成数据需求方要求的格式，调整数据展示方式，以便对方更好的查看；

涉及平台历史数据的，需要特殊筛选和分析，结合现有数据结构，判断是否需要单独提供或融合到现有数据结构中；

如为定期的可固化的需求，形成确定的功能需求，转交技术运维人员进行技术实现。

3、数据再加工

对筛选出来的各类数据进行关系分析和梳理、数据比对、多维度数据进行组织；

结合业务情况，对数据进行再次筛选，将不符合需求的特殊数据进行处理；对数据进行表格式转换、字段格式转换，对重复值、缺失值、错误值、异常值等进行清洗；对数据进行字段计算、字段合并、字段分组、行列切换、数据标准化等加工。

4、数据检查

确定数据核验方案，并按照数据核验方案的要求对统计数据、数据清单，通过抽样检查、随机函数等技术或业务手段进行数据核对，确保提供的数据准确可用。

3.3.3.2 数据汇总及报表制作

整合系统业务数据（如执法检查、线索移交次数、案件办理进度）。将数据整理、分析并以报表的格式呈现出来的过程，分析业务办理趋势

与异常点，以便于用户理解、分析和决策。

- 1、明确报表要解决用户的问题，了解用户的需求和关注点。
- 2、从数据库中获取所需数据，确保业务数据的准确性和完整性。
- 3、去除重复、无效的业务数据，对业务数据进行排序、分类、汇总等处理。
- 4、根据业务数据特点和报表目的选择合适的报表类型，如表格、图表、仪表盘等。
- 5、使用报表制作工具进行报表设计，选择合适的颜色和字体，使报表更加美观。

添加注释和说明：在报表中添加必要的注释和说明，帮助用户更好地理解数据。

产出：《数据导出表》

3.4 安全保障服务

3.4.1 配合安全整改

运维团队配合各类安全自查、漏洞扫描、渗透测试等工作，对检查出的系统问题进行安全整改。

产出：《漏洞扫描报告》、《渗透测试报告》

3.4.2 应急响应

(1) 应急事件分级

各级应急事件的最晚响应时间为：

确认时间	I 级应急事件	II 级应急事件	III 级应急事件
2 小时	技术服务人员		
4 小时		技术服务人员	
24 小时			技术服务人员

48 小时			技术服务人员
-------	--	--	--------

为确保系统故障得到快速、有效的处置，本运维工作建立标准化的应急响应流程。该流程严格遵循“分级响应、高效处置”原则，根据故障的紧急程度、影响范围和业务影响，将事件划分为紧急、严重、一般三个等级，并制定差异化响应策略。

运维团队在接到故障通知后，将立即启动响应机制。对于所有级别故障，均要求“即时响应”，即第一时间确认问题并启动诊断。同时，根据故障等级执行严格的现场到位与修复时限：对于一级紧急故障（如系统瘫痪），确保 2 小时内抵达现场，并在 12 小时内彻底解决；对于二级严重故障（如性能严重下降或部分业务中断），4 小时内到场，18 小时内修复；对于三级一般故障（不影响核心业务），8 小时内到场，24 小时内处理完毕。

运维团队根据应急响应效果，配合执法局不断优化应急响应流程和应急响应方案，精进应急响应。

产出：《重大问题处理清单》

3.4.2.1 系统宕机应急预案

核心系统宕机后，运维人员启动 I 级应急事件，排查宕机原因（硬件故障、软件漏洞、网络攻击等），并在 12 小时内彻底解决。

若为硬件故障，紧急联系审批局安全运维人员，及时更换硬件设备；若为软件问题，执行回滚操作或重启服务器；若为网络攻击，启动安全防护机制，拦截攻击源。

系统恢复后，全面检查数据完整性，同步缺失数据；事后分析宕机原因，优化系统架构，提升抗风险能力。

产出：提供《故障分析报告》，分析故障原因，处理流程并归档。

3.4.2.2 数据泄露应急预案

发现数据泄露后，运维人员启动 I 级应急事件，立即封锁泄露渠道，暂停相关系统运行；排查泄露范围与原因，评估泄露数据的敏感程度。

通知受影响用户，采取补救措施（如修改密码、更换账号）；向相关管理部门与相关监管机构报告，配合调查。

修复安全漏洞，加强数据加密与访问控制；事后开展安全审计，完善数据安全管理制度。

产出：提供《故障分析报告》，分析故障原因，处理流程并归档。

3.4.2.3 应急演练预案

接到事件报告后，运维人员根据事件分级，在 30 分钟内作出是否启动应急响应及响应级别的决定，并发布启动指令。

应急响应启动后，运维人员按照职责分工开展工作，及时通知相关部门及用户，说明事件情况、影响范围及应对措施。

应急处置过程中，实时监控系统状态、事件发展趋势，根据处置效果及时调整方案；每 30 分钟向领导汇报处置进展。

系统恢复后运维人员确认故障已排除、安全威胁已消除后，制定系统恢复方案，明确恢复步骤、顺序及验证标准。

按照“先核心后一般、先关键后次要”的原则，逐步恢复系统运行：先恢复核心业务系统、关键数据，再恢复一般业务系统和辅助功能。

系统恢复后，进行全面测试，验证系统功能、性能、数据完整性及安全性是否符合要求；确认无异常后，逐步开放系统访问权限，通知用户恢复使用。

产出：《应急演练报告》

3.5 响应支持

3.5.1 日常技术支持

提供 7×12 小时日常技术支持，通过电话、指定线上工具（如企业微信、运维平台）解答用户操作疑问（如“如何生成执法检查统计报表”“案件状态修改步骤”），处理系统使用问题（如按钮无响应、数据无法提交），记录支持请求时间、问题内容及解决结果。

细化权限管理颗粒度，按执法领域、岗位、业务场景等维度划分权限；建立操作分离机制，配置修改、数据删除等高风险操作审批与执行人员分离，避免不当运维操作影响系统正常运行。

维护流程：用户通过指定渠道提交问题，运维团队接收后按优先级分类。简单问题由一线支持人员直接解答；技术类问题转交二线工程师，复杂问题升级至开发团队。

问题解决后向用户确认结果，形成标准化处理文档。

产出：《综合执法大数据平台周报表》每周

3.5.2 人员培训指导

每当系统功能缺陷修护或者执法局组织架构变更，运维团队第一时间与业务部门对接，确认变更影响范围和使用人员。

针对不同岗位需求，安排现场或远程培训，提前准备好测试账号、模拟数据和培训场地。

培训内容紧扣实际业务场景，手把手指导业务流程要点。

每次培训做好签到记录，重点岗位必须通过实际业务流程操作考核。

培训后两周内安排专人跟进，随时解答业务人员疑问，确保系统变更平稳过渡。

产出：《培训签到表和培训视频》每次

3.5.3 运维文档管理

运维报告分为季度/年度总结和专项分析两类。周期性报告采用“总-分”结构，开头说明报告周期和系统范围，核心部分包含系统可用性、故障统计、资源使用率等硬指标，每个指标必须注明计算方法和数据来源。

专项报告按“事件-原因-影响-整改-建议”五步法编写，改进措施要落实到具体责任人和时间节点。

报告编写严格执行“模板确认-数据填报-技术审核-业务会签”流程，重要报告需业务分管领导签字确认。

所有报告按机密等级分类存档，操作手册类保存3年，故障报告类永久保存。定期输出系统运维总结报告，既包含数据报表也收录典型故障案例，作为运维工作的重要凭证。

产出：《运维报告》

3.5.4 已对接系统响应支持

综合执法系统现已完成与北京市级司法局、经信局、城管局、住建委系统的检查数据、办案数据的对接；在经开区内现已完成与行政审批局、商务金融局、政务服务中心的审批数据、企业库、视频监控、GIS地图、区信用平台、公示信息的对接。

若已对接系统发生业务变更、数据变更、接口变更、组件更新等问题，为保证综合执法系统已对接系统的组件、数据、接口等的稳定运行，运维团队向综合执法局及系统相关对接部门提供电话、邮件、及时通讯软件、现场等咨询服务方式进行实质性响应的服务、进行解答和处理。以便及时响应已对接系统的变化，保障数据对接稳定性和有效性。

4. 成果质量及进度保障

4.1 成果质量保障

建立严格的质量管控体系，确保各阶段服务成果符合相关标准和甲方要求。针对隐患排查，制定详细的排查清单和评估标准，由专业人员进行现场勘查和数据采集，确保隐患信息准确无误。对于巡查检查结果，建立多级审核机制，对发现的问题进行分类整理和分析，保证整改建议的针对性和可行性。在信息化技术监测方面，定期对硬件设备进行校准和维护，确保数据采集的准确性和实时性。

4.2 进度保障

制定详细的项目进度计划，明确各阶段工作任务、时间节点和责任人。建立进度监控机制，对项目进展情况进行检查和分析，及时发现进度偏差并采取相应措施进行调整。加强与甲方的沟通协调，及时了解甲方的需求和意见，合理调整工作安排，确保项目按计划推进。针对可能出现的突发情况，如设备故障、系统问题等，制定紧急预案，储备必要的应急资源，确保项目进度不受重大影响。

本项目周期从项目申报阶段至项目验收阶段，为期一年。

表 5-3-1 实施进度表

时 间 任务	T	T+2	T+3	T+12	T+13
项目方案申报					
项目招投标					
项目采购					
项目实施					

项目终验					
------	--	--	--	--	--

上述时间点为初步评估时间，具体实施计划以项目实际情况为准。

4.3 交付内容

运维过程中主动定期形成相关运维服务报告，包括但不限于如下文档：《巡检记录表》《综合执法大数据平台周报表》《漏洞扫描报告》《渗透测试报告》《培训签到表和培训视频》《运维报告》《应急演练报告》《数据导出表》《故障分析报告》。

4.4 项目团队人员配置情况

4.4.1 运维服务团队

运维服务团队负责按质按量的保证平台的稳定运行，完成现场各类日常运维问题的处理，以及平台各类软件和配套硬件的维护支持工作。其中运维团队主要包括 2 名现场驻场人员，提供全服务期的驻场服务。并且配备 1 人的远程支撑人员，远程支撑人员可做到 7×24 小时远程响应，并且保障在本项目服务期有一定的时间投入到现场运维工作中去的。

4.4.2.1 现场驻场人员

由承建方项目经理安排相应技术人员，在运维过程中完成各类软硬件设备的维护支持工作，具体包括：

- 1) 日常巡检；
- 2) 配套硬件设备的巡检、预防性排查；
- 3) 安全体系的规划建设；
- 4) 系统软件的维护支持。

4.4.2.2 远程支撑人员

由承建方的资深技术人员组成，其职责是：

- 1) 负责对现场保障组人员提供相应的技术保障;
- 2) 负责重要 case 的技术支持工作;
- 3) 重要时间节点的现场支持工作。

5 服务承诺

5.1 服务响应承诺

在接到甲方的工作任务和需求后，确保在 2 小时内做出响应，24 小时内制定具体的实施方案并组织人员开展工作。对于突发情况，保证在 30 分钟内响应，并立即启动紧急预案，第一时间到达现场进行处理。

5.2 工作质量承诺

严格按照国家和地方相关标准、规范以及项目要求开展工作，确保各项服务成果符合质量要求。建立质量追溯机制，对服务过程和成果进行全程记录，接受甲方的监督和检查，对存在的质量问题及时整改，直至甲方满意为止。

5.3 信息保密承诺

对在项目实施过程中获取的甲方商业秘密、技术资料、执法信息数据等信息严格保密，不向任何第三方泄露。建立信息安全管理制度，采取必要的技术和管理措施，确保信息的安全性和完整性。

5.4 持续改进承诺

定期对项目服务情况进行总结和评估，收集甲方的意见和建议，不断优化服务流程和方法，提高服务质量和效率。持续关注执法领域的新技术、新方法，及时引入先进的理念和手段，为甲方提供更加优质、高效的执法运维服务。

附件二：《验收标准》

- 1、系统运行正常，顺利完成合同期内系统运行保障工作。
- 2、按《运维服务方案》提供服务，及时将成果物交付甲方。
- 3、按照双方确认的项目运维方案开展服务工作。
- 4、组织培训以实现甲方人员对成果物的掌握。
- 5、及时高效协调乙方内部人力、技术、知识资源，以确保服务的质量和进度保障。

验收交付物列表：

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《巡检记录表》	电子	1	
2	《综合执法大数据平台周报表》	电子	1	
3	《漏洞扫描报告》	电子	1	
4	《渗透测试报告》	电子	1	
5	《培训签到表和培训视频》	电子	1	
6	《运维报告》	电子	1	
7	《应急演练报告》	电子	1	
8	《数据导出表》	电子	1	
9	《故障分析报告》	电子	1	