

2026年非密信息化综合运维项目服务合同



项目名称：2026年非密信息化综合运维项目

委托方（甲方）：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

受托方（乙方）：联通数字科技有限公司

甲方合同编号： /

乙方合同编号： /

甲方：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处，以下简称甲方

法定代表人/负责人：范长江

地址：北京市西城区樱桃二条8号

邮政编码：100054

联系人：盛天骋

电 话：18519632659

传 真：83512201

乙方：联通数字科技有限公司，以下简称乙方

负责人：孙江山

通信地址：北京市北京经济技术开发区科谷一街10号院8号楼12层1201

(北京自贸实验区高端产业片区亦庄组团)

邮政编码：100176

联系人：高文夏

电 话：18500687051

传 真：63033888

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方2026年非密信息化综合运维项目的有关事宜达成如下合同。

1. 项目内容

1.1 项目名称：2026年非密信息化综合运维项目

1.2 项目地点：北京市西城区白纸坊街道

1.3 项目内容：H。

A、系统集成服务；B、软件服务；C、设备购置；D、技术咨询；E、工程实施；F、经营租赁；G、融资租赁；H、其他技术服务：包含基础IT办公和社区安全监控服务两部分：涉及街道及社区40个办公场所网络及信息化设备调试保障等运维服务，包括核心机房1处，计算机727台、办公监控设备674台、打印机443台、网络交换机网关设备245台、交换机164台、会议多媒体设备155台、电话设备72台、服务器19台、门禁设备17台等办公硬件及WPS、杀毒等必要的办公软件，机关集中办公区内会议室5间；辖区监控点位共766个，监控设备数量共4347台，其中监控前端摄像机766台，摄像机配套设备2480台，交换机设备610台，服务器

及软件 41 套，存储设备 436 台，显示设备 14 台。服务工作主要包括前端系统包括摄像机清洁维护，硬盘录像机状态检测、故障维修、更换，线路传输测试，网络、光纤、电源线路通断检测、故障点维修，系统电力保障服务，备品备件采购与储存服务，软件系统升级服务等。

2. 产权归属： A 。

- A. 本项目所涉及资产的产权归甲方所有
- B. 本项目所涉及资产的产权归乙方所有
- C. 本项目不涉及资产的产权归属

3. 项目实施期限

3.1 自 2026 年 4 月 3 日至 2027 年 4 月 2 日。

3.2 因甲方原因造成乙方不能按期完成工作的，完工日期相应顺延，顺延的日期与甲方造成乙方不能正常工作的日期相等。

4. 合同价款及支付方式

4.1 合同总价款

甲方依据以下约定向乙方支付价款：

业务事项：技术服务，该业务事项属于 IT 系统集成服务业务，适用增值税税率为 6 %，价税合计 1,208,000.00 元，大写金额：壹佰贰拾万

捌仟元整；具体项目服务报价见附件 1。

业务事项： / ，该业务事项属于 IT 设备业务，适用增值税税率为 / %，价税合计 / 元，大写金额： / ；

上述发票价税合计总金额：人民币 1,208,000.00 元，大写金额： 壹佰贰拾万捌仟元整 。

4.2 支付方式

甲方以 C 方式向乙方支付约定的合同总价款。

A、支票 B、网上银行 C、电汇 D、现金

若选择网上银行或者电汇方式，请填写以下信息：

付款账户名称： 北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处

付款开户银行名称： 北京银行右安门支行

付款银行帐号： 01090348500120112006122

付款单位联系人： 李晓萱

付款单位联系电话： 83512171

收款账户名称： 联通数字科技有限公司

收款开户银行名称： 中国工商银行股份有限公司北京灵境支行

收款银行帐号：0200013319200042469

收款单位联系人：孙领兵

收款单位联系电话：18601106222

付款须知：甲方在付款单中列明汇款事项、合同号、账期信息。

4.3 支付时间

甲方按照以下 C 约定支付上述合同总价款。

A、项目完工并验收合格后 1 个工作日内一次性支付合同总价款。

B、甲方于本合同签订后 1 个工作日内向乙方一次性支付合同总价款。

C、分期付款

a) 预付款。本合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方预付合同总价款的 50 %，即 604,000.00 元，大写 陆拾万肆仟元整。

b) 进度款。合同生效后四个月内，甲方向乙方支付合同总价款的 30 %，即 ¥ 362,400.00 元，大写 叁拾陆万贰仟肆佰元整。

c) 进度款。乙方完成 1 / 1 后，甲方向乙方支付合同总价款的 1 %，即 ¥ 1 元，大写人民币 1 / 1。

d) 结算款。本项目验收合格后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 20 %，即 ¥ 241,600.00 元，大写 贰拾肆万壹仟陆佰元

整。

4.4 乙方在甲方付款前15个工作日，向甲方提供发票。增值税应税项目服务，在乙方提供服务并确认收入后开具增值税专用发票。

如乙方未按合同约定开具发票，甲方付款义务相应顺延，不视为逾期支付。

4.5 合同总价款调整

本项目实施过程中，若甲方中途变更方案或发生服务范围、内容和级别的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商解决。

乙方必须按照国家有关法律法规的规定如实向甲方开具并提供增值税专用发票。如乙方未能提供增值税专用发票，则合同总价调整为合同初始约定的不含税价款，甲方按照此价款与乙方结算；如乙方提供的增值税专用发票税率低于合同约定，则合同总价调整为合同初始约定的不含税价款与已开具发票的可抵扣税款的合计数，甲方按照价款与乙方结算。

4.6 项目变更

本项目实施过程中，若甲方中途变更合同价款、设计方案或发生材料、设备及其他服务的调整变化时需与乙方协商，双方确认后方可调整，因变更引发的费用变化由双方另行协商解决，经双方签订书面文件或变更补充协议确认。

5. 项目实施和验收

5.1 甲乙双方均应在系统集成项目开始前指定一名代表负责处理从项目开始到项目验收有关的事务。

5.2 乙方按照甲乙双方协商同意的项目方案进行实施。项目方案见附件 2 。

5.3 项目设备/工程验收执行国家相关标准的规定。

5.4 项目验收标准以甲乙双方商定的实施方案、设计文稿等项目相关材料为准。乙方向甲方提供结项报告，一式 六 份，甲方执 三 份，乙方执 三 份。

6. 甲方的权利和义务

6.1 甲方工作人员在乙方开展工作时应予以配合并为乙方人员工作提供必要的便利条件。甲方应指定专人协助乙方的工作，为乙方提供合同项目所涉及的相关数据及资料。

6.2 甲方应无偿提供满足工程实施及设备安装、调试、运行所需的机房及附属设施（空调、电源、地线等），并提供安全保障及消防措施。

6.3 甲方有权按照双方确认的项目技术方案对整个项目实施的进度、质量进行监督。

7. 乙方的权利和义务

7.1 乙方须严格按照甲方的内容要求及时间完成相关工作。

7.2 乙方按照双方约定的工作方案开展工作。

7.3 乙方根据甲方提供的总体情况，在甲方具备项目实施条件的前提下，保质保量完成全部工作内容。

8. 违约责任

8.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下任何救济措施：

A 要求违约方继续履行合同义务；

B 要求违约方采取及时、合理的补救措施；

C 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担完全赔偿的责任。

8.2 甲方逾期支付合同价款，每逾期一日，应向乙方支付逾期应付款万分之五的违约金，但违约金总额不超过合同总价款的 10%。

8.3 甲方无正当理由延期支付应支付服务费用达两个月，乙方有权选择中止或解除本合同。

8.4 乙方无正当理由逾期交付，每逾期一日，乙方应向甲方支付逾期部分价款 1 % 的违约金。

9. 权利义务的转让

任何一方未经对方事先书面同意，不得转让本合同项下的任何一项权利和义务。

10. 保密和知识产权

10.1 甲乙双方同意，在签署及实施本合同过程中知悉的对方所有技术文件、设计方案和市场营销信息、用户资料信息等一切信息和数据均被视为保密信息。获得对方保密信息的一方只能出于履行本合同的目的使用这些信息。

10.2 获得以上保密信息的一方同意将此保密信息严格保密并不出于任何目的直接或间接地向任何第三人透露。信息所有方有权要求获得己方保密信息的另一方返还载有保密信息的载体或者销毁这些载体。

10.3 此条款中的保密义务将在本合同终止或期满后存续五年。

10.4 乙方在履行本合同前已拥有的，或独立于本合同开发的软件、代码、技术等知识产权（“背景知识产权”）仍归乙方所有。乙方授予甲方一项永久的、免费的、不可撤销的许可，以使得甲方可以正常使用本合同项下的服务成果。

10.5 乙方为履行本合同而专门为甲方开发的、体现甲方特定需求或业务逻辑的软件、代码、配置文件、技术文档等（“定制化开发成果”），其全部知识产权（包括但不限于著作权、专利申请权等）自产生之日起即归甲

方所有。

11. 不可抗力

11.1 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行本合同的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。但在该方当事人迟延履行后发生的不可抗力事件的，不免除责任。若双方同时发生迟延履行后发生的不可抗力事件的，双方各自承担各自责任。

11.2 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行合同的，应及时通知对方。并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

11.3 受不可抗力影响本合同不能完全履行的，不影响部分继续履行。不可抗力事件包括严重自然灾害、政府行为、第三方服务故障等不可抗拒的事件。

12. 合同变更

12.1 甲乙双方在履行合同过程中对于具体内容需要变更的，由签约各方另行协商并书面约定，作为本合同的变更文本。变更合同签署后，双方按照变更后的合同约定执行。

12.2 一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起 10 日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相应责任。

13. 争议的解决

因履行本合同所产生的争议，双方应向西城区人民法院提起诉讼。除正在诉讼的争议事项外，双方应继续行使其本合同项下的其余权利，并履行其本合同项下的其它义务。

14. 合同生效及终止

14.1 本合同正文及附件具有同样的法律效力，自双方法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖人名章并加盖公章或合同专用章之日起生效；

14.2 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

14.3 如本协议通过联通沃易签电子签约平台（下称：签约平台）以电子文件形式签署，并经第三方存证机构存证，本协议自第三方存证机构记录的双方均在签约平台中点击“完成签署”时生效（“生效日”）。双方均认可经第三方存证机构存证的合同文本的法律效力。

15. 其他

15.1 本合同附件以及合同履行过程中经双方签署确认后形成的各种书面文件，为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同附件若与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

15.3 本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

15.4 本合同一式八份，甲方执四份，乙方执四份。

15.5 甲方承诺今后的扩建项目优先考虑使用乙方的通信业务；乙方承诺继续满足甲方扩建项目的通信需求，双方将根据实际情况另行签署相关合作合同。

附件：1：服务报价

附件：2：项目方案

签字页

项目名称：2026年非密信息化综合运维项目

甲方：北京市西城区人民政府白纸坊街道办事处（盖章）

法定代表人/负责人

或被授权人：

张瑞生

签约日期：2026. 4. 3

乙方： 联通数字科技有限公司 (盖章)

负责人

或被授权人：

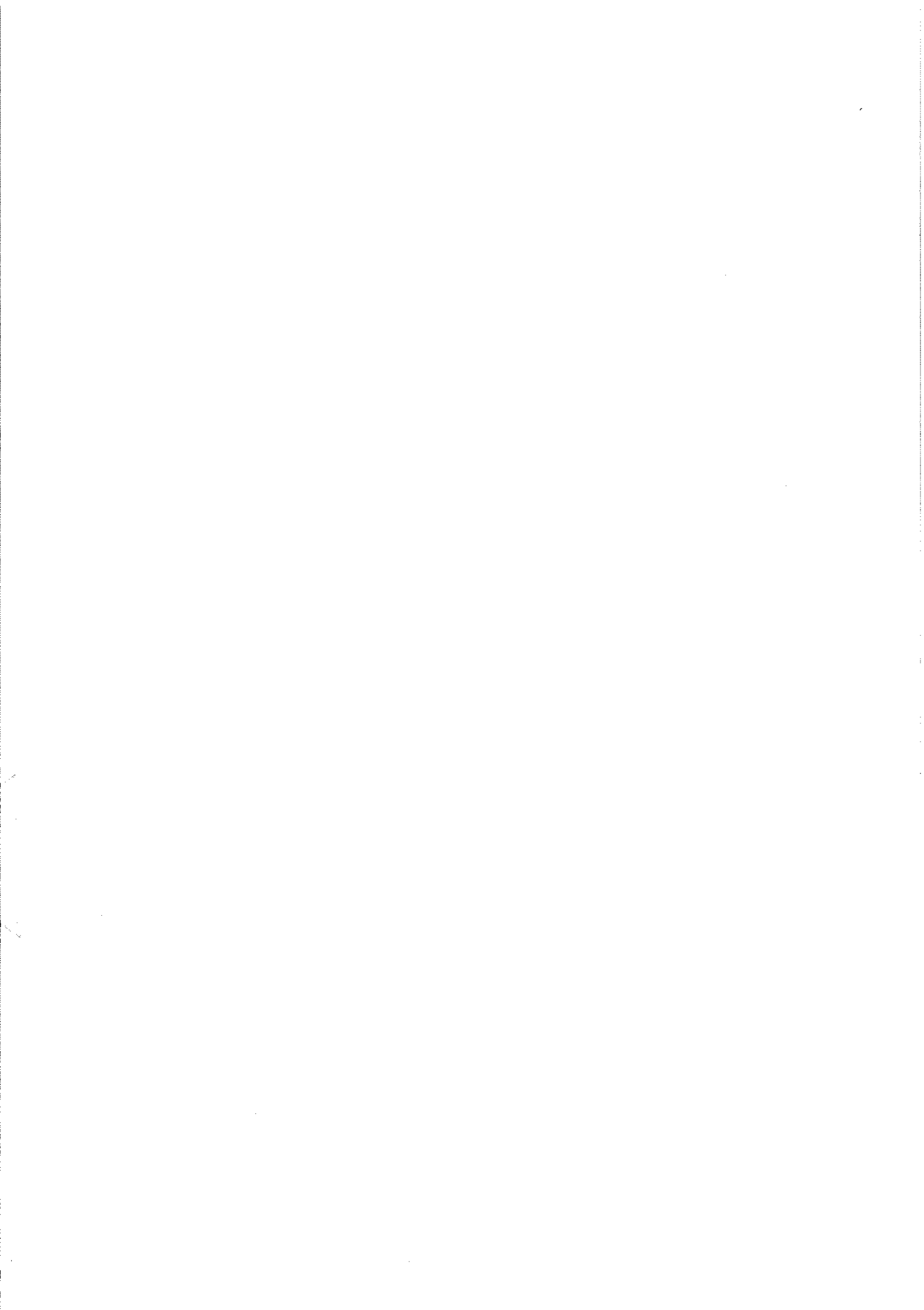
沈剑

签约日期：2026. 4. 3



服务报价

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1	街道机关办公区运维 (一般技术人员)	153,600.00	2	307,200.00	IT 基础运维/工作日 5*8 驻场运维
2	社区及外部办公区运维 (一般技术人员)	153,600.00	2	307,200.00	IT 基础运维/工作日 5*8 驻场运维
3	重要时间段值守	32,574.00	1	32,574.00	IT 基础运维/法定假日 13 天, 休息日 11 天
4	前端摄像机清洁维护及专项巡检	545.00	766	417,470.00	社区安全监控维保/巡检每年 12 次, 故障报修 2 小时响应
5	前端安防线缆和机房设备专项检测及巡检维护	8,350.00	16	133,600.00	社区安全监控维保/巡检每年 12 次, 故障报修 2 小时响应
6	机房设备及系统平台巡检维护	11,856.00	1	9,956.00	社区安全监控维保/巡检每年 12 次, 故障报修 2 小时响应
总价 (元)				1,208,000.00	



项目方案

1 背景情况

白纸坊街道地处西城区南部，辖区面积 3.1 平方公里，下设 19 个社区。机关和事业单位干部 216 人、社区工作者 292 人、下沉基层协管员 34 人。目前，街道工委、办事处办公场地及街道公共服务场所共 14 处，社区单位、社区服务站（社区党群服务中心）共 26 处，共计 40 处。按政务外网管理要求，街道机关办公楼建设核心机房 1 处，服务辖区内除区政府广安办公区外所有政府相关单位。

随着政府政务信息化工作的不断深入、政务信息化网络基础设施建设的不断完善，信息化已经成为白纸坊街道履行政府职能、提高服务水平、增强执政能力不可或缺的重要手段，电脑、打印机等办公设备故障导致办公效率降低问题也进一步突显，因此确保办公系统的稳定是信息化工作的重中之重。白纸坊街道作为政府职能部门，有必要更进一步推进信息化建设，提高安全保障水平。

为确保白纸坊政务网络信息系统安全可靠运行，最大限度地确保信息的机密性、可用性，通过运维服务外包方式，聘请专业公司提供规范化的专业性服务和技术支持，以提升信息化效能、规范管理、提升信息化安全水平，来加强信息系统的建设，从而保障政务网络信息系统的稳定运行。

同时，通过联通数字科技有限公司对公务人员信息化技术方面的技能培训，提高公务人员整体素质，提升行政服务中心等窗口部门的信息化水平，加强各类信息化平台建设及网络安全管理，进而不断提升白纸坊街道行政办公能力。

2 服务目标和服务范围

2-1 服务目标

通过白纸坊街道综合运维项目的开展，建立逐步完善的设备运行维护管理保障体系，形成有效的设备设施管理能力、系统运行维护能力、应急响应能力、安全管理能力、系统恢复能力，保障白纸坊街道业务系统、网络基础设施高可用性和稳定性，降低设备的故障率、缩短设备故障恢复时间，提高相关系统运行的性能。

采取有效的应急管理机制及时解决突发事件。提高白纸坊街道信息运行的稳定性、可靠性，完善信息资源管理，以专业化服务的运作模式解决白纸坊街道信息化发展的需求。同时满足白纸坊街道全响应指挥中心和综治中心现有业务和新增业务对信息化系统的建设需求。满足白纸坊街道城市运行指挥便捷、高效和多业务数据互联共享的要求，确保街道各部门之间信息的互联互通，以提高白纸坊街道的管理水平、工作效率和为民服务能力，提升群众的满意度，促进社会和谐稳定发展。实现保障业务系统、网络基础设施可用性和稳定性目标，实现降低视频监控故障率、缩短视频监控系统故障恢复时间等应急管理目标。

2-2 服务范围

基础 IT 办公服务范围：

白纸坊街道及社区 40 个办公场所网络及信息化设备，包括核心机房 1 处，计算机 727 台、办公监控设备 674 台、打印机 443 台、网络交换机网关设备 245 台、交换机 164 台、会议多媒体设备 155 台、电话设备 72 台、服务器 19 台、门禁设备 17 台等办公硬件及 WPS、杀毒等必要的办公软件，机关集中办公区内会议室 5 间。

社区安全监控服务范围：

辖区内社区安全监控系统共有监控点位共 766 个，监控设备数量共 4347 台，其中监控前端摄像机 766 台，摄像机配套设备 2480 台，交换机设备 610 台，服务器及软件 41 套，存储设备 436 台，显示设备 14 台。服务工作主要包括前端系统包括摄像机清洁维护，硬盘录像机状态检测、故障维修、更换，线路传输测试，网络、光纤、电源线路通断检测、故障点维修，系统电力保障服务，备品备件采购与储存服务，软件系统升级服务等。

2-3 服务内容

基础 IT 办公服务内容

(1) 日常办公设备硬件调试，包括台式计算机、便携式计算机、打印机、一体机、扫描仪的联调测试、故障排除等运维工作；

(2) 办公软件调试，包括正版软件安装调试，各级办公系统对接调试，常规性

软件正版化系统检查整改，病毒查杀等软件及信息系统运维；

(3) 网络线路运维，包括核心机房环境、设备巡检，楼层（接入）设备间巡检，管理分配政务外网网络地址，对街道社区所有办公区的网络设备故障判断及初级处理工作，开展网络安全应急演练；

(4) 会议调试保障，包括 5 间会议室音响和多媒体设备巡检，线上会议的设备调试点名、会议保障，线下会议音响、多媒体调试保障，设备故障初级判断处理；重要时段值守，包括上级网络安全部门要求的重大活动保障、法定假日值守和街道要求的其他值守工作；

(5) 其他信息化相关运维工作。

社区安全监控服务内容

(1) 前端摄像机清洁及专项巡检，每月进行前端摄像机清洁服务及专项深度巡检，每年共 12 次，包括 766 台摄像机固定支架牢固性检查、监控防水箱内包括摄像机电源、光纤收发器等设备安全运行检查，766 台摄像机每月一次清洁擦拭、调焦；信号传输测试，摄像机角度调整，树叶等遮挡清除，故障修复及更换等。

(2) 前端安防线缆和机房设备专项检测及巡检服务每年 12 次巡检服务，包括 16 个社区内线路传输性能检测，网络、光纤、电源线路通断检测，故障点维修；以及 16 个社区居委会、警务站机房设备存储设备、存储硬盘状态检测，设备清洁、存储数据查询、清理；硬盘故障维修、更换等

(3) 机房设备及系统平台巡检服务每年 12 次巡检服务，街道中心机房存储设备、存储硬盘状态检测，设备清洁、存储数据查询、清理；平台故障维修、更换等。

3 服务标准和要求的理解

我司已全面、细致研读本项目招标文件中关于运维服务的标准与要求，深刻认识到本项目是保障街道办事处日常政务办公高效运转、辖区公共安全防控体系稳定运行、突发应急事件快速闭环处置的核心支撑性服务。我司完全认同招标文件提出的全部服务规则、时限标准与保障要求，承诺全面、无偏离响应各项服务条款，

精准匹配街道办事处政务服务、安全管理、应急保障的核心业务需求。具体理解如下：

一、对街道办公设备运维服务要求的理解

本条款明确了办公设备 12 个月服务周期内，执行 5×8 小时驻场服务 + 重点时段专项应急保障的双轨服务模式，同时明确故障应急处置“立即响应、最短时间解决”的核心要求。我司深刻理解，街道办事处作为基层政务服务与民生保障的核心窗口，办公设备是日常政务办理、会议调度、群众服务的基础载体，设备的稳定运行直接关系政务服务效率与群众办事体验。5×8 小时驻场服务，可实现日常运维的贴身兜底、故障问题的即报即处，最大限度压缩日常办公的故障停机时长；针对春节、两会、汛期、十一及其他法定节假日等关键节点设置专项应急保障，精准契合了重大活动保障、汛期应急值守、节假日政务值班等特殊场景的运维需求，确保重点时段办公系统不中断、政务服务不断档；“立即响应、最短时间解决”的故障处置要求，明确了本项服务以“可用性优先、效率优先”的核心原则，我司将以此为核心搭建驻场运维体系，全面保障街道办公设备全周期稳定运行。

二、对街道视频监控运维服务要求的理解

本条款明确了视频监控系统 12 个月服务周期内，执行非驻场 7×24 小时响应服务 + 专属服务通道 + 特殊时期升级保障 + 疑难故障闭环处置的服务体系，同时明确了视频录像调取支持、故障升级报备与处置的全流程要求。我司深刻理解，街道视频监控系统是辖区治安防控、事件溯源、应急调度、平安建设的核心技术设施，其运行稳定性、画面可用性直接关系辖区公共安全与应急处置能力。7×24 小时响应与技术支持的要求，精准匹配了公共安全事件无时段限制的特性，确保任何时间均可快速响应设备报修、技术支持与视频调取需求；设立项目专属服务电话，是为了打通报修直达通道，规避流程冗余，实现诉求的快速响应与闭环；特殊时期维修团队 24 小时待命的要求，契合了重大活动、敏感时段辖区维稳防控的刚性需求，确保监控系统全时段在线、全区域可控；针对超时限或无法现场处置的故障，明确项目经理报备、全资源联动、原厂技术团队兜底的处置机制，核心是杜绝故障久拖不决、系统长期离线风险，建立“分级响应、逐级

兜底、闭环管理”的故障处置链路，全力保障视频监控系统的完好率、在线率，筑牢辖区公共安全的技术防线。

三、对系统应急保障服务要求的理解

本条款明确了外力影响等突发故障场景下，接报即响应、30分钟到场、全流程汇报、处置全留痕、备品兜底、事后备案的全流程应急处置标准。我司深刻理解，本条款是整个运维服务体系的底线保障条款，针对的是设备、系统受外力破坏、极端天气影响等不可预见的突发故障场景，核心目标是将突发故障对街道政务运转、辖区安全管理的影响降至最低。“接报 / 监测到故障第一时间响应、30分钟内到达现场”的硬性时限要求，明确了应急处置“快字当头、先控风险”的核心原则；全程向负责人汇报、维修结果及时反馈的要求，契合了基层政务管理规范、权责清晰的管理需求，确保应急处置全程可控、调度顺畅；处置过程影像、书面文件留存，以及事后技术材料备案的要求，实现了应急处置全流程可追溯、可复盘，符合基层安全管理的档案规范要求；“无法及时维修即进行备品更换”的兜底机制，精准把握了“先恢复、后维修”的应急处置核心逻辑，彻底杜绝系统长时间瘫痪、功能长期失效的风险，为街道设备与系统的稳定运行筑牢最后一道保障防线。

综上，我司充分认识到，本项目的运维服务绝非简单的设备维修与故障处置，而是贯穿街道政务服务、公共安全、应急管理全业务场景的综合性保障服务。我司将严格对标招标文件的全部服务标准，配齐专业运维团队、足额备品备件、全时段应急资源，搭建标准化、全闭环、可追溯的运维管理体系，确保全面满足甚至超出本项目的服务要求，为街道办事处提供稳定、高效、可靠的全周期运维保障。

3-2基础IT办公服务方案

3-2-1 服务方案总体设计

3-2-1-1 服务总体框架

根据项目管理理论及 IT 服务项目管理的特点，整个项目框架设计以白纸坊街道的项目目标和具体需求为核心，我方通过提供具体的项目内容设计来达到交付的结果，在项目内容的设计中，将详细设计各服务的具体工作内容、服务流程、服务实现以及服务成果。同时，对项目的组织资源进行了具体的设计，包括投入到本项目的项目组织架构、人员角色与职责、项目工具使用的设计等。并结合“信息技术服务管理体系认证（ISCCC）”的服务范围和“信息安全管理体系（ISO/IEC27001:2013 标准）”的国家认证标准，以过程组的管理方式设计项目的过程管理，从项目生命周期的角度将项目划分为若干个阶段并明确每个阶段的主要工作内容。

3-2-1-2 服务的运行原则

完整性原则

依据项目范围进行全面的评估、等级划分、安全规划，从范围、深度上满足要求。项目实施包括安全涉及的各个层面，避免由于遗漏造成未来的安全隐患，保证全面性。

实用性原则

系统的建设切合用户信息系统现有实际情况，以用户实际业务需求作为导向，符合用户工作人员的工作习惯。操作简单方便，实用性强，切实做到为用户工作提供优质高效的信息和技术服务，为领导决策提供快速准确的数据，提高工作效率。

可靠性原则

在可靠性方面以现场保障为基础，多线后台保障以及备件资源为支撑的技术保障体系，同时配备服务质量管理、项目风险管理的管理保障体系，最终形成一套完整、安全可靠的保障体系，以确保整体信息系统的可靠性。

可操作性原则

在可操作性方面，我方所提出的服务体系设计、服务内容设计、项目管理办法和解决方案，都是基于多年来在同领域同类信息系统运维实践的成功经验和积累。

先进性原则

在服务流程设计中结合 ISCCC 以及 ISO20000 的各项流程要求；在信息安全管理维护方面整个方案也是根据不同信息系统的需求，分别结合 ISO27001、国家信息安全等级保护以及分级保护的各项要求而制定。

安全性原则

网络和安全保障体系的建设满足相关规定的要求，防止敏感数据在信息存储、传输和使用过程中出现信息泄漏现象。应用系统采用严密的分级权限设置、强口令策略和详尽的日志记录，防止越权使用，并做到有据可查。

重点保护原则

根据街道的各信息系统等级保护要求，重点保护关系国家安全、经济命脉、社会稳定等方面的重要电子政务系统，集中资源首先确保重点系统安全。

自主保护原则

根据街道的各信息系统等级保护要贯彻“谁主管谁负责、谁运营谁负责”的原则，依照国家相关法规和标准，确定电子政务系统的安全等级并组织实施安全防护。

分区域保护原则

根据街道的各信息系统电子政务系统的重要程度、业务特点和不同发展水平，分类、分级、分阶段进行实施，通过划分不同安全保护等级的区域，实现不同强度的安全保护。

同步建设、动态调整原则

街道的信息系统在新建、改建、扩建时应当同步建设信息安全设施，保障信息安全与信息化建设相适应。因信息和信息系统的应用类型、范围等条件的变化及其他原因，安全保护等级需要变更的，应当重新确定系统的安全保护等级。

3-2-2 工作技术方案

依据磋商文件的要求,联通数字科技有限公司提供的 IT 运维服务期限为 12 个月,共涉及 5 个方面事件的运维工作,我方将在每月与每年提供相应月度维护工作报告及年度工作报告,对运维工作进行总结。

1、项目实施期限:自 2026 年 4 月 3 日至 2027 年 4 月 2 日

2、项目实施地点:白纸坊街道辖区内。

3-2-2-1 服务范围

白纸坊街道及社区 40 个办公场所网络及信息化设备,包括核心机房 1 处,计算机 727 台、办公监控设备 674 台、打印机 443 台、网络交换机网关设备 245 台、交换机 164 台、会议多媒体设备 155 台、电话设备 72 台、服务器 19 台、门禁设备 17 台等办公硬件及 WPS、杀毒等必要的办公软件,机关集中办公区内会议室 5 间。

3-2-2-2 服务内容

(1) 日常办公设备硬件调试,包括台式计算机、便携式计算机、打印机、一体机、扫描仪的联调测试、故障排除等运维工作;

(2) 办公软件调试,包括正版软件安装调试,各级办公系统对接调试,常规性软件正版化系统检查整改,病毒查杀等软件及信息系统运维;

(3) 网络线路运维,包括核心机房环境、设备巡检,楼层(接入)设备间巡检,管理分配政务外网网络地址,对街道社区所有办公区的网络设备故障判断及初级处理工作,开展网络安全应急演练;

(4) 会议调试保障,包括 5 间会议室音响和多媒体设备巡检,线上会议的设备调试点名、会议保障,线下会议音响、多媒体调试保障,设备故障初级判断处理;

(5) 重要时段值守,包括上级网络安全部门要求的重大活动保障、法定假日值守和街道要求的其他值守工作;

(6) 其他信息化相关运维工作。

3-2-2-3 日常办公设备/办公软件运维管理

服务方式

为各个部门提供设备运维管理服务，以保证设备的稳定运行，提高各部门工作效率。机关楼内设备使用情况的主动巡查，主动发现并解决现存故障。并制定《设备故障运维手册》和《运维事件记录单》，运维服务过程中，及时处理机关楼内和社区的各类事件，并对各类事件进行排查。当设备被判定为硬件故障时，经全响应办公室同意后，交由维修单位进行维修，并对各类的故障处理全过程应当做好工作记录。具体工作内容如下：

根据西城区软件正版化的要求，对每台台式电脑、笔记本电脑进行安装情况检查和日常管理。

对设备进行日常维修维护、硬件与系统故障检测、故障定位、故障排除、小规模移动、定期设备维护及清洁保养。

负责计算机操作系统、办公软件安装配置、软件升级、操作指导、故障排除和技术服务响应。

负责第三方设备厂商售后服务的统一协调管理。

对街道办公电子设备突发故障进行紧急处理，确保 2 小时内故障处置完毕。

依照白纸坊街道安排，对重大漏洞及时采取措施，安全加固时先在相同的环境进行测试后，再及时安装相应的升级补丁。

3-2-2-4 网络运维

维护范围

网络运维范围包括白纸坊街道各部门及 19 个社区共计 40 个办公区的网络及网络设备故障，包括政务外网接入、专线接入。

服务方式

通过提供网络运维管理服务，以保证政务网络的稳定运行，提高各部门工作效率。对于政务网网络故障，运维人员通过问题现场查看、分析，对各类网络事件会当做好工作记录，具体包括如下服务内容：

进行日常网络接入维护、本地网络故障排除以及小规模网络布线、实施（增加材料及设备除外）。

网络故障排除和技术服务响应。针对政务网中断故障，现场查看网络故障现象，对其进行分析、现场处理，若为运营商原因导致的网络中断，协助相关单位对网络故障进行维修。

为保障白纸坊街道各部门及 19 个社区共计 40 个办公区的办公网络正常使用，驻场人员积极响应问题，做到及时到达现场、有效的处理问题。

对办公网络突发故障进行紧急处置，包括对交换机、路由器等网络设备的硬件故障、运行故障等进行维护，确保一般故障在 2 小时内处理完毕。

日常巡检

日常巡检仅针对白纸坊街道指挥中心核心机房和机关办公楼内配线间进行。为保障白纸坊街道政务信息系统的正常运作，安排人员对白纸坊街道核心机房、机关办公楼内配线间进行日常定期巡检，并填写《机房日常巡检记录表》和《设备间日常巡检记录表》，一旦发现异常及时报告全响应办公室负责人，并联系相关公司维修。具体服务安排如下，

在每工作日 9:00 和 17:00 进行 1 次日常巡检，巡检机房温度、湿度，检查机房空调、UPS、交换设备和服务器状态是否正常。发现故障及时报告，负责联系相关厂商，协助完成维修工作。

每月 1 次巡检各机关办公楼内配线间，检查交换机等网络设备是否正常。发现异常及时上报科室负责人，协助完成异常情况处理工作。

建立定期检查和维护制度，使设备保持最佳状态，预防事故的发生。当设备发生较严重故障时，及时提交事件报告。

机房巡检主要内容：

机房空调

包括 1 台机房专用空调，每季度巡检 1 次；春季及高温时节及时清洗空调室外机，保证机房运行状态良好，温湿度适合。

UPS 系统

包括 1 台不间断电源, 检查 UPS 的运行指示灯是否处于正常状态, 检查 UPS 电压、电流、负载是否正常。

3-2-2-5 会议系统维护

维护范围

白纸坊街道机关办公楼内会议系统包括 5 个会议室, 分别为地下礼堂、107 会议室、一层综治会议室、311 会议室、和 411 会议室; 包括线上视频会议应急值守保障和线下会议设备调试保障工作。

维护方式

具体工作内容如下:

依照相关负责人的要求, 对会议室进行会议前调试, 包括 Led 会标、投影、连接网络、音控等工作内容。

重要会议提供会议保障服务, 及时发现会议问题并处理, 以保障会议正常进行。

定期更新会议室功能使用须知, 指导各科室对各会议室的使用进行申请, 其内容包括会议房间号、Led 状态、话筒状态、是否有投影、能否接入网络等。

3-2-2-6 重要时段值守

维护内容

包括上级网络安全部门要求的重大活动保障、法定假日值守和街道要求的其他值守工作。

维护方式

实时监控: 紧盯网络流量、系统负载、设备温度、安全告警等指标, 做好动态监测;

故障处置: 接到故障报修、系统告警后, 立即响应排查, 常规故障 30 分钟内处置完毕;

日志记录: 详实填写《IT 运维重要时段值守日志》, 记录巡查情况、故障信息、

处置过程、上报内容：

沟通上报：保持通讯畅通，及时对接上级部门、街道领导、各科室，同步值守动态；

交接工作：严格执行交接班制度，交接值守日志、未办结事项、设备状态、注意事项，确保无缝衔接。

3-2-2-7 其他信息化相关运维工作

电话维护

维护范围

白纸坊街道各部门及 19 个社区共计 40 个办公区。

维护方式

对于“布线系统总配线架开始（含配线架中跨接跳线）→分配线架（含配线架中跨接跳线）→桥架、线槽，线管→各房间和座位下面的语音点模块”的维护（不含材料）。

各层各房间每个语音插座与配线架之间的布线测试，包括开、短路、异位、连通性测试。保证每个语音点都能通畅使用（如在合同期内新增点位，需另签洽商协议）。

协助解决市话中继线（直拨），专线及其他附件故障并负责到内线配线架。

协助解决电话终端的功能使用和功能设置。

协助解决分机的装、撤、移和功能设置，设备巡视，设备告警监控，用户数据的增、删、改、及计费数据修改，DID 设备系统保护带和日志文件的保存工作，配合运营商割接升级、呼叫测试等。

常规测试分机、线路等。

直观检查终端电缆、插头、插座的可见部分。

以下情况双方需另行协商，属额外收费项目：

- A、需更改线路或增加线路时和更换语音模块等材料
- B、由于甲方不正当使用，以及不遵照使用手册，或者非乙方控制的情况下导致的损坏，如电击或自然灾害(水灾、天气、暴力等)。
- C、非正常使用下线路的磨损及损坏的更换。
- D、正常使用下的线路磨损及老化。
- E、办公电话机设备的损坏。
- F、在协议期间由于办公区域的迁移而产生的线路整改。

3-3社区安全监控服务方案

3-3-1 运维服务方案

服务范围

辖区内社区安全监控系统共有监控点位共 766 个，监控设备数量共 4347 台，其中监控前端摄像机 766 台，摄像机配套设备 2480 台，交换机设备 610 台，服务器及软件 41 套，存储设备 436 台，显示设备 14 台。服务工作主要包括前端系统包括摄像机清洁维护，硬盘录像机状态检测、故障维修、更换，线路传输测试，网络、光纤、电源线路通断检测、故障点维修，系统电力保障服务，备品备件采购与储存服务，软件系统升级服务等。

服务内容

前端摄像机维护：前端 766 台监控摄像机每年 12 次巡检及故障修复，固定支架牢固性检查，监控防水箱内设备安全运行检查，摄像机定期清洁调焦、信号传输测试。

对 16 个社区前端安防线缆和机房设备每年 12 次巡检及故障修复，系统传输链路传输性能检测，安全检测，网络、光纤、电源线路通断检测，故障点维修。

对 16 个社区监控机房设备每年 12 次设备巡检及故障修复。

系统平台及存储阵列柜维护：平台使用功能检测，系统数据备份，垃圾文件清理，系统故障告警处理。系统软件升级，系统功能检测，视频服务器、存储服务器除尘，系统运行状态检测、垃圾文件清理存储设备、存储硬盘状态检测，存储数据查询、清理。

服务原则

完整性原则

依据项目范围进行全面的评估、等级划分、安全规划，从范围、深度上满足要求。项目实施包括安全涉及的各个层面，避免由于遗漏造成未来的安全隐患，保证全面性。

可操作性原则

在可操作性方面，我方所提出的服务体系设计、服务内容设计、项目管理办法和解决方案，都是基于多年来在同领域同类信息系统运维实践的成功经验和积累。

先进性原则

在服务流程设计中结合 ISCCC 以及 ISO20000 的各项流程要求；在信息安全管理维护方面整个方案也是根据不同信息系统的需求，分别结合 ISO27001、国家信息安全等级保护以及分级保护的各项要求而制定。

安全性原则

网络和安全保障体系的建设满足相关规定的要求，防止敏感数据在信息存储、传输和使用过程中出现信息泄漏现象。应用系统采用严密的分级权限设置、强口令策略和详尽的日志记录，防止越权使用，并做到有据可查。

售后服务体系及质量保修费用

责任工程师制度

我们为本工程建设项目派若干名责任工程师，责任工程师根据不同的分工，参与从项目讨论、项目调研、项目设计到项目实施工作，对所负责的项目有深入的了解。我们为客户提供责任工程的无线传呼、移动电话和住宅电话，每周 7 天 24 小时响应客户的服务请求，并定期对客户进行巡访，了解客户最新需求和现场最新情况，记录存档。

质量保修费用

我们对本工程提供维保服务并长期提供备品备件。保期满后，若有零部件出现故障，经鉴定属于寿命异常问题时，我们负责免费更换及维修。质保期满后，如用户要求，我们将参考届时的市场价格，优惠向用户提供必须的零配件。

售后服务管理

我们全面实施的品质管理深入售后服务的各个环节，以保证售后服务具有的优良品质。



现场维护管理

我们的技术支持人员在系统开始正式运行后缺陷责任期内提供系统现场的技术支持服务，可以随时解决系统出现的问题、解决问题。我们的技术支持人员将在尽快时间内对用户故障予以响应。

维修备件管理

由于多数设备故障依赖于各种设备的备件供给情况，因此，国外厂商的设备我们主要选择在国内有备件库的新产品。另外，我们在给用户做系统配置时，亦考虑一些关键设备选择做一定冗余，保证用户的系统运行在单点设备故障时不受影响。对于某些紧急情况，不能等待更换设备或备件，我们将给用户临时提供替换设备，以维持系统的正常运行。

备件由公司统一订购，统一保管，专人负责。任何人在任何情况下不得以个人名义订购，借用维修备件；

领用维修备件需填写维修备件领用单，保管人员凭经主管批准的领用单领取备件；
备件保管人员每月向公司领导汇报一次备件使用情况。

投诉管理

组织管理人员进行分析；所投诉的问题是否真实，属于哪类问题，按技术问题、态度问题或时间耽搁问题等，分别进行处理。

调查：向经办人详细了解问题发生经过，进行分析；向知情者核实情况；

处理：经过调查、核实确定是我们的责任的要对经办人、管理人员进行不同程度的处理，并向用户赔礼道歉；不是我们的责任，也应向用户解释，希望能给予我们支持；

对于因缺乏维修配件，维修工程师应主动向用户说明情况，并确定到达时间及修复时间，若预定时间还没到，公司经理需向客户解释，并采取相应措施，尽最大可能调配件、控制停机时间。