

版本号: GAJ-XXHXTYW-2.0

北京市公安局办公室数据中心

警务信息综合应用平台

运行维护服务合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿的基础上, 经协商一致, 签署本合同。

甲方: 北京市公安局办公室



乙方: 北京中天锋安全防护技术有限公司



法定代表人或授权代表:

之母印冰
(签字或签章)

法定代表人或授权代表:

李林
(签字或签章)



日期: 2025 年 9 月 12 日

日期: 2025 年 9 月 12 日

甲方：北京市公安局办公室

地址：北京市东城区前门东大街 9 号

联系人：谢芳芳

联系方式：010-53121831

乙方：北京中天锋安全防护技术有限公司

地址：北京市海淀区首都体育馆南路 1 号 11 号楼北门 1 层

联系人：苏栩

联系方式：18101052322

统一社会信用代码：91110108633780705B

开户行：工行首都体育馆支行

银行账号：0200053709200040113

一、总则

1. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2. “合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3. 本合同组成：

- (1) 本合同全部条款；
- (2) 软硬件设备清单（附件 1）；
- (3) 系统应用软件功能清单（附件 2）；
- (4) 运维团队人员表（附件 3）；
- (5) 技术合同（如有）；
- (6) 合同保密协议（如有）；
- (7) 其他：项目廉政责任协议书；

(8) 在合同履行过程中的变更协议（如有）；

(9) 采购文件（如有），包括：招标文件、投标文件、谈判文件、响应文件，磋商文件、响应文件，单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件；以及直接采购、询价、遴选等文件。

二、合同标的

1.乙方接受甲方委托,为甲方 办公室数据中心警务信息综合应用平台 系统提供运维维护服务,保证甲方系统平稳运行。

具体运维对象如下:

- (1) 软硬件设备清单 (见附件 1);
- (2) 系统应用软件功能清单 (见附件 2)。

2.服务期限: 自 2025 年 9 月 30 日 至 2026 年 9 月 29 日。

三、价格与支付:

1.合同总价

本合同金额共计:

人民币小写: ¥985,000.00 元, 人民币大写: 玖拾捌万伍仟元整。

2.支付

(1) 本合同签订后,待 2025 年甲方经费审批到位后 30 日内, 甲方向乙方支付服务费用的 50 %, 即首付款人民币小写: ¥492,500.00 元 (大写: 肆拾玖万贰仟伍佰元整)。在所有工作任务完成并经甲方验收合格后 15 日内, 甲方向乙方支付服务费用的 50 %, 即尾款人民币 ¥492,500.00 元, (大写: 肆拾玖万贰仟伍佰元整)。

(2) 结算付款方式: 转账。

(3) 每次甲方付款前, 乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。

(4) 服务过程中检查出设备、备件损坏需要更换配件、设备所产生的维修费用, 单次不超过 1 元 (含) 的由乙方承担, 超过 1 元的由甲方承担。

(5) 维修过程中线缆、管材等低值耗材费以及设备原厂上门维修、升级的费用, 均由乙方承担。

(6) 本合同约定的付款时间及付款金额等以甲方获得经费审批为准, 经费未及时审批及拨款的, 甲方可根据经费批复视情况调整付款时间及比例, 且不视为甲方违约。如发生上述情况, 乙方承诺仍按本合同约定履行乙方义务。

3.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、运维技术方案

1. 运维服务内容清单

服务目录	服务内容
热线电话支持	每周 7 天、每天 24 小时内，接受电话支持服务请求及电话、传真、电子邮件等方式的咨询，并提供电话响应，如对技术问题的答疑和咨询、系统问题的分析判断、系统问题的处理指导和其他技术咨询。
现场技术支持	乙方为甲方提供驻场服务，其中：5 天×8 小时驻场人员不少于 2 名，7 天×24 小时驻场人员 1 名。乙方保证每日（包括国家法定节假日）24 小时有运维人员在岗，在重大节日或敏感节点期间或上级单位下发紧急任务，将根据工作量的增加，在不同时段增加运维人员。
紧急故障排除服务	紧急恢复服务包括紧急电话支持服务、紧急远程支持服务和紧急现场支持服务。
系统应用软件维护服务	乙方提供系统及应用软件的维护、调整及安全性设置；辅导甲方掌握系统软件的基本操作，并给予技术支持；提供系统优化和性能调整服务；配合甲方应用系统操作人员完成其他相关工作。
安全通告服务	随时注意原厂网站或通告，3 日内将新发布的安全漏洞、相关补丁、病毒以及病毒专杀工具进行通告给甲方，并提供相应的解决服务。
技术及维护咨询服务	乙方随时提供与技术及维护有关的咨询服务，甲方随时可以通过乙方技术支持热线电话，或现场技术工程师进行咨询、研讨等方式，获得技术咨询服务。
现场培训服务	负责对甲方与系统运行相关的人员进行培训。
特殊时期保障服务	提供特殊时期现场保障服务，在系统割接、业务高峰期、国家法定节假日和重大安保活动期间，乙方需增加驻场工程师，确保突发故障得到快速、有效处置。
平台功能巡检	每日对平台各项功能进行检查及填写巡检记录，通过日常巡检掌握平台运行状态，确保平台稳定运行。
数据库巡检	每日对平台涉及的多套数据库进行检查及填写巡检记录，巡检包括：数据库表空间、会话量等，并对数据库进行优化排除可能会影响平台功能的隐患。
服务器巡检	每日对平台涉及的多套数据库进行检查及填写巡检记录，巡检包括：服务器内存、CPU、存储空间等，并对数据库进行优化排除可能会影响平台功能的隐患。
数据交换	每日检查安审日志、与业务单位相关数据交换执行情况，确保数据正确流转。按要求，完成与各业务单位的数据接收及共享工作。
系统维护服务	定期对系统涉及的服务器、数据库进行预防性维护、性能维护和相应的软件更新、优化工作，每月不少于 2 次，包括：服务

	器性能优化、数据表查询优化、平台优化等。法定节假日及国家重大活动前 2 日，完成对所有维护的设备及系统全面检查。
数据接收、治理、共享工作	根据要求，通过 ETL、OGG 等工具按照数据同步方案完成清洗、转换、抽取等数据治理工作，确保源库与目标库数据量、数据项的一致性、完整性。平台业务库与外部系统进行关联，实现业务数据单向或双向同步。
资源服务目录上报	按要求汇集部分业务单位的数据，并定期上报。同时，根据每月通报，对各类数据进行调整，并在当月上报调整后的数据。
统计报表维护及更新服务	负责平台所有报表的维护、按实际工作需要开发新报表，以及相关单位临时要求的各类业务数据统计。保障所有报表按计划任务生成报表数据，确保报表页面显示正常；发现统计数据有偏差，要求 2 个工作日内进行完善、修正，发现报表显示失败，要求 2 个小时内发现并处理；按时、准确的完成相关单位临时要求的各类业务数据统计。在不新增功能的整体要求下，及时响应运行环境、上级要求变化、更新软件服务、优化系统功能，确保统计报表等重点功能的适用性。确保正常运行的报表数量不低于 1200 张。
安审平台汇集数据	平台汇集多个业务系统的日志数据，将此类数据在安全审计平台中展示，并随时准备汇集其他业务单位的日志数据。此外，保障上级单位每月顺利登录安全审计平台核查日志数据。
组织机构数据	平台每日同步全局组织机构及民警数据，确保全局民警的数字证书有权限登录平台；对同步到本地的组织机构数据进行检查，及时将同步的机构数据上报到上级单位，并在本地实现数据的对照。
程序功能完善服务	在保障警综平台正常运行、系统优化的基础上，根据实际工作需要和采购人要求，开展配套应用软件研发及功能完善工作。
数据存储安全服务	通过各种手段保障数据安全，包括：制订数据保密制度、监督驻场工程师工作情况、相关数据仅在内网交互等，确保数据安全、数据不外泄。
服务器/中间件等漏洞补丁升级	平台所使用的服务器、数据库、中间件等在使用过程中可能存在软件、协议的具体实现或系统安全策略上缺陷，供应商每月对平台所使用的服务器、中间件等各类服务进行升级、优化。同时，根据漏洞扫描报告对服务器进行漏洞补丁升级。
保障平台正常运行服务	从预防、软件优化、软件适应性等多个角度，开展系统的日常维护工作，保障警综平台服务可用。
故障响应服务	采用 7 天 × 24 小时驻场服务，保障驻场工程师 7 天 × 24 小时接听运维电话，并由专业的驻场工程师排查故障、处理问题，保障每一个技术问题在 24 小时内解决并反馈系统用户。系统运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），提供解决此类问题的紧急预案方案，在此期间按紧急预案处置，确保系统最大限度地不中断运行。 日常简单故障：在运行中出现的对功能和性能影响不大且关键业务不受影响的故障。驻场工程师在 5 分钟内响应，及时进行现场故障诊断及维修，使其尽快恢复可用状态，如不能恢复，服

	务支撑团队 1 小时内响应。如需要，服务支撑团队 2 小时内到现场提供技术支持。 主要故障：在运行中出现的直接影响服务，导致性能或服务部分退化的故障，性能下降但不影响正常业务运作。驻场工程师在 5 分钟内响应，服务支撑团队 2 小时内到达现场，评估运行情况，制定技术处理方案。在 4 小时内恢复正常运行状态，6 小时内彻底排除故障。 重大故障：在运行中出现瘫痪或服务中断等重大故障，驻场工程师立即通知项目负责人及服务支撑团队于 1 小时内到达现场，评估故障，并制定技术处理方案，支持现场应急处理，保证 4 小时内恢复系统运行。
用户满意度服务	通过问题解答、功能培训、技术支持等多种方式，提高系统用户的使用体验和满意度，并且收集系统用户反馈信息，对相关功能及服务进行改进。同时，优化系统功能和性能使各业务单位的系统用户提升服务对象的满意度。保证局属相关单位满意度 > 98%。
运行质量分析服务	结合运行实际，开展运行质量分析服务，全面收集和分析警综平台各类运行数据，准确排查设备和软件运行性能瓶颈，提出各类运行性能诊断报告和质量优化提升方案，包含运行数据、数据分析、优化依据、优化步骤、风险评估和可预期的优化目标和效果等。
运维报告撰写	按照每周、每月、每季度、半年、年度形成运维工作报告，工作报告应能真实反映包括全局各平台运行情况、各类数据交换、各类接口服务、主要业务数据变动等情况，每周工作报告在下一周的第 1 个工作日内提交，每月、每季度、半年、年度的工作报告在下一周期第一个月的前 3 个工作日内提交。
应急服务	应急预案的制定 制定科学、合理的应急预案，并结合平台实际情况考虑所有可能的情况。同时确保驻场工程师可根据应急预案处理相关的问题及故障、避免事态扩大，造成不必要的损失。 应急预案的内容 应急预案的内容应包括预案的基本情况、预案的适用范围、相应故障的预警和通知、相应故障的处理方式、相应故障的处理流程、运维团队人员管理等，应尽可能做到全面、明确、简洁易懂。 应急预案的演练 根据所制定的应急预案不定期的组织驻场工程师进行应急预案的演练，确保当平台出现故障时，可以第一时间启动应急预案、第一时间通知相关人员、第一时间排查处理、第一时间解决问题。
现场培训服务	对甲方与系统运行相关的人员进行免费培训。

2. 运维服务方式

(1) 培训: 乙方根据甲方需要, 负责对甲方系统管理和使用人员进行培训。

(2) 系统运行状况检查: 乙方负责对系统硬件、基础软件和应用软件运行状态进行检查, 一旦发现问题按照运维流程开展工作。对设备在线情况做好统计分析, 定期通报甲方。

(3) 电话服务: 乙方设 7 天 × 24 小时 热线服务电话, 服务热线号码 010-53121800, 提供故障保修和技术咨询等电话支持服务。

(4) 现场服务: 甲方系统用户在提出服务请求后, 乙方在电话服务无法解决问题的情况下, 应及时提供现场服务。

(5) 定期访问最终用户: 乙方定期调查用户系统使用情况, 了解系统环境的使用情况, 进行系统检测, 对存在的潜在安全或故障隐患进行分析, 并提出相应的解决方案。

(6) 进行服务记录和评估: 乙方对所有服务的实施情况全部进行记录, 并对服务记录定期汇总和分析, 生成分析报告。对服务过程中出现的具体问题, 做到闭环处理, 确保系统故障、客户服务要求及时获得处理。

(7) 机房巡检: 乙方定期对机房设备进行巡检, 提供巡检报告, 发现问题及时解决, 并将问题和结果及时告知甲方。

(8) 驻场服务: 乙方为甲方 提供 驻场服务。其中: 5 天 × 8 小时驻场人员不少于 2 名, 7 天 × 24 小时驻场人员 1 名。

(9) 乙方负责本项目维保的项目经理及技术负责人不得随意更换, 如需更换须提前通知甲方, 并得到甲方的同意。

五、双方的权利和义务

1. 甲方的权利义务

(1) 甲方有权利要求乙方在合同期限内完成合同约定的所有条款。

(2) 甲方为乙方提供必要的工作环境和工作条件。

(3) 甲方有权对乙方运维工作进行监督、检查和具体指导, 有权要求调换不适合为甲方提供服务的运维人员。

2. 乙方的权利义务

(1) 设备维护:

负责合同内所有硬件设备和软件的维保服务, 遵守甲方相关规定, 并按安全规定进

行设备的故障处理。

负责设备维护、修理、更换、故障处理工作，对设备故障处理进行归类、总结、分析。

乙方维修设备、部件返回时间不得超过约定时间。其中，损坏的存储介质须交由甲方统一保存，乙方不得回收。设备一般不帶出甲方单位进行维修，特殊情况的，须经甲方同意认可后方可帶出甲方单位进行维修。

在甲方的协助下建立与各系统原厂商服务沟通机制。

负责提供合同内设备运行维护、系统诊断、性能检测所需要的软件。

按时提交故障处理、集中巡检、备品备件、培训等资料，对最终提供的全部技术资料的准确性负责。

(2) 定期巡检:

每 天 开展定期巡检，对设备进行预防性维护和隐患排查，对设备存在的问题进行分析，向甲方提交改进措施，持续跟踪改进措施的执行情况。巡检过程中提出的技术改进建议和措施，经乙方项目经理审核后报甲方项目负责人。

每次巡检时，根据实际情况完善设备台帐和技术台帐，按甲方的要求对运行情况进行系统诊断，并形成巡检工作记录，记录巡检人员、内容、结果等内容。

(3) 服务管理:

按照安全分区、所属系统、设备类型等属性进行分类，对系统承载的业务进行梳理，根据系统和设备承载的核心业务及安全生产规定对设备的服务需求进行分类、定义，按现场需要制定服务措施和进行备品备件储备，确保巡检等服务质量提升。

配合甲方对服务工作与日常工作进行整合，配合对项目管理与服务流程进行持续优化工作。

(4) 系统及管理平台应用软件维护服务

乙方提供系统及应用软件的安装、维护、调整及安全性设置；系统出现故障后，1小时内解决系统故障，恢复系统正常运行。

(5) 乙方确保维保人员无违法犯罪等不良记录，否则应及时更换。

六、运维服务验收

1. 日常服务考核

对于日常巡检任务，乙方应填写巡检记录留存；

对于日常维修任务，乙方应编制维修记录留存。

2. 阶段性考核

乙方应编制运维周报，至少包含但不限于以下内容：

运维人员出席统计、运维工作任务统计、运维状态汇总及故障处理完成情况、运维工作计划等。

3. 年度考核

乙方应在运维合同服务结束后 15 日内提交运维工作年度总结，报送甲方确认，由甲方审核确认后，作为本项目验收文件。

七、违约与解除

1. 如乙方未能履行合同约定，甲方有权要求乙方承担合同总价 20% 的违约金，并解除合同。

2. 由于乙方原因造成甲方设备损坏，乙方承担由此发生的所有费用，并赔偿因此给甲方造成的损失。

3. 上述违约金不能补偿实际损失的，甲方有权向乙方继续追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

4. 甲方有权从尚未支付的合同价款中自行扣除上述违约金及赔偿金；甲方尚未支付的合同价款不足以支付上述违约金及赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。

5. 若甲方未能履行合同约定，乙方有权追究甲方违约责任。

八、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端，应通过双方友好协商解决；如经友好协商不能解决，甲、乙双方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

2. 乙方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知甲方，并在不可

抗力发生后 15 个日历日内，将有关证明文件直接送达甲方。

3.如果不可抗力影响延续 90 日以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十、其它

1.转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。

2.破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

3.合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。

4.通知。本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5.法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

6.其它约定条款：服务过程中检查出设备损坏需要更换配件、设备所产生的维修费用，全部由乙方承担，甲方不再另外支付费用。

十一、附则

1.本合同自双方法定代表人或授权代表签字（或签章）并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

2.本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具同等法律效力。