

北京市军队离休退休干部安置事务中心
信息系统运维服务

项目合同

甲方：北京市军队离休退休干部安置事务中心

乙方：北京时代凌宇科技股份有限公司

日期：



北京市军队离休退休干部安置事务中心信息系统运维服务（项目名称）经中权国际招标有限公司以11000025210200157621-XM001磋商文件在国内进行竞争性磋商。经磋商小组评定，北京时代凌宇科技股份有限公司为成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲乙双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件若内容发生冲突，优先效力地位应下列次序排列：

- a. 本合同书
- b. 成交通知书
- c. 磋商文件（含磋商文件补充通知）
- d. 响应文件（含澄清文件）
- e. 本合同附件

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “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，所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的单位。本合同甲方系指：北京市军队离休退休干部安置事务中心。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的中标人。本合同乙方是：北京时代凌宇科技股份有限公司。

1.6 “项目现场”指的是：甲方指定地点。

2、乙方服务内容

2.1 服务内容

北京市军队离休退休干部安置事务中心信息系统运维服务的服务内容为：对北京市军队离休退休干部安置事务中心（以下简称市军体安置事务中心）信息系统开展运维服务，具体包括信息系统维护、硬件保修维护、应用系统技术运维服务、软件和数据库使用维护等运维服务。

1、信息系统维护服务，为实现工休（工作人员和军休人员，其中军休人员含无军籍职工）人员军休人员信息化管理，对军休职工信息系统和军休干部信息系统而提供的维护服务。

2、硬件保修维护服务，对现有市军体安置事务中心及直管单位的视频会议系统，市军体安置事务中心的网络设备、音视频设备及办公终端及外设，安立军休所、京润军休所、原小营军休所的音视频设备，大柳树 19 号院监控设备、视频会议、LED 显示大屏，以及市军体安置事务中心持卡就医经办处网络系统等提供线路保养、设备维修、终端管理等维保服务。

3、应用系统技术运维服务，对现有市军体安置事务中心及直管单位一体化平台，以及市军体安置事务中心“智慧军休”提供运维服务。

具体服务内容详见附件二项目《服务内容明细》。

2.2 合同资料。合同项下文件资料（将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。）

2.3 工作结果交付包括：系统优化记录单、升级记录单、巡检记录单、故障处理单、等运维相关过程性材料。乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密。乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。对是否为保密信息存在争议的，乙方应按照保密信息处理，除非得到甲方书面明确否认。

2.5 知识产权

2.5.1 知识产权归甲方所有。乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任、交涉费用及甲方全部损失。

2.5.2 为本项目建设形成的知识产权成果归甲方所有（已有的第三方知识产权除外）。

3、乙方服务要求

3.1 乙方须为本项目成立专门的项目组（包括一线支持技术人员和二线后备团队），并任命项目负责人，提供固定人员组成名单，负责运维项目的规划和实施，为本项目实施制定明确清晰的管理制度、业务流程、质量管控策略等，形成稳定高效的服务管控体系，做到管理规范、流程合理、职责明确、服务高效。乙方须指派具备系统维护能力的技术人员，专门为本项目提供现场技术支持服务。

同时，乙方应为本项目成立二线后备团队，负责协助一线人员，为本项目提供高层次技术支持和重大事项处理服务。服务期内原则上不允许更换项目组人员。维护期间确需人员变动，必须提前一个月向甲方提出申请，同时配备同资质人员接任，经甲方许可，并在新老人员并行运行一个月后，经过甲方按规定标准考核合格后，方可调整更换。乙方需随时协调原厂技术力量，对一、二线技术人员不能在规定时间内处理的问题，按照服务采购人要求提供原厂技术人员现场支持服务。

3.2 支持人员要求：团队人数至少 5 人，驻场运维岗 4 个。驻场技术人员专门为本项目提供 5×8 小时驻场技术支持服务，并接受甲方的工作安排。

项目经理：（姓名） 王鲁昌，联系方式：13681566727。

驻场人员：（姓名） 薛艳龙，联系方式：18703240214。

二线技术人员：（姓名） 李垒，联系方式：13691100934。

3.3 电话技术咨询/支持：乙方应向甲方提供规范的服务平台，由专职的技术人员提供 7×24 小时电话技术支持/咨询服务。

联系方式：010-82933988。

3.4 特殊事项支持：甲方有设备迁移、网络结构调整、系统功能性调整，重大

活动通信保障、重大节假日应急支持保障等需要时，乙方应按甲方需求，在规定的时间内提供充足的技术人员、备用设备等资源，为甲方提供紧急现场支持服务。乙方提供现场技术支持前，应做好必要的准备（包括查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法等），并按照方案要求进行实施。

3.5 故障响应时间：对于甲方提出故障响应申请后，驻场技术人员应急响应不超过5分钟，二线技术人员应2小时内赶赴事故现场响应，进行故障处理。

3.6 故障处理服务：乙方职责之一就是为本项目提供一切故障处理服务，确保本项目涉及到的设备和系统能够稳定可靠运行。

本项目范围内的设备或系统出现故障后，应按照故障等级及对该等级故障处理要求，及时提供满足系统运行要求的备件、备机，对相关的故障模块或设备予以更换。为确保该模块能够在现有设备上稳定工作，所提供的更换备件须为原品牌和型号或者经甲方认可的第三方配件。

在维保服务中需要对故障设备和模块进行离线维修时，应先提供备机或备件，对故障设备或模块进行临时更换，以保证系统可靠稳定运行。替换下的故障部件进行维修后需经测试确认其稳定、可靠，并经甲方认可后方可部署回原设备。

对于已经停产的设备发生故障无备件且无法修复的，应使用性能不低于原设备的备机替换，确保系统能够稳定运行，并能支持甲方所有应用维持在原有的水平，替换设备永久归甲方使用。

3.7 系统版本升级服务

系统版本包括设备内置操作系统、随机配发监控管理软件版本，特征库升级为需要特征库支持的设备特征库升级。系统版本升级服务包括本项目涉及的所有设备，以及为本项目所提供的备品备件的版本升级服务。

3.8 定期巡检服务

乙方应组织一线技术团队，定期对所有维保设备进行一次巡检，提交有固定格式和内容的例行巡检报告，对设备运行状况做详细描述，对发现的潜在隐患提出相应的解决预案和后期维护建议。

3.9 特殊保障服务

遇到重大国内、国际活动、会议、节假日，乙方应根据甲方需要成立运维保障小组，提升服务级别，提前进行深入健康检查、做好应急保障计划。

遇到系统做必要的调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，甲方应提供保障工作。

3.10 维护文档要求

对所有服务范围内的设备和软件，建立相应的系统维护档案，并记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息，所有档案信息及报告同步提供给甲方。在维护合同期满时，装订汇总后与年度服务报告一起，向甲方办理移交。

验收内容包括合同项下所有内容，包括数量、质量是否达到要求，项目文档是否规范、齐全，项目文档应包括：运维方案、月/季报、巡检记录单、安全分析说明、功能调整单、故障处理单、应急响应报告、总结报告等相关服务过程文档。

3.11 其他服务事项

在项目维保服务期间，必须遵守甲方各项规章制度和流程，做好安全检查与防范工作。需遵守甲方安全保密规定，承担安全保密责任和义务。并签署保密协议，同时承担服务过程中由其引起的数据泄密、故障延伸损失等责任。

乙方必需做到以下几点：

服务技术支持人员保证遵守国家有关的政策、法律、法规和制度。

服务技术支持人员保证按照工作规范进行工作，凡接收到的重大服务请求在未经用户同意的情况下不做任何处理。

服务技术支持人员保证不向外泄漏任何业务和相关数据。

服务技术支持人员保证不向外泄漏任何保密的资料。

乙方及其服务人员不得外泄甲方提供的软件系统源代码及技术文档。

按照甲方制定的信息化运维考核管理制度对乙方定期进行考核，考核内容主要包括系统平均无故障时间、运维服务达标率、故障解决及时率、主动发现异常率，以及阶段性文档的递交。

3.12 合同约定的项目服务时间：合同签订之日起至2026年12月31日。

4、甲方权利和义务

4.1 甲方有权督促服务的实施进度及质量，并对乙方的服务进行监督、提出建议及满意度评价，将结果反馈给乙方。

4.2 甲方有权要求乙方提供现场技术指导、处理故障及其他服务。

4.3 甲方有权要求乙方对获取的甲方所有信息、数据及资源保密，严禁外泄、另行使用。

4.4 甲乙双方协商，定期进行安全扫描，并针对扫描结果双方共同配合完成安全加固。

4.5 甲方如需对已上线应用系统进行应用维护升级，须提交有关申请工单并在得到甲方项目负责人或项目管理人员确认后发送乙方进行维护。

4.6 甲方如调整项目管理要求，需及时告知乙方。

4.7 甲方应协调服务中涉及相关政务云、安全评估、等保测评等外部资源，并协助乙方开展工作。

4.8 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

5、乙方权利和义务

5.1 乙方需根据合同要求，在甲方的管理和监督下，开展具体运维服务工作。

5.2 对甲方提出的服务要求，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方执行相关工作。

5.3 对存储在各系统中的相关业务数据，未经甲方允许乙方不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供，系统迁出后，乙方应及时清除所有数据。

5.4 乙方负责提供资源调度管理和维护，对甲方所要求的涉及数据的运维服务，未经授权或未签署保密协议的人员不得访问甲方的应用系统和数据库，不得擅自修改应用系统数据或发布信息等。

5.5 乙方需按时提交运维工作报告以及相关文档。

5.6 乙方须按照合同所约定的标准服务内容向甲方提供相关资源，做到资源专用，不得私自另行使用。

5.7 乙方应采取相应的技术措施，确保不能从指定的运维操作地点以外的场所

进行任何操作。

5.8 乙方需按照有关规定进行操作，确保系统不被乙方人为地损坏。

5.9 乙方在发现系统故障后，须在 2 小时内通过电话和邮件等有效方式及时联系甲方对应负责人员，进行故障上报和处理。

5.10 乙方现场值守人员应遵守甲方的相关规定，在接到甲方故障报告后，应在 2 小时内做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。故障未排除前现场值守人员定时向甲方反馈检查进度及结果，故障排除后，现场值守人员将结果在 2 小时内反馈甲方并做好故障记录工作；故障排除后乙方需向甲方提交故障报告，经确认后向甲方提交故障处理报告。

5.11 乙方必须与甲方签订《保密协议》，见附件一。

5.12 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

5.13 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

5.14 乙方负责的系统开发或运维工作必须符合系统相应安全等级保护的相关要求，确保系统不出现弱口令等安全漏洞。

5.15 乙方应积极配合甲方网络安全主管部门对系统进行的网络安全监督检查工作。

5.16 乙方应当按照约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息；委托合同不生效、无效、被撤销或者终止的，乙方应当将个人信息返还个人信息处理者或者予以删除，不得保留。

5.17 乙方应当依照《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》等法律、行政法规的规定，采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行相关法律法规规定的义务。

6、合同款支付

6.1 合同货币：人民币 壹佰叁拾陆万陆仟 元，¥ 1366000.00 元。

6.2 合同款支付，合同款项在政府财政资金到位后按以下时间分多次支付：

6.2.1 本合同总价为人民币大写：壹佰叁拾陆万陆仟元整，（小写：1366000.00元），其中，不含税金额 1288679.25 元，税额 77320.75 元，税率 6%本合同价款包含了购买货物及其相关服务的费用和所需缴纳的所有税费，未经甲方书面同意，乙方不得以任何理由要求调增。

6.2.2 本合同生效且政府财政资金到位后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 70 %，即人民币 玖拾伍万陆仟贰佰 元整，（小写：956200.00 元）。

6.2.3 合同服务内容均通过最终验收并签署履约验收单后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余金额 30%，即人民币 肆拾万零玖仟捌佰 元整，（小写：409800.00 元）。

6.2.4 甲方每次付款前，乙方应按照甲方要求提供等额、合法发票，否则，甲方有权延期或拒绝付款且无需承担违约责任。

6.2.5 甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。甲方因国库支付限制、财政批复、政策调整、不可抗力等原因出现延期支付的情形不属于违约。

6.2.6 乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度，确保专款专用，积极配合甲方或甲方上级单位对该项目进行巡察、检查、审计、评审等相关工作，并对巡察、检查、审计、评审等反馈情况中涉及乙方的问题做出书面说明和按要求整改。

7、验收

7.1 验收主体：甲方。

7.2 验收方式：甲方组织验收。阶段性验收由甲方开展内部验收，竣工验收由甲方邀请不少于 3 位具有高级职称或处级及以上信息化领域专家以评审的方式开展。

7.3 验收程序：竣工验收于合同期满后 15 天内由乙方方向甲方提交验收申请，甲方依照合同完成情况决定是否同意验收，并组织专家论证会。

7.4 验收内容：合同项下所有内容，包括数量、质量是否达到要求，项目文档是否规范、齐全，项目文档应包括：运维方案、月/季报、巡检记录单、安全分析说明、功能调整单、故障处理单、应急响应报告、总结报告等相关服务过程文档。

7.5 验收标准：阶段性验收由甲方审阅相关服务文档及用户单位意见。竣工验收经专家审查，服务达到磋商文件、投标文件及合同要求。

8、与甲方约定的个人信息处理事项

8.1 处理目的：落实《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》相关工作要求，明确乙方在合同约定内对个人信息处理行为的操作规范、安全要求和责任义务。

8.2 处理期限：与本项目服务期相同。

8.3 处理方式：包括但不限于使用任何技术手段对甲方提供的个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等操作。

8.4 处理信息种类

8.4.1 个人基本信息。信息系统采集或存储的服务对象信息，包括姓名、性别、年龄、身份证号码、电话号码、Email 地址、家庭住址、职业、工作单位、收入、健康状况等。

8.4.2 账户信息。主要用于发放生活待遇或资金的银行卡或存折账号信息等。

8.4.3 隐私信息：主要包括个人照片信息等。

8.4.4 社会关系信息：主要包括家庭成员信息、工作单位信息等。

8.4.5 审批过程和结果信息。主要包括各类业务审批过程中产生的相关信息。

8.5 保护措施。针对 8.4.1 中提及的信息种类：

8.5.1 乙方不得窃取或者以其他非法方式获取本项目归集的服务对象数据。

8.5.2 数据线上传输应对数据加密，包括数据包加密、文件加密。

8.5.3 开展数据处理工作前，应申请相关工单，经甲方签字同意后开展工作，不得开展本合同约定服务范围外或甲方未签署工单进行确认的数据处理活动。

8.5.4 未经甲方书面允许，不得向其他任何组织或个人提供数据。

8.5.5 采用数据使用权限定制方式，严格使用系统配置权限分配，定期检查权限是否符合要求。

8.6 按照数据安全分级分类管理相关要求，对重要个人信息处理活动采用数据脱敏（包括身份证号替换、账号替换等）、数据加密（包括内容加密、文件加密等）

等方式，并对加密、脱敏涉及问题进行预警和处理。

9、违约责任与罚则

9.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务或完成本合同工作中因故意或者过失导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的全部损失予以赔偿。

9.2 除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按项目实施计划中时间要求提供服务或提供的服务不符合合同约定或甲方要求的，甲方在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，可从合同价款中扣除误期违约金和赔偿费。每延误一周的违约金按合同总价的 0.5% 计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至交货或提供服务为止。误期违约金的最高限额为合同总价的 5%。一旦达到误期违约金的最高限额，甲方有权单方面解除合同并不承担违约责任。乙方除应按照合同总价的 20% 向甲方支付违约金外，应赔偿给甲方造成的全部损失。同时乙方应当退还甲方已支付的全部费用，尚未支付的款项，甲方不予支付。误期违约金和赔偿费甲方有权从项目应支付金额中扣除，如误期违约金和赔偿费超过项目应支付金额，则甲方有权要求乙方另行支付剩余部分的违约金和赔偿费。

9.3 乙方未履行本合同及《保密协议》中任一条款即视为违约，甲方有权追究乙方的法律责任并单方终止合同，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，并按甲方的要求采取有效的补救措施，以防泄密范围的继续扩大。乙方除应按照合同总价款的 10% 向甲方支付违约金外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。保密义务不因合同的中止、解除或终止而免除。

9.4 乙方及其安全运维人员就安全保密义务向甲方承担连带责任。

9.5 本合同中不涉及解除合同部分，应按照合同约定继续执行。

9.6 定期完成系统巡检与故障排查：按照合同约定的巡检频率对系统进行巡检，发现故障第一时间应急处置（要求以甲方制定的故障等级为标准，按照对应标准下的响应时间开展应急处置）。未及时发现故障或未按约定进行巡检的，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%，对甲方造成影响的，在此基础上加扣 3%，并承担由此给甲方带来的全部经济损失。

9.7 按时提交运维工作报告：乙方未按约定开展运维服务或未及时提交文档或

文档不符合要求，每次扣减合同中该系统运维分项报价金额的 5%。

10、不可抗力

10.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内，不承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

10.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

10.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过十天，双方则就未来合同的履行另行商议。

11、合同修改

任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的补充协议。

12、争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其他部分应继续执行。

13、通知送达

13.1 双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址，以书面形式或双方确认的电子邮件、传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用电子邮件、传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

13.2 任何一方的联系方式发生变更的，应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，由此导致的不利后果由变更一方承担。

13.3 如果因接受方原因（包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、地址错误、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通

知发送失败，则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件，寄送后第3个工作日视为送达；以电子邮件方式送达的书面文件，以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

单位名称	电话	传真	电子邮件	地址
北京市军队离休退休干部安置事务中心	010-52500126	010-52500126		北京市昌平区东小口镇陈家营西路5号院10号楼
北京时代凌宇科技股份有限公司	010-82933988	010-82937988	wanglc@time loit.com	北京市朝阳区容创路17号楼701室

14、计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

15、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

16、合同未尽事宜

本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

17、合同生效条件

下列条件全部符合后，合同生效：

17.1 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。

17.2 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

18、其他

18.1 本合同一式肆份，具有同等法律效力。甲方贰份，乙方贰份。

18.2 合同附件列表：

附件一 保密协议

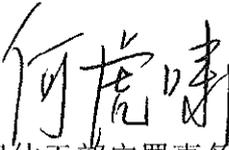
附件二 项目服务内容明细

(以下无正文, 为签署页)

甲方: 北京市军队离休退休干部安置事务中心

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):



甲方账户名称: 北京市军队离休退休干部安置事务中心

甲方开户行: 中国工商银行北京马甸支行

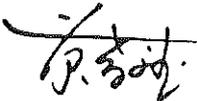
甲方账号: 0200025629200162392

日期: 2026年 2月4日

乙方: 北京时代凌宇科技股份有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):



乙方账户名称: 北京时代凌宇科技股份有限公司

乙方开户行: 工商银行北京建材城东路支行

乙方账号: 0200097009000018824

日期: 2026年 2月4日

附件一 保密协议

保 密 协 议

甲 方：北京市军队离休退休干部安置事务中心
地 址：北京市昌平区陈家营西路 5 号院 10 号楼

乙 方：北京时代凌宇科技股份有限公司
地 址：北京市朝阳区容创路 17 号楼 701 室

鉴于甲、乙双方于合同签订之日起就运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

一、严格遵循《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等信息系统数据、安全相关法律及规范。

二、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行安全运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全及信息安全。

三、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强其保密意识和安全服务意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中可能获得的包括但不限于下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员信息、机构信息、财务资料以及尚未公开的有关政府机关规划、调整等资料；

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络构架、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、技术文档及技术指标等；

三、其他保密信息：甲方的内部管理资料、财务资料；包括但不限于安全运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果等；

四、其他甲方项目的保密信息。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 保密期限

本协议约定的保密义务期限为合同履行期间和保密信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。乙方及其安全运维人员及其他与本项目有关的人员按本条款规定承担保密义务，甲方对乙方的自有知识产权同样进行保密。

第四条 保密义务人

本协议项下的保密义务人为乙方全部参与本项目人员及其安全运维人员。

第五条 保密义务

乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信

息、技术信息、经营信息及其他有关信息) 予以保密。未经甲方书面同意, 不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

乙方保证对在安全运维工作过程中所获悉的保密信息按照下列规定进行保密, 并在缺少相关保密条款约定时, 应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密:

一、乙方有义务妥善保管甲方的保密信息, 未经甲方书面许可并采取加密措施, 乙方不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质进行复印、复制、仿造或带离甲方工作场所。当合同终止后, 乙方应及时归还所保管和使用的甲方提供的所有保密信息。

二、乙方无关人员不能访问系统数据, 必须访问的人员, 乙方要进行严格的访问控制。管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

三、乙方不得利用项目工作之便刺探与本项目无关的秘密。对于甲方提供给乙方使用的任何资源, 如网络、软件及相关信息等, 乙方只能将其用于与项目有关的用途, 而不能用于其他目的。

四、乙方应严守保密信息, 未经甲方书面同意, 乙方不得以任何形式或任何方式将该保密信息或其中的任何部分披露、透露、发布、传播、转移或遗失给其他无关人员或任何第三方。更不能依据该保密信息, 对任何第三方做出任何建议, 或利用该保密信息为自己或任何第三方进行信息、技术的开发。

五、无论合同及本协议变更、解除或终止, 合同及本协议中的保密条款继续有效, 乙方应继续承担约定的保密义务, 直到这些信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。

六、乙方应事先向甲方提供其安全运维人员的名单和背景资料，在安全运维服务过程中，若乙方需要变更其安全运维人员的，应获得甲方的同意。

七、乙方必须制定合理的措施对其安全运维人员进行管理和保密教育，加强其保密意识，确保其按照本协议的约定保守保密信息。

第六条 保密信息的移交

一、运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求将在履行合同过程中接触到或涉及到的相关保密信息做相应的处理，比如采取返还、销毁或其他有效的方式进行处理。

二、当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理该保密信息。

第七条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八条 其他

一、本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

二、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。

三、本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行签订《补充协议》，《补充协议》与本协议具有同等的法律效力。

四、本协议一式 4 份，甲、乙双方各执 2 份，具有同等法律效力。

(以下无正文，为签署页)



甲方：北京市军队离休退休干部安置事务中心

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

何晓峰

日期: 2026年 2月 4日



乙方：北京时代凌宇科技股份有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

李吉坤

日期: 2026年 2月 4日

附件二 项目服务内容明细

一、项目简介

本次采购需求内容是对北京市军队离休退休干部安置事务中心(以下简称市军休安置事务中心)信息系统开展运维服务,具体包括信息系统维护、硬件保修维护、应用系统技术运维服务、软件和数据库使用维护等运维服务。

(一) 信息系统维护服务,为实现军休人员信息化管理,对军休职工信息系统和军休干部信息系统提供维护服务。

(二) 硬件保修维护服务,对现有市军休安置事务中心及直管单位的视频会议系统,对市军休安置事务中心网络设备、音视频设备及办公终端及外设,安立军休所、京润军休所、小营军休所的音视频设备,大柳树监控设备、视频会议、LED显示大屏,市军休安置事务中心持卡就医经办处网络系统等提供线路保养、设备维修、终端管理等维保服务。

(三) 应用系统技术运维服务,对现有市军休安置事务中心及直管单位一体化平台,以及市军休安置事务中心“智慧军休”业务平台提供运维服务。

二、服务要求

项目服务期限为:自合同签订之日起一年内。

服务工作要求说明如下:

(一) 服务商须为本项目成立专门的项目组(包括一线支持技术人员和二线后备团队),并任命项目负责人,提供固定人员组成名单,负责运维

项目的规划和实施，为本项目实施制定明确清晰的管理制度、业务流程、质量管控策略等，形成稳定高效的服务管控体系，做到管理规范、流程合理、职责明确、服务高效。服务商须指派具备系统维护能力的技术人员，专门为本项目提供现场技术支持服务。

同时，服务商应为本项目成立二线后备团队，负责协助一线人员，为本项目提供高层次技术支持和重大事项处理服务。服务期内原则上不允许更换项目组人员。维护期间确需人员变动，必须提前一个月向服务采购人提出申请，同时配备同资质人员接任，经服务采购人许可，并在新老人员并行运行一个月后，经过服务采购人按规定标准考核合格后，方可调整更换。服务商需随时协调原厂技术力量，对一、二线技术人员不能在规定时间内处理的问题，按照服务采购人要求提供原厂技术人员现场支持服务。

(二) 支持人员要求：团队人数至少 5 人，驻场运维岗 2 个。驻场运维专门为本项目提供 5×8 小时驻场技术支持服务，并接受采购人的工作安排。应达到服务响应达 100%，故障处理率达 100%，现场服务满意率不低于 95%。

项目负责人应具备本科以上学历，3 年（含）以上网络或安全运维项目管理经验。驻场技术人员应具备专科及以上学历，负责日常运维、协调组织工作。

(三) 电话技术咨询/支持：服务商应向服务采购人提供规范的服务平台，由专职的技术人员提供 7×24 小时电话技术支持/咨询服务。

(四) 特殊事项支持：服务采购人有设备迁移、网络结构调整、系统功能性调整，重大活动通信保障、重大节假日应急支持保障等需要时，服

务商应按服务采购人需求，在规定的时间内提供充足的技术人员、备用设备等资源，为服务采购人提供紧急现场支持服务。维保服务提供现场技术支持前，应做好必要的准备（包括查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法等），并按照方案要求进行实施。

（五）故障响应时间：对于服务采购人提出故障响应申请后，驻场技术人员应急响应不超过 5 分钟，二线技术人员应 2 小时内赶赴事故现场响应，进行故障处理。

（六）故障处理服务：服务商职责之一就是为本项目提供一切故障处理服务，确保本项目涉及到的设备和系统能够稳定可靠运行。

本项目范围内的设备或系统出现故障后，应按照故障等级及对该等级故障处理要求，及时提供满足系统运行要求的备件、备机，对相关的故障模块或设备予以更换。为确保该模块能够在现有设备上稳定工作，所提供的更换备件须为原品牌和型号或者经采购人认可的第三方配件。

在维保服务中需要对故障设备和模块进行离线维修时，应先提供备机或备件，对故障设备或模块进行临时更换，以保证系统可靠稳定运行。替换下的故障部件进行维修后需经测试确认其稳定、可靠，并经采购人认可后方可部署回原设备。

对于已经停产的设备发生故障无备件且无法修复的，应使用性能不低于原设备的备机替换，确保系统能够稳定运行，并能支持采购人所有应用维持在原有的水平，替换设备永久归采购人使用。

（七）系统版本升级服务

系统版本包括设备内置操作系统、随机配发监控管理软件版本，特征

库升级为需要特征库支持的设备特征库升级。系统版本升级服务包括本项目涉及的所有设备，以及为本项目所提供的备品备件的版本升级服务。

（八）定期巡检服务

服务商应组织一线技术团队，定期（具体要求见服务内容）对所有维保设备进行一次巡检，提交有固定格式和内容的例行巡检报告，对设备运行状况做详细描述，对发现的潜在隐患提出相应的解决预案和后期维护建议。

（九）特殊保障服务

遇到重大国内、国际活动、会议、节假日，服务商应根据服务采购人需要成立运维保障小组，提升服务级别，提前进行深入健康检查、做好应急保障计划。

遇到系统做必要的调整、切换、迁移、演练等重要系统活动时，服务商应提供保障工作。

（十）维护文档要求

对所有服务范围内的设备和软件，建立相应的系统维护档案，并记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息，所有档案信息及报告同步提供给采购人。在维护合同期满时，装订汇总后与年度服务报告一起，向采购人办理移交。

验收内容包括合同项下所有内容，包括数量、质量是否达到要求，项目文档是否规范、齐全，项目文档应包括：运维方案、月/季报、巡检记录单、安全分析说明、功能调整单、故障处理单、应急响应报告、总结报告等相关服务过程文档。

(十一) 其他服务事项

在项目维保服务期间，必须遵守服务采购人各项规章制度和流程，做好安全检查与防范工作。需遵守服务采购人安全保密规定，承担安全保密责任和义务。运维服务团队逐人签署保密协议，同时承担服务过程中由其引起的数据泄密、故障延伸损失等责任。

服务商必需做到以下几点：

服务技术支持人员保证遵守国家有关的政策、法律、法规和制度。

服务技术支持人员保证按照工作规范进行工作，凡接收到的重大服务请求在未经用户同意的情况下不做任何处理。

服务技术支持人员保证不向外泄漏任何业务和相关数据。

服务技术支持人员保证不向外泄漏任何保密的资料。

服务商及其服务人员不得外泄用户提供的软件系统源代码及技术文档。

按照服务采购人制定的信息化运维考核管理制度对服务商定期进行考核，考核内容主要包括系统平均无故障时间、运维服务达标率、故障解决及时率、主动发现异常率，以及阶段性文档的递交。

三、服务内容

市军休安置事务中心信息系统运维包含了信息系统维护、硬件保修维护、应用系统技术运维服务等多专业、多类型设施设备及软件应用系统，针对不同类型设施设备及软件应用系统的维护内容不尽相同。具体内容如下：

(一) 军休职工信息系统和军休干部信息系统运维

本部分采用非驻场运维方式，由服务商组建专门运维服务团队运维工作。运维方式要求如下：

1. 服务商提供 7×24 小时全年不限次数的现场或远程支持，具体内容见本部分运维服务内容，远程支持包括但不限于电话、电子邮件、QQ、微信。

2. 解决服务周期以服务采购人提出服务请求后开始计算，1—2 个工作日内提出解决建议并指导采购方解决问题。

3. 服务采购人提出的软件功能增加、软件更新等需求，运维方在 1—2 个工作日内作出修改答复，7 个工作日内完成修改。

4. 如遇紧急情况，服务商在 24 小时内进行应急处理，保证系统正常运行及符合采购方需求。

具体服务内容包含以下方面：

1. 软件功能增加及升级维护，每年 1+N 次。由技术人员现场或远程完成，主要项目包括系统后台字段增加和系统前台字段增加、代码编写、加载测试、服务咨询。

2. 软件更新维护。每年对全市军休安置事务中心、军休所和街道乡镇现场或远程进行，主要项目包括客户端操作系统查检，参数配置、调试和客户端管理系统更新、测试。

3. 综合事务类运维。每年对全市军休安置事务中心、军休所和街道乡镇现场或远程进行指导培训，主要项目包括操作人员操作，指导数据库的数据录入、编辑、管理、统计分析等和操作人员咨询服务技术解答。

（二）硬件运维及保修服务（设备明细见附件）

对现有市军体安置事务中心及直管单位的视频会议进行维保，维保内容包括线路保养、设备维修、终端管理、现场保障等；对中心网络设备、音视频设备及办公终端及外设进行维保，对安立军休所、京润军休所、小营军休所的音视频进行维保，对大柳树监控设备、视频会议、LED 显示大屏，以及市军体安置事务中心持卡就医经办处网络系统等提供线路保养、设备维修、终端管理等维保服务。

本部分采用驻场+巡检+远程支持运维方式，由服务商组建专门运维服务团队运维工作。运维方式要求如下：

1. 服务商提供驻场运维岗 2 个，为本项目提供 5×8 小时驻场技术支持服务；提供 7×24 小时全年不限次数的非现场远程支持，具体内容见本部分运维服务内容，远程支持包括但不限于电话、电子邮件、QQ、微信。

2. 如遇紧急情况，服务商在 24 小时内进行应急处理，保证系统正常运行及符合采购人需求。

本部分服务包含了机房电气系统设施设备、通风空调系统设施设备、智能化系统设施设备、网络设备、办公终端及外设维护（不含硬件维保）等多专业、多类型设施设备，针对不同类型设施设备维护内容不尽相同。具体内容如下：

1. 电气系统设施设备维护内容

(1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时的电话支持服务，2 小时到现场上门维修服务；

(2) 每 2 个月为 UPS 系统进行一次巡检，内容为：UPS 主机全面检测、输入/输出电压电流检测、电池组的检测，及时发现潜在问题等；

(3) 每 2 个月为机房配电柜进行一次巡检，内容为：低压配电柜带电清洗维护、检查电气盘的部分触点、接线柱等有氧化锈蚀、电气设备外壳用手触摸感觉温度是否异常高、检查有些电气设备的内部有无声音异常、清理绝缘子表面沉积了污秽物质等、接线柱加固、标签更换、测试输入输出频率：电流电压等；

(4) 如维护的设备出现故障，应提供及时上门维修服务，并在接到有效报修电话的 4 小时内到达维修地点。如有其他原因不能保证按时到达，应说明理由，并在不超过 24 小时到达现场对设备进行修复。修复不了的机器，必须提供备机服务，保证采购人机房设备和网络设备的正常运行；

(5) 硬件服务范围：在设备故障维修工作中，服务提供方将提供全保险的维护维修方式，无偿提供工作中所需的备品、备件。维修结束后，提供书面维修报告（包括故障分析，损害部件的检查数据，备件使用及运行建议）；

(6) 在维护过程中，如需将设备搬离采购人办公地点，须征得采购人同意，出具相关文字手续，并在指定时间内送还；

(7) 日常巡检，维修及维护保养工作结束时，服务商应出具有关维护说明（报告），以及今后在使用当中应注意的问题；

(8) 如在采购人对相关设备及系统进行改造时，服务商予以技术支持以及承担部分改造施工配合工作；

(9) 在运维服务期内，每两季度对中心机房实施一次保洁服务；

2. 智能化系统设施设备维护内容

(1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时，2 小时到现场上门维修服务，提供工作时间（9 点至 18 点）的电话咨询服务；

(2) 提供每季度一次的机房监控系统定期巡检，并免费提供技术支持，免费为监控系统内的软件，硬件维护服务。发现问题及时处理，保证机房监控系统的正常运行；

(3) 如维护的设备出现故障，应提供及时上门维修服务，并在接到有效报修电话的 2 小时内到达维修地点。如有其他原因不能保证按时到达，应说明理由，并在不超过 24 小时到达现场对设备进行修复。修复不了的机器，必须提供备机服务，保证甲方机房设备和网络设备的正常运行；

(4) 硬件服务范围：在设备故障维修工作中，提供全保险的维护维修方式，无偿提供工作中所需的备品、备件。维修结束后，提供书面维修报告（包括故障分析，损害部件的检查数据，备件使用及运行建议）；

(5) 在维护过程中，如需将设备搬离采购人办公地点，须征得采购人同意，出具相关文字手续，并在指定时间内送还；

(6) 日常巡检，维修及维护保养工作结束时，出具有关维护说明（报告），以及今后在使用当中应注意的问题；

(7) 如在采购人对相关设备进行改造时，予以技术支持以及承担部分改造施工配合工作；

(8) 在运维服务期内，每季度对机房实施一次保洁服务；

3. 网络设备维护内容

(1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时，2 小时到现场上门维修服务，提供工作时间（9 点至 18 点）的电话咨询服务；

(2) 每季度最后一周内必须派专业技术工程师进行定期全面巡检；

(3) 收到故障有效通知（书面传真或是电话通知）后，服务提供方立即做出响应，在 2 个小时内到达故障现场排除故障；如设备硬件出现故障，在服务现场 4 小时内无法排除故障，需在 8 小时内更换同型号设备，替换故障设备。待故障设备修复后将替换设备更换，并复原故障发生前网络连接和配置；

4. 音视频系统设备维护内容

(1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时，2 小时到现场上门维修服务，提供工作时间（9 点至 18 点）的电话咨询服务；

(2) 每季度最后一周内必须派专业技术工程师进行定期全面巡检；

(3) 收到故障有效通知（书面传真或是电话通知）后，服务提供方立即做出响应，在 2 个小时内到达故障现场排除故障；如设备硬件出现故障，在服务现场 4 小时内无法排除故障，需在 8 小时内更换同型号设备，替换故障设备。待故障设备修复后将替换设备更换，并复原故障发生前网络连接和配置；

5. 视频会议系统设备维护内容

(1) 提供无偿维修、提供备品备件并 7×24 小时，2 小时到现场上门维修服务，提供工作时间（9 点至 18 点）的电话咨询服务；

(2) 每季度最后一周内必须派专业技术工程师进行定期全面巡检；

(3) 收到故障有效通知（书面传真或是电话通知）后，服务提供方立即做出响应，在 2 个小时内到达故障现场排除故障；如设备硬件出现故障，在服务现场 4 小时内无法排除故障，需在 8 小时内更换同型号设备，

替换故障设备。待故障设备修复后将替换设备更换，并复原故障发生前网络连接和配置；

6. 办公终端及外设维护（不含硬件维保）

提供 2 个驻场运维岗的 5×8 小时驻场服务，负责日常信息化桌面终端维护、网络和安全系统维护、视频会议现场操作管理等工作，并提供相关的技术支持工作，具体要求为：

（1）日常办公终端及外设维护

负责市军休安置事务中心本级办公终端、打印机及外设维护工作（不含硬件维保）。

服务人员在完成日常故障处理后，记录处理报告。

对一般性的故障进行响应和处理，必要时请求二线技术支持。

（2）音视频会议现场操作管理

提供音视频会议保障工作，负责日常视频会议的会前联调、会议管理工作。会议完成后，填写视频会议登记表。

（3）二线技术支持

运维方应能够通过电话、网络或现场解决日常运维过程中出现的技术性问题。

运维方应设立 7×24 小时的技术支持热线，保证招标方获得日常维护的技术支持，保证招标方关于系统的技术性问题得到及时、有效的解答。

运维方保证技术支持热线电话 95% 以上的呼叫接通时间小于 30 秒；当运维方需要查阅相关资料再对招标方的问题进行回复时，应确保在 30 分钟内回复。

(三) 应用系统技术运维

本部分采用非驻场运维方式，由服务商组建专门运维服务团队运维工作。运维方式要求如下：

1. 服务商提供 7×24 小时全年不限次数的现场或远程支持，具体内容见本部分运维服务内容，远程支持包括但不限于电话、电子邮件、QQ、微信。

2. 如遇紧急情况，服务商在 24 小时内进行应急处理，保证系统正常运行及符合采购方需求。

具体服务内容包含以下方面：

1. 系统安全及风险分析

检查了解市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台的运行安全现状，提交相应报告。主要内容为：

➤ (1) 对网络体系进行分析，包括网络拓扑的安全性分析、核心设备冗余配置、链路冗余配置、网络流量与拥塞控制分析、VLAN 划分评估等；

➤ (2) 对网络设备进行安全分析，包括路由设备、交换设备及接入设备等的安全性综合分析，主要依靠技术方式实现。

对市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台进行**每季度一次**的定期巡检维护，分析系统安全状况，提交**系统安全分析报告**，配合市军休安置事务中心进行季度考核，提高服务质量。同时运用相关网络工具监控网络流量，依据安全分析报告进行安全加固，加强关键设备的核心防护，修补安全漏洞，减少安全隐患，最大程度的保障网络的畅通性、可用性和

安全性。

2. 网络基础架构设备产品使用维护

定期对市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台中网络设备产品的使用维护提供完善而周到的服务。服务内容为：

➤ (1) 为市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台建立专属维护服务档案，对产品的每一次配置调整和改动均进行登记造册，保证服务的针对性。在每次调整和改动后，向采购人提交变更说明报告以及安全分析评估报告；

➤ (2) 安排技术专家 7×24 小时全年不限次数的现场或远程支持响应维护，加强市军休安置事务中心机关及各直管单位基础网络平台网络设备的使用管理，为每一台在用的网络产品做配置备份，一旦发生问题能够及时恢复。与集成商、ISP 运营商、关键业务提供商加强联系和沟通，及时掌握市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台网络情况，更好发挥网络基础架构系统设备产品性能。**每季度提交一次**相关设备档案文件以及安全分析评估报告；

➤ (3) 由专业工程师对市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台的相关人员进行培训，使其逐步熟悉产品的操作和使用。培训采取非现场视频会议方式，包括但不限于政务外网视频会议、互联网视频会议、微信会议等，服务期内不少于 2 次；

➤ (4) 采用电话、传真、网络等多样的通信手段，提供 7×24 小时不限次数的响应服务。保证市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台遇到的任何日常操作和使用问题，都能及时找到服务支持

小组的工程师；

➤ (5) 市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台遇到的产品使用过程中遇到的更改设置、端口映射调整等软件问题，进行现场或远程配置。配置完成后，向采购人提交变更说明报告以及安全分析评估报告；

➤ (6) 当市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台系统设备产品发生硬件故障，造成市军休安置事务中心一体化平台系统中断、堵塞等现象发生，影响正常业务进行时，在确认故障后，将立即启动应急响应。故障排除后，向采购人提交应急响应报告。

3. 网络基础架构设备产品升级服务

检查市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台中网络设备产品的更新情况，如：防火墙产品特征库、核心交换设备系统补丁等。具体内容如下：

➤ (1) 检查防火墙产品是否有最新的特征库，如果有更新，立即下载最新的特征码文件进行更新；

➤ (2) 检查核心交换设备是否有最新的系统补丁，如果有更新，立即下载并安装。

➤ (3) 每次完成系统更新升级服务后，向采购人提交更新说明报告以及安全分析评估报告。

4. 收集并分析网络基础架构设备产品的日志、报表等信息

通过将市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台核心设备产品的日志、报表信息汇总和分析，发现潜在的安全隐患

➤ (1) 通过路由器产品的报警、日志、连接状况表，了解近期安全访问控制策略是否有效，如有异常情况，立即进行访问控制策略的调整。

➤ (2) 通过交换设备的报警、日志信息，查看地址冲突、网络异常等信息，若有异常，立即查找原因，解决问题。

对市军休安置事务中心及各直管单位基础网络平台进行**每季度一次**的定期日志提取和汇总，分析系统日志异常，提交系统日志分析报告以及系统加固建议。

5. 预防性维护服务

➤ (1) 定期巡检

对网络设备进行**每季度一次**的定期巡检，对设备主要性能进行检测，以降低设备的一般故障率。定期检查核心设备运行情况，并做巡检记录，建立设备运行基线，巡检完成后提交相应巡检报告。

➤ (2) 年度维护保养

在运维年度底，对所有运维设备进行检查和分析，存在故障隐患的进行调整优化，并提交安全分析报告、优化建议、加固方案等报告。

➤ (3) 设备台账管理

为所有运维设备建立一套管理档案，包括设备的技术文档、说明书之类、设备台账和月度设备使用记录表，方便了解设备的基本情况和使用情况，并为设备实施类似贵重部件更换、大修和升级改造等提供依据。

6. 智慧军休技术支撑服务

➤ (1) 日常巡检

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持，每月共 4 次，一年共 48 次巡检。每季度最后一周，向采购人提交本季度汇总的巡检记录单。

➤ (2) 技术维护

智慧军休业务平台系统可用性检查、功能巡检、数据备份与恢复、日常使用问题处理等内容。每季度最后一周，向采购人提交本季度技术维护分析报告、问题处理报告、阶段性总结报告。

➤ (3) 故障处理

重要故障事件 2 小时内到达现场响应，4 小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供 7*24 技术支持。每次故障处理完成后，向采购人提交故障处理说明材料、故障风险分析报告，以及故障风险规避建议等材料 and 文件。

➤ (4) 重点时期运维保障

针对北京市两会时期 7 天、国家法定节日：元旦 3 天、春节 7 天、劳动节 5 天、国庆节 7 天等节日时期，对应用系统提供重点运维保障工作，包括 7*24 小时实时技术支持。

➤ (5) 安全演练技术保障

技术人员检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作；提供安全漏洞、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等。

➤ (6) 重大漏洞整改修复

提供对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试，数据库升级等服务。

➤ (7) 功能升级

①智慧军休领导决策中心系统小版本升级，包括以下内容：；

- 系统 UI 界面升级
- 修复系统已知问题，保障运行稳定性；
- 优化核心功能适配业务实际需求；
- 提升数据安全性与合规性；
- 保障系统兼容性与运维便捷性；
- 配合完成智慧军休系统能力提升项目迁移改造工作。

②军休干部及无军籍职工数据核对，包括以下内容：

- 每季度获取军休干部退役军人事务综合平台数据、退役军人一体化资金监管平台数据、北京市军休干部信息管理系统数据，完成数据比对工作，并在智慧军休决策系统进行更新。
- 每季度获取无军籍职工退役军人事务综合平台数据、退役军人一体化资金监管平台数据、北京市无军籍职工信息管理系统数据，并在智慧军休决策系统进行更新。

③军休房屋建设管理系统功能升级，包括以下内容：

- 优化房屋建设全流程管理功能，适配审批、进度跟踪要求；
- 提升房屋管理系统协同效率与数据互通能力；
- 优化操作体验，降低一线工作人员使用成本。。

④全市军休军工相关数据上传、统计、审核、留存、展示等功能升级。

⑤其他基于智慧军休平台开发的功能升级。

⑥系统培训及保障服务

- 提供不少于 2 次的系统培训。
- 提供一名专职工作人员，在服务期间保证专职服务本项目。

四、验收要求

本系统的验收终验是指合同乙方完成合同所要求的工作内容，并提起申请，由甲方审阅相关服务文档及用户单位意见。

竣工验收经甲方组织专家审查，服务达到招标文件、投标文件及合同要求。

附件二之附件

一、视频会议维护服务

对现有市军休安置事务中心及直属单位的视频会议系统进行维保, 包含 13 个节点以及后期追加的 3 个节点。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	军休办中心交换机	中兴 5950-56TM-H	1	台
2	直属单位交换机	中兴 5250-28TS-L	12	台
3	军休办中心路由器	中兴 3884-AC-1024M	1	台
4	直属单位路由器	中兴 1809-AC	12	台
5	防火墙	中兴: ZXSEC US720	13	台
6	PC 服务器(含邮件系统)	戴尔 R720	1	台
7	会议管理工作站	戴尔 Optiplex 3020MB10013	1	套
8	多点控制器	科达 KDV8000A	1	台
9	高清视频会议终端	科达 H800-B	13	台
10	高清液晶电视	创维 50E690U	13	套
11	多点控制单元接入扩容	科达 KDV8000AH-4MPprt	3	个
12	高清视频会议终	科达 H900-A1	3	台
13	会议摄像机	科达 TrueVixoc HD120E	3	个
14	全向麦克风	科达 TrueVoc 300D	3	只
15	普通电视设备	康佳 LED60R6000U	3	台
16	交换机	华为 S3700-28TP-SI-AC	3	台
17	路由器	华为 AR201	3	台
18	防火墙	华为 NIP6330-AC	3	台

二、中心网络设备维保服务

其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	核心交换机	锐捷 RG-S7810C	2	台
2	接入交换机	锐捷 RG-S2952G-E V3	10	台
3	千兆多模光模块	锐捷 M7800C-24GT24SFP4XS-EB	40	个
4	高速堆叠线缆	锐捷 XG-SFP-A0C3M	2	条
5	互联网出口路由器	锐捷 RSR30-X-SPU10 V1.5	1	台
6	互联网防火墙	锐捷 RG-WALL 1600-M5100E	1	台
7	网络审计	锐捷 RG-UAC 6000-E50M	1	台
8	防病毒网关	天融信 TopFilter 8000	1	台
9	政务外网接入路由器	锐捷 RSR20-X-28	1	台
10	政务外网防火墙	锐捷 RG-WALL 1600-S3200	1	台
11	机房门禁	海康威视 DS-K2801	1	套
12	机房监控摄像机	海康威视 DS-IPC-T12HV3-IA	1	台
13	机房环境监测设备	卓优创 Ucreate-V1.0	1	套
14	机柜	大唐保镖 K3.6642	4	台
15	机房成套配电柜	定制	1	套
16	多模光纤跳线	国标	60	条
17	六类 RJ45 数据跳线	国标	450	条
18	多模光缆	国标	1400	米
19	16 口机架式 LIU	国标	20	个

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
20	50 对大对数电缆	国标	1200	米
21	不间断电源	伊顿梅兰 ET9315S (国产)	1	台
22	蓄电池-配件	伊顿梅兰 12V-100AH (国产)	32	块
23	通讯卡-配件	伊顿梅兰 EATMGE (国产)	1	块
24	电池线-配件	伊顿梅兰 RVR16 平方-50CM 连接线 (国产)	32	根
25	电池柜-配件	伊顿梅兰 A-16 (国产)	2	台

三、中心音视频设备维保服务

对市军休安置事务中心音视频系统提供设备维保服务。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
一	无线 WIFI 会议系统			
1.1	会议系统主机	型号：LE-W7100	2	台
1.2	会议主席单元	型号：LE-W7160D	2	只
1.3	会议代表单元	型号：LE-WA7160D	24	只
1.4	发射器	型号：LE-W7111	2	套
1.5	充电箱	型号：LE-W7180	3	台
1.6	交换机	型号：110GPH-AI	2	台
1.7	电池	型号：LE-W7150	6	包
1.8	反馈抑制器	型号：LE-224	2	台
二	专业扩声系统			
2.1	专业功放 1	型号：LE-2700	3	台

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
2.2	专业音箱 1	型号: LE-H0705	6	只
2.3	专业功放 2	型号: LE-2500	5	台
2.4	专业音箱 2	型号: LE-H0702	8	只
2.5	支架	型号: LE-02A	14	只
2.6	专业音箱 3	型号: LE-610T	2	只
2.7	专业功放 3	型号: LE-21200	1	台
2.8	专业音箱 4	型号: LE-828S	2	只
2.9	无线话筒 1	型号: LS-125UH	3	套
2.10	无线话筒 2	型号: LS-125US	1	套
2.11	天线分配器	型号: LS-225A	3	台
2.12	话筒天线	型号: LS-225S	2	套
2.13	数字调音台	型号: LE-248PD	1	台
2.14	音频处理器 1	型号: LE-P880	1	台
2.15	音频处理器 2	型号: LE-P1212	1	台
2.16	均衡器	型号: LE-231	2	台
2.17	数字效果器	型号: LE-51N1	1	台
2.18	调音台	型号: LS-GL1600	1	台
三	中控管理系统			
3.1	网络中控主机	型号: LE-7100N	2	台
3.2	移动控制终端	型号: LE-71100D	2	台
3.3	无线路由器	型号: 1250GW	2	台

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
3.4	控制器	型号：LE-7101	4	台
3.5	红外发生棒	型号：定制	16	根
四	配套设备			
4.1	设备机柜	型号：K36642	2	台
4.2	操作台	型号：定制	2	套
4.3	电源时序器 1	型号：LE-820	4	台
4.4	电源时序器 2	型号：LE-830	4	台
五	会议室拼接屏			
5.1	46 英寸拼接显示单元	型号：JM-46HBD	30	台
5.2	电视墙 1	型号：TYL-JG460	1	套
5.3	电视墙 2	型号：TYL-JG460	2	套
5.4	拼接控制器	型号：FM9000-U8	1	台
5.5	小间距全彩屏	型号：ZMLP-OHD3.0	19	平米

四、小营军休所音视频设备维保服务

对市军休安置事务中心小营军休所音视频系统提供设备维保服务。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	广告机 21.5	特雅丽 TYL-HGM220BA (N) 04	1	台
2	室内全彩 P3	洲明蓝普 P3	6.14	平米
3	接收卡	诺瓦 RV216	20	个
4	发送卡	诺瓦 V560	1	个

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
5	支架	洲明蓝普 定制	6.14	个
6	配电箱	洲明蓝普 定制	1	个
7	专业 10 寸全频音箱	丽声 LE-610	6	台
8	效果器	丽声 LE-51N1	1	台
9	电源时序器	丽声 LE-820	1	台
10	点歌机	雷客 SKYROCKER	1	台
11	机柜	大唐保镖 K3 6632	1	台
12	拉杆音箱	TAKATAR WDA-900	1	台
13	专业音频线	秋叶原	14	条
14	音箱线	秋叶原	3	条
15	86 寸触控一体机	ZJMY-TPM860	1	台
16	手持话筒主机	PCR PM-W502A	1	台
17	鹅颈话筒主机	ZDS US-3400	1	台
18	无线话筒主机	JTS US-902D	2	台
19	抑制器	AFS224	1	台
20	功放	J5	1	台
21	功放	R807	1	台
22	功放	R807	1	台
23	调音台	LISTENPA LS-GL1600	1	台
24	音频处理器	LISTENPA LE-P880	1	台

五、京润军休所音视频设备维保服务

对市军休安置事务中心京润军休所音视频系统提供设备维保服务。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	会议音响设备	丽声	2	套
2	大餐厅音响设备	丽声	1	套
3	LED 楼宇导视机	特雅丽	1	台
4	室内 P2 全彩 LED	洲明蓝普	1	套

六、安立军休所音视频设备维保服务

对市军休安置事务中心安立军休所音视频系统提供设备维保服务。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	24 口交换机	锐捷 RG-NBS2028G-E-P	2	台
2	46 寸监视器	特雅丽 TYL-SDID4609-F	12	台
3	显示单元支架	特雅丽 定制	12	个
4	视频矩阵	特雅丽 TYL-JZ12J12C-HDMI	1	台
5	显示屏体	洲明蓝普 P1.538	7.5	平米
6	显示屏驱动器	诺瓦 V1060	1	台
7	配电柜	洲明蓝普 定制	1	个
8	支架	洲明蓝普 定制	1	个
9	音箱	丽声 LE-608M	6	台
10	功放	丽声 LE-350PI	3	台

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
11	音频处理器	丽声 LE-P880	1	台
12	16路调音台	丽声 LS-GL1600	1	台
13	话筒	丽声 LS-125UH	1	个
14	电源时序器	丽声 LE-820	1	台
15	DVD 播放器	先科 SA-198	1	台
16	全数字与无线会议集成主机	丽声 LE-W7100	1	台
17	wifi 无线主席单元	丽声 LE-W7101	1	个
18	wifi 无线代表单元	丽声 LE-W7101A	5	个
19	无线会议 AP 发射器	丽声 LE-W7111	1	个
20	无线单元十口充电箱	丽声 LE-W7180	1	台
21	WiFi 单元锂电池	丽声 LE-W7150	9	块
22	反馈抑制器	丽声 LE-224	1	台

七、大柳树监控设备、视频会议、LED 大屏设备维保服务

对市军体安置事务中心大柳树办公区域的监控设备、视频会议、LED 大屏等系统设备提供维保服务。其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
一	监控设备			
1.1	单孔面板	F1007-1P	136	个
1.2	六类非屏蔽模块	1014-C6	136	个
1.3	六类非屏蔽线缆	CAT6	85	箱
1.4	24 口非屏蔽配线架	1024-C6	16	套

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1.5	理线架	1001-H-12	16	套
1.6	网络跳线	WT6015-2	215	条
1.7	光跳线	国标	16	条
1.8	光模块	SFP- SM1310	10	个
1.9	地插	DC-CU	10	个
1.10	光纤	Z63-24B	500	米
1.11	光纤接线箱	定制	2	套
1.12	电源线	2*2.5	300	米
1.13	桥架	定制	380	米
1.14	桥架	定制	100	米
1.15	JDG 管	国标	500	米
1.16	机柜	定制	1	台
1.17	机柜	定制	2	台
1.18	净水器	XL-ZYJ400	1	台
1.19	室内红外半球摄像机	IPC-B314-IR@PEK-IR3-F40-VG	34	台
1.20	室外红外枪式摄像机	IPC-S2A4-IR@PAEK-IR8-Z-VG	5	台
1.21	室外红外球机	IPC-E614-IR@X33-VF	4	台
1.22	枪机支架	TR-WM06-C-IN	5	个
1.23	球机支架	TR-WE45-IN	4	个
1.24	24 口 POE 交换机	RG-NBS2028G-E-P	3	台
1.25	磁盘阵列	NVR-S200-R16@64	1	台
1.26	存储扩展柜	DE-S116	1	台

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1.27	6T 硬盘	ST6000VX001	32	块
1.28	监视器	TYL-SDID4609	1	台
1.29	控制主机	Thinkstation k01	1	套
1.30	监控操作台	定制	1	台
1.31	不间断电源	ET9315S	1	台
1.32	蓄电池-配件	12V-100AH	16	块
1.33	电池柜-配件	A-16	1	台
二	视频会议			
2.1	视频会议网络设备	NEX1100-50	1	套
2.2	专业功放	LE-700PI	1	台
2.3	专业音箱	LE-H0705	2	只
2.4	专业功放	LE-350PI	2	台
2.5	专业音箱	LE-H0701	4	只
2.6	支架	LE-01B	6	只
2.7	调音台	LS-GL1600	1	台
2.8	音频处理器	LE-P880	1	台
2.9	无线话筒	LS-125UH	1	套
2.10	一拖四无线话筒	LE-354	1	套
2.11	电源时序器	LE-820	1	台
2.12	机柜	定制	1	台
三	LED 显示屏			
3.1	LED 显示屏	洲明蓝普 ZMLP-IDH-1.8	13	平米

八、市军休安置事务中心持卡就医经办处网络设备设备维保服务

对市军休安置事务中心持卡就医经办处网络系统提供设备维保服务。

其中服务涉及设备清单如下

序号	设备说明	品牌型号	数量	单位
1	出口网关	锐捷 RG-NBR6205-E	1	台
2	防火墙	锐捷 RG-WALL 1600	2	台
3	上网行为管理	锐捷 RG-UAC 6000-E20C	1	台
4	核心交换机	锐捷 RG-NBS5750-28GT4XS-E	1	台
5	PoE 交换机	锐捷 RG-NBS2028G-E-P	3	台
6	无线控制器	锐捷 RG-RAC64	1	台
7	放装 AP	锐捷 RG-RAP220 (EV2)	26	个
8	面板 AP	锐捷 RG-RAP100	15	个
9	接入交换机	锐捷 RG-NBS2028G-E	3	台