

版本号: GAJ-KJXXH-3.1

北京市公安局信息系统适配项目

(云计算平台部分) 商务合同

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
(盖章)

乙方: 中移系统集成有限公司
(盖章)



日期: 2026年3月25日

日期: 2026年3月25日

甲方： 北京市公安局
地址： 北京市东城区前门东大街9号
联系人： 王真
联系方式： 85222620

乙方： 中移系统集成有限公司
地址： 石家庄青园街220号
联系人： 杨晨骁
联系方式： 18210256575
统一社会信用代码： 9113010071836660XC
开户行： 招商银行股份有限公司北京分行营业部
银行账号： 8888015100002818

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.“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切硬件、应用软件开发产品以及其它有关技术资料 and 材料。

4.“服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的服务，如：硬件的供货、软件开发服务、安装、调试、培训、系统集成、质保、维护和合同中约定乙方应承担的其它义务。

5.组成本合同的文件包括：

- (1) 本合同全部条款。
- (2) 合同清单（附件1）。
- (3) 项目实施人员清单（附件2）。
- (4) 售后服务方案（附件3）。
- (5) 合同保密协议（附件4）。
- (6) 技术合同。

(7) 在合同履行过程中的变更协议（如有）。

(8) 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、比价、遴选等文件。

二、合同标的

乙方需向甲方提供合同清单（附件1）中列明的货物及服务。

三、价格与支付

1. 合同总价（货物与服务）

本合同金额共计：

含税总价人民币小写：147880000.00 元，人民币大写：壹亿肆仟柒佰捌拾捌万元整。

价格明细详见附件。

2. 支付

(1) 付款进度和条件：

①合同签订生效后7个工作日内，甲方向乙方支付合同总价30%预付款：即人民币小写：44364000.00 元，人民币大写：肆仟肆佰叁拾陆万肆仟元整。

②系统部署调试完成，通过项目初验后7个工作日内，甲方向乙方支付合同总价50%：即人民币小写：73940000.00 元，人民币大写：柒仟叁佰玖拾肆万元整。

③项目最终验收合格且由乙方向甲方提交符合要求的履约保函正本后7个工作日内，甲方按照相关职能部门最终批复金额向乙方支付剩余款项。

(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) 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不视为甲方违约，双方可根据实际情况协商调整付款时间及金额。

3. 履约保证金（以保函形式提交）

系统安装、调试完成，终验合格后，乙方应按照合同总价的5%（人民币小写：7394000.00 元，人民币大写：柒佰叁拾玖万肆仟元整），向其开户行申请开立银行保函，并将保函正本作为本项目的履约保函，保函期限与维保期相同。

4.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、建设周期

建设周期：自签订合同之日起，在180个日历日内实施完成，包括线路敷设、设备安装、软件开发、系统总调等。系统实施完成后30个日历日内完成初验，系统投入试运行。

经过180个日历日试运行后，且完成了项目整体的软件测评、安全（验收）测评、密码应用安全性评估，在30个日历日内完成项目终验，系统投入正式运行。

五、安装调试和验收

（1）安装调试

乙方负责提供现场系统安装、集成、调试，并进行操作试验。应派遣技术人员7天×24小时到现场进行技术服务，提供安装调试过程中的各种文档资料，以便甲方能够掌握操作方法和维护方法。

（2）项目初验

项目建设完成后，甲乙双方依据技术合同约定的系统功能和性能等要求，组织初验。验收合格后，双方签字认可，出具初验报告。

项目通过初验后进入为期180个日历日的试运行期，期间如发生问题，自发现问题之日起试运行期将予以延长30个日历日。

延长期限内，再次发生问题的，甲方有权根据本合同第九条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任。

（3）项目最终验收

项目试运行期满，并完成项目整体的软件测评、安全（验收）测评、密码应用安全性评估后，甲乙双方共同组成验收小组，经甲方确认后按照技术合同约定的验收标准和甲方科技项目管理相关规定进行最终验收。验收应在甲方提供的各类硬件运行环境下进行，通过后出具最终验收报告。

验收不合格的，甲方有权根据本合同第九条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任。

六、质量保证及售后服务

1.乙方应保证货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证所提供的货物经正确安装、正常运转和维护，使其在使用寿命期内应具有满意的性能。在货物使用寿命期之内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

2.乙方应保证提供的货物及服务符合甲方网络安全、数据安全和个人信息保护等相关要求，具体要求详见本项目技术合同。

3.乙方应为项目提供维保服务，维保期3年，从项目通过最终验收合格之日起开始计算。对于维保期内更换的设备，从设备更换之日起重新计算维保期。其中对更换的存储设备提供故障设备不返还服务。

4.根据技术合同约定的，或者在维保期内，如果货物的数量、质量、型号和规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权以书面形式通知乙方，提出索赔。

5.维保期内，乙方在收到通知后2小时内进行响应，2个日历日内应免费维修或更换有缺陷的货物，如不能及时完成维修或更换的，甲方可采取必要的补救措施，风险和费用将由乙方承担。

6.遇节假日、敏感时期及突发重大事件时，乙方根据甲方要求派相关人员提供现场系统维护保障服务。

7.维保期内，乙方免费对本项目所提供的应用程序和定制开发软件进行版本升级和保修。如果甲方实际要求修改、更新、改版软件时，乙方应及时免费修改。

8.乙方负责为甲方技术人员免费提供必要的培训服务及现场技术支持。

9.维保期内，开发软件提供免费升级、改版和更新服务。

10.其他服务内容详见本项目采购文件。

七、知识产权

1.乙方应保证甲方在使用该货物或货物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或仲裁。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及经济损失。

2.本合同项下所开发软件的版权（含本项目所开发软件的全部源代码）权利归属如下：

(1) 本项目中乙方根据甲方需求定制开发部分（本项目版本）版权归甲方所有，项目终验合格后30个日历日内，乙方向甲方提供全部软件源代码。

(2) 甲方需对因本项目获知的乙方所有版权部分的全部源代码进行保密，非经乙方同意不得对任何第三方开放或允许任何第三方使用。

八、索赔

甲方向乙方提出货物质量不符和索赔要求时，乙方应根据甲方要求，按以下一个或多个综合的方法来处理该项索赔：

1. 同意拒收货物并用合同规定的相同货币归还拒收货物部分的货款，并应承担与此相关的所有直接损失和费用，包括由此产生的利息、银行费用、运费、保险费、检验费、储存费、装卸费、以及其它所有保管和维护被拒收货物所必需的费用。

2. 根据货物劣质，损害程度及甲方所受损失的范围降低货物的价格。

3. 将不符部分换成与合同规定的规格、质量、性能相符的新部件，乙方应承担甲方所承受的一切费用和损失。

4. 由乙方自费派出技术人员对货物的不符合有缺陷部分进行修改，如乙方不能派出技术人员时，甲方有权代为修改，由此产生的费用由乙方承担。

九、违约与解除

1. 违约责任

(1) 甲方逾期付款的，每逾期1日，乙方有权要求甲方按照合同生效当日的1年期LPR（中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的1年期贷款市场报价利率）支付未付款项的逾期违约金，逾期违约金的最高限额为合同总价的10%。

(2) 乙方不能按合同规定时间准时交付全部硬件设备或完成系统建设或软件开发的，甲方除根据合同约定采取其它补救措施外，有权要求乙方承担违约金。每延误1个日历日的违约金按合同总价的0.5%计收，直至全部硬件设备到货或完成系统建设或软件开发完成之日为止。逾期违约金的最高限额为合同总价的10%。

(3) 乙方有其他违约行为的，甲方有权要求乙方承担合同总价10%的违约金。

(4) 甲方有权对乙方上述的违约行为进行累加计算，但是累加计算后的违约金总额最高为合同总价的30%。

(5) 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。

(6) 甲方有权从尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函中自行扣除上述违约金及损失赔偿金。甲方尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函不足以支付上述违约金及损失赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。同时，乙方还应当补足履约保函金额。

2. 合同解除

(1) 乙方有下列情形之一的，在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出解除部分或全部合同：

①如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部货物，或者乙方提供的货物与服务不能满足合同要求的。

②如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

(2) 如果甲方根据第九条第2款第(1)项的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

(3) 如果甲方根据第九条第2款第(1)项的规定，解除了全部或部分合同，甲方有权根据本合同的履行情况和合同性质，要求乙方恢复原状（即双方互相返还货物及货款）或采取补救措施，并有权要求乙方赔偿甲方的全部损失。

十、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法院提起诉讼。

十一、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。

十二、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. 与本合同配套签订的技术合同内容与本合同不一致的，以本合同约定为准。

6. 法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

7. 其它约定条款：（1）本合同最终结算总价上限为：相关职能部门最终批复金额高于或等于合同约定价格的，以合同约定价格为准；相关职能部门最终批复金额低于合同约定价格的，以相关职能部门最终批复金额为准。（2）乙方若出现违反本合同附件 3《售后服务方案》的行为，包括但不限于迟到、早退、缺岗等不履职行为，甲方有权每次扣除履约保证金人民币 2000 元。（3）乙方出现除本合同第十二条第 7 款第（2）项约定的情形以外的，违反本合同附件 3《售后服务方案》的行为，甲方有权每次扣除履约保证金的 1%。（4）以上扣款均以履约保证金总额扣完为止，扣完后甲方有权不再另行退还履约保证金。

十三、附则

1. 本合同自双方加盖单位公章（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 贰 份，甲方 壹 份，乙方 壹 份，具同等法律效力。

附件 1:

合同清单

序号	分项名称	品牌和型号	规格、型号	单位	数量	单价	总价
1	万兆接入交换机	华为 型号: CE6855-48XS8CQ	规格: 详见技术合同 型号: CE6855-48XS8CQ	项	195	52943.00	10323885.00
2	BMC 接入交换机	华为 型号: CE6881H-48S6CQ	规格: 详见技术合同 型号: CE6881H-48S6CQ	项	16	30664.00	490624.00
3	云管理防火墙	华为 型号: USG6655F	规格: 详见技术合同 型号: USG6655F	项	6	134573.00	807438.00
4	核心交换机	华为 型号: CE16808	规格: 详见技术合同 型号: CE16808	项	16	621179.00	9938864.00
5	出口防火墙	华为 型号: USG12004-F	规格: 详见技术合同 型号: USG12004-F	项	10	414750.00	4147500.00
6	安全管理平台	华为 型号: SecoManager	规格: 详见技术合同 型号: SecoManager	项	2	259563.00	519126.00
7	统一运维审计	绿盟科技 型号: OSMSNX3-HFC	规格: 详见技术合同 型号: OSMSNX3-HFC	项	1	52884.00	52884.00
8	日志审计	华为 型号: LogAuditor1580F	规格: 详见技术合同 型号: LogAuditor1580F	项	1	322208.00	322208.00

9	数据库审计	绿盟科技 型号: DASNX5-HHCSG	规格: 详见技术合同 型号: DASNX5-HHCSG	项	1	143623.00	143623.00
10	漏洞扫描	绿盟科技 型号: RSASNX3-HHA	规格: 详见技术合同 型号: RSASNX3-HHA	项	1	128255.00	128255.00
11	沙箱	绿盟科技 型号: TACNX3-HH1000	规格: 详见技术合同 型号: TACNX3-HH1000	项	5	112548.00	562740.00
12	APT 防御及安全态势感知系统	华为 型号: HiSecEngine Probe1010	规格: 详见技术合同 型号: HiSecEngine Probe1010	项	1	263157.00	263157.00
13	网络节点	华为 型号: OceanStor Dorado 5000	规格: 详见技术合同 型号: OceanStor Dorado 5000	项	7	1592116.00	11144812.00
14	网络节点	华为 型号: OceanStor Pacific 9540	规格: 详见技术合同 型号: OceanStor Pacific 9540	项	2	639729.00	1279458.00
15	网络节点	华为 型号: OceanStor Pacific 9540	规格: 详见技术合同 型号: OceanStor Pacific 9540	项	4	639729.00	2558916.00
16	内存条	长鑫 型号: CXMQ3A4MA4GR7-CJ1-A	规格: 详见技术合同 型号: CXMQ3A4MA4GR7-CJ1-A	项	144	4500.00	648000.00
17	25G 接入交换机	华为 型号: CE6885-48YS8CQ	规格: 详见技术合同 型号: CE6885-48YS8CQ	项	10	64561.00	645610.00
18	BMC 接入交换机	华为 型号: S5755-S48T8Y	规格: 详见技术合同 型号: S5755-S48T8Y	项	140	11738.00	1643320.00
19	光传输设备	华为 型号: TMB2LTX	规格: 详见技术合同 型号: TMB2LTX	项	2	324484.00	648968.00

20	交换机板卡 扩容	华为 型号: CEL36LQFD-E	规格: 详见技术合同 型号: CEL36LQFD-E	项	1	196918.00	196918.00
21	交换机板卡 扩容	华为 型号: CEL48XSFD-E	规格: 详见技术合同 型号: CEL48XSFD-E	项	1	115588.00	115588.00
22	APT 防御及安全态势感知系统	华为 型号: HiSecEngine Probe1010	规格: 详见技术合同 型号: HiSecEngine Probe1010	项	1	789350.00	789350.00
23	入侵防御系统	绿盟科技 型号: NIPSNX5-HH50000-P	规格: 详见技术合同 型号: NIPSNX5-HH50000-P	项	4	243628.00	974512.00
24	负载均衡	启明星辰 型号: 天清应用交付控制系统 V7.0 ADC-HG-5XTSPY	规格: 详见技术合同 型号: 天清应用交付控制系统 V7.0 ADC-HG-5XTSPY	项	42	10000.00	420000.00
25	WEB 应用防火墙	绿盟科技 型号: WAFNX5-HH8000	规格: 详见技术合同 型号: WAFNX5-HH8000	项	2	234588.00	469176.00
26	备份机房 WEB 应用防火墙	绿盟科技 型号: WAFNX5-HHB	规格: 详见技术合同 型号: WAFNX5-HHB	项	2	235718.00	471436.00
27	密码应用监督系统核心节点	中海闻达 型号: SCG1801-10000	规格: 详见技术合同 型号: SCG1801-10000	项	1	3503924.00	3503924.00
28	密码应用监督系统管理节点	中海闻达 型号: SCG1801-1000	规格: 详见技术合同 型号: SCG1801-1000	项	1	2202616.00	2202616.00

29	云平台软件	华为 型号：华为云 Stack (FusionSphere + ManageOne)	规格：详见技术合同 型号：华为云 Stack (FusionSphere + ManageOne)	项	1084	28781.00	31198604.00
30	大数据平台 软件	华为 型号：华为云 FusionInsight MRS	规格：详见技术合同 型号：华为云 FusionInsight MRS	项	755	48511.00	36625805.00
31	并行数据库 软件	华为 型号：华为云 GaussDB (DWS)	规格：详见技术合同 型号：华为云 GaussDB (DWS)	项	300	15871.00	4761300.00
32	API 网关	华为 型号：华为云 ROMA Connect	规格：详见技术合同 型号：华为云 ROMA Connect	项	1	884695.00	884695.00
33	云安全管理 平台	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-TC10000	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-TC10000	项	5	60000.00	300000.00
34	虚拟主机安 全组件	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-license-E	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-license-E	项	2766	218.00	602988.00
35	虚拟防火墙 组件	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-license-F	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-license-F	项	6	14890.00	89340.00
36	虚拟 WEB 应 用防火墙组 件	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-license-W	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-license-W	项	22	15100.00	332200.00
37	虚拟网页防 篡改组件	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-license-A	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-license-A	项	22	7500.00	165000.00
38	虚拟漏洞扫 描组件	安恒 型号：DAS-AHCloud-G-license-S	规格：详见技术合同 型号：DAS-AHCloud-G-license-S	项	22	15100.00	332200.00

39	虚拟堡垒机组件	安恒 型号: DAS-AHCloud-G-license-U	规格: 详见技术合同 型号: DAS-AHCloud-G-license-U	项	22	15100.00	332200.00
40	虚拟数据库安全组件	安恒 型号: DAS-AHCloud-G-license-M	规格: 详见技术合同 型号: DAS-AHCloud-G-license-M	项	22	13000.00	286000.00
41	虚拟日志审计组件	安恒 型号: DAS-AHCloud-G-license-L	规格: 详见技术合同 型号: DAS-AHCloud-G-license-L	项	22	15100.00	332200.00
42	虚拟态势感知组件	深信服 型号: SIP-1000-V100	规格: 详见技术合同 型号: SIP-1000-V100	项	22	18193.00	400246.00
43	统一运维平台	华为 型号: 华为神农统一运维平台 IMOC	规格: 详见技术合同 型号: 华为神农统一运维平台 IMOC	项	1	4694622.00	4694622.00
44	功能模块一	中移集成定制	规格: 详见技术合同 中移集成定制	项	1	650000.00	650000.00
45	集成	中移集成定制	规格: 详见技术合同 中移集成定制	项	1	9679692.00	9679692.00
46	软件测评	定制	规格: 经甲方同意的第三方测评机构完成软件测评, 出具相关报告。	项	1	450000.00	450000.00
47	安全测评	定制	规格: 经甲方同意的第三方测评机构完成安全(验收)测评及密码应用安全性评估, 出具相关报告。	项	1	350000.00	350000.00
总价: 人民币大写: <u>壹亿肆仟柒佰捌拾捌万</u> 元 人民币小写: <u>147880000.00</u> 元							

注: 硬件、软件的技术参数详见投标文件



附件 2:

项目实施人员清单

序号	姓名	岗位	职称或职业技能
1	万海山	项目经理	信息系统项目管理师（高级）、CISP-CISO、PMP
2	周冀辉	技术负责人	系统架构设计师（高级）、系统分析师（高级）、软件设计师（中级）
3	李晓兵	工程师	系统集成项目管理工程师（中级）、通信专业技术人员职业资格(传输与接入)（中级）、住建厅安全员 B 证、信息技术应用创新专业人员(ITAIP)
4	陈嘉南	工程师	信息系统集成管理（高级）、ACP(L3)-人工智能
5	龚杭	工程师	系统集成项目管理工程师（中级）、PMP、ACP(L3)-人工智能
6	霍豪豪	工程师	信息安全资质证书/CISP、设备安装质量员
7	陈亚迪	工程师	KCP-金仓数据库认证专家
8	刘小敏	工程师	PMP、安全员 C 证
9	卢富春	工程师	通信工程师（传输与接入）中级、ACP(L3)-人工智能
10	罗仕伟	工程师	设备安装质量员
11	邱红全	工程师	电子工程师
12	王洪涛	工程师	ITSS IT 服务项目经理、信息通信网络线务员
13	王晓东	工程师	通信工程师（中级）
14	喻勇	工程师	无
15	赵向东	工程师	安防高级工程师、初级项目管理专业人员
16	海永晨	工程师	ACP(L3)-人工智能
17	何秋易	工程师	ACP(L3)-人工智能
18	王俊豪	工程师	ACP(L3)-人工智能
19	万全奇	工程师	无
20	朱宁	工程师	无
21	张梦洲	工程师	无
22	狄嘉	工程师	无
23	贾博雅	工程师	无
24	王森	工程师	无
25	师韬	工程师	无
26	刘凯歌	工程师	无
27	许继飞	工程师	无
28	汪沧	工程师	无
29	王杰	工程师	无
30	刘磊	工程师	无

附件 3:

售后服务方案

3.1 售后服务要求

(1) 乙方必须具有完善的售后服务队伍，及时响应甲方的服务要求。

(2) 所投产品须提供不少于三年原厂质保，以及每周 7×24 小时售后服务。质保期从项目通过最终验收合格之日起开始计算。

(3) 乙方负责对本项目及北京市公安局服务器、操作系统、数据库、工作站采购项目(第 1 包)采购建设的系统硬件、基础软件和应用软件运行状态进行检查，一旦发现问题应立即向甲方汇报，按照运维流程处理。对设备在线情况做好统计分析，定期通报甲方。如发现系统及相关软硬件存在漏洞，乙方及时协调北京市公安局服务器、操作系统、数据库、工作站采购项目(第 1 包)中标人共同进行修补或提出其他有效可行的解决方案，保证其正常使用。

(4) 当业务出现问题时，乙方须与现网运维公司配合，共同排查定位故障原因，并解决问题。

(5) 乙方设 7 天×24 小时热线服务电话，提供故障保修和技术咨询等电话支持服务。

(6) 在质保期内，乙方应对故障 2 小时内响应，4 小时以内解决问题；不能当场修复的，必须于 2 个日历日内采取提供备品、备件或备机等措施，以保证甲方的正常使用。

(7) 质保期内同一设备连续出现 2 次同样故障，乙方无条件进行更换，更换后的设备从更换之日起重新计算不少于三年质保期。

(8) 本项目涉及存储或服务器设备的资料涉及保密信息，磁盘驱动器和(或)SSD 卡因故障进行更换后，被更换的存储介质交由甲方处置。

(9) 乙方应定期对系统安全进行检查，如发现系统及相关软件存在漏洞，进行修补或提出其他有效可行的解决方案，保证其正常使用。如无法对漏洞进行修补或修补后无法保证系统正常使用，乙方作出书面说明并承担由此漏洞造成的一切损失。

(10)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,确保系统故障按照甲方的要求及时处理。

(11)乙方按照甲方要求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。

(12)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进行隐患分析,并提出相应的解决方案。

(13)乙方为应用系统方提供多种数据备份方案,云平台上运行的应用系统,如因云平台本身原因导致数据丢失,能够进行数据恢复,如由应用系统本身的原因导致的数据丢失,乙方应积极配合做好相关数据恢复工作。

(14)乙方应在项目终验合格前配合甲方、项目集成商、项目监理方做好设备现场安装、集成、调试,并进行操作试验。全部软硬件的安装、调试、维护、更换和升级费用应包括在合同总价中。

(15)乙方应在甲方提供的地点配备常用备件库,包括但不限于硬盘、内存、光模块、电源模块,在重大勤务保障期间应按照甲方要求做好备品备件保障工作。

(16)乙方采取必要的技术和管理手段保障系统的安全性,并保证信息的保密,必须根据国家相关要求与甲方签订保密协议。

(17)质保期满后,乙方仍须对因项目方案存在的固有缺陷和瑕疵承担相应责任。

(18)乙方应按照甲方要求配备专业运维团队,更换运维人员时,应提前14天向甲方书面报告,经甲方同意后方可更换,应以相当资格与能力的运维人员替换,并提供相应资格证明。

3.2 响应时间及处理措施

针对本项目,乙方承诺在收到通知后2小时内响应,4小时以内解决问题;不能当场修复的,必须于2个日历日内采取提供备品、备件或备机等措施,以保证甲方的正常使用。

如果乙方在收到通知后10个日历日内没有弥补缺陷,甲方可采取必要的补救措施,但风险和费用将由乙方承担。

乙方为项目提供的质保期不少于3年,质保期从项目通过最终验收合格之日起开始计算。对于质保期内更换的设备,质量保证期从设备更换之日起重新计算。

其中对更换的存储设备提供故障设备不返还服务。相关费用应包含在合同总价中。

遇节假日、敏感时期及突发重大事件时，乙方根据甲方要求派相关人员提供现场系统维护保障服务。

质保期内，乙方负责对本项目所提供的软件进行升级和保修；如果甲方要求修改软件时，乙方应及时修改，相关费用应包含在合同总价中。

乙方负责为甲方技术人员提供必要的培训服务及现场技术支持，相关费用应包含在合同总价中。

3.2.1 故障级别定义表

故障影响度

影响度	低	中	高
描述	对业务及日常工作没有影响或产生轻微影响	已经或者即将对业务及日常工作产生一般程度的影响	已经或者即将对业务及日常工作产生重大影响

故障紧急度

紧急度	低	中	高
描述	正常处理	一般紧急，需要及时处理	非常紧急，需要立即处理

故障优先级定义

事件的优先级定义主要依据该事件对业务的影响程度和解决该事件的紧急程度两个纬度决定。

影响度 \ 紧急度	低	中	高
低	4级	4级	3级
中	4级	3级	2级

高	3 级	2 级	1 级
---	-----	-----	-----

3.2.2 故障响应措施

乙方针对公安客户系统不同的问题和故障服务请求，提供多种服务响应。

应急响应。一级、二级故障，系统出现影响客户的业务使用。得到公安客户通知后，除长派驻工程师外，其它支持工程师在 1 小时内到达现场；同时上报公司负责售后技术维护服务的副总经理，调度相关技术力量进行配合。7×24 热线服务，立即响应，半小时之内做出相应诊断并提供现场服务。

应急响应流程

重要故障响应。三级、四级故障。得到公安客户通知后，乙方将通过电话、E-MAIL、远程访问等方式进行诊断、指导，并配合驻点工程师现场解决。如有必要，将派工程师赶赴现场解决故障。7×24 热线服务，立即响应，0.5 小时之内做出相应诊断并提供现场服务。

一般故障响应。五级故障，公安客户提出安装、配置、产品、技术等方面的信息咨询，或因政策变更而进行系统调整等业务要求。得到公安客户通知后，通过现场工程师或通过电话、E-MAIL 等方式进行支持。7×24 热线服务，0.5 小时内答复。

用户回访，乙方将定期对公安客户系统进行回访，询问维护人员维护事宜，讨论维护心得，提供最新的技术动态，收集维护日志，测试系统性能基准，发现潜在问题。每月或每季度一次。

3.3 驻场人员

(1) 乙方在终验结束前提供每周 7 (天) × 24 (小时) 倒班制驻场服务；每班至少 3 人，至少 1 人负责云平台软件、大数据软件等基础软件操作值守及运维，至少 1 人负责云平台硬件设备日常维护，至少 1 人负责云平台网络及安全相关软硬件日常运维；驻场人员具备 3 年以上云平台维护经验。

(2) 质保期内，乙方按照甲方要求在指定地点提供现场驻场人员服务：

1) 驻场经理：1 人，实行每周 5 (天) × 8 (小时) 工作模式，负责整体运维管理工作。驻场经理具备 3 年以上云平台维护经验。

2) 原厂驻场人员：至少 2 人，实行每周 5（天）×8（小时）驻场服务，至少 1 人负责云平台软件维护，至少 1 人负责大数据软件维护。驻场人员具备 3 年以上软件维护经验。

3) 值守人员：实行 365（天）×24（小时）倒班制，提供至少 4 人每周 7（天）×24（小时）日常值守服务。其中，至少 1 人负责云平台系统及相关软件操作值守与运维，至少 2 人负责云平台硬件设备日常维护，至少 1 人负责云安全相关软硬件日常维护。值守人员具备 3 年以上云平台维护经验。

4) 软件研发驻场人员：至少 1 人，实行每周 5（天）×8（小时）软件研发驻场服务，驻场人员具备 3 年以上云平台管理平台接口开发、页面开发及测试经验。

5) 从合同签订之日起至项目质保期结束为止，如遇重大勤务保障，需按照甲方要求增派运维人员进行每周 7（天）×24（小时）保障。

3.4 服务质量保障

3.4.1 售后服务内容与承诺

中移集成为公安客户提供最高标准大客户的服务内容和服务标准，包括服务支撑团队组成、客户培训、故障处理要求、售后服务联系会议等内容。为客户提供业务咨询、业务受理、故障申告、计费结算、技术支持等一站式服务，提供 7×24 小时×365 天的质量保证。

中移集成已在全国建立了面向客户服务和网络服务的运维服务支撑体系，在各省均建立了面向省级客户服务部门，重点做好客户服务及日常维系网络服务体系。针对客户维护需求，能够做到一点接入，全网服务，在最短的时间内，响应和解决客户各类网络需求和故障排除。

(1) 7×24 热线电话

中移集成提供 7×24 小时集团报障、投诉服务热线：4001100868、10086-8。

此外，中移集成就本项目指定服务经理，便于沟通。服务经理负责提供售后服务期间相关事宜的处理。

专属服务经理



姓名	联系电话
王杰	19517763885

(2) 现场支持

当客户需要新安装服务、培训服务以及遇到无法通过电话或远程方式解决的故障时，中移集成将指派现场支持工程师提供现场服务。

在客户及分支机构有重保需求时，乙方可以提供设备、人员的重保服务，必要时可以提供技术人员驻场保障。

(3) 服务响应承诺（随时响应客户需求）

针对本项目，中移集成承诺提供 7×24 小时全面的电话技术支持，在各地公安客户设立专职的技术服务人员，为公安客户提供全方位的技术支持与运维服务。

乙方承诺在收到通知后 4 小时以内解决问题；不能当场修复的，于 2 个日历日内采取提供备品、备件或备机等措施，以保证甲方的正常使用。

3.4.2 售后服务保障机制

中移集成本项目安排专属客户经理提供一点式业务受理、一点式故障申告、一点式费用结算、一点式业务咨询、统一技术支持等全方位服务。第一时间解决北京公安客户在业务使用、故障处理等各方面的的问题。中移集成所提供的服务标准满足国家颁布的相关质量标准。

中移集成本项目提供的技术支持方式包括电话支持、现场支持等。重大活动和重要节假日可设专人提供设备运维保障。

乙方已按国际标准的要求建立了质量管理体系，并通过 ISO9000 认证，该体系覆盖了项目售前、售中、售后全过程的服务。乙方的服务不仅提供故障排除服务，而且根据工程生命周期，从计划、设计到实施和交付后的日常运作，提供全套服务，帮助用户掌握和利用最新技术，提高系统的整体回报率。公司同时对整个服务的流程实行跟踪、监督执行，力求实现客户的最大满意。

乙方向用户承诺以精湛的技术提供一流的技术支持和售后服务。这些服务包含从安装及正常运行后的技术支持、维护和定期保养。

专业的技术支持队伍——为了保证业主系统的正常运行，乙方将提供足够的技术人员组成技术支持小组。支持队伍由经验丰富的项目经理、系统工程师等人员组成。项目支持队伍将全程专门为本项目提供一流的技术服务。业主单位在日

后有关网络设备升级时,乙方积极提供技术支持。帮助业主单位节点的迁移变更。

技术服务——乙方将充分发挥公司的优势,用专业的设备、技术服务体系为业主提供全面的技术支持服务。

维修保养服务——同样乙方可以根据工程的实际需要,为本项目设立专业的系统维护保养服务体系。

积极参与研究协商后续事宜——如遇有重大问题需要乙方立即研究协商时,乙方无特殊情况均会同意参加。

为业主单位培养一支优秀的维保团队——以乙方成熟的维保管理模式为基础,通过乙方运维团队的“传、帮、带”等方式,使业主单位项目相关人员熟悉维保的各项内容,具备自主维保的能力。

中移集成提供7×24小时热线电话服务,主要提供问题咨询、故障申报等服务。

3.4.3 专属服务经理售后服务

专属服务经理(以下简称“服务经理”)是中移集成为专属服务客户提供一对一专属服务,对所负责专属服务客户的售后服务工作一点接入、全程跟踪的负责人。做好各垂直行业深度服务工作,不断优化客户业务,提升服务满意度。

服务经理应具备专业运维能力以及主动服务意识。

专业运维能力是指服务经理需具备平台设备等业务相关的专业知识,具备综合运维能力。能够全局把控客户业务情况,根据客户业务情况提供合理优化建议,深度发掘客户需求,促进客户与中移集成的深度合作。

主动服务意识是指服务经理应当立足客户角度,想客户之所想,急客户之所急。通过良好的沟通能力,耐心倾听,深入理解客户需求,并能够清晰地向客户传达相关信息,得到客户的理解和认可。

服务经理除提供5×8小时的专属服务外,还提供7×24小时响应的远程服务支撑工作,服务经理接入方式包括邮件、电话。

服务经理主要负责专属客户售后服务支撑、行业服务支撑和支撑协调工作。

3.4.4 服务质量管理

中移集成将利用自身的整体技术优势承诺在本项目工程的售后技术支持和

服务上为本项目提供专职的技术专家，给予全程范围的高质量、快速响应的技术支持和服务保障。

为保障优质的服务水平和服务质量，乙方建立了专业的服务质量保证机构、完善的客户投诉渠道及受理流程、服务满意度调查机制，高效闭环问题。乙方运维保障团队制订完备的规范和制度，以约束服务行为，提供给客户最优质的服务。

乙方把客户满意度作为评价标准，向客户提供优质的服务，以满足客户业务需求和体验，把客户满意度作为服务质量管理的综合指标。

乙方把提高服务水平和服务质量作为乙方长远发展的基础和动力，向客户提供更具竞争力的产品和服务。

乙方以服务好、解决好客户的要求为行动指南，致力向客户提供高效、稳定、可靠、持久的服务。

(1) 服务管理制度

运维保障团队将制订各种基本的管理制度，规范和约束服务行为。基本制度包括：运维服务人员管理制度、安全管理制度、运维服务人员考核管理制度、文档管理制度、保密管理制度等。

(2) 运维服务人员管理

1) 组建运维保障团队

乙方按招标文件要求成立本地化运维保障团队，在运维服务计划书中写明运维服务人员清单，其中包括运维服务人员的简历和相关资质证明材料，并以书面形式报客户主管部门。

乙方向运维保障团队成员提供岗位工作相关的工作指导手册和所需要的技术资料，介绍工作内容，开通相应的工作权限，签署保密协议，明确规定运维服务成员管理制度和规范，明确违规行为红线，并在上岗前进行相关培训。

2) 管理人员变动

项目运维成员在调离或辞职时，须提前一个月向本公司提出书面申请。

调迁和离职申请须经过同意并报客户主管部门备案后，确定接替人选，工作交接完成后，方可调离或辞职。

对变动人员的工作权限进行修改，与项目工作相关的资料以及操作工具均收回。

主管部门如果认为乙方的运维人员提供的服务达不到要求，则可乙方进行投诉或要求更换。乙方对相关人员和实际情况进行核实后，指派相应岗位的人员接替该员工的工作。

（3） 运维服务安全管理

运维团队自觉遵守安全管理规定，确保项目的物理安全、网络安全、账号安全和业务系统安全。

物理安全：保障机房基础设施、机房环境处于安全稳定状态，确保设备接入、人员进出和现场作业得到充分、有效的审核、授权和记录。

网络安全：定期对软硬件系统进行安全漏洞检查，并通过系统功能参数配置、补丁装载等方式及时进行系统加固和漏洞修复，消除安全隐患。

账号安全：严格对软硬件系统用户、用户组账号的创建、变更和删除进行管控，根据账号密码安全策略进行用户安全登录管理，明确限定账号操作对象范围和权限，记录账号登录和操作过程。

业务系统安全：对业务系统 OS、数据库、中间件及应用软件、数据安全进行安全漏洞扫描、补丁安装加固。配合相关部门进行安全检查，配合对不符合要求的业务系统进行整改。严禁业务系统用于病毒传播、入侵或从事非法行为。

定期开展各类安全事件的统计分析和安全行为审计，降低安全风险，提高安全管理水平。

（4） 运维服务考核管理

运维保障团队根据团队各运维工程师的工作岗位和职责制订考核管理目标。

运维保障团队项目经理负责对团队中运维工程师进行绩效考核，考核结果报上级主管部门备案。

运维保障团队对当月考核不达标的运维工程师给予警示；对于有三次考核不达标的运维工程师，乙方安排运维工程师接替该不达标运维工程师的工作，并报客户主管单位备案。

（5） 运维服务文档管理

运维保障团队人员在做好服务、运维工作的同时，做好日常工作的整理和记录工作，并及时归档刷新。

各类文档按照月度进行刷新，并归档到指定位置，由服务管理组进行不定期

抽查。

重点抽查各类业务文档是否按照归档要求完成相关项目，表格填写是否及时完成。

(6) 运维服务保密管理

所有维护和管理人员应增强保密观念，熟悉并严格执行保密规定，各级领导必须经常对维护人员进行保密教育，内部定期组织检查，发现问题及时整改。

为保障用户权益，机房人员不得利用工作之便擅自跟踪、窃听用户通信。

各种保密信息未经允许不准擅自携带外出，不得以任何方式泄露给任何人；确需提供相关数据或资料的，由相关管理人员负责审核手续是否完备，经授权审批后方可整理相关数据和资料并提供。

保密信息使用人、保管人对保管的信息进行定期清理，对已作废的、或者已无权再接触的文件要删除或销毁。

除非信息所有人批准，否则员工不能保留与当前岗位无关的保密信息。当员工离开原岗位（含离职）并工作交接完毕后，应该删除或销毁所有与原岗位相关的保密信息。

删除或销毁存档性质的保密信息，以及集中批量删除或销毁保密信息必须由相应级别主管批准，并按相应的管理规定处理。

含保密信息的纸件必须用碎纸机销毁，而不能直接扔垃圾箱或用手撕毁。含秘密级以上信息的纸件不能重复使用。

在拷贝过程中，废弃的保密信息必须销毁，例如：复印效果不好的纸件、打印未完成的纸件等。

含保密信息电子件的存储介质作废时应采取不能恢复的物理性销毁。

运维保障过程中，通过对质量的监督检验，防止由于偶然性和异常性原因，特别是异常性原因产生的质量问题和积累和延续，减少人力物力损失，借助检验资料分析，及时发现问题，及时采取措施纠正或改进。质量管理工作要正确处理好三个关系：正确处理质量与进度的关系，处理好技术工作和业务管理的关系，正确处理质量和成本的关系。

(7) 岗位职责保障

根据职责范围设置相应的组织机构，因事设岗，岗位任用以胜任工作的员工，

尽职尽责，以高度敬业精神来保证总包下达任务的完成。建立以总进度、质量目标为核心的岗位责任制，明确从项目经理至运维人员的岗位责任，根据项目的实际特点，在组织架构中成立服务管理组进行质量管理，项目经理为该项目质量第一责任人，项目经理为实施质量责任人，运维组长为各运维组的第一责任人，从上至下形成了全方位的质量管理网络。上层质量负责人工作检查实行“质量一票否决权”。项目始终把个人质量责任落实作为突破口，明确质量目标，将责任落实到逐层，分层负责办法，权责划分办法，协调有序地整体运转。

同时，根据项目不同阶段划分不同的阶段控制节点，按重要程度将节点划分为A类、B类、C类。关键控制点必须相应的关键人员把关。随着受控级别的不同，逐步提高受控率，对可能存在的难点和薄弱环节进行重点控制并进行诊断。同时作好各种质量文件，确保质量问题的可追溯性。

(8) 专属服务保障

建立现场运维保障平台及团队，基于信息化工具和多年专业服务支持能力，配合用户建立完善的服务支持流程和体系，对项目运行过程中发现的问题予以及时的响应和快速的解决。服务支持中心将配备不同的专业人员，提供包括使用帮助服务、事件咨询服务、系统故障服务在内的多层面服务支持，全面提高平台服务支持的质量。

许多系统的问题要在日常的业务工作中才能显现出来，乙方提出在初期为重要岗位的管理和办事人员提供现场看护式服务，深入了解需求，协调内部资源，提供定制化的专家级培训，通过专业技术实时解决用户在日常工作中碰到的问题，将系统问题对用户日常工作造成的影响降到最低。

乙方将要求对每个环节坚持零缺陷的标准，实行全面质量控制，把质量问题消灭在萌芽状态，不让其影响扩大；进行各环节的质量交工制度，上一环节必须由下一环节的质量负责人验收合格后才能移交；完善质量奖惩制度。

(9) 关键技术保障

乙方在系统安全规划方面具有丰富的经验和实用工具，根据用户的现有系统，结合网络安全管理、病毒管理、补丁管理等安全技术，设计或审核信息系统安全方案，把信息安全风险降到最低。

同时，乙方将针对运维保障团队进行例行化专项培训，包括现场培训、专业



培训和技术交流等。

现场培训：指对现场运维人员进行的日常管理和日常故障排除的培训。

专业培训：指对系统维护人员进行系统的、有针对性的培训，如操作系统和数据库培训，包括认证培训。

技术交流：指参加与工作有关的各种展示会、研讨会和产品发布会，深化对专题技术的了解和认识，通过研讨和技术交流获得最新技术资料并跟踪业界最新动态。

（10）团队能力建设保障

在项目运维过程中，通过能力建设和经验积累，培养一支能够完成项目运维管理的团队也是本项目所必须具备的一个任务。乙方将通过理论培训和实战培训相结合的方式，对各层面的管理人员进行培训。从运维理念、工作方式、技术基础等方面为项目管理团队的建设进行努力。

附件 4:

合同保密协议

根据相关法律规定和公安机关保密工作要求,双方就北京市公安局信息系统适配项目(云计算平台部分)合同保密事宜达成如下一致意见:

- 1.甲乙双方参与上述合同事项的工作人员均应遵守本协议。
- 2.甲方有义务告知乙方本合同涉及国家秘密、警务工作秘密情况及相关要求。
- 3.乙方对合同履行过程中知悉的全部信息数据、文件资料负有保密义务,未经甲方许可,乙方不得向任何第三方泄露。除甲方明确告知保密期限外,乙方的保密义务为长期。
- 4.甲乙双方应严格遵守保密管理规定,严禁通过微信、邮箱等互联网方式发布、传输本合同涉及国家秘密、警务工作秘密信息。
- 5.乙方应认真保管甲方提供的信息数据、资料文件,不得自行复制留存,使用完成后须马上归还甲方。
- 6.乙方应保证单位资质、人员、技术、设备符合甲方的保密要求,参与、接触、知悉甲方涉密工作的人员,未经甲方许可,不得更换。
- 7.合同履行期间,乙方应掌握其工作人员资质、自然情况,并就其工作人员的保密义务责任承担法律上的担保责任,保证在发生泄密情况后,能为甲方提供查找相关工作人员及泄密原因的线索和证据。
- 8.因乙方原因泄密的,甲方有权解除本合同,并有权要求乙方承担合同总价30%的违约金。对因泄密所造成的后果,乙方还应当承担相应的法律责任(包括但不限于承担赔偿责任等)。
- 9.本协议自合同生效之日起生效。

(以下无正文)

