

合同编号：

运维项目合同

合同名称： 北京市档案馆声像档案管理系统运维项目

甲 方：北京市档案馆

乙 方：成都峰潮信息技术有限公司

签订日期： 2016年 3月 9日



目录

一、合同说明	3
二、合同名词术语定义	3
三、项目运维服务内容及要求	5
四、合同期限及进度计划	5
五、合同价款及支付方式	6
六、双方权利及义务	7
七、项目验收	8
八、用户培训	9
九、技术支持与售后服务	10
十、需求变更	10
十一、不可抗力	10
十二、合同变更、转让及终止	11
十三、法律适用及争议解决	11
十四、违约责任及损失赔偿	11
十五、合同生效及其他	12
十六、其他	13
附件 1 保密协议	16
附件 2 工作说明书	19
附件 3 实施方案	24

项目合同

项目名称：北京市档案馆声像档案管理系统运维项目

签订地点：北京市朝阳区南磨房路 31 号

甲 方：北京市档案馆

住/所/地：北京市朝阳区南磨房路 31 号

授权委托人：_____

项目联系人：_____

通讯地址：北京市朝阳区南磨房路 31 号 100022

电 话：010-87092609 传 真：010-87092828

乙 方：成都峰潮信息技术有限公司

住/所/地：成都高新区新园南二路 2 号

法定代表人：赵耀东

项目联系人：王珺强

电子信箱：wangjunqiang@fengchaoit.com

通讯地址：成都高新区新园南二路 2 号

电 话：15321000838 传 真：028-85175301

开户银行：招商银行成都分行营业部

银行账号：128916475710001

合同正文

北京市档案馆（以下简称“甲方”）就北京市档案馆声像档案管理系统运维项目（项目名称），依据《中华人民共和国政府采购法》相关规定，委托北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（项目招标号：BJJQ-2026-009）以公开招标（公开招标/单一来源）方式采购进行招标（采购）。经（评标委员会评定/谈判确定）成都峰潮信息技术有限公司（以下简称“乙方”）为乙方（成交供应商）。

甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，参照《北京市档案馆系统集成项目合同模板》，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，以资双方共同遵守。

一、合同说明

1. 根据有关法律规定，甲方对本合同约定的北京市档案馆声像档案管理系统运维项目单位采用公开招标方式选定。

2. 乙方符合甲方在招标文件中明示的全部条件，并经过第1条第1款所述招标方式，被甲方确定为乙方（成交供应商）。

3. 甲方最终确定乙方作为北京市档案馆声像档案管理系统运维项目的单位。相应地，下列文件也将构成本合同不可分割的一部分：

- （1）甲方授权发出的招标文件及相关的补遗和修改；
- （2）乙方递交的全套投标文件及澄清文件；
- （3）甲方授权颁发的“中标通知书”。

4. 甲、乙双方就有关事宜达成一致意见，同意就以下条款订立本合同。

二、合同名词术语定义

1. “合同”

系指甲乙双方就本项目建设达成并签署的协议，包括所有的附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件作为本合同不可分割的组成部分阅读和理解：

- （1）本合同正文；
- （2）招标人招标文件；
- （3）乙方递交的全套投标文件及澄清文件；
- （4）本项目中标通知书（传真件或原件复印件）；

(5) 乙方中标文件及书面承诺书；

(6) 在本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

甲乙双方同意在出现合同理解上的歧义时，按照本合同及其附件、中标通知书、中标文件及书面承诺、招标文件的次序优先执行。

2.“合同价款”

系指根据本合同规定乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方的费用金额。

3. “工作说明书”

是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件 1。

4. “交付物”

系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的一切产品、设备和/或其它材料。

5. “产品”

系指乙方在合同项下负责提供并安装的所有软件、硬件设备，包括合同项下要求乙方提供的全部备品备件和耗材，以及安装系统所需要的全部安装材料。

6. “服务”

乙方被要求按照合同的规定，提供下列服务：

对北京市档案馆声像档案管理系统安全稳定运行提供运维保障服务；对北京市档案馆声像档案管理系统需维保的硬件设备【服务器（华三）、媒资阵列（德拓）、数据流磁带库（昆腾）、交换机（华三）】等声像档案管理系统相关的设备提供维保服务。除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

7. “服务质量”

乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

如果乙方提供的服务不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲

方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

8. “重大故障”

系指因系统存在严重缺陷导致系统整体运行中断无法正常使用并且不能够在短期内解决的故障问题。

9. “税费”

合同货物及服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

三、项目运维服务内容及要求

1. 项目运维服务内容及要求

序号	运维工作内容	成果交付文档名称	文档数量	成果交付时间	总价（元）
1	对北京市档案馆声像档案管理系统安全稳定运行提供运维保障服务	项目计划、测试报告、用户手册、培训资料、信息台账、运维服务方案、巡检报告、运维总结报告、验收报告等。	根据运维实际情况确定。	服务期内。	64,000.00
2	对北京市档案馆声像档案管理系统需维保的硬件设备【服务器（华三）、媒资阵列（德拓）、数据流磁带库（昆腾）、交换机（华三）】等声像档案管理系统相关的设备提供维保服务				316,000.00
合同总价（元）					380,000.00

2. 其他服务要求： 无。

四、合同期限及进度计划

1. 合同期限

自合同生效之日起至 2026 年 12 月 31 日。因财政资金拨付等原因，招投标

时间顺延，故上年度合同运维服务截止日期次日（2026年1月1日）至本项目合同签署日期之间的服务费，由本年度成交单位即乙方支付给上年度运维服务单位。支付费用按照本年度合同金额，按日均摊。

2. 进度计划

见实施方案

五、合同价款及支付方式

1. 合同价款

本合同采用分期付款的方式，总价款人民币小写 380000 元，人民币大写 叁拾捌万元整。以上费用是乙方履行本协议的所有费用（含税），除双方另有约定外，乙方不得要求甲方支付任何其他费用。

2. 支付方式

阶段	说明	付款金额	（人民币大写）
首付款 （60%）	无	228000.00	贰拾贰万捌仟元整
运维中期 （35%）	无	133000.00	壹拾叁万叁仟元整
终验后 （5%）	无	19000.00	壹万玖仟元整

甲方将在本合同生效且本项目财政经费拨付到位后，甲方向乙方支付合同总价款的 60%，即人民币 228000.00 元，大写：人民币 贰拾贰万捌仟元整。

乙方做项目中期汇报后，经甲方验收合格且出具验收报告，甲方向乙方支付合同总价款的 35%，即人民币 133000.00 元，大写：人民币 壹拾叁万叁仟元整。

终验付款：甲方完成终验且出具验收单后，甲方向乙方支付本合同总价款的 5%，即人民币小写 19000.00 元，人民币大写 壹万玖仟元整。

乙方需在甲方付款前提供有效发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。乙方不得因此暂停、延迟、拒绝、终止义务的履行。

3. 其它

项目结束的时候以实际发生的服务项目和服务项目的具体工作量进行服务费用的支付。

六、双方权利及义务

1. 甲方权利及义务

(1) 项目实施过程中，甲方有权对乙方工作进展情况、质量保证情况和合同执行情况进行监督和检查。指派项目负责人，组织有关人员参与本项目的组织管理。甲方如变更项目负责人，应通知乙方。

(2) 甲方应根据乙方提出的要求及时协调业务部门进行必要的沟通和交流。

(3) 甲方安排乙方人员到甲方现场工作时，应提供乙方人员开展工作所必要的条件，包括但不限于网络环境、工作场所，以保证工作顺利完成。

(4) 甲方负责组织有关人员在规定的时间内进行乙方阶段工作的评审确认工作，并组织有关人员进行项目验收工作。

(5) 甲方应按照合同约定，及时支付合同款。

(6) 本项目工作成果的知识产权归甲方所有。

(7) 甲方的其他权利和义务：无。

2. 乙方权利及义务

(1) 乙方组织相关专家、技术人员等会同甲方指定人员成立项目组，负责本项目的具体实施工作。

(2) 乙方不得随意撤换主要技术人员或驻场人员，如确需更换，新更换的人应该具备同等的技术能力以及其他对应要求和条件，且必须提前 10 个工作日书面通知甲方，并经甲方同意，同时应做好相关的移交工作。

(3) 乙方保证其拥有从事本项目实施工作的资质及实施能力，并根据双方本合同约定的需求按时、按质完成项目服务工作，为甲方提供可行的技术解决方案，并组织相关项目人员进行实施。

(4) 乙方应积极配合甲方安排的第三方性能测试和安全性测试。

(5) 乙方在工程结束时提交相应文档、项目管理文档等，并依照本合同约定向甲方提供相应培训服务、技术支持与售后服务。根据实际情况及甲方要求，乙方需配合甲方进行其他运维服务事项。除合同条款另行规定外，前述附随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

(6) 乙方人员在甲方现场工作期间,应严格遵守甲方的有关规章管理制度。

(7) 乙方在维护或排除故障时应保证电脑、信息系统内数据的安全,不得出现因维护而导致的数据丢失、毁损情况。否则乙方应承担相应赔偿责任。

(8) 乙方应保证准备或提交的全部软硬件系统实施和运行维护文件没有且不会侵犯任何其他人的知识产权(包括但不限于版权、商标权、专利权)或专有技术或商业秘密。并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的所有责任,并赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失。

(9) 乙方项目组全部成员均属于保密人员,均应经甲方认可,且均需与乙方签署保密协议或保密承诺。如乙方人员到甲方指定的地点提供服务的,应服从甲方统一合理管理,乙方应保证其指派的所有人员严格遵守国家法律、法规、规章的规定以及甲方规章制度和纪律。甲方对乙方人员不满意的,乙方应当在收到甲方通知之日起3日内完成更换。

关于服务人员,乙方应履行更加严格的保密义务。如果乙方要求更换服务人员需要向甲方提供书面申请书,经甲方同意后签订相关补充协议方可更换。

未经甲方同意,乙方擅自更换驻场人员或其他服务人员的,属于严重违约行为,甲方有权拒绝其进入甲方现场、拒绝其提供服务,视为乙方未按照合同约定提供驻场人员及提供服务。

(10) 乙方人员未经甲方授权,擅自篡改甲方业务数据,或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益,属于严重违约行为;造成甲方或任何第三方损失的,由乙方承担法律责任并负责赔偿相应损失。

(11) 乙方的其他权利和义务: 无。

七、项目验收

1. 项目由甲方组织相关人员组成验收小组负责验收工作。

验收标准:

(1) 提供详细的项目实施工作计划,明确工作内容以及工作进度安排,制订并遵循安全服务标准化规程;

(2) 严格按照相关安全标准,针对服务的各个环节,有专门的项目质量管理保障,包括完善的项目实施流程、实施文档模版和质量记录文档;

(3) 积极响应甲方提出的工作要求、按时完成分配的工作任务。

验收内容：(1) 乙方应在项目完成时向甲方提交完整、准确、清晰的项目相关文档，包括但不限于项目计划、技术方案、测试报告、用户手册、培训资料等。文档的格式和内容应符合甲方的要求和行业惯例。

(2) 按照招标文件规定提供对应的成果文档。

(3) 根据项目的目标和要求，制定运维项目服务质量考核测评表，包括但不限于安全保密、运维人员管理、运维质量、服务态度等方面。乙方的工作表现将根据这些指标进行量化评价。

2. 在合同履行期限结束之后 30 个工作日内乙方提交服务报告，甲方应在收到乙方提交的服务报告后尽快对已进行的服务进行验收，验收通过的，验收报告双方必须签字盖章确认。

3. 最终验收时乙方应已经向甲方移交下列但不限于下列资料：

项目分项服务	项目管理文档
声像档案管理 系统运维	项目计划、测试报告、用户手册、培训资料、信息台账、运维服务方案、巡检报告、运维总结报告、验收报告等

4. 最终验收不合格的，乙方应当按照甲方要求在 7 个工作日内完成返工或采取其他补救措施并重新提交甲方验收。

5. 服务质量考核按照年度考核方式进行，每服务期结束前由甲方依据日常督查和工作完成情况，对本服务期的服务质量进行考核，形成服务质量考核测评表，评定等次分为优秀、良好、一般、不合格。考核结果为优秀、良好等次，按照全额支付项目费用尾款，一般等次按照 50% 支付项目费用尾款，不合格等次不支付项目费用尾款。

八、用户培训

1. 乙方承诺选派有相应专业实际工作经验的技术人员和相应辅导人员完成对项目内容的培训。

2. 对于每次培训的具体内容、深度和时间安排，乙方事前提出具体培训方案，乙方不限制甲方此类培训参加人数。

3. 除培训计划外，在系统运行和推广期间若甲方有培训要求，乙方应根据实际情况协助甲方完成相关培训。

4. 培训的时间、内容、人员、班次等各项内容在具体执行过程中甲方可以

进行调整，甲方的培训调整事先提前 5 日通报乙方，以方便乙方安排。

5. 针对该项目对甲方的培训，乙方免费提供讲师及电子资料。

6. 培训地点为北京市档案馆。如采取异地培训或封闭式培训，则甲方应负责提供培训所需的场所、设施、差旅、食宿及其他物质条件；乙方配合甲方完成培训所需软硬件环境的搭建。

九、技术支持与售后服务

1. 乙方应保证北京市档案馆信息化设施和基础系统运行稳定、正常。在有异常情况无法解决时，乙方应在接到故障申报 1 小时内派遣人员到达现场及时排除故障。

2. 乙方应保证质量保证期内运行维护人员的稳定，人员流动比例不超过 50%，未经甲方同意，项目经理和核心技术人员不得变更。

十、需求变更

1. 在本合同履行过程中，甲方要求进行需求变更和乙方建议进行需求变更时，均须经双方同意，并采用约定的书面形式进行确认。

2. 在双方未就需求变更达成一致之前，乙方应继续履行其义务，视同双方未要求或未提议进行需求变更；如果乙方认为任何一方提供的的需求变更会导致工作发生实质性的改变，则双方按照重大需求变更处理。

3. 所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。项目需求变更后，如果乙方工作量减少或增加幅度在乙方全部工作量的 10% 以内的，双方应就相应减少或增加费用进行协商，并签署相应的书面协议，乙方承诺为甲方变更需求所收取的单位工时费用不超过本项目的平均工时费用。

十一、不可抗力

1. 本合同中不可抗力系指买卖双方在缔结合同时不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震等。

2. 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响的一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

3. 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时

间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。

4. 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十二、合同变更、转让及终止

1. 合同变更

本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。对合同的任何修改和变更，任何一方需提前5个工作日向另一方发出书面通知。

2. 合同转让

非经甲方书面同意，乙方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务，否则属于严重违约行为。

3. 合同终止

(1) 合同自然终止：甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。

(2) 违约合同终止：若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

(3) 破产合同终止：如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿，或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响甲方、乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十三、法律适用及争议解决

1. 本合同按中华人民共和国法律解释。

2. 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

十四、违约责任及损失赔偿

1. 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。

2. 合同一方违反本合同规定，造成另一方经济损失的，守约方有权要求终

止本合同，并由违约方承担赔偿责任。

3. 乙方的违约责任

(1) 延迟交付罚则：若乙方未能按照合同约定的时间交付项目成果或提供服务（包括因项目成果或服务不符合约定进行补救导致的逾期），每延迟一天，乙方应向甲方支付合同总金额的 0.1% 作为违约金。延迟交付超过 10 天的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付的款项，支付合同总金额的 3% 作为违约金，同时承担甲方因此遭受的全部损失。

(2) 质量不合格罚则：若项目成果或服务质量不符合验收标准，乙方应在甲方指定的时间内进行无偿整改。若乙方未能在规定时间内完成整改或整改后仍不符合要求，甲方有权自行或委托第三方进行整改，由此产生的费用由乙方承担。同时，乙方应向甲方支付合同总金额的 10% 作为违约金。

(3) 违反保密义务罚则：若乙方违反本合同约定的保密义务，将甲方的商业秘密、技术秘密等泄露给第三方，乙方应向甲方支付合同总金额的 10% 作为违约金，并承担甲方因此遭受的全部损失，同时甲方有权解除合同。

(4) 其他违约罚则：若乙方存在其他违反本合同约定的行为，甲方有权根据具体情况要求乙方承担相应的违约责任，包括但不限于支付合同总金额的 5% 的违约金、赔偿损失、继续履行合同义务等。

4. 如乙方交付的项目文档不符合国家标准或与实际存在较大差异，甲方有权禁止乙方参与甲方今后开展的信息技术服务项目。

5. 本合同约定的损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方之违约行为所支出的各项调查取证、公证费用，甲方为寻求救济而支付的诉讼费用、保全费、律师代理费、咨询费以及法院执行费用等。

十五、合同生效及其他

1. 本合同经双方盖章以及法定代表人或授权代表签字后生效。

2. 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。本合同所列的附件为本合同的组成部分。

3. 本合同一式 陆 份，甲方执 肆 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

4. 合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同主体同等重要，具有相同的法律效力。

十六、其他

1. 重大事故（事件）预防与处置

定义重大事故（事件）：本合同所指重大事故（事件）包括但不限于机房内核心设备（如服务器、存储设备、网络核心交换机等）出现硬件故障导致业务系统中断运行超过 [2] 小时；信息系统遭受严重攻击，导致数据泄露、篡改或丢失，对甲方业务造成重大影响；网络安全运维出现重大漏洞，致使甲方网络被恶意入侵，造成业务瘫痪或重大经济损失；应急响应过程中，未能在规定时间内启动有效应对措施，导致事故损失进一步扩大等情况。

预防措施要求：乙方应建立完善的运维监控体系，对机房内设备硬件、信息系统、网络安全等进行实时监测，提前发现潜在风险，并采取有效措施进行预防。定期对机房设备进行巡检、维护和保养，确保设备处于良好运行状态；对信息系统进行漏洞扫描、修复和优化，提升系统安全性和稳定性；加强网络安全防护，部署防火墙、入侵检测系统等安全设备，并及时更新安全策略。

事故处置及时性：一旦发生重大事故（事件），乙方应在 [10] 分钟内响应，并在 [1] 小时内启动应急预案，组织专业技术人员赶赴现场进行处置。在事故处置过程中，乙方应及时向甲方通报事故进展情况，每 [4] 小时提交一次书面报告，直至事故得到妥善解决。乙方应采取一切必要措施，尽快恢复业务系统的正常运行，最大限度减少事故对甲方业务的影响。

2. 突发工作承接

突发工作定义：甲方合同内未约定的突发工作是指在合同履行期间，因甲方业务发展需要、外部环境变化或不可抗力等因素导致的，超出合同原有范围的临时性、紧急性工作任务。例如，因政府部门临时要求甲方进行信息系统安全整改，或因自然灾害导致机房设备紧急搬迁等工作。

乙方承接义务：在接到甲方关于突发工作的通知后，乙方应积极响应，配合甲方评估工作任务的紧急程度、工作量和技術难度。乙方应在 [2] 小时内给出初步的工作方案和时间安排，并在双方协商确定的时间内完成突发工作任务。若突发工作任务涉及额外的人力、物力和技术资源投入，乙方应及时向甲方提出合理的费用预算，经甲方审核批准后，作为合同的补充条款执行。

费用结算：对于突发工作任务的费用结算，按照以下方式进行：若有明确的

市场价格或行业标准，双方按照市场价格或行业标准协商确定费用；若没有明确的市场价格或行业标准，乙方应根据实际投入的人力、物力和时间成本，编制详细的费用清单，经甲方审核确认后进行结算。费用结算应在突发工作任务完成后的 [20] 个工作日内完成。

3. 如一方改变通讯地址以及其他信息，应当在变更后 2 日内以书面方式通知另一方，否则，由此而造成的损失，由信息发生变更的一方承担。

4. 其他特别约定：无。

本条款如与合同其他条款冲突，以本条款为准。

5. 本合同未尽事宜，双方可以另行协商签订补充协议，补充协议经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

附件 1 保密协议

附件 2 工作说明书

附件 3 实施方案

(本页以下无正文)

甲方（盖章）：北京市档案馆

法定代表人（或授权代表）签字：

2026年3月9日



乙方（盖章）：成都峰潮信息技术有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

2026年3月9日



附件 1 保密协议

保密协议

甲方：北京市档案馆

乙方：成都峰潮信息技术有限公司

为明确甲乙双方的保密责任，确保甲方国家秘密事项的安全，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》以及相关保密法律法规的要求，经甲乙双方协商一致，签订本协议。

一、甲方的权利和义务

(一) 甲方作为涉密项目的管理部门，在业务范围内，有权随时对乙方的保密管理情况进行监督、检查和指导。

(二) 项目建设、服务工作中涉及其他部门、行业的国家秘密事项，按国家有关规定实施保密管理。

(三) 甲方有权把项目建设、服务中涉及到的一些事项，不属于国家秘密，在一定时间内又不宜公开的事项，定为“不宜公开事项”，包括内部会议、文件、尚未正式发布的决定、技术标准、研究成果、合同及其附件等，乙方按照甲方要求管理“不宜公开事项”内容。

(四) 项目建设、服务中，甲方检查发现乙方存在泄密隐患或不符合保密要求的，乙方应当立即改正或者按照甲方要求限期整改。对乙方违反保密工作规定，造成失泄密的单位（部门）和有关人员要给予批评教育；情节严重的，其单位应给予党纪、政纪处分；构成犯罪的移送司法机关处理。

(五) 甲方在向乙方提供有关资料时，应事先明确资料是否涉及国家秘密事项，属于国家秘密事项的，应当明确密级，同时确定保密期限和知悉范围，并准确标明国家秘密标识。

(六) 甲方应按照涉密载体管理的有关规定，对提供给乙方涉及国家秘密事项的涉密资料严格履行清点、编号、登记、签收等手续。

(七) 在甲方未明确涉及国家秘密事项的情况下，乙方应将项目方案、工程图纸、软件代码、用户网络规划及配置信息作为涉密资料进行管理。其他项目管理类文件，如：事件单、巡检报告、服务报告等需经甲方确认，标明密级标识的作为涉密资料处理。

二、乙方的权利和义务

(一) 乙方在履行甲方委托合同的过程中, 对于应当了解或知悉的国家秘密承担保密责任。

(二) 乙方应加强对本方所有涉密人员的教育和管理, 签订保密协议书或保密承诺书, 严格控制甲方提供文件资料的知悉范围。

(三) 乙方应采取一切行之有效的措施, 保证保密法规和要求的落实, 确保不发生任何泄密行为, 建立、健全本方的管理规定, 经甲方审查通过后实施, 应包含以下内容:

1. 确定项目的保密工作第一责任人, 明确负责保密管理的部门和保密人员。
2. 参与涉密项目的工作人员的管理制度。
3. 涉密项目管理制度。
4. 涉密资料、图纸的制作、收发、使用、复制、保管、归档、销毁制度。
5. 涉密计算机系统、涉密载体及其他办公自动化设施保密防范和管理制度。
6. 施工现场的保密管理制度。
7. 承建项目的宣传报道制度。
8. 甲方认为必要的其他保密管理规定。

(五) 乙方应按照国家秘密载体管理的有关规定, 加强涉密资料的管理, 所有资料应进行编号、登记造册, 涉及国家秘密的资料销毁应履行清点、审批和监销手续。

(六) 未经甲方书面同意, 乙方一律不得将涉密项目的任何资料(包括书面资料和电子文档)复制、拷贝、拍照等以及转交任何机构和个人。

(七) 未经甲方同意, 乙方不得私自接受媒体采访, 不得将工程有关图片、工程进展信息在网络上泄露传布。

(八) 乙方不得将涉密内容公开或扩大知情范围, 不得将工程项目情况作为商业宣传的内容, 或作为上市公司利好信息公开。

(九) 乙方对甲方定为“不宜公开事项”的内容, 要严格控制知情范围, 未经批准不得擅自对外公布或宣传。

(十) 乙方应为履行甲方委托配备相应的安全保密设备。涉密文件不得在互联网上发布, 不得通过互联网发送或连接互联网的计算机上处理。

(十一) 乙方发生失泄密问题要立即向甲方报告, 并积极采取补救措施, 不得瞒报失泄密事件。

(十二) 乙方要接受甲方对保密工作的监督、检查和指导, 并执行甲方关于保密工作的其他要求。

(十三) 乙方在合同解除或履行完毕后, 乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理, 比如销毁或其他处理方式, 且乙方仍然对项目中知悉的国家秘密事项承担保密义务。当甲方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。

(十四) 项目工作中涉及其他部门、行业的国家秘密事项, 按国家有关规定实施保密管理。

三、违约与赔偿

乙方任何违反国家保密法律法规的行为, 将可能导致承担相应的法律责任。因乙方原因导致合同中止、终止, 甲方同时有权追究乙方的违约责任, 并可在甲方与乙方签订主合同金额的范围内, 追偿相应的补偿费用。

四、其他

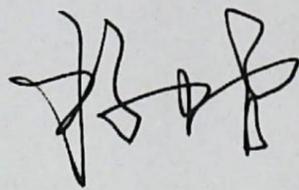
本协议书一式肆份, 甲乙双方各持两份, 肆份协议书具有同等的法律效力。

本协议书作为甲方与乙方主合同的附件, 与主合同具有同等的法律效力; 本协议自签订之日起生效, 永久有效, 不因主合同的解除、中止、终止等而终止。如在本协议签订前乙方已实际接收或接触甲方保密信息, 则本协议的法律效力追溯至乙方实际接收或接触甲方保密信息之时, 自该时起, 乙方即应开始履行保密义务和责任。

甲方: (盖章)

法定代表人/委托代理人:

2026年3月9日



乙方: (盖章)

法定代表人/委托代理人:

2026年3月9日



附件 2 工作说明书

1. 工作要求

在甲方管理下,乙方对北京市档案馆声像档案管理系统安全运行提供运维保障服务,乙方提供 7×24 小时电话技术支持,在接到甲方通知后到达现场,在现场进行系统日常维护、技术巡检,及相关故障的判断和处理,全力保障声像档案管理系统业务的安全平稳运行。

2. 技术要求

乙方负责声像档案管理系统在日常运行中的维护与保障,确保其高效、稳定、安全地运行。

3. 验收要求

提供详细的项目实施工作计划,明确工作内容以及工作进度安排,制订并遵循安全服务标准化规程;严格按照相关安全标准,针对服务的各个环节,有专门的项目质量管理保障,包括完善的项目实施流程、实施文档模版和质量记录文档;积极响应甲方提出的工作要求、按时完成分配的工作任务。

验收内容:

(1) 乙方应在项目完成时向甲方提交完整、准确、清晰的项目相关文档,包括但不限于信息台账、运维服务方案、巡检报告、运维总结报告、验收报告等。文档的格式和内容应符合甲方的要求和行业惯例。

(2) 按照招标文件规定提供对应的成果文档。

(3) 根据项目的目标和要求,制定运维项目服务质量考核测评表,包括但不限于安全保密、运维人员管理、运维质量、服务态度等方面。乙方的工作表现将根据这些指标进行量化评价。

3.1 最终验收

在合同履行期限结束之后 30 个工作日内乙方提交服务报告,甲方应在收到乙方提交的服务报告后尽快对已进行的服务进行验收,验收通过的,验收报告双方必须签字盖章确认。未通过甲方验收的,乙方应当按照甲方要求在 7 个工作日内完成返工或采取其他补救措施并重新提交甲方验收。

3.2 服务质量要求

服务质量考核按照年度考核方式进行,每服务期结束前由甲方依据日常督查和工作完成情况,对本服务期的服务质量进行考核,形成服务质量考核测评表,

评定等次分为优秀、良好、一般、不合格。考核结果为优秀、良好等次，按照全额支付项目费用尾款；一般等次按照 50%支付项目费用尾款；不合格等次不支付项目费用尾款。

4. 管理要求

乙方严格遵守北京市档案馆的规章制度及工作安排。

(1) 计划管理：乙方提供详细的项目实施工作计划，明确工作内容以及工作进度安排，制订并遵循安全服务标准化规程。建立完备的工作日志制度（包括系统内设的电子日志），应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。定期向甲方提供运维日志，记录每次执行的运维工作。

(2) 流程管理：建立标准化的运维流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理和发布管理等。明确各流程的输入、输出、处理步骤和责任人，确保运维工作的规范高效。项目完成后形成能够全面反映工作情况的工作台账、记录。制订完善的管理体系，乙方与甲方共同制订相关 workflows，并按照流程执行。乙方在服务过程中严格按照相关标准，针对服务的各个环节，有专门的项目质量管理保障，包括完善的项目实施流程、实施文档模版和质量记录文档。

(3) 资源管理：对运维涉及的硬件、软件、网络、数据等资源进行统一管理。建立资源台账，实时掌握资源的使用情况，合理调配资源，提高资源利用率。

(4) 风险管理：识别运维过程中可能出现的风险，如系统故障、数据泄露、安全漏洞等。制定相应的风险应对措施和应急预案，定期进行风险评估，降低风险影响。

(5) 供应商管理：对参与信息化运维的供应商进行严格管理，并向甲方备案。按照双方共同商定达到效果，签订相关服务协议，明确服务范围、质量标准、价格、违约责任等。定期对供应商的服务质量进行评估和考核，确保供应商能够提供高质量的服务。

(6) 质量管理

质量控制：建立质量控制机制，对运维工作的各个环节进行质量检查和监督。制定质量控制标准和流程，对不符合质量要求的工作及时进行整改。

持续改进：建立持续改进机制，定期收集用户反馈和运维数据，分析运维工作中存在的问题和不足。制定改进措施，不断优化运维流程和服务质量。及时了解把握信息化新动态、新技术，随时与甲方沟通，应用新技术增强运维服务效率。

知识管理：建立知识管理体系，对运维过程中积累的知识、经验及新技术进行整理、存储和共享。通过知识管理，提高运维人员的工作效率和解决问题的能力。

(7) 监督管理

内部监督：建立内部监督机制，定期对运维工作进行检查和评估。检查内容包括运维流程的执行情况、服务质量、资源管理、风险管理等。对发现的问题及时进行整改，确保运维工作的合规性和有效性。

用户评价：定期收集用户对运维服务的评价和意见，了解用户的需求和满意度。对用户反馈的问题及时进行处理和回复，不断提高用户满意度。服务质量考核按照年度考核方式进行，每服务期结束前由甲方依据日常督查和工作完成情况，对本服务期的服务质量进行考核，形成服务质量考核测评表，评定等次分为优秀、良好、一般、不合格。

绩效评估：建立绩效评估体系，对运维人员的工作绩效进行评估和考核。评估指标包括工作质量、工作效率、服务态度、团队合作等。根据绩效评估结果，实施奖惩措施。

惩罚措施：对于工作绩效不达标、违反运维规定或造成严重后果的个人或团队，进行相应的惩罚。惩罚方式包括警告、扣减项目资金、责令乙方对涉事人员调整岗位、解除劳动合同等。后果严重的，承担法律责任。服务质量考核测评表的考核结果为优秀、良好等次，按照全额支付项目费用尾款；一般等次按照 50% 支付项目费用尾款；不合格等次不支付项目费用尾款。

(8) 人员要求

资质与能力：运维人员应具备相应的专业资质和技能，确保运维人员具备良好的业务能力和技术水平。

团队要求：提供专职技术团队，团队人员相对稳定，团队人员数不少于 1 人，指定一名项目负责人负责全面管理（跟踪与监督、培训与指导），确保项目有序进行。

环境要求：项目组人员进入工作现场前，需签订保密安全责任协议。严禁携带手机、摄像机以及未经许可的存储设备等电子设备进入工作区域。

培训要求：根据工作需要，配备具有相应知识水平和业务技能的项目管理人员和员工，进行上岗培训，经考核合格后方可正式上岗。做好项目现场的人员培

训、安全管理、保密教育等工作，严格遵守甲方的各项规章制度。

合同要求：在执行合同期间，发生工作人员变更需要提前 10 天按照甲方要求向甲方提出申请，甲方审批同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经甲方确认方可换人。未经甲方允许，原则上不能更换工作人员。未经甲方同意，供应商擅自更换驻场人员或其他服务人员的，属于严重违约行为，甲方有权拒绝其进入甲方现场、拒绝其提供服务，视为供应商未按照合同约定提供驻场人员及提供服务。

劳务管理：供应商应做好人员的劳动管理工作，及时签署劳动劳务合同、支付工资等，并提供相关证明材料。供应商人员不因在甲方场所提供服务而与甲方有任何的劳动、劳务、合同等关系。甲方不承担该人员的社会保险、福利待遇、工伤责任等。

应急处理：运维人员应具备较强的应急处理能力，能够在系统故障、安全事件等紧急情况下迅速做出反应，采取有效的措施进行处理。定期进行应急演练，提高运维人员的应急处理能力。

(9) 保密要求

乙方严格遵守有关保密、档案法律法规和北京市档案馆的有关规定。在北京市档案馆指定的场所内进行，确保场所正常秩序和安全，不得遗失、损坏设施设备及相关数据。驻场运维人员服从甲方统一的安全保密管理，如有违反相关法律法规的，将追究乙方及相关责任人的法律责任。

签订保密协议，加强对工作人员的保密教育。乙方在合同中进行责任约定；在工作期间必须遵守北京市档案馆相关保密制度。所有参与本项目的服务人员，都必须签订《保密承诺书》。乙方要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向甲方报告。

建立严格的保密制度，采取必要的技术措施，加强管理，杜绝工作人员对档案数据信息的私自复制行为。工作人员不得以任何形式将各项档案数据资料带出指定工作现场，不得以任何形式进行泄漏、传播档案信息。

乙方应当在甲方授予的权限范围内开展工作，保护数据的安全，不得进行任何危害数据安全的行为。如出现损害数据安全的事件，依据法律有关规定追究有关责任人员及服务方法律责任，扣除部分运维费用或赔偿相应损失。

乙方工作人员需要出国（境），应当由本人向服务单位提出申请，服务单位

在征得甲方同意后方可批准。

乙方工作人员如出现违反保密规定及失泄密情形，甲方有权追究个人及运维服务单位法律责任。

附件 3 实施方案

在甲方管理下,乙方对北京市档案馆声像档案管理系统安全运行提供运维保障服务,乙方提供 7×24 小时电话技术支持,在接到甲方通知后到达现场,在现场进行系统日常维护、技术巡检,及相关故障的判断和处理,全力保障声像档案管理系统业务的安全平稳运行,具体运维服务细则如下:提供系统巡检及优化服务、提供数据库服务、提供业务保障服务、提供重大活动保障服务、提供系统咨询与培训服务、提供硬件设备维保等。

1. 系统运维服务细则

1.1 系统巡检及优化

乙方定期对甲方现有北京市档案馆声像档案管理系统硬件(如核心/转码/归档服务器、以太网交换机、媒资阵列、数据流磁带库等)和软件(如操作系统、数据库、音视频转码模块、档案质检模块、档案全文检索模块、档案接收库/整理库/长期库/鉴定库、数据统计模块、档案利用平台等)进行巡检、系统优化及故障处理(对系统内各类软、硬件设备的故障进行分析,快速排查故障原因,及时恢复软、硬件设备使其正常运行,在系统架构不变的前提下按甲方要求做好系统优化)。乙方每季度做一次系统的全面检查,提供巡检报告,包括系统软硬件的现状、现存问题及优化方案等。

1.2 数据库服务

备份服务:乙方执行全面的数据库备份,确保数据可恢复性。

更新维护及安全优化:乙方实施数据库版本升级、性能调优与安全加固,以提升系统的稳定性、响应效率及数据安全性。

1.3 业务保障服务

乙方根据业务增长趋势,进行存储容量、计算资源等的合理规划,预防资源瓶颈。

1.4 重大活动保障

在重要活动或系统使用高峰期前,乙方进行专项检查和优化,确保系统在高负载下稳定运行。

1.5 系统咨询与培训服务

系统咨询服务:乙方为用户提供声像档案管理系统相关的技术咨询和支持服务,解答用户在使用过程中遇到的问题。

技术培训服务：乙方根据甲方需求，对声像档案管理系统使用人员开展系统使用培训。同时，对甲方的技术人员进行系统管理与维护的培训，并提供培训手册和视频。

2. 系统运维人员岗位职责与要求

2.1 系统运维人员岗位职责

系统运维人员负责对服务器、存储、数据库、网络 and 系统软件进行运行维护工作，包括：系统监控、故障诊断与恢复、数据备份、日志分析、端口流量检测常规维护等业务；负责外部数据接口与病毒防范；负责素材盘管理；负责故障设备的更换；负责软件系统的升级安装和测试工作及解决其他系统相关的技术问题；及时反馈用户方需求，针对软件应用中出现的问题，协调开发人员优化软件的应用；负责系统技术资料的汇总、归档、信息的反馈等工作；负责系统巡检；负责甲方人员的系统使用操作及运维管理培训。

2.2 系统运维人员要求

运维人员是具有3年以上声像档案管理系统维护经验的专业人士，具备保障声像档案管理系统正常运行所需要的服务器、在线存储等设备以及数据库、网络设备、安全设备的技术维护能力，能在现场进行系统维护、技术巡检及相关故障的判断和处理工作，遵守甲方的各项规章制度，爱惜系统设备。

3. 硬件设备维保

北京市档案馆声像档案管理系统需维保的硬件设备为服务器（华三）、媒资阵列（德拓）、数据流磁带库（昆腾）、交换机（华三）等。在设备维保期内，乙方免费提供7×24小时电话技术支持服务，维护声像档案管理系统涉及范围内的所有硬件设备，保障其稳定运行，包括但不限于硬件故障的处理、易损件的免费更换等。定期对硬件设备进行系统巡检，并对巡检发现的隐患、问题进行处理解决。

设备出现故障，乙方1小时内赶到现场处理故障，并出具故障排查记录表。如运维人员到场后，因硬件故障无法及时处理的，应安排专业人员进行故障设备更换，使系统及时恢复正常。

（1）电话支持服务：

乙方提供7×24小时免费热线电话。

（2）现场技术支持服务：

接到甲方通知后，乙方 1 小时内赶到现场提供现场技术支持服务，包括并不限于系统维护、故障解决。

(3) 乙方对维护内容提出合理化建议。

(4) 提供补丁安装服务：

在维保服务期内，乙方为甲方提供补丁安装服务。

(5) 设备更换服务：

硬件故障检测与更换，乙方对故障硬件进行快速检测，并提供必要的硬件更换服务。

升级建议，根据技术发展和业务需求，乙方提供设备升级建议。

(6) 硬件巡检服务

定期对硬件设备进行系统巡检，并对巡检发现的隐患、问题进行处理解决。

4. 详细实施方案以投标文件为准，按照投标文件提供服务。

