

合同编号：

北京市经济和信息化局综合事务中心 运维服务合同

合同名称：北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息
化运维服务采购项目 第一包：系统运维服务合同

甲方：北京市经济和信息化局综合事务中心

乙方：太极计算机股份有限公司

甲方：北京市经济和信息化局综合事务中心

法定代表人：盛景涛

地址：北京市通州区留庄路3号院1号楼

联系方式：55521200

乙方：太极计算机股份有限公司

法定代表人：仲恺

地址：北京市朝阳区容达路7号中国电科太极信息产业园

联系方式：010-57702896

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第一包：系统运维 项目提供运行维护服务事宜达成本合同，以资共同遵守。

第一条 运维服务事项及内容

乙方为甲方所委托的 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第一包：系统运维 项目提供如下运行维护服务：

根据甲方提出并经甲乙双方确认的“北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第一包：系统运维服务需求说明（附件3）”，开展系统运维、信息化基础运维工作。具体包括：

（一）应用系统运维：

- （1）企业一体化申报运维
- （2）重点企业特训营管理运维
- （3）专精特新企业功能运维

- (4) 电子证书运维
- (5) 产品服务中心运维
- (6) 政策自测功能运维
- (7) 创客北京报名系统运维
- (8) 运行监测分析系统运维
- (9) 项目评审系统运维
- (10) 平台基地管理系统运维

(二) 信息化基础运维:

- (1) 基础软件日常巡检与监控
- (2) 故障处理与恢复
- (3) 资源监控与优化
- (4) 应用系统基础环境运维
- (5) 外部接口日常监控
- (6) 服务大厅、展厅日常维护
- (7) 应急演练与安全加固
- (8) 基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维
- (9) 灾备环境
- (10) 特殊时期安全值守、应急处置
- (11) 应用审计及运维对象梳理服务
- (12) 测评工作支持
- (13) 日常工单服务
- (14) 日常运维服务

第二条 运维服务要求

乙方接受甲方委托所提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原

则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及招标文件和甲方的技术、质量要求。

第三条 运维服务期限

(一) 乙方为甲方提供 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第一包：系统运维 项目运行维护服务期为 自合同签订之日起一年。

(二) 如服务期限到期时甲方尚未确定下年度的供应商，乙方同意，在本服务期限到期后至甲方确定下年度本合同所涉服务项目供应商之前，无条件继续为甲方提供本合同所涉服务，服务产生的相关费用由双方按照本合同标准和乙方实际提供服务的天数进行结算，结算金额以双方最终确认金额为准。如乙方仍为下年度本项目服务供应商，上述期间的费用则一并纳入下年度服务合同价款内，甲方无需单独支付。

第四条 合同履行地点

本合同项下的运维服务履行地点为甲方所在地或者甲方指定的地点。

第五条 服务费及支付方式

(一) 本合同项下服务费总额为人民币 3,278,000.00 元，大写：叁佰贰拾柒万捌仟元整。

前述服务费已经包含乙方完成本合同项下运维服务的全部费用，除前述费用外，甲方无需向乙方另行支付其他任何款项。

(二) 甲方将按以下第 2 种方式向乙方支付服务费：

1、一次性支付：甲方于本合同签署之日起 / 个工作日内，向乙方付清本合同项下的服务费。

2、分期支付：

甲方自本合同签署且财政资金拨付后的20个工作日内，向乙方支付服务费总额的70%（即人民币2,294,600.00元，大写贰佰贰拾玖万肆仟陆佰元整）；服务经甲方阶段验收合格且财政资金拨付后的20个工作日内，甲方向乙方支付服务费的30%（即人民币983,400.00元，大写玖拾捌万叁仟肆佰元整）。

（二）乙方应在甲方付款前向甲方开具并提供正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任，同时不影响乙方继续履行本合同项下的各项义务。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

第六条 履约保函

（一）乙方应于本合同签署之日起20个工作日内向甲方提交（大写）叁拾贰万柒仟捌佰元整（¥327,800.00元）履约保函，用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务，保函期限须覆盖本合同第三条第（一）款的服务期限。

（二）乙方在合同履行过程中存在违约情形的，甲方有权凭履约保函向出函方申请索赔。

第七条 甲方的权利义务

（一）甲方负责项目运维方案的审核工作，负责维护工作中重大事项的协调工作，负责预算支出的审核，负责召集专家对重要方案进行论证。

（二）甲方负责项目系统维护服务资金的协调工作。

（三）甲方负责项目的内容策划工作。

（四）甲方负责组织制定项目质量评审标准和办法并依据办法对服务质量进行评审。

(五) 甲方负责主导业务需求与应用。对乙方的日常工作进行指导，对相关政策做出明确的解释，当发现乙方工作中存在问题时及时纠正。

(六) 甲方负责系统运维日常事项的协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认。

(七) 甲方负责对本项目乙方工作成果进行考核评价，如发生严重违反合作原则、伤害甲方利益、影响服务质量等行为，甲方有权随时提出人员撤换要求。

(八) 甲方负责对乙方参与本项目的运维人员的确定和变更进行审查。

第八条 乙方的权利义务

(一) 负责甲方系统运维工作，包括：应用系统运维：企业一体化申报运维、重点企业特训营管理运维、专精特新企业功能运维、电子证书运维、产品服务中心运维、政策自测功能运维、创客北京报名系统运维、运行监测分析系统运维、项目评审系统运维、平台基地管理系统运维；信息化基础运维：基础软件日常巡检与监控、故障处理与恢复、资源监控与优化、应用系统基础环境运维、外部接口日常监控、服务大厅、展厅日常维护、应急演练与安全加固、基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维、灾备环境、特殊时期安全值守、应急处置、应用审计及运维对象梳理服务、测评工作支持、日常工单服务、日常运维服务；根据招标文件要求，结合实际制定运维工作方案及计划，按时保质完成工作目标。

(二) 负责项目相关的设计工作，包括：业务功能调整与优化、运维规范设计、开发管理流程设计、内部管理制度体系设计等方面的设计等。

(三) 负责制定相关运维工作方案等，按照运维规范向甲方报告工作情况，提交技术文档、记录文档等。

(四) 正常情况下，乙方应向甲方提供7×24小时技术支持服务；在可能导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时，乙方响应甲方服务要求的时间不得超过

30 分钟。

(五) 负责项目建设的整体技术服务, 提供系统维护和日常维护。在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行。

(六) 负责建立完善的项目管理机制, 保证日常维护、软件开发的进度及质量; 建立符合甲方系统维护要求的项目管理文档和技术文档。

(七) 负责制定应用系统运维、信息化基础运维的各项技术规范, 建立运维服务的应急保障机制。

(八) 负责做好应急预案的落实工作, 严格按照《北京市国家机关重大信息安全事件报告制度》(京信息办函[2006]140 号)有关要求, 做好事件上报工作。

(九) 乙方应合理使用实施经费, 接受甲方或相关审计单位根据工作需要开展的监督和检查; 如乙方将实施经费用于履行合同以外的目的, 甲方有权制止并要求其退还相应经费。

(十) 服务期间, 乙方应于规定时间向甲方提交当月工作进度报告, 报告内容包括项目进度执行情况、已完成的项目内容、人员配置情况, 以及项目变更情况等。

(十) 负责做好项目执行过程中形成的归甲方所有的数据资产的管理工作。

(十一) 乙方应在本合同有效期内完成本合同项下所有委托事项并将所有工作成果交付甲方。

第九条 项目管理小组及技术人员要求

(一) 双方各指派一名代表作为本项目负责人, 项目负责人职责范围包括: 全面负责项目的协调与管理工作, 运维工作的总体统筹协调, 重大问题处理, 投诉管理, 争议管理等工作。

甲方项目负责人: 张泽林, 联系方式: 010-55521228。

乙方项目负责人：芦春颖，联系方式：13811227407。

(二) 项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定（项目技术人员名单和简历详见附件1）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前30日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第十条 运维服务工作成果的评价、验收

(一) 评价目标：

☆ 保证运维服务工作的完成质量、时效性和记录文档规范性等。

☆ 保障北京市中小企业公共服务平台全年运行稳定，应用系统可用性超过99.9%。

☆ 实时监控各项运维服务工作，及时排查并处置问题，保障北京市中小企业公共服务平台稳定高效运行。确保平台各系统持续可用、安全可靠，不断提升服务响应效率与服务质量，精准响应业务定制化需求，为中小企业提供专业、高效、安全的优质服务。

(二) 验收标准：

乙方提供的系统运维服务应达到下列指标要求：

☆ 保障北京市中小企业公共服务平台各业务系统全年运行稳定，系统可用性超过99%。

☆ 全年无重大信息安全事故，用户满意度超过90%。

(三) 运维服务验收

(1) 本合同服务期届满后1个月内，由甲方聘请专家组成项目评审组对乙方提供的运维服务进行质量评审。乙方应在质量评审前，按甲方要求提交年度工

作报告及系统运维评价的相关数据资料。

(2) 项目评审时，项目评审组按合同约定对乙方提供的系统运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。评审结束后，双方共同确认项目评审组出具的项目终验报告，作为项目验收的凭证。

第十一条 保密义务

(一) 乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

(二) 乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

(三) 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

(四) 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好人员的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任。乙方全体参与本项目合同执行的人员需签署书面《保密承诺》。

(五) 任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后 5 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

(六) 非经甲方特别授权, 甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

(七) 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后 5 年。

(八) 承担上述保密义务的责任主体为乙方(含乙方工作人员)。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务, 给甲方造成损失的, 乙方均应向甲方承担全部责任, 并赔偿因此给甲方造成的全部损失; 如损失数额无法确定的, 乙方同意按照人民币 35 万元赔偿甲方的损失。

第十二条 产权归属

1、本项目实施完成的所有技术成果(包括但不限于软件、源代码及技术资料)的所有知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)由甲方享有, 本项目实施完成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。北京市另有规定的按规定执行。

2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成, 其使用的开发工具等都有合法授权。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼, 乙方应当配合甲方积极应诉, 并承担因此给甲方造成的全部损失, 包括但不限于诉讼费用、仲裁费用、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十三条 不可抗力

因不可抗力导致双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时, 双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况书面告知对方, 并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除

后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

第十四条 违约责任

(一) 甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的损失。损失赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按此合同可获得的经济利益，但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反合同可能给对方造成的经济损失。

(二) 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如因乙方原因造成服务延迟，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

(三) 乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的，由乙方负责排除，并承担由此造成的损失和产生的附加成本。

(四) 乙方未尽日常维护义务或维护不当，发生重大安全事故表（详见附件 4）中所列 A 级事故 1 次或 B 级事故 3 次（含）以上的，甲方有权终止合同，并按照重大违约行为表（详见附件 5）规定追究违约责任。发生一般事件，按照一般违约行为表（详见附件 6）规定追究违约责任。

(五) 乙方提供的运维服务按照北京市中小企业公共服务平台系统运维工作考核方案（详见附件 7）进行考核，经甲方考核连续 3 个月考核得分低于 60 分的，甲方有权终止合同；经甲方年度考核不合格，按照扣分比例乘以合同总额计算违约金。

(六) 乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队，或擅自更换人员的，经甲方通知后，应及时予以改正，经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生 3 次以上的，甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

(七) 乙方不接受甲方和相关单位对本项目进行监督检查的,或经检查发现存在违法违规情况的,按照国家和本市有关规定处理。

第十五条 通知与送达

除本合同另有约定外,本合同项下作出的各项通知应以书面形式作出,并通过专人递送、快递、挂号邮寄发送至本合同文首载明的地址,如发生变更,应提前一周书面通知合同另一方;如果因本合同发生纠纷,任何一方提起诉讼,上述送达方式和地址适用于所有诉讼程序中的法律文书送达地址;因一方送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院,导致诉讼文书未能被当事人实际接收的,邮寄送达的,以文书退回之日视为送达之日。

第十六条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议,双方应友好协商解决,协商不成的,按下列第 2 种方式解决:

- (一) 提交北京仲裁委员会仲裁,仲裁裁决为终局裁决。
- (二) 依法向 甲方所在地 有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 廉政承诺

- (一) 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
- (二) 乙方应按照甲方要求,签订阳光合作协议。
- (三) 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品;不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用;不得以参与项目实施为名,接受乙方从该项目中支取的劳务报酬;不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

(四)乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十八条 其他

(一) 本合同由双方法定代表人或授权代表签字(或签章)并加盖公章后生效。

(二) 未尽事宜,经双方协商一致,签订补充协议,补充协议与本合同不一致或相冲突的内容,以补充协议为准。

(三) 本合同附件是本合同的重要组成部分,与本合同正文具有同等法律效力,双方均应遵照执行。

(四) 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

附件 1: 项目主要人员名单和简历

附件 2: 项目承担单位资质评估表

附件 3: 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第一包: 系统运维服务需求说明

附件 4: 重大安全事故表

附件 5: 重大违约行为

附件 6: 一般违约行为

附件 7: 北京市中小企业公共服务平台系统运维工作考核方案

(以下无正文)

甲方(盖章): 北京市经济和信息化局

乙方(盖章): 太极计算机股份

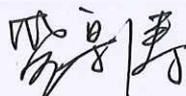
综合事务中心

有限公司

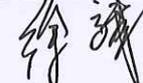
法定代表人或授权代表

法定代表人或授权代表

(签字/签章):



(签字/签章):



日期: 2016年3月3日

日期: 2016年3月3日

开户行: 工行北太平庄支行

开户名称: 太极计算机股份有限公司

账号: 0200010009200088408



附件 1：项目主要人员名单和简历

项目主要人员名单和简历

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
杨苗	男	36	硕士	项目经理	运维项目经理	负责本项目运维工作的总体统筹、组织协调、重大问题处理及与业主方沟通对接
马晓丽	女	36	本科	开发工程师	应用系统运维工程师	负责业务应用系统日常巡检、问题处理及用户使用支撑
侯文芳	女	43	硕士	运维工程师	应用系统运维工程师	负责应用系统运行监控、故障排查及运维记录整理
姜育涛	男	45	本科	运维工程师	应用系统运维工程师	负责企业一体化申报等系统的运行维护与问题响应
孟宪海	男	47	硕士	运维工程师	应用系统运维工程师	负责应用系统日常运维、功能保障及用户支持
田心怡	女	32	本科	运维工程师	应用系统运维工程师	负责平台相关业务系统的日常维护与运行保障
张爱科	男	37	本科	运维工程师	应用系统运维工程师	负责应用系统配置维护及运行状态检查
赵大宇	男	44	本科	运维工程师	应用系统运维工程师	负责应用系统巡检、故障初步处理及工

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
						单执行
陈洪梅	女	45	本科	数据库工程师	应用系统运维工程师	负责应用系统运行维护及用户问题响应
韩毅	男	36	本科	运维工程师	应用系统运维工程师	负责政务云主机及基础环境运行监控与维护
杨剑	男	46	本科	数据库工程师	基础环境运维工程师	负责基础软件巡检、运行状态检查与问题处理
曹思昉	女	40	本科	云平台运维工程师	基础环境运维工程师	负责系统资源监控、运行参数调整及日常保障
崔海锋	男	37	本科	云平台运维工程师	运行监控与日志管理工程师	负责系统运行监控、日志巡查及异常情况上报
刘献超	男	37	本科	项目助理	配置与权限管理工程师	负责账号、权限配置及相关变更管理工作
王剑巍	女	37	本科	需求分析师	文档与台账管理工程师	负责运维文档整理、台账维护及资料归档
雍文婷	女	33	本科	运维工程师	应急与值守保障工程师	负责日常值守、应急响应及突发问题处置支撑
冯志刚	男	33	专科	运维工程师	安全与合规运维工程师	负责系统安全巡查、

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
						安全整改配合及合规支撑
陈元赫	男	46	本科	运维工程师	综合运维支撑工程师	负责运维支撑、工单处理及现场协助工作
霍珺	男	45	本科	开发工程师	高级技术支持工程师	负责复杂技术问题的二线支持与应急处置
焦凯旋	男	34	本科	开发工程师	高级技术支持工程师	负责一线无法解决问题的技术支持与指导
张立	男	28	本科	数据库工程师	专项技术支持工程师	负责专项技术问题分析与应急支援
李洪亮	男	52	本科	开发经理	专项技术支持工程师	负责重大故障情况下的二线技术支持
王金	男	36	本科	开发工程师	高级技术支持工程师	作为二线技术支持力量,负责复杂技术问题分析处置、重大故障技术支撑及一线问题升级响应
芦春颖	女	42	本科	项目经理	项目经理	负责本项目运维工作的总体统筹、组织协调、重大问题处理及与业主方沟通对接
刘阳	男	35	本科	项目经理	驻场项目经理	负责项目现场运维工作的总体统筹、组织协调、重大问题处

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
						理及与业主方沟通 对接
范子峰	男	31	硕士	产品经理	产品经理	负责产品设计

项目主要人员简历

杨苗简历:

毕业学校: 河南理工大学

同类型项目经验:

1. 自治区财政厅预算管理一体化系统实施运维服务项目 项目经理
2. 北京市残疾人联合会业务系统运维和数据服务项目 项目经理
3. 2023年至2024年国家政务服务平台和国家“互联网+监管”系统运营服务项目日常运营运维服务合同 项目经理

马晓丽简历:

毕业院校: 河北科技大学

同类型项目经验:

1. 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务项目 技术运维工程师
2. 自治区财政厅预算管理一体化系统实施运维服务项目 技术运维工程师

侯文芳简历:

毕业学校: 中山大学

同类型项目经验:

1. 东海航海保障中心信息化与网络安全运维项目 运维工程师
2. 怀柔区政务服务“掌上办”平台建设项目运维项目 运维工程师

姜育涛简历:

毕业学校: 北京经济技术研修学院

同类型项目经验:

1. 深圳市中级人民法院信息化应用系统运维项 技术运维工程师
2. 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 数据库工程师
3. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 数据库工程师

孟宪海简历:

毕业学校: 中国科学院研究生院

同类型项目经验:

1. 2024年污染源监测信息系统运维项目 技术运维工程师
2. 国家数字教育资源公共服务平台建设与运维项目 技术运维工程师
3. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 技术运维工程师

田心怡简历:

毕业学校: 中国美术学院

同类型项目经验:

1. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 技术运维工程师
2. 上海市黄浦区人民法院内网核心交换机及安防监控系统运维项目 技术运

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
维工程师						
3. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 技术运维工程师						
张爱科简历:						
毕业学校: 湖南城市学院						
同类型项目经验:						
1. 自治区财政厅预算管理一体化系统实施运维服务项目 技术经理						
2. 北京市残疾人联合会业务系统运维和数据服务项目 项目经理						
3. 2023年至2024年国家政务服务平台和国家“互联网+监管”系统运营服务项目日常运营运维服务合同 技术经理						
赵大学简历:						
毕业学校: 山东大学						
同类型项目经验:						
1. 2024年污染源监测信息系统运维项目 运维工程师						
2. 东海航海保障中心信息化与网络安全运维项目 运维工程师						
3. 中国残联业务信息系统运维项目 运维工程师						
陈洪梅简历:						
毕业学校: 吉林大学						
同类型项目经验:						
1. 2024年污染源监测信息系统运维项目 数据库工程师						
2. 国家数字教育资源公共服务平台建设与运维项目 数据库工程师						
3. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 数据库工程师						
韩毅简历:						
毕业学校: 北京师范大学						
同类型项目经验:						
1. 深圳市中级人民法院信息化应用系统运维项 技术运维工程师						
2. 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 数据库工程师						
3. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 数据库工程师						
杨剑简历:						
毕业学校: 太原理工大学						
同类型项目经验:						
1. 市经济和信息化局网络与信息化运维项目-基础设施运维 数据库工程师						
2. 顺义新城地下管线综合管理信息系统运维项目 数据库工程师						
3. 广东省深圳市中级人民法院信息化改造项目运维项目 数据库工程师						
曹思昉简历:						
毕业学校: 成都美术学院						
同类型项目经验:						
1. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 云平台运维工程师						
2. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 云平台运维工程师						
3. 深圳市中级人民法院信息化应用系统运维项 云平台运维工程师						
崔海锋简历:						
毕业学校: 山东大学						
同类型项目经验:						

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
1. 2024年污染源监测信息系统运维项目 云平台运维工程师 2. 国家数字教育资源公共服务平台建设与运维项目 云平台运维工程师 3. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 云平台运维工程师						
刘献超简历:						
毕业学校: 河北建设工程学院						
同类型项目经验:						
1. 深圳市中级人民法院信息化应用系统运维项 配置管理员						
2. 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 配置管理员						
3. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 配置管理员						
王剑巍简历:						
毕业学校: 东北石油大学						
同类型项目经验:						
1. 东海航海保障中心信息化与网络安全运维项目 文档管理员						
2. 全媒体平台配套软件系统年度运维项目 文档管理员						
3. 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 文档管理员						
雍文婷简历:						
毕业学校: 四川大学						
同类型项目经验:						
1. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 云平台运维工程师						
2. 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 云平台运维工程师						
3. 深圳市中级人民法院信息化应用系统运维项目 云平台运维工程师						
冯志刚简历:						
毕业学校: 青岛职业技术学院						
同类型项目经验:						
1. 上海市黄浦区人民法院内网核心交换机及安防监控系统运维项目 运维工程师						
2. 怀柔区政务服务“掌上办”平台建设项目运维项目 运维工程师						
3. 上海市黄浦区人民法院内网核心交换机及安防监控系统运维项目 运维工程师						
陈元赫简历:						
毕业学校: 青岛职业技术学院						
同类型项目经验:						
1. 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 运维工程师						
2. 顺义新城地下管线综合管理信息系统运维项目 运维工程师						
3. 东海航海保障中心信息化与网络安全运维项目 运维工程师						
霍珺简历:						
毕业学校: 首都师范大学						
同类型项目经验:						
1. 国家数字教育资源公共服务平台建设与运维项目 开发工程师						
2. 广东省深圳市中级人民法院信息化改造项目运维项目 开发工程师						
3. 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 开发工程师						
焦凯旋简历:						

姓名	性别	年龄	学历	职务	项目角色	承担工作
<p>毕业学校：北京交通大学滨海学院</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 2024年污染源监测信息系统运维项目 开发工程师 怀柔区政务服务“掌上办”平台建设项目运维项目 开发工程师 华侨城法务系统与招采系统打通及法务系统运维项目 开发工程师 <p>张立简历：</p> <p>毕业学校：河北工业大学</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 东海航海保障中心信息化与网络安全运维项目 数据库工程师 全媒体平台配套软件系统年度运维项目 数据库工程师 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 数据库工程师 <p>李洪亮简历：</p> <p>毕业学校：沈阳工业大学</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 中国南方航空股份有限公司合规风险系统建设项目 开发经理 西城区移动应用管理平台开发服务合同 开发经理 海政通（一期）B包一网互联网+监管协同系统项目建设 开发经理 <p>王金简历：</p> <p>毕业学校：内蒙古工业大学</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 顺义新城地下管线综合管理信息系统运维项目 开发经理 世界互联网大会智慧指挥平台升级和运维项目 开发经理 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 开发经理 <p>芦春颖简历：</p> <p>毕业学校：北京大学</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 市经济和信息化局网络与信息化运维项目-基础设施运维 项目经理 怀柔区政务服务“掌上办”平台建设项目运维项目 项目经理 文化和旅游部一体化在线政务服务平台运维项目 项目经理 <p>刘阳简历：</p> <p>毕业学校：华北电力大学</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 市经济和信息化局网络与信息化运维项目-基础设施运维 项目助理 城市商业银行资金支付清算系统软件项目 项目助理 重庆市社会安全事件应急联动指挥系统建设工程定制软件开发项目 项目助理 <p>范子峰简历：</p> <p>毕业学校：天津体育学院运动与文化艺术学院</p> <p>同类型项目经验：</p> <ol style="list-style-type: none"> 智慧媒体监播系统（播控平台）项目 产品经理 民政局智慧社会救助业务运行管理平台项目 产品经理 智慧法院信息系统集成项目 产品经理 						

附件 2：项目承担单位资质评估表

项目承担单位资质评估表

1、单位基本信息

基本信息			
公司名称	太极计算机股份有限公司	法定代表人	仲恺
通讯地址	北京市朝阳区容达路7号院 中国电科太极产业信息园	邮编	100102
公司网址	https://www.taiji.com.cn/	传真	010-57702889
联系人	芦春颖	联系人职务	项目经理
手机号码	13811227407	座机电话	010-57702888
注册资本金	62323.1286 万元	成立时间	1987 年 10 月 10 日
单位性质	<input type="checkbox"/> 国营企业 <input type="checkbox"/> 民营企业 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：其他股份有限公司（上市）		
财务情况			
近三年经营业绩	年营业总额(万元)		
2022 年	1060083.1048		
2023 年	919461.7318		
2024 年	783622.3366		
平均营业额	921055.7244		
资产总额	1601204.9789		
人员情况			
公司管理人员情况	职务	姓名	座机电话或手机号码
	董事长	孙亭	010-57702888
	总经理	仲恺	010-57702888

	业务主管副总	吕灏	010-57702888
公司总人数	职工总数 4,239 人，其中销售人员 405 人，财务人员 46 人，技术人员 3,382 人，行政管理人員 406 人		

2、单位资质情况

资质情况			
	名称	颁发机构	起止期限
资质及体系认证	太极股份高新技术企业证书	北京市科学技术委员会、北京市财政局、国家税务总局北京市税务局	2023年10月26日至2026年10月25日
	CS 信息系统建设和服务能力等级证书“优秀级 CS4”	中国电子信息行业联合会	2024年5月29日至2028年5月28日
	数据管理能力成熟度证书（DCMM）四级	广州赛宝认证中心服务有限公司	2023年08月14日至2026年08月13日
	企业信用等级证书	中国软件行业协会	2024年9月25日至2027年9月25日
	太极股份 ITSS 信息技术服务标准符合性证书（运行维护一级）	中国电子工业标准化技术协会	2024年9月13日至2027年11月20日
	CMMI-DEV V2.0 成熟度 5 级认证证书	北京国信普道科技有限公司	2022年7月16日至长期
	太极股份质量管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2009年1月4日至2026年11月10日

太极股份基于ISO/IEC20000-1的服务管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2014年3月26日至2028年9月13日
信息安全服务资质认证证书（信息系统安全运维服务资质一级）	中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心	2025年5月20日至2028年5月19日
太极股份环境管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2008年11月18日至2026年11月10日
太极股份职业健康安全管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2008年11月18日至2026年11月10日
业务连续性管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2023年2月21日至2026年2月20日
知识产权管理体系认证证书	新世纪检验认证有限责任公司	2024年5月11日至2027年5月10日

业务范围	<p>电子计算机及外部设备、集成电路、软件及通信设备化技术开发、设计、制造、销售、维护；承接计算机网络及应用工程；信息系统集成、电子系统工程、建筑智能化工程的设计、技术咨询及安装；专业承包；安全防范工程的设计与安装；提供信息系统规划、设计、测评、咨询；自营和代理各类商品和技术的进出口，但国家限定公司经营的或禁止的进出口商品和技术除外；物业管理；机动车公共停车场服务；医疗软件开发；销售医疗器械Ⅱ类；电力供应；经营电信业务；互联网信息服务。</p>
------	--

附件3：北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维

服务采购项目 第一包：系统运维服务需求说明

一、运维服务需求

(一) 应用系统运维

围绕企业一体化申报、重点企业特训营、专精特新企业管理、电子证书、产品服务中心、政策自测、创客北京报名、运行监测分析、项目评审、平台基地管理等系统，开展运维及优化工作，包括日常巡检监控、功能模块维护、用户与角色全生命周期管理等主要工作。结合业务需求推进本项目相关工作，为系统安全、稳定运行提供可靠支撑，以下详细介绍各项工作内容。

1. 企业一体化申报运维

围绕企业事项申报，对企业 PC、移动双端登录，一体化申报等系统功能开展系统日常运维、功能维护等相关工作。具体如下：

(1) 系统日常运维

做好 PC、移动双端系统功能、用户和角色管理的日常运维工作。每日对系统功能进行巡检，详细记录并处理巡检中发现的系统响应迟缓、数据传输错误、连接异常等问题，根据巡检结果调整系统运行参数；定期检测接口连通性、数据传输准确性及身份验证有效性，及时处理因证书更新、接口变更或网络异常导致的登录故障；负责用户账号全生命周期管理，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询和故障。

(2) 系统功能维护

做好系企业一体化申报系统登录、接口、企业申报、项目发布内容管理、企业上报项目以及项目权限管理等基础功能的维护工作。对登录入口进行功能维护，确保一体化申报系统与外部系统保持互联互通；维护企业申报功能，支持企业通过平台顺利完成项目申报；根据业务要求，配置项目征集字段及附件，确保项目

发布内容准确；统计并汇总企业上报项目情况，保障数据的完整、准确；为管理用户合理分配项目访问权限，确保权限管理的规范性与安全性；对系统中用户填报信息及后续审批操作环节所产生的事件日志，进行记录、存储、监控与分析。

2. 重点企业特训营管理功能维护

对重点企业特训营管理系统开展全面功能完善与维护工作，每日执行功能模块巡检，包括用户与权限管理、特训营介绍、课程全流程管理、特训营新闻动态模块及特训营报名信息维护模块，保证系统可用性与稳定性；每周执行数据同步巡检，确保课程数据、报名信息和培训记录准确同步。

(1) 用户信息管理子模块运维

围绕系统所有用户进行全生命周期管理，做好用户注册管理、用户信息维护、用户画像标签管理等方面运行维护；做好角色与权限配置子模块基础功能的日常巡检，确保各功能正常，及时调整用户的系统使用权限，做好不同角色权限的控制管理；同步做好权限调整后记录等工作。

(2) 特训营介绍管理运维

开展特训营内容发布后台模块运维，做好信息发布版式适配、字体植入、视频上传解析功能的维护，做好发布组件功能适配，组件接口功能互联互通等工作。

(3) 课程全流程管理运维

围绕课程全生命周期开展管理运维工作，做好课程信息发布、课程状态管理、用户观看权限与记录管理等核心功能的运行维护。维护课程信息发布子模块，确保课程基础信息管理、课程资源、课程维护等功能正常运行；对课程状态管理子模块进行维护，确保课程状态设置、调整工作正常进行；对用户观看权限与记录子模块进行维护，做好不同角色及报名状态用户的课程观看权限控制工作，自动记录用户观看数据。

(4) 特训营新闻动态维护模块运维

开展特训营新闻动态维护模块运维，包括新闻动态编辑发布、配图上传、类型标注等功能的相关运维工作；做好新闻动态排序与归档子模块基础功能的日常巡检，确保新闻展示排序、置顶设置、归档分类、搜索筛选、批量导出等功能正常运转，保障用户对特训营新闻动态的正常查看。

(5) 特训营报名信息维护模块运维

开展报名表管理子系统运维工作，做好报名表单字段维护、必填项设置、报名须知配置等相关运维工作；做好报名信息审核子模块基础功能的日常巡检，确保报名提醒、审核操作、通知推送等功能正常，方便用户及时完成报名信息的审核处理及驳回原因标注工作；对报名信息统计与导出子系统进行维护，保障报名信息统计、可视化展示、筛选导出、脱敏导出、导出记录留存管理等功能稳定运行。

3. 专精特新企业功能优化

对专精特新企业管理系统开展维护工作，维护范围包括企业端、平台端和访客端，维护工作需保证系统正常运行。每日巡检对企业端、平台端和访客端各项功能进行巡检，保证填报与审核流程顺畅；每周检查数据同步状态，确保市区平台及政策信息对接正常。具体工作包括以下内容：

(1) 企业端

开展企业入驻与信息管理子模块运维工作，对企业入驻注册、基础信息管理等功能开展日常巡检；开展风采内容自主管理子模块运维工作，确保风采内容上传、审核进度查看、内容编辑/隐藏/删除及筛选管理等风采内容自主管理功能的稳定运行；开展需求发布与响应管理子系统运维工作，做好需求发布、需求响应列表查看、回复响应方、标记重点响应及需求关闭归档等需求发布与响应管理相关运维支撑。

(2) 平台端

围绕平台端模块，做好审核管理子模块、内容运营与管控子模块、数据统计与分析子模块的基础功能运行维护。对审核管理子模块进行维护，确保审核流程顺畅；对内容运营与管控子模块进行维护，保障平台内容的合规性与优质性；在数据统计与分析子模块中，维护核心数据可视化功能，分析企业行为数据，识别活跃与低活跃企业并针对性推送内容，对数据导出功能进行维护，确保数据统计与分析准确、可用。

（3）访客端

对风采展示与搜索子模块、需求浏览与响应子模块、互动与咨询子模块等访客端模块开展运维工作。维护多维度展示功能，确保首页推荐企业风采展示正常，企业详情页信息完整、功能正常；保障精准搜索功能稳定，搜索结果准确、排序合理。对需求浏览与响应子模块进行维护，确保需求展示专区更新及时，需求详情页信息完整，需求响应流程顺畅。对包括企业咨询、平台咨询的功能进行维护，保障互动与咨询功能稳定运行。

4. 电子证书系统运维

对电子证书系统业务系统功能开展巡检、维护。每日巡检证书申请、下载与审核功能模块，核查系统可访问性与日志异常；每周执行数据同步巡检。具体工作包括以下内容：

（1）系统日常运维

围绕电子证书系统日常运维，开展系统功能巡检、用户与角色管理以及系统数据维护等工作。每日对系统功能及外部数据接口进行巡检，根据巡检结果调整运行参数；负责用户账号全生命周期维护工作，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。

（2）系统功能运维

开展证书申请、审核、下载功能的日常维护，确保流程顺畅；对管理后台功能进行维护，保障后台管理操作的稳定、高效；对统计分析功能进行维护，确保数据统计准确。

(3) 证书审批流程埋点日志管理维护

对系统中用户填报信息及后续审批操作环节所产生的事件日志，进行记录、存储、监控与分析。

5. 产品服务中心运维

产品服务中心运维工作包括系统日常运维及系统功能运维在内。每日巡检系统功能；每周执行系统备份与日志校验；每月汇总运行数据并进行功能性能评估。具体工作包括以下内容：

(1) 系统日常运维

对产品服务中心功能进行每日巡检，记录并处理系统响应迟缓、数据传输错误等问题，根据巡检结果调整运行参数。负责用户账号全生命周期管理，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。制定并执行系统备份策略，验证备份恢复效果。

(2) 系统功能维护

维护客户关系管理功能，包括服务商管理、审核及企业管理；保障产品管理功能正常运行，包括服务产品、服务券产品及资金产品管理，以及服务券配置、排序和推荐管理；维护订单管理功能，包括订单处理、服务券订单、评论管理和评审查询；支持运营活动管理功能，如系统设置、标签管理和需求申请管理；确保统计分析功能准确，满足服务券统计及报表需求。

6. 政策自测功能巡检

对政策自测系统开展全方位巡检与功能维护，具体工作包括以下内容：

(1) 系统日常运维

对政策自测功能进行每日巡检，记录并处理系统响应迟缓、数据传输错误、接口连接异常等问题，根据巡检结果调整运行参数，保障系统稳定性和数据高效对接；负责用户账号全生命周期管理，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。

(2) 系统功能维护

维护企业政策自测功能，根据企业信息智能化匹配并推荐相应政策管理政策数据来源，对接国家级及其他地市相关政策信息渠道；强化政策信息治理，对标政府网站信息合规性，确保数据质量；根据业务需求，对政策信息进行标签化处理，提升信息管理效率。

7. 创客北京报名系统维护

对创客北京报名系统开展全面运维与功能优化工作，每日巡检报名模块与项目管理模块；每周执行接口连通巡检；每月进行日志分析与性能优化。具体工作内容包括：

(1) 系统日常运维

对创客北京报名系统功能进行每日巡检，记录并处理问题，根据巡检结果调整运行参数，保障系统稳定性；进行用户账号全生命周期维护，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。

(2) 系统功能维护

维护报名功能，包括企业报名和创客报名模块，根据业务需求调整表单项；保障项目管理功能正常运行，支持联网窗口、区级管理员、市级管理员按角色对项目信息进行维护；维护统计分析功能，按联网窗口、所属区、行业领域等维度对报名项目进行统计分析；维护后台管理功能，包括联网窗口维护、资源管理、权限管理、批次管理、参赛项目推荐、赛道管理等模块，确保系统功能稳定高

效。

(3) 填报及审批流程埋点日志管理

对系统中用户填报信息及后续审批操作环节所产生的事件日志，进行记录、存储、监控与分析。

8. 运行监测分析系统维护

对运行监测分析系统开展全方位运维工作。每日巡检数据看板与监测专题展示模块，核查数据更新与可视化展示效果，保证数据展示与分析查询功能正常；每周检查各类监测专题数据同步和可用性；每月进行统计功能评估与运行优化分析。具体工作包括以下内容：

(1) 系统日常运维

对运行监测分析系统的信息展示大屏及数据进行每日巡检，企业全量信息查询报表及重点监测企业信息查询报表的准确性与稳定性；负责用户账号全生命周期管理，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。

(2) 系统数据运维

维护专题和主题数据，进行日常更新并形成数据集供前端使用；保障分析展现功能的稳定性，支持操作人员通过即席查询和透视分析获取所需字段，确保自动报表功能的高效使用；维护资源发布功能，通过自动化报表工具展示全量企业及重点监测企业数据；维护数据检索分析功能，通过自动化报表工具展示全量企业及重点监测企业数据。

9. 项目评审系统巡检

确保项目评审系统的稳定、安全和高效运行。每日巡检填报端、管理端及统计分析模块；每周检查评审数据；每月进行性能评估。具体工作包括以下内容：

(1) 系统日常运维

对项目评审系统功能进行每日巡检，记录并处理系统响应迟缓、数据传输错误等问题，根据巡检结果调整运行参数，保障系统稳定性；对用户账号全生命周期进行运维，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障；制定并执行系统备份策略，验证备份恢复效果。

（2）系统功能维护

维护填报端系统功能，保障企业用户填报顺畅；维护管理端功能，包括任务管理、申报管理、产出管理、项目配置等模块，确保管理操作高效稳定；维护统计分析功能，根据任务申报情况生成准确的项目统计分析；维护资质库功能，包括上市企业目录、项目库、公共服务平台、企业资质等模块，确保数据准确性和完整性。

（3）填报及审批流程埋点日志管理

对系统中用户填报信息及后续审批操作环节所产生的事件日志，进行有组织、系统化的记录、存储、监控与分析。

10. 平台基地管理系统巡检

对平台基地管理系统开展系统巡检与功能维护工作，每周检查应用备份与历史信息归档情况；每月执行系统性能优化与日志核查。具体工作包括以下内容：

（1）系统日常运维

对平台基地管理系统功能进行每日巡检，记录并处理系统响应迟缓、数据传输错误等问题，根据巡检结果调整运行参数，保障系统稳定性；负责用户账号全生命周期管理，包括账号创建、信息变更、密码重置、临时权限开通及账号禁用/注销，快速响应并解决用户权限相关咨询及故障。

（2）系统功能维护

维护数据查询功能，包括平台数据、基地数据、月报数据、开展活动、服务

对接、入驻企业及年报等模块；保障数据统计功能稳定，维护平台、基地及管理员统计列表；维护数据管理功能，包括编辑平台月报、基地信息、活动信息、服务对接等模块；进行运营单位管理的日常维护，更新运营管理数据并设置批次。

(3) 填报及审批流程埋点日志管理维护

对系统中用户填报信息及后续审批操作环节所产生的事件日志，进行有组织、系统化的记录、存储、监控与分析。

二、信息化基础运维

1. 基础软件日常巡检与监控

对北京市中小企业公共服务平台所使用的政务云主机、基础软件进行基础软件日常巡检与监控。通过完成基础软件日志分析与预警、补丁与权限核查、基础软件日常巡检等运维工作，实现运行状态的全周期监控和风险预警，确保平台运行安全、稳定、高效。

2. 故障处理与恢复

当发生故障时，及时进行故障处理与应急恢复，通过快速定位问题根源并执行修复方案，保障系统在最短时间内恢复正常运行，最大限度减少业务中断与影响。建立故障快速响应机制，系统出现问题时立即启动排查；通过日志分析、性能监控等工具定位异常、资源占用过高等原因，形成故障记录；执行故障修复方案，快速恢复软件正常运行，减少业务影响。

3. 资源监控与优化

负责全平台各应用系统的性能瓶颈诊断与分析，通过优化系统配置及资源分配策略提升整体运行效率；统筹中间件版本升级与补丁部署工作，结合用户访问峰值规律动态调配资源，保障系统负载平滑过渡至低峰期；同时深度配合业务需求，高效完成软件功能调整、系统配置修改等技术支撑工作，助力业务稳定运行。

4. 应用系统基础环境运维

应用系统基础环境安装、部署与初始化配置，确保环境参数符合业务要求。维护应用配置文件，统一管理配置项，变更时做好版本记录与回滚准备配合开发团队完成应用发布及版本切换；根据业务特点，分析与预测业务峰值时的用户量，并根据用户使用情况动态调动资源。

5. 外部接口日常监控

通过专业运维监控工具，对外部接口实施日常监控与维护，每周巡检不少于 1 次，检查接口调用状态、数据传输延时、异常请求与报错日志等内容。当接口运行出现问题时，启动缺陷处置流程，根据优先级进行处理。根据业务需求与外部系统变动，动态调整接口策略及参数；优化传输协议、安全与重试机制配置，提升交互效率与容错能力，保障系统协同稳定。

6. 服务大厅、展厅日常维护

对办公服务大厅、展厅开展日常巡检与维护，每周不少于 1 次；在重大会议、展览或活动前后执行重点保障巡检。针对大屏设备、打印机、投影机等设备故障，立即启动维修流程。在重点保障期间，须在指定时间内完成修复任务。

7. 应急演练与安全加固

开展应急演练与安全加固服务，每半年组织一次覆盖网络、主机的全面应急演练，每年组织两次系统专项演练，确保演练计划有序执行。在演练中精确记录故障预警、响应启动、应急处置及恢复全过程的时间轴。通过演练分析，优化业务配置及运行机制，完善应急流程。针对演练中暴露出的系统漏洞、配置不当、响应延迟等问题进行整改，提升整体安全防御水平。

8. 基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维

对磁盘空间、系统垃圾进行清理，对设备资源阈值进行调整，依据北京市中小企业公共服务平台安全管理制度，服务期内每季度对政务云主机操作系统、VPN 等基础软件口令进行修改，并将修改结果下发开放厂商。

9. 灾备环境

对灾备环境进行建设与日常运维,根据业务系统重要性及恢复目标(RTO/RPO)明确灾备实施措施,实现数据库与应用系统主机每日自动备份。每周对备份数据与系统运行情况进行巡检,检查备份任务执行状态、数据完整性及可恢复性,全年不少于 52 次,确保灾备体系长期可用。

10. 特殊时期安全值守、应急处置

特殊时期(含两会、国庆、重大活动等),为北京市中小企业公共服务平台提供 7×24 小时应急技术值班与系统监控。根据北京市中小企业公共服务平台运维管理制度,制定应急处置预案,明确应急响应流程、责任分工及处置规范,规范应急处置流程。

11. 应用审计及运维对象梳理服务

对北京市中小企业公共服务平台的政务云主机、线上系统及展厅设备等运维对象进行应用审计与资产梳理服务。定期对政务云环境中运行的线上应用系统进行日志审计与巡查,对政务云主机、线上应用系统、展厅相关设备进行全面梳理,基于审计与梳理结果,形成《基础软件台账》《业务系统台账》《展厅物理设备台账》等文档,保障系统安全合规、数据完整可靠。

12. 测评工作支持

为确保北京市中小企业公共服务平台运行安全与合规,提供测评工作支持服务。为测评人员提供系统访问权限,协助测评人员开展现场检查、漏洞扫描及渗透测试工作,配合提供运行日志、告警记录等数据;配合测评团队进行现场答疑;针对风险隐患,制定整改方案、落实整改措施,对整改结果提供证明材料并配合测评机构完成复核、验证,基于测评结果,对运维安全流程进行优化,保障系统安全运行与持续改进。

13. 日常工单服务

为保障北京市中小企业公共服务平台运维工作高效有序开展,提供日常工单服务,包括工单分类与接收处理、专项工单执行与数据校核、结果反馈与记录归档等在内,实现对各类服务请求、资源申请、账号管理及数据处理等内容的闭环管理,确保问题响应及时、记录完整可追溯。

14. 日常运维支持

为保障北京市中小企业公共服务平台各系统稳定运行,提供日常运维支持服务。部署专业监控工具,配置指标阈值,通过日志聚合工具集中管理日志;设置告警规则,识别分析异常信息;与软硬件及安全厂商保持沟通,协同解决技术问题,跟进服务进度;制定日常运维计划,跟踪执行进度与效果,优化管理流程,提升运维效率与质量;定期更新运维手册、应急预案等文档。

二、安全需求

本次招标的北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维项目第一包:系统运维需要基于市政务云统一的基础网络设施和安全设施开展,并按照国家信息安全等级保护三级要求进行。

附件 4：重大安全事故表

重大安全事故表-应用系统运维

退出触发条件		范围	影响	影响时间	事件级别	次数
重大数据安全 事故 (服务 商主 责)	数据丢失	应用系统 业务数据	因非不可抗力造成的超过 1 个库, 丢失超过 3 个月的数据, 且确认无法恢复。	——	A 级	1 次
	恶意入侵攻击	应用系统 业务数据	被第三方安全机构通报存在安全隐患, 服务商未在 1 小时内做有效处置或应急防护措施, 造成应用系统业务数据被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	——		
	服务中断	中小企业 公共服务 平台上各 业务系统	因非不可抗力造成中小企业公共服务平台应用系统业务服务中断、影响人数 200 以上。	1 个小时以上	B 级	3 次 以上
	重大篡改事件	应用系统 业务数据	因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成的经济和信息化局业务数据被恶意篡改事件。事件发生后服务商未按照应急预案进行处置, 造成信息安全事件处置延误。	——		
	数据丢失	应用系统 业务数据	因非不可抗力造成 1 个业务系统丢失超过 2 个月的数据, 且确认无法恢复。	——		

重大安全事故表-信息化基础运维

退出触发条件		范围	影响	影响时间	事件级别	次数
重大数据安全 事故(服务 商主责)	服务 中断	北京市中 小企业公 共服务平 台所部署 的政务云 上基础环 境、办公 网络整体	因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云基础环境停止服务、网络中断、业务系统崩溃，造成影响人数300以上（全机关、直属单位或企业公众）或导致100万元以上经济损失。	8小时以 上	A级	1次
	重大 篡改事 件	北京市中 小企业公 共服务平 台	在重大或特别重大保障期间，因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成的北京市中小企业公共服务平台业务系统被恶意篡改事件。事件发生后服务商未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误。且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	60分钟以 上		
	数据 丢失	北京市中 小企业公 共服务平 台	因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云上业务系统数据丢失超过3个月，且确认无法恢复的。	——	B级	3次 以上

退出触发条件		范围	影响	影响时间	事件级别	次数
	恶意入侵攻击	北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云虚拟主机、云上业务系统	被第三方安全机构通报安全隐患后，服务商未在 48 小时内做有效处置或应急防护措施，造成北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云虚拟主机、业务系统在重保期间发生重大网络安全事件。且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	——		
	服务中断	北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云上基础环境、办公网络整体	因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成北京市中小企业公共服务平台所部署的政务云上基础环境、办公网络整体政务云基础环境停止服务、网络中断、业务系统崩溃，造成影响人数 100 以上（全机关、直属单位或企业公众）或导致 50 万元以上经济损失。	4 个小时以上，8 小时以内		

附件 5：重大违约行为

序号	问题描述	违约金 (取费基数：服务协议总金额/服务月数)
1	所提供的服务可用性低于 99.9%，出现问题并造成重大损失的	100%
2	因所提供的运维服务出现故障，导致中小企业基础数据库、政策库、重点省市投融资数据丢失，造成重大影响	200%
3	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成重大事故	100%
4	平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，造成重大事故	100%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故	200%
6	运维需求平均故障恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大影响	100%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，造成重大影响	200%
8	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，造成重大事故	100%
9	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，造成重大事故	200%
10	连续 3 个月考核得分低于 60 分的	100%

注：1. “重大影响”、“重大事故”指造成事故并产生一定经济损失，但事故的影响程度和经济损失未达到 B 级事故的。

2. 取费基数为月均合同服务费，即违约金=服务合同总金额/服务月数*违约金取费比例。

附件6：一般违约行为

序号	问题描述	违约金 (取费基数：某业务系统云服务费/ 服务月数)
1	所提供的服务可用性达不到 99.9%，出现问题但未造成重大损失的	50%
2	因所提供的运维服务出现故障，造成某服务中断 2 小时以上	30%
3	因所提供的运维服务出现故障，造成某服务中断 3 次以上或累计 8 小时以上	60%
4	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置，出现问题的，未造成重大影响	50%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
6	运维需求平均响应时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
8	运维需求平均故障恢复时间大于 120 分钟且小于 240 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
9	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，出现问题但未造成重大影响	30%
10	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，出现问题但未造成重大影响	50%
11	月考核得分低于 60 分的	40%

注：取费基数为月均合同服务费，即违约金=服务合同总金额/服务月数*违约金取费比例。

附件 7:

北京市中小企业公共服务平台系统运维 工作考核方案

1. 运维工作按照内容分为：应用系统运维和信息化基础运维 2 类，每类分别进行考核，具体内容如下：

①应用系统运维：企业一体化申报运维、重点企业特训营管理运维、专精特新企业功能运维、电子证书运维、产品服务中心运维、政策自测功能运维、创客北京报名系统运维、运行监测分析系统运维、项目评审系统运维、平台基地管理系统运维。

②信息化基础运维：基础软件日常巡检与监控、故障处理与恢复、资源监控与优化、应用系统基础环境运维、外部接口日常监控、服务大厅、展厅日常维护、应急演练与安全加固、基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维、灾备环境、特殊时期安全值守、应急处置、应用审计及运维对象梳理服务、测评工作支持、日常工单服务、日常运维服务。

2) 上述 2 类运维工作具体工作内容，均从完成时效、完成质量、文档记录三个方面进行考核。

3) 每类工作每月考核一次，满分 100 分，每类工作中完成时效、完成质量、文档根据工作性质划分权重如下：

①应用系统运维：

企业一体化申报运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

重点企业特训营管理运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

专精特新企业功能运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

电子证书运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

产品服务中心运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

政策自测功能运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

创客北京报名系统运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

运行监测分析系统运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

项目评审系统运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

平台基地管理系统运维：满分 10 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

②信息化基础运维：

基础软件日常巡检与监控：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

故障处理与恢复：满分 8 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

资源监控与优化：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

应用系统基础环境运维：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

外部接口日常监控：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

服务大厅、展厅日常维护：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

应急演练与安全加固：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

灾备环境：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

特殊时期安全值守、应急处置：满分 8 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

应用审计及运维对象梳理服务：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

测评工作支持：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

日常工单服务：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

日常运维服务：满分 7 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

每月按照服务评分表（详见表 1）进行考核评分（全年各月分数平均值即为当年运维评价得分，90 分以上为优秀，80 分到 90 分为良好，60 分到 80 分为及格，60 分以下为不及格。）

2026年X月应用系统运维服务评分表

工作项		完成时效		完成质量		工作文档		小计	
		满分	得分	满分	得分	满分	得分	满分	得分
企业一体化 申报运维	权重								
	得分								
重点企业特 训营管理运 维	权重								
	得分								
专精特新企 业功能运维	权重								
	得分								

工作项		完成时效		完成质量		工作文档		小计	
		满分	得分	满分	得分	满分	得分	满分	得分
电子证书运 维	权重								
	得分								
产品服务中 心运维	权重								
	得分								
政策自测功 能运维	权重								
	得分								
创客北京报 名系统运维	权重								
	得分								
运行监测分 析系统运维	权重								
	得分								
项目评审系 统运维	权重								
	得分								
平台基地管 理系统运维	权重								
	得分								
总得分 (满分 100 分)									

2026年X月信息化基础运维服务评分表

工作项		完成时效		完成质量		工作文档		小计	
		满分	得分	满分	得分	满分	得分	满分	得分
基础软件日 常巡检与监 控	权重								
	得分								
故障处理与 恢复	权重								
	得分								
资源监控与 优化	权重								
	得分								
应用系统基	权重								

基础环境运维	得分								
外部接口日常监控	权重								
	得分								
服务大厅、展厅日常维护	权重								
	得分								
应急演练与安全加固	权重								
	得分								
基础软件、应用软件、外部接口等系统定期运维	权重								
	得分								
灾备环境	权重								
	得分								
特殊时期安全值守、应急处置	权重								
	得分								
应用审计及运维对象梳理服务	权重								
	得分								
测评工作支持	权重								
	得分								
日常工单服务	权重								
	得分								
日常运维服务	权重								
	得分								
总得分 (满分 100 分)									