北京市工贸技师学院
信息系统运维服务项目合同书

合同编号:【GMJS-2025-0520】

签订地点:【北京市海淀区】

签订时间:【2026】年【05】月【08】日

甲方（委托方）

名称:【北京市工贸技师学院】

地址:【北京市海淀区西四环北路 132 号】

联系人:【郭磊】

联系电话:【010- 88461833】

乙方（服务方）

名称:【北京国安信息科技有限公司】

地址:【北京市海淀区西直门北大街甲 43 号 1 号楼 4 层 1-17】

联系人:【宋雷】

联系电话:【13811342097】

第一条服务宗旨与依据

为保障甲方信息系统（含软件及服务器、网络硬件等配套设施）稳定、安全、高效运行，明确双方权利义务，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，订立本合同。

第二条 服务范围与内容

2.1 服务标的

甲方信息系统及配套硬件设施，具体包括:

已审核

软件系统:【数字校园系统、校园财务软件系统、校园门户网站系统、在线培训平台系统、就业服务系统】

服务器硬件:【中心机房服务器】

网络硬件:【校园网】

配套设施:【无】

2.2 核心服务内容

2.2.1 日常运维服务

（1）系统巡检：每周 1 次全面巡检，每月 1 次深度巡检，形成《巡检报告》提交甲方，排查系统漏洞、硬件故障隐患、性能瓶颈等;

（2）监控预警：7×24 小时监控系统运行状态、硬件健康度、网络流量，发现异常 15 分钟内响应，及时通知甲方并制定处置方案;

（3）日常维护：软件版本更新、补丁安装、配置优化；硬件清洁、线路整理、基础性能调试;

（4）数据维护：定期备份甲方业务数据（备份频率:【每个月一次】，备份存储期限:【不少于 90 天】），保障数据完整性，配合甲方完成数据恢复与迁移。

（5）乙方负责对甲方网络、服务器、系统、软件、硬件及相关基础设施提供全面运维保障，确保其持续、稳定、安全、流畅运行，并全面保障甲方网络安全、系统安全及数据安全。

（6）投标文件中约定的其他服务。

2.2.2 故障处理服务

（1）故障响应：接到甲方故障报修后，【0.5】小时内通过电话/远程协助排查，【2】小时内到达现场（本地服务范围外需明确交通时长与方式）;

（2）故障处置：快速定位故障原因，制定修复方案并经甲方确认后实施，重大故障（如系统瘫痪、核心数据丢失）启动应急预案，力争【24】小时内恢复

已审核

核心业务运行，全程记录《故障处理单》;

（3）故障复盘：故障解决后 3 个工作日内，向甲方提交故障复盘报告，分析根因、整改措施及预防方案。

（4）投标文件中约定的其他服务。

2.2.3 安全保障服务

（1）网络安全：防护防火墙策略优化、病毒查杀、入侵检测与防御，定期开展网络安全漏洞扫描（每季度 1 次）;

（2）系统安全：权限管理梳理、账号密码定期更新、系统日志审计，配合甲方落实网络安全合规要求;

（3）应急响应：遭遇网络攻击、数据泄露等安全事件时，1 小时内启动应急响应，协助甲方阻断攻击、恢复系统、排查风险，按规定上报相关情况。

（4）投标文件中约定的其他服务。

2.2.4 技术支持与培训服务

（1）保障学校业务系统的运行，对系统的使用提供全部技术支持和维护。

（2）技术咨询：工作日【0.5】小时内响应甲方技术咨询，提供专业解答与操作指导;

（3）人员培训：根据甲方需求，提供【3】次免费技术培训（线上/线下），内容涵盖系统操作、日常故障排查、安全防护等，培训后提交《培训总结》。文档管理服务定期向甲方提交运维相关文档，确保文档完整、可追溯。

第三条 服务期限

本合同服务期限自【2026】年【5】月【08】日起至【2027】年【5】月【1】日止。

第四条 服务费用及支付方式

4.1 服务费用总额

已审核

本合同项下运维服务总费用为人民币【¥ 433,200.00】元（大写：【肆拾叁万叁仟贰佰元整】），该费用包含人工、设备、软件、培训、响应、备份、日常耗材等全部服务成本及税费，除合同另有约定外，甲方无需另行支付其他费用。

4.2 支付方式

4.2.1 支付周期：

合同签订生效后【15】个工作日内支付合同金额的 50%；

合同签订 6 个月后甲方将对乙方提供的系统运维服务进行评价，评价合格后【15】个工作日内，支付合同金额的 50%。

4.2.2 支付路径：甲方通过银行转账方式将费用支付至乙方指定账户：

开户行：【中国工商银行股份有限公司北京北三环支行】

账户名称：【北京国安信息科技有限公司】

账号：【0200203309020115133】

乙方应在甲方支付费用前，向甲方开具合法有效的等额增值税【普通】发票，发票内容应与合同服务内容一致，否则甲方有权顺延支付，且不承担违约责任。

第五条 双方权利与义务

5.1 甲方权利与义务

5.1.1 权利

（1）有权对乙方运维服务工作进行监督、检查，要求乙方按合同约定履行服务义务；

（2）有权要求乙方对未达服务标准的工作进行整改，对乙方失职行为造成的损失提出赔偿；

（3）有权查阅乙方提交的各类运维文档、报告，了解系统运行及服务实施情况。

5.1.2 义务

已审核

（1）向乙方提供运维所需的系统资料、硬件清单、网络拓扑图、账号权限等必要信息，确保信息真实、准确；

（2）配合乙方开展巡检、故障处理、安全演练等工作，提供必要的现场协助（如机房 access、人员协调等）；

（3）按合同约定及时支付服务费用，不得无故拖延；

（4）负责自身业务数据的核心决策与管理，不得将核心运维权限违规授予乙方，因甲方自身操作失误导致的问题，乙方不承担责任。

5.2 乙方权利与义务

5.2.1 权利

（1）有权要求甲方提供运维所需的配合条件与信息，拒绝甲方超出合同范围的不合理要求；

（2）有权按合同约定收取服务费用，对甲方未按约定支付费用的行为，有权暂停非核心服务（需提前 3 日书面通知甲方）。

5.2.2 义务

（1）组建专业运维团队（团队成员：【5 人】，核心运维人员：【1 人】，需具备相关资质证书编号：【注册信息安全工程师(CISE) No. CNITSEC2015CISE00344】），确保团队稳定，人员变更需提前 15 日书面通知甲方并经甲方同意；乙方应当委派有资质并且技术过硬的服务人员为甲方服务，如甲方对乙方的服务人员服务不满意，甲方有权要求乙方更换，乙方应当立即更换相关人员。

（2）乙方负责对甲方网络、服务器、系统、软件、硬件及相关基础设施提供全面运维保障，确保其持续、稳定、安全、流畅运行，并全面保障甲方网络安全、系统安全及数据安全。严格履行合同约定的服务范围与标准，建立完善的服务流程与应急预案，保障系统稳定运行；

已审核

（3）对服务过程中接触到的甲方商业秘密、业务数据、系统架构等信息承担保密义务，未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露，保密期限为合同终止后 3 年;

（4）不得擅自更换、拆卸、损坏甲方硬件设备，因乙方过错导致硬件损坏或数据丢失的，需承担赔偿责任;

（5）配合甲方接受上级部门的网络安全检查、督学评估等，按要求提供相关运维资料与证明。

第六条 验收评价

验收评价: 符合国家、地方及学校规定的验收标准要求，验收时以采购文件、乙方投标文件及相关承诺作为验收标准及依据。

第七条 违约责任

甲方违约责任

（1）甲方未按合同约定支付服务费用的，每逾期 1 日，应按逾期金额的 0.05%向乙方支付违约金; 逾期超过 30 日的，乙方有权解除合同，甲方除支付拖欠费用及违约金外，还应赔偿乙方实际损失;

（2）因甲方提供虚假信息、拒绝配合导致乙方无法正常履行服务的，责任由甲方承担，乙方已收取的费用不予退还，损失由甲方自行承担。

乙方违约责任

（1）乙方未按合同约定提供服务或服务未达标的，应在甲方要求的期限内整改，每逾期 1 日，按合同总费用的 0.05%向甲方支付违约金; 整改后仍未达标的，甲方有权扣除相应服务费用，情节严重的，有权解除合同，乙方应退还已收取的费用，并赔偿甲方实际损失;

（2）乙方泄露甲方商业秘密、业务数据的，应向甲方支付合同总费用 20%的违约金，造成甲方经济损失的，违约金不足以弥补损失的，乙方应另行赔偿;

已审核

（3）因乙方运维不当导致甲方硬件设备损坏的，乙方应按设备原值赔偿；导致甲方业务数据丢失且无法恢复的，乙方应按【实际损失】标准赔偿（或约定按实际损失赔偿）；

（4）乙方擅自解除合同或中断服务的，应退还甲方已支付的未履行期限的费用，并按合同总费用的30%支付违约金，造成甲方损失的，另行赔偿。

第八条 不可抗力

因地震、台风、洪水、火灾、战争、政府禁令等不可抗力因素导致本合同无法履行或延迟履行的，遭遇不可抗力一方应在24小时内通知对方，并在7日内提供有效证明文件，双方可根据不可抗力影响程度，协商解除合同、部分免除责任或顺延履行期限，因不可抗力造成的损失，双方互不承担违约责任。

第九条 争议解决

本合同履行过程中发生的争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 其他

本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力；

本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；

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，自双方签字盖章之日起生效。

（以下无正文）

附件清单

附件1：《信息系统及硬件设备明细清单》

已审核

附件 2:《运维服务流程与应急预案框架》

附件 3: 乙方相关资质证明复印件

甲方（盖章）:

法定代表人/授权代表人（签字）:

日期: 2016 年 5 月 26 日

乙方（盖章）:

法定代表人/授权代表人（签字）:

日期: 2016 年 5 月 26 日

已审核

附件一：信息系统及硬件设备明细清单

1、数字校园系统

1 .1、信息系统运营维护要求

1.1.1、软件系统日常运维

- 保证整体运维项目实施顺利，确保网络原因对业务运行影响最小化、确保网络故障快速定位并解决、确保网络信息安全可控可查、确保不断优化网络的运行效率和性能。保证目标系统7×24 正常工作。
- 全面追踪和管理所有 IT 配置项，映射配置项之间的关系及依赖性。直观地分析变更和故障可能产生的影响，从而制定明智决策。
- 利用缺省报表或自定义报表分析帮助台各项数据，了解整个 IT 环境中所发生的的一切。
- 网络监控、应用性能管理、桌面管理以及 AD 域管理等系统集成，实现 IT 的全方位管理。
- 制定服务级别协议（SLA），最大限度地为用户提供优质服务。系统提供 4 级逐步升级策略，确保 SLA 得到贯彻执行，有效提高用户满意度。

1.1.2、数据库备份及安全

- 数据库备份
- 定期执行备份
- 通过配置文件来控制备份启停和运行时间，备份脚本上报运行状态到元数据库，控制系统再根据元数据库信息触发报警。数据恢复时借助元数据库记录的备份集时间、保留时长、存储位置等信息，检索故障前最新备份时间点，确定对应备份集是否存在如果存在，手工或脚本获取备份集，准备恢复环境，并执行脚本恢复数据库。

1.1.3、apache 故障排查

- 端口占用问题
- 路径及文件名问题
- 配置文件问题

1.1.4、软件原有功能流程调整

- 手机端工作流审批和教师请假审批等
- 完善工作流功能
- 招生就业数据同步功能
- 完善数据可视化功能

已审核

- 完善教师、学生评价视图功能

1.1.5、安全服务

- 数据库安全
- web 服务器安全
- 软件安全

1 .2、服务内容要点

系统服务	关键业务系统支持
服务覆盖范围	
系统可用性	保证
核心业务系统平台	保证
服务响应	
电话覆盖时间	7*24 小时
电话响应时间	立即响应
能够到达现场的时间	7*24 小时
问题诊断时间	小于 1 小时
从人员到达现场起系统恢复时间	8 小时
服务报告提交	提供
定期巡检与预防性维护	
系统定期巡检维护	每周一次
健康性检查	每季度一次
专家巡检	每半年一次
系统及应用备份	提供
系统软件恢复	提供
系统检查及服务报告	提供
技术服务	

已审核

项目现场支持	提供
提供系统性能改善措施	提供
系统应用的配置优化	提供
远程诊断	
远程拨入系统分析	提供
远程故障解决	提供
远程系统性能监控	提供

1.3、服务内容要点说明

1.3.1、运维服务期内服务范围

- 确保本次保修范围内软件系统的正常运行。
- 确保本次保修范围内数字校园系统的正常运行。
- 提供特殊时段（如：两会期间、春节、劳动节、国庆节、年终、系统停机维护、数据集中及用户认为必须的重要时段），以及产品安装系统变更和迁移等的现场支持服务。在两会期间、结息日、系统升级、系统停机维护等对系统设备稳定运行要求较高时，设备维保维护服务商将根据学校要求安排工程师现场值班。软件运维服务内容，详见经费明细表。
- 软件原有功能流程调整。根据学校要求，对系统现有功能进行调整，但不涉及功能新增与开发。

2、校园门户网站系统

虚拟主机：网站空间（bitsm.net.cn），4G 空间。

2.1、网站维护

2.1.1、服务器配置与维护

负责网站服务器的硬件选型、安装、配置和优化，确保服务器的性能能够满足网站的运行需求。例如，根据网站的访问量、数据量等因素，合理配置服务器的 CPU、内存、硬盘等硬件资源，并定期对服务器进行硬件检测和维护，及时发现和处理硬件故障。

安装、配置和管理服务器操作系统（如 Linux、Windows Server 等），包括系统更新、补丁安装、安全设置等，保障系统的稳定性和安全性。例如，设置防火墙规则，限制不必要的网络访问，防止黑客入侵；定期更新操作系统和软件的补丁，修复已知的安全漏洞。

2.1.2、网络环境管理

已审核

确保服务器与网络的连接稳定、高效，包括网络设备（如路由器、交换机等）的配置和管理，以及网络带宽的监控和优化。例如，根据网站的流量变化，及时调整网络带宽分配，保证用户访问网站的速度和流畅性。

处理网络故障和问题，如网络连接中断、丢包等，快速恢复网络服务，减少对网站运行的影响。

2.1.3、性能监控与优化

实时监控网站的运行性能，包括服务器的 CPU 使用率、内存占用、磁盘 I/O、网络流量等指标，及时发现性能瓶颈和异常情况。例如，使用监控工具对服务器进行全面监控，设置性能阈值告警，当某项指标超过阈值时，及时通知运维人员进行处理。

对网站性能进行优化，包括数据库优化（如查询优化、索引优化等）、代码优化（如减少页面加载时间、优化算法等）、缓存策略优化（如设置页面缓存、数据缓存等），提高网站的响应速度和用户体验。例如，通过分析数据库查询语句，优化慢查询，提高数据库的查询效率；使用缓存技术，将经常访问的数据缓存到内存中，减少对数据库的访问次数，从而提高网站的加载速度。

2.1.4、安全防护与漏洞修复

实施网站安全防护措施，包括安装和配置防火墙、入侵检测系统（IDS）、防病毒软件等，防止黑客攻击、恶意软件入侵、DDoS 攻击等安全威胁。例如，设置防火墙规则，只允许合法的访问请求通过；使用 IDS 实时监测网络流量，发现并阻止可疑的入侵行为。

定期进行安全扫描和漏洞检测，及时发现网站的安全漏洞，并采取相应的修复措施。例如，使用漏洞扫描工具（如 Nessus、OpenVAS 等）对网站进行全面扫描，发现漏洞后，及时更新软件版本、修改配置文件或编写补丁程序进行修复。

备份网站数据和系统配置，制定数据备份策略，确保数据的安全性和可恢复性。例如，定期对网站数据库、文件系统等进行备份，并将备份数据存储在不同的地理位置或存储介质上，防止数据丢失。

2.2、域名服务

chinaskills.net.cn 、 worldskillschina.org.cn 、 worldskillschina.net.cn 、 worldskillschina.com.cn、北京市工贸技师学院.中国、bitsm.net.cn、bjsgmjsxy.cn、bjgmjs.com、bjgmjs.net、bjgmjs.com.cn、bjgm.org.cn。

3、校园财务软件系统

针对我校目前正在使用的用友 GRP-U8 系统、GRP-A++系统提供运维服务。主要内容包括不限于

已审核

问题咨询解答、系统运行监测、应急响应服务、系统 BUG 修复、系统巡检等。

3.1、服务内容

- 问题咨询解答

用户通过拨打运维服务热线，可获得系统应用过程中遇到的常见问题答疑，以及应用建议等。

- 系统运行监测服务

运维人员定期对系统进行现场巡检，重要时期安排一周一次，其他非关键时期每月一次巡检。

- 系统 BUG 修复

对于系统使用过程中发现的系统 BUG，运维服务工程师将系统 BUG 提交到公司研发工程师进行查看、定位、诊断，协助进行系统 BUG 修改处理。

- 应急响应服务

对于突发事件，运维服务人员需要进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统。

- 系统巡检

为软件系统提供定期检查，提前发现系统中存在的隐患，提供运行情况诊断报告和改进建议。

4、在线培训平台系统

4.1、安全监控

提供安全监控服务，加强系统安全性与防护能力，对可能存在的漏洞和潜在攻击行为提供全面的识别和处理服务，保障系统稳定和安全运行。并在重大活动前提供系统巡检服务，进行合理的资源调配，服务内容如下:

- 提供对系统自身的后台服务监控服务，并设置固定的检测时间，按频率固定发送心跳包，有异常及时通过消息通知运维管理人员，确保服务运行的可靠性。服务监控项包含系统的数据库、中间件、Web 服务等。
- 提供服务监控状态服务，支持通过自定义状态页面，通过个性化的页面显示服务监控的状态。可将监控的服务进行分组，组内设置服务监控项。
- 提供通过仪表盘展示服务监控的数据，对服务的运行数量，实时显示服务的链接状态，监控开始时间，链接率等数据。
- 提供对系统软件服务运行的虚机或硬件主机监控服务，对计算、存储、网络等基础指标进行监控，有异常发出告警，通知运维管理人员排查解决。
- 提供对宿主机的 CPU、内存监控服务，对 CPU 使用率，内存使用率，对峰值、谷值、均值进行数据统计。包括但不限于 CPU 空闲占比、用户态 CPU 时间比、CPU 等待磁盘写入完成时间、

已审核

硬中断消耗时间等。

● 提供对宿主机的存储监控服务，在容量不足时告警。对 IO 读取次数、读取扇区数目、磁盘利用率、交换空间的使用情况进行监控。

4.2、制定日常维护检查制度

● 提供日志检查、备份服务

● 运维团队会指派专人定期进行日志的备份，做好备份数据的保存、保管工作，切实落实备份数据异地存储（如：移动硬盘），做到有据可查以防万一。在应对突发事件时，能够提供真实、完整的记录，作为事故处理小组的评估依据。

4.3、设备运行状态提示服务

● 运维团队会指派专人定期检查设备运行状态，重点关注设备功能、外观、指示灯等是否有运行提示、警告、报警等硬件提示。针对设备硬件的运行状态提示，运维人员会及时查看硬件手册联系硬件供应商，确定事故的等级。做到早发现、早汇报、及时把故障消灭在萌芽阶段。

4.4、平台系统备份服务

● 除必要硬件设备备份外，运维人员会对相关的软件进行备份，包括操作系统、应用系统、数据库、工具软件、驱动程序和补丁等，保证系统版本正确及确实可用。平台系统在备份时也会在异地设置有可靠存储。对所有平台系统有统一的管理和记录，保存所有软件更新和升级的日志，以备日后查询。

4.5、数据库运行状态监控服务

● 维护人员定期查看硬盘工作状态，查看硬盘空间大小，注意硬盘指示灯变化，严禁不经允许私自添加、更改、删除硬盘上的数据。

4.6、输出运维监控报告

● 按照半年/半年度输出系统安全报告，阶段性汇报系统运行情况。

4.7、重大安全漏洞排查

运维部门提供定期重大安全漏洞扫描服务，协助学校针对可能存在的重大安全漏洞进行排查，保证系统运行的安全性和稳定性。服务内容如下：

● 按照学校要求，在发现漏洞后提供重大安全漏洞排查服务，协助学校针对可能存在的重大安全漏洞进行扫描排查并解决，保证系统安全。

● 出具系统重大安全漏洞排查报告，对漏洞扫描及排查解决的情况进行呈现与汇报。

5、校园网

已审核

5.1、设备清单

品目	产品型号	数量
华三安全	NS-SecPath T5010	1 台
华三安全	NS-SecPath F5020	1 台
华三安全	W2040	1 台
华三交换机	LS-5130-28S-HPWR-EI	9 台
华三交换机	H3C 5130S-28S-PWR-HI	19 台
华三交换机	H3C S5130-28S-HPWR-EI	6 台
华三交换机	H3C S5130-34C-HI	1 台
华三交换机	H3C S5560-38C-HI-XG	1 台
华三交换机	S2626	1 台
华三交换机	S5130-28S-HPWR-EI	1 台
华三交换机	S5500-52C-EI	1 台
华三交换机	S5100-48P-EI	1 台
华三交换机	S5750-24GT/8SFP-E	2 台
华三交换机	S5731-S48P4X	2 台
华三交换机	S5130S-28S-PWR-HI	3 台
锐捷交换机	Ruijie Unknown Product	1 台
华为交换机	Huawei Quidway S7703	1 台
华为交换机	Huawei S5720-36C-PWR-EI-AC	25 台

5.2、服务内容

- 基本维保 5x10xNBD 发出（天、小时、备件第二天发出），故障设备提供备机保证业务不中断，并负责维修和提供原厂配件
- 高级巡检
- 网络健康检查服务-网络检查(基础，50 台主机以上)
- H3C 认证网络排错专家(H3CTE)-网络故障诊断与排除
- LIS-T5000-IPS/AV/ACG-1Y （授权）

6.就业服务系统

6.1 基础环境运维

已审核

- 服务器运维：云服务器日常巡检、性能监控、故障排查、系统补丁更新、资源优化、日志清理，保障 CPU、内存、磁盘、网络带宽稳定运行；
- 网络运维：网络设备、防火墙、负载均衡器巡检，网络连通性测试，安全策略优化，网络故障快速定位与修复，保障内外网访问通畅；
- 数据库运维：数据库日常维护、索引优化、慢 SQL 排查、数据备份与恢复、权限管理、日志审计，杜绝数据丢失与泄露。

6.2 应用系统运维

- 日常运维：系统功能巡检、页面兼容性调试、接口服务监控、用户权限配置与重置、业务流程配置优化，解决系统卡顿、报错、功能异常等问题；
- 版本迭代与优化：配合招标人完成系统小版本升级、BUG 修复、功能微调，针对招生高峰期、就业季等关键节点进行性能压测与扩容优化；
- 对接运维：保障系统与上级教育主管部门平台、校内其他信息系统（如教务系统、学工系统、财务系统）的数据对接与接口稳定，确保数据同步准确及时。

6.3 数据安全与备份运维

- 数据备份：制定常态化备份策略，实现全量备份+增量备份，每日自动备份、每周异地备份，备份文件留存不少于 90 天，具备快速恢复能力；
- 安全防护：漏洞扫描、木马查杀、恶意攻击防护、日志审计，落实网络安全等级保护要求，定期开展安全检测与加固，防范数据泄露、篡改、丢失风险；
- 数据治理：数据清洗、查重、校验，保障招生、就业数据的完整性、准确性、合规性，配合完成上级数据上报与核查。

6.4 专项保障服务

- 招生季（报名、填报、录取阶段）、毕业季（就业数据上报、招聘会、档案转接阶段）专项运维；
- 配合校方完成上级部门检查、系统测评、安全审计等专项工作；
- 定期出具运维周报、月报、年报，包含运行状态、故障统计、优化建议、安全评估等内容。

7、中心机房服务器

7.1、设备清单

品目	产品型号	数量

已审核

联想服务器	x3850X6	1 台
联想服务器	SR950	1 台
浪潮服务器	NF8460M3	1 台
浪潮服务器	NF5270M4	1 台
IBM 服务器	3650M3	1 台
IBM 服务器	x3850 X5	1 台
联想存储	V3700	1 台
IBM 存储	DS4700	1 台
IBM 存储	DS5020	1 台
联想存储交换机	ST_Brocade 300E	1 台

- 基本维保 5x10xNBD 发出（天、小时、备件第二天发出），故障设备提供备机保证业务不中断，并负责维修和提供原厂配件
- 高级巡检
- 设备健康检查服务

附件 2:《运维服务流程与应急预案框架》

1、软件类服务要求

1.1、服务响应要求

24 小时报修电话

- 运维服务工程师需要提供 7*24 小时远程支持服务，30 分钟内响应，如远程无法解决的，2 个小时内赶到现场解决，24 小时之内系统恢复正常
- 非系统崩溃的情况，接到问题报告后 0.5 小时内提供电话支持服务;

1.2、维护间隔与维护情况汇报

- 每月一次例行巡检即预防性维护并提供例行巡检;
- 每月一次的系统运行性能诊断并提供性能分析;
- 每季度一次健康性检查，与学校有关负责人员和技术人员研讨系统运行状况，对系统的运行环境进行评估、现场解答学校技术人员的有关技术方面的问题，提出服务器及磁盘设备的配置和参数设定等方面优化建议;

已审核

● 每半年一次专家巡检，进行冗余测试，与学校有关负责人员和技术人员研讨系统运行状况、全面检查系统的工作状态、对系统的运行环境进行评估、现场解答学校技术人员的有关技术方面的问题、磁盘系统 CACHE 使用率、可用率、故障分布和维修类型状况外，需要进行链路测试；

1.3、现场技术服务

● 现场支持

学校实施重要的项目（如安装、升级、联网、业务合并或拓展等）时，如需要设备维保维护服务商配合或协助，设备维保维护服务商在得到通知后积极予以响应并派工程师到学校设备现场。

● 例会

根据学校的兴趣和具体的业务需求，设备维保维护服务商可以定期召开例会。例会将采用现场、电话、传真、邮件四种形式，以双方认为最有效的形式进行。

在每次例会前设备维保维护服务商提交月/季度的巡检汇总报告，对设备运行状况进行总结并提出下一步的工作及服务计划。

● 技术交流

运维服务提供商通过规范化的技术文档，与学校之间组织定期的技术交流活动，这样有利于双方技术人员水平的提高，更能有助于提高设备的管理效率和可靠运行。

设备维保维护服务商会根据学校的需要，提供系统和数据库方面的培训，如果学校设备需要改造、升级，我们将为学校提供免费的咨询服务。

1.4、远程诊断

对于保修设备的系统及性能问题，运维服务提供商提供远程的诊断服务，远程拨入系统分析和远程系统性能监控，以达到对故障的远程解决。

远程诊断可以为学校提供最为迅速的技术支持，以最快捷方式保证设备的正常运行。

2、硬件类服务要求

2.1、硬件维保服务

本服务是对学校提供的一种保障性增值服务，即对维保服务期内的产品硬件在产品正常使用过程中可能发生的故障(人为不当操作、设备运行环境、不可抗力因素等造成的产品毁损情形除外)提供维护维修服务。硬件保修服务作为设备最基本、最重要的服务之一，为产品的长期稳定运行增加了一个重要的安全筹码，有利于延长了产品的生命周期，有利于更好的保障甲方网络安全。

已审核

维保服务期内，正常使用下发生故障由中标公司负责保修。设备损坏的部件或配件为厂商的正规产品。

2.2、远程技术支持服务要求

要求中标公司远程技术支持服务：技术工程师通过电话、网络等方式为我校提供排除故障、更改配置、调整网络结构等技术支持服务。我校提出技术服务请求后技术工程师通过电话、网络等远程支持服务为我校提供的技术服务。

2.3、现场技术支持服务

要求中标公司现场技术支持服务：技术工程师现场为我校提供排除故障、更改配置、调整网络结构、软件版本升级、安全值守、售后培训等技术支持服务。

学校提出技术服务请求后技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决我校提供的技术服务请求时，要求中标公司工程师为我校提供现场技术支持的服务，需要半个小时内响应，两小时到现场，八小时解决问题。

2.4、电话回访服务

电话回访要求每季度不少于 3 次通过电话向我校的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录我校维护、使用人员反映的问题或意见及时反馈，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

2.5 现场巡检服务

指派技术工程师到达我校设备使用现场，对设备进行现场巡检，了解我校设备的运行状况，及时发现问题、解决问题，并为我校提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可据我校的需要，采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断，提出系统优化建议与措施。

2.6 服务要求

2.6.1、咨询服务

- 解答我校在系统使用中的问题。可通过电话解答我校非保修设备使用中的技术问题。
- 系统升级、扩充 ：为我校提供系统升级、扩充、改造、迁移等服务。
- 协调工作：协调原厂商（包括软硬件）的维护和维修工作。定期召开例会，双方交流。

2.6.2、服务工作时间要求

- 提供 7×24 电话受理服务请求或帮助甲方解决技术问题。

2.6.3、响应时间要求

- 接到问题报告后 0.5 小时内提供电话支持服务。2 小时内到达用户现场，紧急时刻 1 小时

已审核

到达现场。

2.6.4、故障恢复时间要求

- 接到报修后 8 小时之内系统恢复正常；如需要进行备件更换，两小时内完成现场备件更换。非系统崩溃的情况，非系统崩溃的情况。接到问题报告后 0.5 小时内提供电话支持服务；乙方工程师按合同约定的频度到甲方单位进行巡检并出具巡检报告。

2.7、应急预案

针对具体项目设计组织相应的应急预案，在技术、备件、人员、资金等多方面，用具体措施来保障对甲方的服务承诺。

- 应急情况一般是指:

项目经理或本地服务工程师无法及时抵达服务现场

因突发事件并发而造成不能提供有效备件

第一次现场服务故障未排除

系统宕机且未能确定故障原因

- 备机替换

当业务系统不能在约定时间内恢复正常时，要求中标公司准备替代系统运往我校现场，替换故障系统来运行业务程序，保障我校务系统在最短的时间内恢复运行。

替代系统是同型号同档次机型，特殊情况下不排除起用相似机型，原则是首先保证业务系统的正常运行。当故障系统修复后再替换回替代系统。

- 紧急调用工程师

当有突发或并发事件发生时，紧急调用工程师，第一次现场服务无法排除故障时，调用更高技术水平或更加专业的工程师紧急赶赴现场协助项目经理解决问题。

- 紧急调用备件

当本地无法提供有效备件时，将从其他备件渠道紧急调用备件，并在最短的时间内用最快的方式发至现场。

验收评价：应符合国家、地方及学校规定的验收标准要求，验收时以采购文件、中标商投标文件及相关承诺作为验收标准及依据。

已审核

附件 3：乙方相关资质证明复印件



统一社会信用代码
91110108802041525J

营业执照

(副 本) (5-1)

扫描市场主体身份码
了解更多登记、备案、
许可、监管信息，体验
更多应用服务。

名　　称　北京国安信息科技有限公司
类　　型　有限责任公司(法人独资)
法定代表人　颜研
经营范围　许可项目：建筑智能化系统设计；建设工程施工；建设工程设计；基础电信业务；第二类增值电信业务；在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）；职业中介活动。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；信息系统集成服务；信息系统运行维护服务；计算机系统服务；信息技术咨询服务；网络技术服务；物联网技术服务；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；安全技术防范系统设计施工服务；软件开发；网络与信息安全软件开发；物联网技术研发；人工智能应用软件开发；基于云平台的业务外包服务；云计算装备技术服务；软件外包服务；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；人工智能基础软件开发；数据处理服务；大数据服务；信息安全设备销售；网络设备销售；数字视频监控系统销售；电子元器件零售；电子产品销售；计算机软硬件及辅助设备零售；通讯设备销售；货物进出口；技术进出口；进出口代理；非居住房地产租赁。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

注册资本　15132万元
成立日期　2000年12月19日
住　　所　北京市海淀区西直门北大街甲43号1号楼4层1-17

登记机关　北京市海淀区市场监督管理局

2026年 03月 26日

国家企业信用信息公示系统网址：http://www.gsxt.gov.cn

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

已审核

信息安全服务资质认证证书

证书编号：CCRC-2015-ISV-SI-343

兹证明

北京国安信息科技有限公司

统一社会信用代码：91110108802041525J

信息系统安全集成服务资质符合

CCRC-ISV-C01:2021《信息安全服务规范》

CCRC-ISV-R01:2022《信息安全服务资质认证实施规则》

一级服务资质要求

注册地址：北京市海淀区西直门北大街甲 43 号 1 号楼 4 层 1-17

办公地址：北京市海淀区西直门北大街甲 43 号金运大厦 A 座 4 层

发证日期：2025 年 8 月 14 日　　**有效期至**：2028 年 5 月 24 日

首次颁证日期：2015 年 11 月 16 日

证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监督获得保持。

CNAS 中国认可 产品 PRODUCT CNAS C066-P

陈建良

Signed: Chen Jianliang

证书可通过扫描二维码或网站查询

The certificate can be verified through scanning the QR code or the website: cx.cnca.cn or www.isccc.gov.cn

中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心

CHINA CYBERSECURITY REVIEW, CERTIFICATION AND MARKET REGULATION BIG DATA CENTER

中国·北京·朝阳区惠新里241号 100029

No.241 Huixinli Street, Chaoyang District, Beijing, 100029 China

已审核

注册号：076231SMS0045R0M

信息安全管理体系认证证书

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

兹 证 明

北京国安信息科技有限公司

统一社会信用代码：91110108MD01525J

注册地址：北京市海淀区中关村南大街甲6号15层1509室

经营地址：北京市海淀区西直门北大街甲43号金运大厦4层

信息安全管理体系符合

ISO/IEC 27001:2022

该信息安全管理体系认证所覆盖的范围为：

信息系统的设计开发、集成及维护；智能建筑系统的设计、集成及维护所涉及的信息安全管理活动（适用性声明版本：Sarva-IM-002 V2.0）

获证客户在证书有效期内每年至少接受一次本认证机构的监督审核，此证书方可持续有效，本证书有效性请登录www.zrxbj.com查询。

颁证日期：2023 年 12 月 27 日　　**有效期**：2026 年 12 月 26 日

北京中润兴认证有限公司

地址：北京市朝阳区[illegible]12号3号楼304室

签发人：

中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C076-M

证书查询

已审核

注册号：07623S0869R0M

职业健康安全管理体系认证证书

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

兹 证 明

北京国安信息科技有限公司

统一社会信用代码：91110108802041525J
注册地址： 北京市海淀区中关村南大街甲 6 号 15 层 1509 室
经营地址：北京市海淀区西直门北大街甲 43 号金运大厦 4 层

职业健康安全管理体系符合

GB/T 45001-2020/ISO45001:2018

该职业健康安全管理体系认证所覆盖的范围为：

计算机应用软件开发；计算机信息系统集成（含涉密）；电子与智能化工程设计施工、安防工程的设计与施工及维护服务所涉及的相关职业健康安全管理活动

获证客户在证书有效期内每年至少接受一次本认证机构的监督审核，此证书方可持续有效，本证书有效性请登录www.zrxbj.com查询。

颁证日期：2023 年 07 月 06 日　　有效期：2026 年 07 月 05 日

北京中润兴认证有限公司

地址：北京市朝阳区[illegible]街东小[illegible]12号3号楼804室

签发人：

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT IAF

CNAS 中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C076-M

证书查询

已审核

注册号：07623E0986R0M

环境管理体系认证证书

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

兹 证 明

北京国安信息科技有限公司

统一社会信用代码：91110108803041525J

注册地址：北京市海淀区中关村南大街甲 6 号 15 层 1509 室

经营地址：北京市海淀区西直门北大街甲 43 号金运大厦 4 层

环境管理体系符合

GB/T24001-2016/ISO14001:2015

该环境管理体系认证所覆盖的范围为：

计算机应用软件开发；计算机信息系统集成（含涉密）；电子与智能化工程设计施工、安防工程的设计与施工及维护服务所涉及的相关环境管理活动

获证客户在证书有效期内每年至少接受一次本认证机构的监督审核，此证书方可持续有效，本证书有效性请登录www.zrxbj.com查询。

颁证日期:2023 年 07 月 06 日　　有效期:2026 年 07 月 05 日

北京中润兴认证有限公司

地址：北京市朝阳区[illegible]街东小[illegible]12号3号楼401室

签发人：

中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C076-M

证书查询

已审核

注册号：0762302346R0M

质量管理体系认证证书

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

兹证明

北京国安信息科技有限公司

统一社会信用代码：91110108802011825J

注册地址：北京市海淀区中关村南大街甲6号15层1509室

经营地址：北京市海淀区西直门北大街甲43号金运大厦4层

质量管理体系符合

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

该质量管理体系认证所覆盖的范围为：

计算机应用软件开发；计算机信息系统集成（含涉密）

质量管理体系符合

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 和 GB/T50430-2017

该质量管理体系认证所覆盖的范围为：

电子与智能化工程设计施工、安防工程的设计与施工及维护服务

获证客户在证书有效期内每年至少接受一次本认证机构的监督审核，此证书方可持续有效，本证书有效性请登录www.zrxbj.com查询。

颁证日期：2023年08月30日　　有效期：2026年08月29日

北京中润兴认证有限公司

地址：北京市朝阳区[illegible]街东八间房12号3号楼804室

签发人：

中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C076-M

证书查询

已审核

ITSS®

信息技术服务标准符合性证书（副 本）

评估等级：三级

单位名称：北京国安信息科技有限公司

所属省市：北京市

信用代码：91110108802041525J

评估机构：北京赛迪认证中心有限公司

业务领域：运行维护

评估依据：《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》（GB/T 28827.1—2012）
《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》（ITSS.1—2015）

证书编号：ITSS-YW-3-110020230101

证书有效期：2029 年 01 月 28 日止

2025 年 10 月 10 日颁发

中国电子工业标准化技术协会 信息技术服务分会

持 证 须 知

1. 此证书仅用于证明持证单位的信息技术服务能力满足相关标准的要求。
2. 此证书的正本和副本具有同等效力。
3. 此证书仅限本单位使用，不得出租、出借、转让等。
4. 持证单位应按相关规定完成监督评估和再评估，否则证书无效。
5. 此证书如有信息变更或遗失，应按相关规定到评估机构办理手续，不得涂改、伪造。
6. 此证书除发证机构外，其他单位和个人不得非法扣留、收缴、没收和吊销。
7. 此证书的相关信息可通过中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会工作网站（www.itss.cn）查询。
8. 此证书的相关使用规定由中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会解释。

已审核

中国信息安全测评中心
China Information Technology Security Evaluation Center

注册信息安全专业人员 (CISP)
Certified Information Security Professional



首次注册：2015 年 4 月 25 日
Certified Since

发证日期：2024 年 6 月 20 日
Issue Date

有效期：2024 年 6 月 20 日至 2027 年 6 月 19 日
Valid thru

注册信息安全工程师
CERTIFIED INFORMATION SECURITY ENGINEER

（证书编号：CNITSEC2015CISE00344）
Certificate No.

兹证明
This is to certify that

宋雷
SONG LEI

（证件号：110105198203119538）
ID No.

经中国信息安全测评中心的考试和审定，符合
has successfully fulfilled the requirements prescribed by CNITSEC
《注册信息安全专业人员资质评估准则》
for certification and is hereby awarded this professional designation.
的要求，获准 注册信息安全工程师(CISE) 资质。

批准人
Signed by

中国信息安全测评中心 CNITSEC 证书专用章

已审核

中标通知书

北京国安信息科技有限公司：

在我公司组织的信息系统运维服务项目(项目编号：0686-2611BF034605Z)公开招标中，经评标委员会评审，采购人北京市工贸技师学院确定贵公司为中标单位，中标金额为人民币433,200.00元。

请贵公司接此中标通知后按规定与买方签订采购合同。

特此通知。

北京国际贸易有限公司

二〇二六年五月十四日

已审核