

# 服务合同

合同编号: ZH5WZX-2026-0021

合同名称: 北京市生态环境局 2026 年政务云租用采购项目

甲方(接受服务方): 北京市生态环境局综合事务中心

乙方(服务方): 首信云技术有限公司

方(服务方): \_\_\_\_\_

方(服务方): \_\_\_\_\_

签订地点: 北京市通州区

签订日期: 2026 年 6 月





根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和招标文件的规定，本着诚实信用、互惠互利的原则，各方通过友好协商，就服务方为甲方提供北京市生态环境局2026年政务云租用服务工作达成一致，签订本合同，以兹共同遵守：

### 一、服务内容及要求

服务方为甲方提供北京市生态环境局2026年政务云租用服务工作，主要工作内容包括：

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
计算资源租用					
1	vCPU（主频不低于2.4GHz，平均虚拟化率，即物理CPU/虚拟CPU≥1/4，虚拟CPU利用率不低于物理CPU的25%）	10元/月/vCPU	4094	450340	租用期限：11个月 10*11*4094=450340
2	内存	27元/月/GB	10472	3110184	租用期限：11个月 27*11*10472=3110184
3	物理服务器租用 - 配置1：双路每CPU核数≥32核，主频≥2.0GHz，128G内存，2块600GSAS硬盘，2个HBA卡，2个万兆端口	200元/月/台	23	50600	租用期限：11个月 200*11*23=50600
存储资源租用					

4	普通存储(单盘技术指标: 单盘 IOPS 2000-5000)	13 元/月 /100GB	15985	2285855	租用期限: 11 个月 $13*11*15985=2285855$
5	高性能存储(单盘技术指 标: 单盘 IOPS 10000-25000)	22 元/月 /100GB	10963	2653046	租用期限: 11 个月 $22*11*10963=2653046$
6	本地备份服务	38 元/月 /100GB	20	8360	租用期限: 11 个月 $38*11*20=8360$
网络资源租用					
7	互联网链路带宽	20 元/月/Mb	620	136400	履约期限: 11 个月 $20*11*620=136400$
8	互联网 IP 地址租用服务、 并提供备案服务	1 元/月/IP	22	242	租用期限: 11 个月 $1*11*22=242$
9	主机负载均衡服务	0.1 元/月/IP	8	8.8	租用期限: 11 个月 $0.1*11*8=8.8$
10	远程接入服务	118 元/月/账 号	40	51920	租用期限: 11 个月 $118*11*40=51920$
11	SSL VPN 接入	50 元/月/套	40	22000	租用期限: 11 个月 $50*11*40=22000$
12	Web 应用防火墙 (WAF)	0.5 元/月/套	1	5.5	租用期限: 11 个月 $0.5*11*1=5.5$
基础软件租用					
13	商用操作系统套餐 (Windows)	30 元/月/套	48	15840	租用期限: 11 个月 $30*11*48=15840$
14	国产商用操作系统套餐	100 元/月/套	181	199100	租用期限: 11 个月

	(麒麟)				100*11*181=199100
15	开源操作系统套餐	11元/月/套	108	13068	租用期限: 11个月 11*11*108=13068
16	国产商用数据库套餐	1280元/月/套	23	323840	租用期限: 11个月 1280*11*23=323840
17	国产商用应用中间件套餐	1000元/月/套	42	462000	租用期限: 11个月 1000*11*42=462000
18	商用数据库套餐 (Oracle)	600元/月/套	2	13200	租用期限: 11个月 600*11*2=13200
19	商用数据库套餐 (SQL Server)	300元/月/套	6	19800	租用期限: 11个月 300*11*6=19800
安全服务					
20	云端抗DDOS服务	1000元/月/套	4	44000	租用期限: 11个月 1000*11*4=44000
21	云端APT防护服务	1680元/月/套	1	18480	租用期限: 11个月 1680*11*1=18480
22	网页防篡改服务	400元/月/套	4	17600	租用期限: 11个月 400*11*4=17600
其他服务					
23	点对点专线 (100Mbps)	4970元/月/条	6	328020	租用期限: 11个月 4970*11*6=328020
24	视频会议保障服务	2430元/月/套	1	26730	租用期限: 11个月 2430*11*1=26730
总价 (元)				10250639.3	

## 二、履行期限

本合同履行期限自 2026 年 7 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。本合同期限不影响各方附随义务的遵守和履行。

## 三、各方权利与义务

### 3.1 甲方权利与义务

3.1.1 要求服务方按时、按质、按量完成本项目服务工作。

3.1.2 接受本项目工作成果，并享有成果的知识产权。

3.1.3 提供与本项目有关的信息资料，配合服务方完成服务工作。

3.1.4 按本合同的规定支付服务费用。

### 3.2 服务方权利与义务

3.2.1 按时、按质、按量完成本项目服务工作并提交工作成果。

3.2.2 按时向甲方提供发票并收取服务费。

3.2.3 按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排开展服务工作。如果工作安排有变化，需经甲方和服务方共同认可。

3.2.4 为甲方提供采购需求任务书相关服务，确保本项目工作成果的落实。

3.2.5 按照相关规定及甲方要求完成本项目资料的归档工作。

3.2.6 按照本合同第十条的规定，严格保守秘密。

#### 四、服务费用及支付方式

##### 4.1 服务费用

4.1.1 本合同服务费用采取以下第①种方式：

①服务费用为固定总价，总额为人民币壹仟零贰拾伍万零陆佰叁拾玖元叁角  
(小写¥ 10250639.3 元)；

②服务费用为不固定总价，以      /      的方式和标准进行结算。

4.1.2 上述费用包括服务方为履行本合同所需的全部费用，除此之外，甲方无需再向服务方支付任何费用。

4.1.3 履约保证金。各方签署本合同后，  /  方、  /  方、  /  方分别向甲方提交合同总额的  /  %、  /  %、  /  %作为履约保证金。其中：

  /  方提交人民币      /      元(小写¥   /  元)；

  /  方提交人民币      /      元(小写¥   /  元)；

  /  方提交人民币      /      元(小写¥   /  元)。

  /  方、  /  方、  /  方的履约保证金应于本合同签订之日起  /  个工作日内以银行履约保函(有效期至  /  年  /  月  /  日)的形式向甲方提交。本项目工作全部完成且工作成果全部通过验收后，甲方退还银行履约保函。

##### 4.2 支付方式

4.2.1 本合同生效后 30 个工作日内，甲方向 乙 方支付合同总额的 约 72%，即人民币 柒佰叁拾玖万伍仟陆佰贰拾伍元柒角叁分（小写 ¥ 7395625.73 元）。乙 方指定账户及联系方式情况如下：

乙 方名称：首信云技术有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京中关村支行

银行账号：11050192360000000776

银行行号：105100005133

联系人和电话：刘云静13691387558

本合同生效后 / 个工作日内，甲方向 / 方支付合同总额的 / %，即人民币 / 元（小写 ¥ / 元）。/ 方指定账户及联系方式情况如下：

  方名称：

开户银行：

银行账号：

银行行号：

联系人和电话：

本合同生效后\_\_ / \_\_个工作日内，甲方向\_\_ / \_\_方支付合同总额的\_\_ / \_\_%，即人民币\_\_ / \_\_元（小写¥\_\_ / \_\_元）。\_\_ / \_\_方指定账户及联系方式情况如下：

\_\_方名称：首信云技术有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京中关村支行

银行账号：11050192360000000776

银行行号：105100005133

联系人和电话：刘云静13691387558

4.2.2 工作成果全部验收合格后\_\_ 30 \_\_个工作日内，甲方向\_\_乙\_\_方支付合同总额的\_\_约28%\_\_，即人民币\_\_贰佰捌拾伍万伍仟零壹拾叁元伍角柒分\_\_元（小写¥\_\_2855013.57\_\_元）。

工作成果全部验收合格后\_\_ / \_\_个工作日内，甲方向\_\_ / \_\_方支付合同总额的\_\_ / \_\_%，即人民币\_\_ / \_\_元（小写¥\_\_ / \_\_元）。

工作成果全部验收合格后\_\_ / \_\_个工作日内，甲方向\_\_ / \_\_方支付合同总额的\_\_ / \_\_%，即人民币\_\_ / \_\_元（小写¥\_\_ / \_\_元）。

4.3 甲方支付上述服务费用前，服务方应开具等额、合规的增值税发票并送至甲方。否则，甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款的违约责任。

4.4 因财政支付受限等合理原因，造成支付相应顺延的，甲方不因此承担违约责任，但应当及时通知服务方。障碍消除后，甲方应当及时恢复支付。服务方应当在顺延期间正常履行本合同，不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

## 五、工作安排及提交成果

5.1 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 日前， \_\_\_\_ 方完成 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 工作，提交 \_\_\_\_ / \_\_\_\_， \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 版本 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 份。

5.2 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 日前， \_\_\_\_ 方完成 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 工作，提交 \_\_\_\_ / \_\_\_\_， \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 版本 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 份。

5.3 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 日前， \_\_\_\_ 方完成 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 工作，提交 \_\_\_\_ / \_\_\_\_， \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 版本 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 份。

5.4 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 日前， \_\_\_\_ 方完成 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 工作，提交 \_\_\_\_ / \_\_\_\_， \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 版本 \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 份。

## 六、验收标准及方式

6.1 验收标准：服务方应当按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排及期限提交成果，成果应当满足甲方和本合同的要求。

6.2 验收方式：服务方提交的工作成果由甲方负责组织验收。验收不合格的，甲方有权要求限期整改。

6.3 验收过程中，如果甲方提出修改意见，服务方应在收到意见之日起 \_\_\_\_ 个工

作日内完成修改并重新提交成果。

## 七、成果归属

7.1 本合同项下的所有工作成果的知识产权归甲方所有。

7.2 未经甲方书面同意，服务方不得以任何形式向任何第三方披露、使用或允许他人使用或转让本项目的工作成果。

## 八、违约责任

8.1 任一方有下列情形之一的，另一方有权解除本合同，并有权要求对方承担违约责任：

8.1.1 未经甲方书面同意，乙方、 / 方、 / 方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.2 乙方因自身原因不能按本合同第五条及特殊条款的规定提交工作成果的，构成违约，每逾期一日，违约方应向甲方支付合同总额1%的违约金；逾期超过15日，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.3 服务方提交的工作成果未通过甲方组织的验收，甲方要求限期整改后仍未通过验收的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服

务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.4 甲方无故拒绝支付服务费用的，经服务方书面催款后15个工作日仍未支付的，构成违约，服务方有权解除本合同，并要求甲方支付合同总额20%的违约金。

8.2 服务方违反本合同第十条规定的保密义务，构成违约，甲方一经发现，有权要求违约方停止行为，并要求违约方支付合同总额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应当就差额部分承担赔偿责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.3 各方均不得擅自变更、中止或终止本合同。如果遇到特殊情况本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，各方应当变更、中止或终止本合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，各方都有过错的，各自承担相应的责任。

## **九、陈述与保证**

9.1 服务方应当保证严格按照本合同的规定开展相关工作。

9.2 服务方在合同履行过程中使用的专有技术、知识产权、实物及提交的成果不得侵犯任何第三方的合法权益，如果第三方提出异议或提起侵权索赔的，服务方应当出面并自行解决，且不得影响服务工作，给甲方造成声誉影响或经济损失的，服务方应当承担赔偿责任。

## **十、保密义务**

10.1 服务方及其项目参加人员对本合同履行过程中所接触到的甲方提供的所有

信息、资料及所涉成果等均负有保密义务。未经甲方书面同意，服务方不得将上述信息、资料及所涉成果披露给任何第三方或用于本合同以外的其他目的。

10.2 上述保密义务自甲方将相关资料或信息以及所涉成果正式向社会公开之日或甲方书面解除服务方的保密义务之日起终止。

10.3 上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

## **十一、不可抗力**

11.1 由于自然灾害以及火灾、爆炸、战争、恐怖事件、大规模流行性疫病、国家法律法规或政策变动、网络安全或任何其他类似的不可预见、不可避免并不能克服的不可抗力事件，导致本合同一方不能履行或不能完全履行义务时，受影响方应当在发生不可抗力事件后30日内通知对方，并提供有效证明文件。

11.2 因不可抗力事件的发生导致不能履行或不能完全履行本合同的，根据所受影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如果影响持续超过3日的，任何一方均可以书面方式提出终止本合同。

11.3 在迟延履行本合同期间，由于不可抗力事件而不能履行或不能完全履行本合同的，不能被免除责任。

## **十二、争议的解决**

12.1 在本合同履行过程中发生的争议，各方应友好协商解决。协商不成的，各方

均有权向本合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 十三、特殊条款

13.1 本合同有特殊条款，涉及的特殊条款请见附件。

### 十四、其他

14.1 本合同经各方法定代表人或授权代表签字（签章）并加盖双方公章后生效。

14.2 本合同一式伍份，甲方执贰份，乙方执贰份，采购中心执壹份，/方执/份，具有同等法律效力。

14.3 本合同未尽事宜或有内容变更的，由各方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文。

甲方：北京市生态环境局综合事务中心

乙方：首信云技术有限公司

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

(签字或签章)

(签字或签章)

部门负责人(签字)：

联系人：刘云静

经办人(签字)：刘云静

电话：13691387558

电话：55522743

日期：2026.6.26

日期：2026.6.26

## 附件 1：特殊条款

### 1.标准

1.1 本合同项下交付的软、硬件应符合技术实施方案所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

1.2 计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 2.双方的权利和义务

#### 2.1 甲方的权利和义务

(1) 在项目实施过程中，甲方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的组织管理。

(2) 甲方应按照本合同的规定向乙方支付服务费。若甲方无故拒绝支付服务费，应自逾期支付之日起第 10 个工作日开始，每日按逾期支付金额的 0.1% 向乙方支付违约金，违约金总额最高不超过逾期支付价款的 1%，但因乙方未按时开具合法有效发票导致甲方延期付款的，或因甲方财政审批、拨付程序造成付款延迟的，付款期限顺延，甲方不承担本条款项下的违约责任。”

(3) 乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

(4) 甲方负责提出业务需求与关键指标要求，在项目推进过程中协调和配合乙方的工作。

(5) 甲方负责在约定时间内对乙方提出的服务方案进行确认或修改变更。

(6) 甲方负责协调、处理和解决乙方在运行和维护工作过程中遇到的、涉及甲方单位内部关系的问题。

(7) 甲方有权监督乙方的项目实施进度及质量，并对服务满意度进行评价。

(8) 在本合同约定的范围内，甲方提出的服务变更需经乙方确认，甲方有义务配合乙方进行服务重新审定，并进行相应的时间进度变更。

(9) 在项目实施完毕后，甲方根据合同规定及时组织相关人员对项目进行验收。

(10) 严格落实网络安全责任相关要求，制定安全审计、应急处置等相关工作流程。

## 2.2 乙方的权利和义务

(1) 在项目实施过程中，乙方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的组织管理，按时保质保量完成合同约定的所有服务。乙方提供服务不符合合同约定或未及时响应甲方需求、未按约定提供技术支持的，按本合同第 8.1.2 条承担违约责任。”

(2) 在项目具体实施的过程当中，乙方组建稳定的、专业的、独立的项目团队，专门负责本项目顺利进行，以确保项目高质量按期完成。

(3) 甲方提出的服务申请，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方的工作。

(4) 乙方需根据甲方提出的需求，制定工作方案及工作计划。

(5) 乙方应定期与甲方进行沟通，包括但不限于本合同规定的工作内容开展情

况，工作阶段总结等。

(6) 乙方提供 5\*8 小时现场技术支持服务，对甲方提出的一般性问题进行技术咨询、指导。

(7) 乙方应严格按照项目实施进度按时保质完成工作目标。

(8) 在本合同约定的范围内，在甲方的服务需求发生变化的情况下，经乙方确认后，乙方应配合和协助甲方完成服务变更（如增加服务内容等）工作。

(9) 甲方向乙方提供的内部资料，乙方予以保密，乙方不向任何第三方泄露甲方的业务工作秘密。

(10) 在项目实施完毕后，乙方根据合同规定及时对项目进行总结，提交验收材料，配合甲方开展验收工作。

(11) 配合甲方落实网络安全责任相关要求，协助落实安全审计、应急处置等工作流程。

### 3. 知识产权

3.1 乙方应保证本合同实施过程中和实施结果产生的知识产权属于甲方所有。

3.2 乙方保证甲方在其本国使用本合同项下成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、设计权等知识产权的起诉。

3.3 如果发生第三方就乙方向甲方提供的本合同项下所涉及成果对甲方进行侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切经济 and 法律责任。

3.4 本条款的规定不因本合同的终止和到期而失效。

#### 4.合同成果的交付

4.1 乙方将对本合同项下的成果的交付负责，成果包括本合同及其附件明确规定的全部内容。

4.2 根据本合同及其附件中规定的成果交付日期，乙方应将与成果相关的全部内容送交甲方。并由甲方代表与乙方代表共同验收，并由甲方代表签发验收证明正本两份。

4.3 乙方应随同成果交付的同时向甲方提交标明成果内容的明细单一式份，乙方出具的保证书一式份以及本合同及其附件要求的相关文件。

4.4 乙方应按照本合同及其附件规定的方法和程序，负责提出成果的检验程序并接受甲方的检验和配合进行成果的检验和验收。

#### 5.履约验收

5.1 甲方组织投标人进行专家验收产生的所有费用包含在投标报价中。

5.2 验收以合同附件中的甲方招标文件要求、乙方技术方案和项目实施与服务方案以及试运行过程中为适应甲方用户需求而做修改生成的技术文档为准。

5.3 项目验收交付的同时需完成文档交付工作。交付形式为计算机光盘和纸介质形式。交付内容：包括在执行过程中形成的一切文档。文档包括但不限于交付成果清单中的内容。

## 6. 乙方履约延误

6.1 乙方应按照本合同及其附件中甲方规定的交付期完成成果的交付。

6.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到妨碍按时交付成果的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否酌情延长成果交付时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。甲方未作出书面答复的，视为甲方不接受乙方延期交付成果，乙方仍应在本合同及其附件约定的时间内交付成果，否则应承担相应的赔偿责任。

6.3 除了本合同第十一条款的情况外，除非延期是乙方根据本合同特殊条款 6.2 条款的规定取得甲方书面同意而不收取误期赔偿费之外，乙方拖延成果的交付，将按本合同第八条款的规定被收取误期赔偿费。

## 7. 支付方式

7.1 本合同生效后 30 个工作日内，乙方向甲方出具等额发票后，甲方向 乙 方支付合同总额的 约72%，即人民币 柒佰叁拾玖万伍仟陆佰贰拾伍元柒角叁分（小写¥ 7395625.73 元）。乙 方指定账户及联系方式情况如下：

乙 方名称：首信云技术有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京中关村支行

银行账号：11050192360000000776

银行行号：105100005133

联系人和电话：刘云静13691387558

7.2 工作成果全部验收合格后 30 个工作日内，乙方向甲方出具等额发票后，甲方向 乙 方支付合同总额的 约28 %，即人民币 贰佰捌拾伍万伍仟零壹拾叁元伍角柒分 元（小写¥ 2855013.57 元）。

## 附件 2：项目实施与服务方案

### 项目实施与服务方案

#### 一、项目概述

##### （一）服务内容总览

本项目服务内容涵盖八个方面。计算服务，提供4094核VCPU、10472GB内存及23台物理服务器。存储服务，提供普通存储1598500GB（IOPS 2000至5000）、高性能存储1096300GB（IOPS 10000至25000）及本地备份2000GB。网络服务，提供互联网链路带宽620MBPS、互联网IP地址22个、负载均衡8个、远程接入40账号、VPN接入40套、6条100MBPS专线和1套WEB应用防火墙。基础软件服务，含操作系统337套（WINDOWS 48套、国产LINUX 181套、开源系统108套）、数据库31套（国产23套含金仓KINGBASEES等、ORACLE 2套、SQL SERVER 6套）、国产中间件42套（东方通TONGWEB）。安全服务，含云端抗DDOS 4套、云端APT防护1套、网页防篡改4套。定制化服务，含视频会议保障服务1套。运维管理服务，含7×24小时监控、故障响应、巡检报告和资源台账。统租统管服务，协助采购人开展云服务统筹管理、制度建设和绩效考核。

18个业务系统按属性分为七个板块。大气环境类含大气环境管理、机动车排放监管、碳排放管理信息系统，水环境类含水生态环境管理系统，土壤固废类含土壤与固体废物管理系统，污染源监管类含在线监控、监察执法、排污许可、风险源管理系统，审批执法类含环评审批、移动执法系统，监测应急类含监测数据平台、应急管理、实验室信息管理系统，综合支撑类含综合办公、信息公开、统计分析、生态红线监管系统。

表 1 服务内容总览

服务类别	主要内容	数量/规格
计算服务	vCPU、内存、物理服务器	vCPU 4094 核，内存 10472GB，服务器 23 台
存储服务	普通存储、高性能存储、本地备份	普通 1598500GB，高性能 1096300GB，本地备份 2000GB
网络服务	互联网链路带宽、互联网 IP、负载均衡、远程接入、SSL VPN、专线、Web 应用防火墙	带宽 620Mbps，互联网 IP 22 个，远程接入 40 账号、VPN 40 套，专线 6 条 ×100Mbps、Web 应用防火墙 1 套
基础软件服务	操作系统、数据库、中间件	OS 337 套，DB 31 套，中间件 42 套
安全服务	云端抗 DDOS、云端 APT 防护、网页防篡改	DDOS 4 套，APT 1 套，防篡改 4 套
定制化服务	视频会议保障服务	1 套
运维管理	7×24 小时监控、故障响应、巡检、台账	全天候运维服务
统租统管	云服务统筹管理、制度建设、绩效考核	全周期管理服务

## 二、云平台运维服务

### （一）设备巡检服务

每月执行一次全量巡检，范围覆盖计算资源使用率（CPU、内存）、存储使用率、数据库集群运行状态、安全告警信息及本地备份任务执行结果。巡检结果记入运维日志，若发现异常及时处置、重大隐患1小时内电话加书面通报采购人。每季度对系统软硬件进行深度巡检，评估设备健康状态并出具季度健康报告。

### （二）日常运维服务

日常运维覆盖操作系统管理、中间件维护、数据库管理、本地备份恢复、安全策略配置五个方面。提供7×24小时监控服务，工作日15分钟内响应，非工作日30分钟内响应。每月针对云资源服务情况提供月度服务报告，对云资源台账进行动态更新维护。故障处理按三级划分：一级故障（核心系统完全不可用）30分钟内全员到位、2小时

内恢复或启用备用方案；二级故障（非核心系统不可用或核心系统部分异常）1小时内到位、4小时内解决；三级故障（一般性问题）下一工作日内处理。故障修复后24小时内提交故障分析报告。

表 2 应急响应标准

事件级别	响应要求
设备故障	7×24 小时电话畅通，1 小时内到达运维现场
系统故障	30 分钟内响应，4 小时内恢复基本功能
安全事件	7×24 小时实时监控，形成监控报告
现场支持	工作日 5×8 小时现场技术支持
远程支持	7×24 小时热线，接通率≥95%，等待≤30 秒

### （三）资源运维服务

每季度根据监控数据做资源使用分析，低使用率缩容，高使用率扩容。

表 3 计算资源配置

资源类型	技术指标	数量
vCPU	主频≥2.4GHz，虚拟化率≤1:4，超分率≤25%	4,094 核
内存	—	10,472GB
物理服务器	双路 CPU 32 核，主频≥2.0GHz，128GB 内存，2×600G SAS，2×HBA，2×千兆电口	23 台

软件优先使用国产LINUX发行版（中标麒麟V7.9、银河麒麟V10），数据库优先采用金仓KINGBASEES V8，中间件采用东方通TONGWEB，所有软件版本和配置变更纳入台账，变更前须采购人书面确认。

表 4 存储与软件配置

类别	配置项	规格/数量
普通存储	IOPS 2000-5000，可靠性 99.9999%	1,598,500GB

高性能存储	IOPS 10000-25000	1,096,300GB
本地备份	—	2,000GB
国产 OS	中标麒麟 V7.9 + 银河麒麟 V10 SP2	181 套
Windows OS	Windows Server	48 套
开源 OS	Centos / Ubuntu 等	108 套
国产 DB	金仓 KingbaseES 等 (3 种)	23 套
国产中间件	东方通 TongWeb	42 套
Oracle / SQL Server	Oracle + SQL Server	2+6 套

#### (四) 网络运维服务

提供网络运维和全天候技术支持。政务云网络划分为互联网区和政务外网区两个物理隔离区域，互联网区部署负载均衡、DDOS防护和WAF，政务外网区经安全隔离设备可控互通，仅开放业务必需端口和协议。既有VPN和专线维持不变，由乙方对接调试。远程接入通过堡垒机实现，采取图表、字符、应用和文件操作四种审计模式，日志保留不少于6个月，实行双因子认证和账号唯一性控制。SSL VPN支持全平台客户端（含移动终端），通过数据加密、存储隔离和文档防泄漏控制保障传输安全。6条100MBPS专线每条部署设备状态监控，实行7×24小时链路监测。

表 5 网络资源配置

资源项目	数量	用途
互联网总带宽	620Mbps	承载业务访问
互联网 IP 地址 (含备案)	22 个	业务发布
负载均衡	8 个 IP	业务流量分发
远程接入 / SSL VPN	40 个账号 / 40 套	远程运维与安全访问
Web 应用防火墙	1 套	Web 安全防护
专线 (100Mbps)	6 条	专线通信

#### (五) 重大活动保障服务

在全国两会、国庆等重大活动期间，按照上级部门统一要求开展云平台现场值守，

制定专项保障方案。重保前两周完成全网安全加固和隐患清零，重保期间全体运维人员24小时驻场，加强巡检频率，与采购人建立零报告制度。强化对平台网络设备运行状态、边界和数据流量的监测，按阶段总结，突发事件详细记录处置过程并提交保障总结报告。

#### （六）应急保障服务

故障来源包括巡检中发现的隐患和系统运行中的告警及用户请求。乙方第一时间响应故障处置请求，启动事件处置流程并采取防护措施，逐项排查定位根因，尽快修复恢复业务。重大故障及时上报，满足触发条件时启动应急预案。每次事件记录处置全过程并形成应急故障处理报告。提供7×24小时全天候故障受理服务。汛期和重大活动期间提前一周转入加强值班。

### 三、技术支持服务

#### （一）服务台服务

建设服务台作为运维事件统一受理入口，提供7×24小时远程技术支持热线，确保热线95%以上接通率，等待时间不超过30秒，收到服务请求后30分钟内给出初步回复。

#### （二）保障服务

提供全年7×24小时技术支持服务，安排经验丰富的技术工程师负责基础设施日常运行维护，包括机房环境巡检、基础设施检查与维修、设备应急抢修等，问题及时处理并按规范流程向采购人和相关方汇报。

### （三）远程技术支持与培训服务

通过电话及必要时现场提供技术支持，协助解决日常运维技术问题。设立7×24小时技术支持热线，重要问题或需高级工程师处理的应在30分钟内回复。

服务期内至少提供1次专项培训，培训前一周提交大纲和课件，培训后提供签到记录。

### （四）资产与文档管理服务

运维团队确保各类资源数据准确、完整、有效，及时更新运维管理所需的计划、方案、报告和应急文档资料。定期核对资产台账数据准确性，记录变更日志，按运维作业规范要求提供月度和季度运行报告，内容涵盖月度工作报告、技术文档汇编、故障处理报告、运维知识手册和巡检记录等。

表 6 报告提交计划

报告类型	频次	主要内容
资源台账	每月更新	系统名称、IP、OS 版本、资源配置、使用率；数据库台账、VPN 台账、映射台账、安全策略台账
资源服务报告	每月提交	运维工作概述、任务执行、平台运行、性能监控、资源使用、故障处理
业务系统运行报告	每季度	系统资源使用、性能表现、故障处理统计
专项服务报告	每半年	专线运行、SQL Server 使用、视频会议保障，含问题分析和改进建议

## 四、安全运维服务

### （一）网络安全与数据保护

提供冗余双链路接入（不同运营商），确保应用稳定高可用。本地备份策略按系

统重要程度进行相应配置。备份数据与生产数据分储不同物理设备，备份网络与生产网络逻辑隔离。互联网出口防火墙、入侵防御系统和WAF，政务外网区实施准入控制，不合规终端自动隔离，运维终端禁止直接访问互联网。

表 7 安全防护设备清单

安全产品	功能描述	数量
云端抗 DDOS	流量清洗，保障业务连续性	4 套
云端 APT 防护	高级持续性威胁检测	1 套
网页防篡改	实时监测网页完整性，防止非法篡改	4 套
WAF	Web 应用防护（SQL 注入/XSS/Webshell/暴力破解），0day 规则同步，自定义规则	1 套

## 五、运维管理制度

平台运维涉及环节多、范围广，制度化管理水平直接影响系统的安全性和可靠性。乙方结合采购人现有制度体系，逐步建立和完善五类管理制度。一是云资源申请审批制度，规范资源申请流程，明确审批权限和时限要求。二是云资源使用效率考核制度，制定CPU、内存、存储使用效率考核指标，按月考核并纳入部门绩效。三是云资源安全管理制度，明确安全责任分工，规范安全操作流程，制定安全事件报告和处置机制。四是云资源变更管理制度，规范变更申请、评估、审批、实施和验证全流程。五是云资源台账管理制度，规范台账建立、更新、审核和归档流程，确保台账信息准确及时。

服务质量设五项核心考核指标，按年度统计通报。

表 8 服务质量指标

指标	目标	考核方式
系统可用率	≥97%（季度）	季度可用时间/总时间
故障响应率	≥99%	故障在 SLA 时限内响应的比例
故障排除率	100%	故障全部排除
监控覆盖率	100%	全部资源纳入监控范围

## 六、人员配置

### （一）组织架构

为确保平台安全平稳运行，乙方建立三级组织架构。决策层设项目负责人，负责项目统筹管理、资源协调、进度管控和采购人对接。协调层设运维协调员，负责任务分派、质量把控和问题升级处理。执行层设运维工程师团队（在岗不少于5人），负责日常巡检、故障处理、系统维护等具体技术工作。团队人员保持相对稳定，变动须经采购人同意。全员签订保密协议，实行安全保密管理责任制，加强岗前和在岗安全保密教育培训，杜绝失泄密事件发生。

### （二）岗位设置

乙方为本项目配置人员14名。

表9 项目团队人员配置

序号	项目角色	人数	承担工作
1	项目经理	1	负责整个项目的计划、执行、跟踪、发布，是项目的直接决策和负责人。
2	技术负责人	1	负责云上一切技术问题的处理及解决；制定可实施落地的技术方案，保障云平台安全合理平稳运行；负责项目的安全规划设计和最终实现；在云平台 IaaS、PaaS、SaaS 技术方面的最终负责人。
3	系统技术人员	3	系统规划与管理、系统分析、系统架构设计。
4	网络技术人员	2	网络规划设计、网络技术运维。
5	数据库技术人员	2	数据库规划设计、数据库技术运维。

6	云安全工程师	1	负责云平台实施安全标准的落实，参与云安全需求的分析和设计，参与信息系统项目的安全测试与验收。
7	云计算高级架构师	1	负责云平台整体架构，代码审核。
8	运维经理	1	负责响应客户需求；负责驻场运维人员的管理；协调日常运维工作、日常巡检及故障处理工作。
9	运维工程师	1	负责日常设备巡检、故障处理等工作。
10	现场协助人员	1	负责现场协助客户处理项目相关工作。

所有人员进场前提交简历和资质证书，采购人审核备案后方可进场。人员变动须提前15个工作日书面通知并安排交接，接替人员经采购人认可后上岗。项目负责人离开现场超过3个工作日须报采购人同意。

## 七、项目验收

### （一）验收方式与标准

项目验收采用一次性综合验收方式，在服务期结束后30个工作日内启动。验收依据为本工作方案、服务合同约定条款以及服务期内双方书面确认的变更事项。验收时逐项核查四项内容，一是18个系统服务期内运行状态（以运维月报和故障处理记录为准），二是五项服务质量指标季度达成情况，三是全部交付文档齐全性和规范性，四是培训工作完成情况。验收通过后双方签署验收报告。

### （二）交付成果清单

交付成果分两个阶段整理提交。项目执行阶段交付物包括运维团队人员清单、项目实施方案、各类资源台账（计算、存储、网络、安全）、资源服务报告（计算/存储/网络/基础软件/安全各1份）、运维月报（11份）、故障处理报告、巡检记录、培训资

料（含课件、签到记录）。项目收尾阶段交付物包括项目总结报告、项目验收报告、服务质量考核报告。全部文档以纸质版一式三份和电子版光盘两种介质提交。

