合同登记编号：

信息化基础运维服务项目合同

甲　　方：北京市应急指挥保障中心

乙　　方：太极计算机股份有限公司

签订地点：北京市通州区运河东大街 57 号

签订日期：2026 年 7 月 3 日

甲方：北京市应急指挥保障中心

地址：北京市通州区运河东大街 57 号院 4 号楼

法定代表人：张鹏

联系电话：010-55573808

邮编：101117

乙方：太极计算机股份有限公司

地址：北京市海淀区北四环中路 211 号

法定代表人：仲恺

联系电话：010-57702888

邮编：100083

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规，按照平等互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供信息化基础运维服务项目事宜达成如下协议：

1.合同说明条款

1.1 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确定的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	电话	传真	邮件	地址
北京市应急指挥保障中心	010-55573852		malinyan@yjglj.beijing.gov.cn	北京市通州区运河东大街57号院4号楼
太极计算机股份有限公司	010-57702888	010-57702889	zhangzhi@mail.taiji.com.cn	北京市朝阳区容达路 7 号

1.2 甲、乙双方之间有关合同的财务来往及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账户进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账户变化，应在变化之日起30日内书面通告另一方。如变更一方未及时履行变更告知义务，由此产生的错付、误付的一切不利后果均由变更一方自行承担。

1.3 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

2.服务内容及要求

2.1 服务内容

乙方负责信息化基础运维服务项目的运行维护服务，保证政府数据安全和信息交换安

全。服务内容详细描述见附件1，乙方提供的服务内容应与之相符。

2.2 服务承诺

在合同约定的服务期限内，乙方选派的专业技术运维人员满足甲方的服务需求及本合同约定要求。

2.3 服务期限

乙方为甲方提供运行维护服务期限为2026年7月6日至2027年7月5日。在甲方未完成下一年度招标工作、新的运维单位未进驻运维地点前，乙方应继续为甲方实施运维服务工作，甲乙双方按照《中华人民共和国政府采购法》等相关要求针对延期服务另行签订补充协议，约定服务时间和费用标准等内容，其中补充协议金额不超过本合同服务费金额的10%，延期服务费用在甲方新一年预算资金批复到位后再予以支付，甲方对此不承担任何违约责任。

3.合同价款

本合同总额为人民币（大写） 贰佰柒拾肆万叁仟玖佰元整 元整（￥2,743,900.00）。前述合同价款为含税价，是乙方在服务期限内履行本合同所有义务甲方所应支付的所有费用，除此之外甲方不再支付乙方其他任何费用。

4.支付条款

4.1 支付依据

甲方根据乙方提交的日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务半年报、服务年报以及甲方要求的其他总结、报告及本合同、本项目招标文件、投标文件的服务要求和约定，支付运维服务费。

4.2 支付方式

在双方签署合同后10个工作日内，甲方支付乙方本合同价款总额的60%（￥1,646,340.00元整，大写： 壹佰陆拾肆万陆仟叁佰肆拾元整）；在服务期满8个月后乙方申请第2笔支付款，甲方对是否满足支付条件予以确认，并在双方确认后10个工作日内向乙方支付本合同价款总额的30%（￥823,170.00元整，大写：捌拾贰万叁仟壹佰柒拾元整）作为项目第2笔支付款；项目验收合格后乙方申请第3笔支付款，甲方对是否满足支付条件予以确认，并在双方确认后10个工作日内向乙方支付本合同价款总额的10%（￥274,390.00元整，大写：贰拾柒万肆仟叁佰玖拾元整）作为项目第3笔支付款。

如因甲方收到的该项目财政拨款不足而致使甲方不能依约及时足额向乙方支付费用的，不视为甲方违约，甲方不因此承担违约责任，乙方不得因此暂停或中止履行本合同或

追究甲方的违约责任。

乙方在甲方付款前，向甲方开具符合甲方要求以及国家相关税务规定的正式发票，由甲方审核确认无误后支付当期应付合同款，乙方逾期提供发票的，或提供发票不符合本合同要求的，甲方有权延迟支付，不承担逾期付款违约责任。前述甲方对相关发票的审核确认并不免除乙方对其所开具发票应符合本合同约定的义务，乙方仍需对其所开具的发票承担法律责任。

5.双方的权利与义务

5.1甲方的权利和义务

5.1.1 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项服务。

5.1.2 甲方有权对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查，并要求乙方进行修正或改进。

5.1.3 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可，或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员，并有权要求乙方更换项目成员。

5.1.4 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面问讯相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

5.1.5 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

5.1.6 甲方根据不同技术服务工作内容，给乙方工作提供相关场所。

5.1.7 甲方应按合同约定向乙方支付合同款项。

5.2乙方的权利和义务

5.2.1 乙方应根据本合同规定和甲方的服务要求，履行本合同义务。在服务达到合同规定及甲方要求后，乙方有权按照合同的约定向甲方收取合同款项。

5.2.2 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合本合同约定或甲方要求。

5.2.3 乙方保证其向甲方提供的服务或提交的工作成果不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形。

5.2.4 乙方应接受甲方对其提供服务情况进行的监督和检查，并应及时按照甲方要求对所提供的服务进行改进或调整，使服务质量符合甲方要求。

5.2.5 乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。若甲方提出要求更换项目服务人员，乙方应于收到甲方通知之日起 10 日内进行更

换。乙方更换的服务人员需经过甲方同意方能上岗，被要求更换的服务人员未经甲方同意不得再次提供服务。

5.2.6 乙方保证在提供服务的过程中，严格遵循相应的安全操作规程。若有项目施工，涉及财产安全、施工环境安全保护、施工人员安全、第三者安全等时，全部由乙方负责。如因乙方或乙方人员原因（乙方人员履职行为除外），给甲方或第三方造成人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.2.7 乙方有将本项目运维服务的事项进展情况向甲方报告的义务。

5.2.8 乙方在完成服务并将服务成果交付甲方后，如因乙方服务质量原因，不论乙方能否预知，若造成任何（包括但不限于甲方、乙方及第三方）人身伤害或经济财产损失，均由乙方单独承担责任，与甲方无关。如果由此给甲方造成经济损失的，乙方应据实赔付。

5.2.9 乙方应保证本项目设备的正常使用，因乙方过错或重大失误导致设备出现问题，影响甲方工作正常进行的，乙方必须第一时间解决相关问题，最大限度的减少对甲方的影响，因此给甲方带来损失的，乙方承担赔偿责任。

5.2.10 乙方须遵守国家和北京市相关法律法规，做好在建、在用信息系统的网络安全和数据安全防护工作。按照甲方要求开展信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作。

6.信息化运维绩效考核条款

6.1 甲方依据服务质量标准对乙方提供的服务进行信息化运维绩效考核。考核方式为通过乙方自评、服务交付物质量评估和甲方评估三方面评估相结合的方法开展，乙方需每半年对服务工作进行专题汇报，并提交半年服务工作总结报告。

6.2 乙方按照甲方相关要求接受甲方考核与评估，没有达到考核标准的，甲方将通知乙方，乙方除了应采取补救措施外，还需按照最终评分核算后的金额支付违约金；如乙方自收到甲方通知之日起超过10日仍未采取补救措施的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同总价款10%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

6.3 乙方应当每3个月向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的信息化运维绩效考核，甲方应当在收到季度服务工作总结报告后10日内通知乙方绩效考核结果或者提出质疑，10日内未提出质疑的，视为乙方通过信息化运维绩效考核。若乙方未提交书面季度服务工作总结报告或提交的季度服务工作总结报告未能通过甲方评审，乙方应依约承担违约责任。

7.项目验收

7.1 验收主体：甲方或甲方指定单位或部门；

7.2 验收标准:

7.2.1 乙方完成本合同约定的服务内容。

7.2.2 乙方向甲方提交系统运维周报/月报/季报/半年报/年报等项目运维资料，并确保项目资料完整、齐全。

7.2.3 乙方通过甲方组织的专家验收。

7.3 验收时间:

甲方依据本合同，在服务期满后的10个工作日内对乙方服务情况进行验收。

7.4 验收方式：甲方于本合同服务期限届满后组织项目验收会。

7.5 甲方因对乙方的服务成果进行验收而产生的费用由甲方承担。如乙方未通过初次项目验收，需要甲方进行二次验收的，验收费用由乙方自行承担。

8.安全保密条款

8.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、网络架构等）及工作业务信息进行保密，未经过甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。乙方的保密义务不因合同的终止而免除。

8.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，见附件2。同时，项目团队全体成员应签订网络安全服务人员保密协议。

8.3 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全、设备安全、生产安全。

8.4 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理与思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

8.5 乙方如违反《安全保密协议》，应遵照该《安全保密协议》的约定承担违约责任。

8.6 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

9.知识产权条款

9.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。

9.2 本项目实施所产生的信息资源及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）及衍生权利均归甲方所有。

9.3 乙方在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条

款的保护，未经甲方或第三方允许不得擅自使用或提供给他人使用，否则应承担侵权赔偿责任。

10.违约条款

10.1 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务期限按时向甲方提供本合同约定的运维服务的，应按合同总金额的 2%向甲方支付违约金；逾期达 5 日的，甲方有权解除合同，届时乙方需向甲方支付合同总金额 10%的违约金，并退还甲方已经支付的全部款项。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

乙方未落实国家和北京市相关法律法规，做好网络安全和数据安全防护工作，以及未落实甲方要求，在规定时限内，完成信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作的，乙方应当向甲方支付合同款总额 10%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

乙方在服务期限内提供的运维服务与本合同约定的服务内容及要求不符的，如遗漏服务内容、提供的技术服务人员或服务方式不符合要求、擅自更换人员等，经甲方通知后，乙方应于收到甲方通知后 10 日内予以改正，并按合同总金额的 1%向甲方支付违约金；经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生 3 次以上（含 3 次）的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同总金额 10%的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

乙方提供的服务若因侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益而致使服务无法继续或甲方无法继续使用相应成果的，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并按合同总金额的 10%向甲方支付违约金。如甲方因乙方侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益而遭受第三方追索的，乙方应赔偿甲方的全部损失，包括但不限于赔偿费、诉讼费、保全费、交通费、律师费等。

乙方将本运维服务项目对外转包，或者未经甲方书面同意，将本合同进行分包，或者将本合同项下全部或部分权利义务对外转让的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项并按合同总金额的 10%向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

如乙方发生违反本合同约定的其他义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同价款总额 1%的违约金；如发生 2 次以上或经甲方通知后 5 日内乙方仍然不予改正的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同价款总额 10%

的违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

除上述约定外，如发生因乙方其他原因（如乙方在履行期限届满前明确表示或者以自己的行为表明不履行合同义务、发生重大安全事件等）致使的本合同解除情形的，乙方应返还甲方已经支付的全部款项并按合同总金额的10%向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

甲方为追究乙方违约责任而支出的公证费、保全险费、交通费、律师费等均由乙方承担。

10.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方因自身原因不能按期足额向乙方支付合同款项，则需按本合同签订时一年期贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付迟延付款期间的利息。

10.3 特别约定

本合同就违约责任另有约定的，从其约定。

11.不可抗力

11.1如果合同任何一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间、并可根据情况部分或者全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

11.2受不可抗力影响的一方应在事件发生后，及时通知对方，并在合理期限内以书面方式向对方提供有关部门出具的证明文件，并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

11.3如果不可抗力事件后果影响本合同执行超过180天，双方则就未来合同的履行另行商议。

12.争议解决条款

12.1争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决，若协商不成，任一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.2争议期间服务的连续性

如果甲方和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

13.服务人员

13.1乙方负责确保其所有服务人员具有较强的专业技术能力及协调能力。

13.2乙方指派1名服务经理 刘斌 ，联系方式： 13522333026 ，在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。

13.3乙方指派 8 名服务工程师，提供5*8驻场运维服务和7*24小时驻场保障服务。

13.4除非甲方同意，本项目所有服务人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须提前5日通知甲方并获得甲方同意。乙方保证为甲方提供数量匹配、资质相当或更好的相应人员。

14.其他条款

14.1本合同在执行过程中，不得擅自变更。甲方追加与本合同相同的服务，在不改变本合同其他条款的前提下，可以与乙方协商依法签订补充协议，但所有补充协议的采购金额不得超过本合同总价款的百分之十。

14.2本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

14.3如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

15.合同的终止与解除

15.1到期终止

合同服务期限到期后终止，但出现合同第2条第2.3项约定的继续提供服务的情形时，乙方应按依约继续为甲方提供服务。该项目属于政务信息化项目，涉及政府机关内部事务处理、业务管理职能实施和公共服务提供等内容。合同服务期限到期并验收后，乙方应在甲方监督下与新的运维单位就本项目相关工作内容和系统软硬件进行交接，以确保政务信息化服务保障的数据完整性及业务延续性。未完成交接前，乙方应按照本合同约定继续为甲方提供服务。乙方不得以项目服务期满为由单方面终止服务或撤回人员，否则应按照第5.1条承担违约责任。

15.2违约解除

一方出现违约行为时，守约方遵照本合同约定或者法律规定行使合同解除权的，需向对方发送书面通知，通知到达对方时，合同解除。

15.3 特殊情况下的解除

甲方因特殊情况或其他合法正当原因（本合同约定或法定的解除情形除外）要求乙方停止本合同约定服务的，应提前【10】日书面通知乙方，乙方在收到甲方该书面通知后应根据通知书要求时间停止提供服务，甲方不承担违约责任。对于乙方收到甲方该书面通知要求的停止服务时间前已经完成的服务成果部分，甲方应根据乙方工作量参照本合同约定

的费用标准向乙方支付对应的服务费用。甲方依本合同约定发出了书面通知，但乙方在通知书要求停止服务时间后仍然继续提供服务的，后续有关费用由乙方承担。

16.合同的生效

16.1 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。

16.2 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同章之日起生效。

甲方：北京市应急指挥保障中心

法定代表人或委托代理人：

法定地址：北京市通州区运河东大街 57 号

邮编：101117

传真：

电话：010-55573852

签约日期：2026.7.3

乙方：太极计算机股份有限公司

法定代表人或委托代理人：

法定地址：北京市海淀区北四环西路 211 号

邮编：100083

传真：010-57702889

电话：010-57702888

开户行：工行北太平庄支行

账号：0200010009200088408

税务登记号：91110000101137049C

签约日期：2026.7.3

附件 1 服务内容

1基础硬件环境运维

1.1 网络及网络设备运维

（一）网络运维范围

网络运维的范围如下表所示：

为了满足业务工作开展的需要，甲方接入了相应专线，包括应急管理部办公专网、应急管理部指挥信息网专线、市公安局图像专线、市森林消防图像专线、市民政局殡葬视频图像监控专线、市电子政务内网应急管理局节点专线、市电子政务外网应急管理局节点专线等。

序号	维护类型	维护范围	备注
1	专用线路故障排查	森林消防图像监控网络	1 条
2		应急管理部指挥信息网专线	1 条
3		应急管理部公文传输专线	1 条
4		公安图像专线	1 条
5		市民政局殡葬系统专线	1 条
6		市电子政务外网应急管理局节点专线	1 条
7	网络设备维护	应急移动指挥通信系统设备	1 台
8		交换机维护	10 台
9		路由器维护	10 台
10		图像视频采集网络传输设备	4 台
11		网络管理软件	1 套

（二）网络运维内容

网络运维包括：

（1）网络日常运行监控和预警。

（2）开展 7*24 网络可用性监测。

（3）网络链路故障诊断和解决。

（4）网络系统的配置文件和配置信息备份管理。

（5）网络策略及配置的调整与优化。

（6）网络设备硬件故障诊断、维修调试。

（7）定期对设备进行技术评估，并出具评估检测报告。

（8）网络设备调整、迁移、清洗服务。

（9）根据业务需求，整理业务申请单，与第三方网络运营单位协调开通网络路由及策

略。

（10）技术文档管理服务。根据网络运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（三）网络维护方式

网络维护方式包括驻场监控、实地巡检、现场支持、应急支持。当设备配置改变或硬件更新需要对网络进行调试和测试时，需高级工程师到现场，并在驻场网络工程师的协助下完成设备的调试工作；当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需要指派工程师赶赴故障现场，解决故障。

1.2 主机设备运维

（一）主机设备运维范围

序号	维护类型	维护范围	备注
1	主机设备维护	PC 服务器	68 台

（二）主机设备运维内容

主机设备运维包括：

（1）主机设备日常监控：包括网络通信状态、运行状态、硬件故障情况等。

（2）主机设备定期巡检：对服务器硬盘、网卡及其他接口设备等硬件运行状态进行巡检。

（3）主机设备故障诊断、维修调试及升级服务，故障设备部件的维修与更换。

（4）主机设备调整优化、清洗工作。

（5）定期对设备进行技术评估，并出具检测报告。

（6）主机设备报修、硬件配置变更服务。

（7）主机设备资产配置管理。

（8）根据业务需求，协调第三方单位开通云资源，并对云资源进行初始化配置。

（9）技术文档管理服务。根据主机设备运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（三）主机设备维护方式

主机设备维护方式包括驻场监控、现场巡检、现场支持、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需要二线工程师到故障现场，解决故障。

1.3 机房综合保障服务

（一）机房综合保障服务范围

市应急管理局机房综合保障的范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	备注
1	机房环境监控	副中心 57 号院 4 号办公区机房和副中心 C1 楼数据中心机房托管设备相关机房环境	

（二）机房综合保障服务内容

机房综合保障服务内容包括：

（1）对机房基础环境进行监控，及时协调相关厂商处置机房环境问题。

（2）布线系统的整理与调整。

（3）物理空间管理服务。

（4）每周进行巡检，全面检查设备状态。

（5）提供 7*24 小时驻场服务。

（三）机房综合保障运维方式

机房综合保障运维方式包括驻场监控、现场巡检、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需要安排二线专业工程师赶赴现场解决故障。

1.4 应急移动终端运维

（一）应急移动终端运维内容

应急移动终端运维服务内容包括：

（1）应急移动终端巡检：按照甲方要求定期对我局应急移动终端定期进行巡检，检查应急移动终端设备故障情况，确保应急移动终端的可用性。

（2）应急移动终端维护：根据甲方的人员变化，对终端通讯录执行更新，对应急移动终端标识标签。

（3）应急移动终端故障处置：对应急移动终端故障进行诊断、处理，对故障进行诊断、对故障部件进行调试、维护工作。

（4）应急移动终端台账动态维护，对应急移动终端建立动态台账，定期更新硬件配置、软件配置、IP 地址、使用情况、维修情况等信息。

（5）技术文档管理服务。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行

动态更新、管理。

（6）具备应急移动终端运维能力的运维人员数量不少于 5 人。全年 365 天，每天 7*24 小时驻场运维保障至少有 1 名运维人员在岗。

（二）应急移动终端运维方式

应急移动终端运维方式包括驻场维护、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需联系原厂工程师赴故障现场，解决故障。

1.5 虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维

（一）虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维范围

市应急管理局服务器操作系统软件运维的范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	数量
1	服务器操作系统软件维护	政务云虚拟机	683 套
2		B1\C1 机房物理机	68 套

（二）虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维内容

虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维内容包括：

（1）服务器操作系统软件的安装：根据业务要求收集整理操作系统及服务器配置需求，协调云运营单位执行操作系统初始化安装。

（2）服务器操作系统软件的调试、配置：根据业务要求，对操作系统执行初始化配置，包括系统补丁安装、安全防火软件安装配置等。

（3）操作系统日常巡检：包括系统日志、系统性能、网络通信状态、补丁程序、运行状态、文件系统使用情况等进行定期检查与分析，出具主机巡检报告。

（4）操作系统的程序和数据备份、登记记录备份信息；操作系统补丁升级。

（5）系统用户配置管理包括用户和组的管理、文件系统（包括文件、目录、连接文件和管道等）的存取控制权限管理、PATH 环境变量管理。

（6）操作系统安全事件记录。

（7）操作系统日志分析、对系统日志发现的问题及时登记并编写问题及解决方案报告。

（8）根据应用软件系统配置要求协助应用软件开发商完成应用软件所需的操作系统配置、调试等。

（9）技术文档管理服务：根据操作系统运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术

文档进行动态更新、管理。

（三）虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维方式

服务器操作系统软件运维方式包括驻场监控、现场巡检、现场支持、应急支持当驻场工程师不能解决的技术问题或出现紧急情况时，需要安排二线工程师现场解决故障。

1.6 数字证书服务

（一）数字证书服务范围

市应急管理局数字证书运维服务的范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围
1	数字证书服务	CA 数字证书

（二）数字证书运维服务内容

数字证书运维服务包括：

（1）数字证书统计管理。

（2）协助为新入职人员申请办理数字证书手续。

（3）当用户证书即将过期时为用户提供数字证书更新。

（4）为锁定的用户的数字证书进行解锁。

（5）协助甲方当用户的数字证书丢失或者损坏时为用户重新办理个人数字证书手续。

（6）协助甲方为离职人员注销数字证书。

（三）数字证书运维服务方式

数字证书运维：负责数字证书管理，组织为新入职办理证书手续、为即将过期的数字证书用户进行更新服务、为锁定的用户进行数字证书解锁，以及为丢失的数字证书进行补办手续、重签发等数字证书维护服务工作。

1.7 空调设备和 UPS 设备维护

（一）空调设备和 UPS 设备维护范围

空调设备和 UPS 设备维护范围如下表所示：

序号	维护类型	维护范围	备注
1	市应急指挥中心机房空调和 UPS 配套设备	应急指挥中心机房空调设备及 UPS 相关设备的运维服务	

（二）空调设备和 UPS 设备维护服务内容

空调设备和 UPS 设备维护服务内容包括：

（1）市应急指挥中心机房设备间的空调室外机保养、空调耗材、故障处置、特殊时期值守工作等。

（2）空调设备每月检测吸/排气压力；定期检查冷媒管路及接头有无泄漏；每年至少更换 1 次油滤、冷冻油、制冷剂滤芯。

（3）空调设备每月或每季度清洁或更换空气过滤网；检查风机皮带的松紧度与磨损；清洁或消毒蒸发器盘管及翅片；定期疏通风机盘管的排水管道。

（4）保证机房环境的清洁度与温度分布均匀；定期处理循环水水质，防止水垢和腐蚀；建立详细的运行档案和维保记录；

（5）UPS 设备养护、UPS 设备充放电、故障处置、特殊时期值守工作等。

（6）UPS 设备每月检查所有输入/输出/接地电缆是否松动、老化；定期检查内部电容器有无鼓包、漏液；检查接触器、继电器等元件状态；检查并测试防雷及接地保护设施；检查风扇运行是否正常。

（7）每月检查外观有无鼓胀、漏液；定期测量单体电池电压和内阻；确保连接条紧固、端子无腐蚀；每 3-6 个月进行一次充放电测试；保证环境温度在 20-25℃。

（8）每月清洁散热风扇和滤网防尘；记录 UPS 各项参数设置并归档；对于复杂故障，及时联系专业维修；建立完善的维护档案。

设备列表：

序号	设备类型	设备名称	设备型号	设备品牌	设备数量
1	空调系统	精密空调	P1012DA13JHL12E1D000 PA000	艾默生	7
		华为空调	NetCol5000-A	华为	19
		空调配电柜	KT-Y-UPS	欧伏	4
		精密空调控制接口	CSS3000-JMAC	盈泽世纪	1
		空调软化水装置	YY-1-D-L	忆源	2
2	动力环境、三维仿真	动力环境监控系统服务器	NF5280M4(双 CPU)	盈泽世纪	1
		网络机房及弱电间动力环境监控系统工作站	NP5570M4	盈泽世纪	1

		机房监控管理平台软件	CSS3000	盈泽世纪	1
		UPS、精密空调等监控接口	CSS3000	盈泽世纪	7

（三）空调设备和 UPS 设备维护运维方式

空调设备和 UPS 设备维护运维方式包括驻场监控、现场巡检、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时，需要安排二线专业工程师赶赴现场解决故障。

2其他运维内容

2.1 完善运维服务管理体系建设服务

（一）服务内容

服务内容包括：

（1）运维服务管理咨询：按照 ITSS 的 IT 运维服务理念，结合市应急管理局的实际情况，协助甲方完善 IT 运维服务管理体系，提供信息化运维工作管理咨询，建立完整的信息化运维技术服务流程。

（2）运维服务管理体系实施：完善运维人员工作职责，协助完善运维服务管理规划和《运维管理体系建设实施方案》，协助完善系统建设转运维机制，协助编制信息化运维服务技术操作规范；协助制定项目服务内容相关应急响应分项预案。

（3）服务台建设：在现有服务台工作基础上，逐步完善服务台建设，将终端、业务应用系统等其他运维工作纳入服务台管理。

2.2 咨询与培训服务

（一）服务内容

提供运维过程中的技术咨询、评估和培训等服务，服务内容主要包括：

（1）运维技术咨询：根据工作需要对信息化运维管理人员提供运维技术咨询工作。

（2）技术方案评估：根据工作需要对信息化运维工作涉及的技术方案提出意见，并进行技术评估、指导。

（3）业务培训：根据业务需要对信息化人员进行技术和运维管理方面培训，要求每年开展 4 期。

（4）运维管理现状分析及改进建议报告：根据业务现状进行运维管理分析，并提出合

理性建议及改进报告。

2.3 运维台账管理

（1）按照本项目运维内容建立运维台账管理台帐。

（2）对运维台账进行动态记录与更新。

（3）协助用户方梳理、统计、管理 IP 地址资源。

附件 2 安全保密协议

甲 方：北京市应急指挥保障中心

乙 方：太极计算机股份有限公司

住 所：北京市海淀区北四环中路211号

法定代表人：仲恺

为了保护信息化基础运维服务项目所涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲乙双方根据《网络安全法》《个人信息保护法》和《数据安全法》等相关法律，在平等自愿、协商一致的基础上，就运维过程中已经或将要知悉的相关保密信息的保密事宜达成以下协议：

第一条 安全要求

一、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

二、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

第二条 保密信息范围

本协议称的"保密信息"是指，乙方在订立和履行信息化基础运维服务项目合同过程中获得的下列信息，但不包括其通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作相关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等。

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、文档及技术指标等。

三、其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

本协议约定的保密责任期为本合同服务期以及合同终止后【5】年。如甲方对保密信息的保密期限有特殊要求时，需向乙方进行明示，乙方应按照甲方的特殊要求执行。

第四条　保密义务人

本协议项下保密义务人为乙方单位及乙方负责信息化基础运维服务项目的员工。

第五条　保密义务

乙方保证对所获悉的甲方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

一、仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。

二、除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员和任何第三方。

三、不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

四、乙方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议规定，泄露甲方保密信息的，乙方应承担违约责任。

五、乙方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品、或与对方的产品进行竞争。

六、未经甲方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

七、对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

八、对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES等，乙方都只能将其用于运维服务工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第六条　保密信息的交回

一、运维工作终止后，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。

二、当甲以书面形式要求交回保密信息时，乙方接到通知后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的描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

第七条　违约责任

乙方违反本协议约定的甲方有权要求乙方采取有效的补偿措施，以防止泄密范围继续扩大，同时乙方还应向甲方支付合同总金额5%的违约金 。如乙方出现前述违约行为且信息化基础运维服务项目合同约定的服务期限尚未届满的，则甲方有权解除合同，乙方除需按前述约定向甲方支付违约金外，还需退还甲方已支付但乙方尚未提供服务的剩余服务期限所对应的款项。

第八条　争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决，若协商不成，任一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条　其他

本协议未尽事宜，甲、乙双方协商一致后另行签订补充协议。

甲方：北京市应急指挥保障中心　　乙　方：太极计算机股份有限公司

（签字）　　（签字）

2026 年 7 月 3 日　　2026 年 7 月 3 日

附件 3 网络安全服务人员保密协议

网络安全服务人员保密协议

我单位承担了北京市应急指挥保障中心（处室名称）信息化基础运维服务项目，本人在驻场服务、系统维护等活动中，履行以下安全保密义务：

一、严格执行《中华人民共和国网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《互联网政务应用安全管理规定》等相关法律法规，保守信息系统相关秘密，维护信息系统安全。杜绝篡改信息系统源代码、程序以及考生个人信息、成绩等操作和行为。

二、严格遵守《北京市应急管理局信息安全管理手册》、《北京市应急管理局第三方人员安全管理规定》、《北京市应急管理局介质安全管理制度》和《北京市应急管理局机房管理规范》等安全管理制度，在驻场服务、技术支持、系统维护等活动中，诚实守信，严于律己。

三、进出市应急管理局办公场所和机房，履行登记审批程序，严格按规范流程开展各项实施工作，禁止一切非正常用电和施工行为，杜绝引发触电、短路、火灾、伤害等安全事故。

四、授权接入市电子政务外网的终端设备禁止开启无线网络共享功能，禁止将无线路由器（含便携式无线设备）接入市电子政务外网。

五、服务过程中不随意探听市应急管理局内部信息或翻阅办公场所的文件资料。

六、采取内部措施，不得以任何方式直接或间接地向任何个人、企业、机关、或其他社会团体使用或泄露与市应急管理局有关的保密或专有信息。

我承诺履行上述义务和责任。如因我原因发生问题，将承担所引起的经济、法律等全部责任。

单位负责人签字：

（单位公章）

2026 年 7 月 3 日

承 诺 人 签 字：

2026年 7 月 3 日

附件 4 供应商口令安全承诺书

供应商口令安全承诺书

为加强北京市应管理局网络和数据安全管理，确保信息系统、数据安全稳定运行，本司（公司名称：太极计算机股份有限公司，代表人姓名：刘斌）在此郑重承诺，严格遵守以下口令（密码）安全规定：

一、复杂性。本司承诺，对运维使用的各类账户口令（包括但不限于系统登录、数据库、中间件和软硬件设备、VPN 运维账号、电子邮箱等）和系统中存在的用户设置密码复杂性强制要求，即包含大小写字母、数字及特殊字符，且长度不少于 18 位。本司将定期（至少每 30 天）更换口令，避免使用容易被猜测或破解的简单口令，如生日、电话号码、连续数字或字母等。

二、保密性。本司承诺，对系统相关的所有口令信息严格保密，不向任何未经授权的人员透露。同时，本司将采取必要措施防止口令信息被窃取或泄露，包括但不限于：将口令记录在不易被他人访问的地方，不使用公共设备或不安全网络环境进行运维操作。

三、单一用途。本司承诺，明确专人负责账号和密码管理，及时删除人员变动或者调整的账号。不在多个账户或系统上重复使用同一口令，以降低某个账户被攻破后，其他账户也面临风险的可能性。

四、合规性。本司承诺，遵守国家法律法规及公司关于网络安全、数据保护的所有规章制度，对于因违反本承诺书规定而造成的任何信息安全事故或损失，本司愿意承担相应的法律责任及公司内部责任。

五、应急响应。本司承诺，在发现账户口令可能泄露或被盗用的情况下，立即按照北京市应急管理局规定的应急响应流程进行报告和处理，竭尽全力将网络安全事件带来的影响降到最低。

本承诺书自盖章签字之日起生效，本司将始终遵守上述承诺。如因弱口令引发网络和数据安全问题，本公司将承担全部责任。

承诺公司（盖章）：太极计算机股份有限公司

代 表 人（签字）：

2026 年 7 月 3 日