合同登记编号：2026034

信息化业务系统运维服务项目合同

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 7 日

信息化业务系统运维服务项目合同

签约日期：2026.7.7

签约地点：北京

本合同由下述双方签订：

甲方（采购人）：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（中标人）：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业务系统运维服务项目事宜达成一致，签订如下协议：

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	010-55573960	/	/	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，应在变化之日前 30 日

内书面通告相对方，并在变化后 15 日内再次通知相对方。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、甲、乙方单方承诺。

2、服务内容及要求

2.1 服务内容

乙方负责信息化业务系统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《运维外包技术服务条款》，乙方提供的服务内容应与之相符。

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；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应按照本合同第 5 条“违约条款”约定的内容和情形赔付甲方损失。

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应为乙方签署劳动合同的正式员工满足甲方的服务需求。乙方保证技术运维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。上述被更换的人员无甲方批准，不得重新参加相关工作。

2.3 服务期限

乙方为甲方提供运行维护服务的期间自 2026 年 7 月 13 日至 2027 年 7 月 12 日，共计 12 个月。

2.4预留中小企业份额

2.4.1 本项目属于适宜中小企业提供的情形，依法预留采购项目预算总额的【47.42%】专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于预算总额的【70%】。预留给中小企业/小微企业的工作内容为危险化学品安全生产风险监测预警系统、安全生产标准化达标创建系统、综合指标系统、安全生产隐患排查数据采集分析平台和森林灭火指挥调度系统的运维，除下述内容外，均可分包：

（1）不可以分包履行的具体内容：制定信息化业务系统巡检、维护和故障处置规范;编制运维工作周报等文档;国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间

现场保障;开展信息系统故障处置应急演练;以及安全生产行政审批及电子监察系统、安全生产行政执法系统、危险化学品违法案件案卷全流程管理子系统、值班台系统等业务系统的运维服务；

（2）允许分包的金额或者比例：不低于合同总金额47.42%的工作内容分包给中小企业，其中小微企业份额不低于该分包部分的 70%；

（3）其他要求：

1)分包承担主体应具备的资质条件:无。

2)依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46 号)文件规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3)分包承担主体不得再次分包。

4)在签订采购合同阶段，待采购人同意分包情况后，方可执行。

2.4.2 本项目以分包形式落实中小企业政府采购政策份额，分包内容不包括服务的主要内容。

3、合同价款

本合同总额为人民币（大写）贰佰玖拾捌万伍仟元整（￥2,985,000.00 元整，含税）。前述合同价款为含税价，是乙方在服务期限内全面履行本合同所有义务后，甲方所应支付的所有费用，除此之外甲方无需再支付乙方其他任何费用。

4、支付条款

4.1 支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的运维服务工作总结报告及相关服务要求和约定，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，乙方向甲方提供项目合同款总额 5%的履约保函后，甲方向乙方支付合同款的 60%；

在服务期限满 8 个月后，乙方申请第 2 笔支付款，甲方需对技术服务时间予以确认，甲方向乙方支付合同款的 30%；

年度运维工作结束且项目终验合格后乙方申请第 3 笔支付款，甲方收到乙方的支付申请后 30 个工作日内向乙方支付合同款的 10%。

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。

乙方收款信息：

开户银行：工行北太平庄支行

银行代码：102100001008

账号：0200010009200088408

5、违约条款

5.1 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技术服务时，应按合同总金额的 5% 向甲方支付违约金；逾期达 5 日的，甲方有权解除合同，届时乙方除需按前述约定向甲方支付违约金外，还需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、提供的运维技术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 5%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。

乙方未落实国家和北京市相关法律法规，做好网络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 5%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。

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5%向甲方支付违约金。甲方为追究乙方违约责任而支出的公证费、保险费、交通费、律师费等均由乙方承担。

5.2 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。

5.3 本合同就违约责任另有约定的，从其约定。

6、服务质量考核条款

6.1 甲方依据服务质量考核标准，对乙方提供的服务进行考核。服务质量考核标准见附件 2。

6.2 如果乙方没有满足服务质量考核标准，甲方将通知乙方，乙方除了应采取补救措施外，还需按本合同总金额的 1%向甲方支付违约金；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金额 5%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，接受甲方的评审，如未按期提交书面季度服务工作总结报告，则视为该季度服务不满足服务质量考核标准。甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 10 日内对报告进行评审或者提出质疑。

7、安全保密条款

7.1 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。此保密义务不因合同的终止而免除。

7.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》及《供应商口令安全承诺书》见附件 3、4。

7.3 乙方运维人员必须与甲方签订《网络安全服务人员保密协议》，见附件 5。

7.4 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。

7.5 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，定期组织运维人员进行保密教育及安全教育，加强保密意识，安全生产意识。乙方运维人员定期参加甲方组织的保密教育及安全教育。

8、知识产权条款

8.1 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的指控。

8.2 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。

8.3 乙方在运维服务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，未经甲方或第三方书面同意，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。

9、不可抗力

9.1 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。

9.2 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该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

9.3 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。

10、争议解决条款

10.1 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。

10.2 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。

11、其他条款

11.1 本合同生效后，如甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但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。

11.2 本合同的附件（项目招标文件、乙方投标文件及采购过程确定的事项，及项目采购需求、履约验收内容为本合同附件的一部分，与本合同具有同行法律效力）为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等效力。

11.3 履约验收

11.3.1 履约验收的主体、时间、方式

服务期限届满，乙方完成全部服务内容并向甲方提交项目成果后，甲方就该项目组织验收，验收采用专家评审会的方式进行，评审会专家人员不少于 3 名。

11.3.2 履约验收的程序

根据验收标准，对项目服务成果进行验收，出具专家验收意见，验收意见应包含对各项服务成果的分项验收意见，专家费用由乙方支付。

11.3.3 履约验收的内容和验收标准

根据合同条款要求、招标文件要求、投标文件响应及国家行业有关标准，针对本项目所涉每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

12、合同的解除

12.1 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。

12.2 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的服务的，本合同解除，但甲方应提前 30 日内书面通知乙方，乙方

在收到甲方该书面通知后应立即停止提供服务，甲方不承担违约责任。对于乙方收到甲方该书面通知前已经完成服务的部分，甲方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。

13、合同的生效

13.1 合同自双方代表人签字并加盖单位合同章或者公章后生效。

13.2 本合同一式捌份，甲方执陆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

13.3 本合同未尽事宜，或需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以书面补充协议方式明确。

甲方：北京市应急指挥保障中心

法定代表人：

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：2026.7.7

乙方：太极计算机股份有限公司

法定代表人：

法定地址:北京市海淀区北四环中路211号

邮编：100083

传真：010-57702889

电话：010-57702888

开户行：工行北太平庄支行

税务登记号：91110000101137049C

签约日期：2026.7.7

附件 1

运维外包技术服务条款

1. 基本要求

1.1 需实现的功能或者目标

满足甲方日常工作开展需要，保证本项目包含全部系统安全稳定运行。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1.2.1 采购人内部管理规范；

1.2.2《中华人民共和国网络安全法》；

1.2.3 GB/T 22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》；

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它相关国家、地方、行业标准及规范。

2. 服务内容及要求

2.1 运维范围及内容

2.1.1 业务相关系统运维

2.1.1.1 运维范围

运维范围：我局现有的业务系统涵盖监测预警、安全生产监管、指挥救援 3 大类。其中，监测预警类包括危险化学品安全生产风险监测预警系统、首都核心区加油站智能视频监控和物联监测系统、尾矿库安全生产风险监测预警系统 3 个业务系统；安全生产监管类包括安全生产行政执法系统、危险化学品违法案件全流程管理子系统、安全生产隐患排查数据采集分析平台、安全生产行政审批及电子监察系统、安全生产标准化达标创建系统、综合指标系统、接诉即办系统 7 个业务系统；指挥救援类包括森林灭火指挥调度系统、值班台系统 2 个业务系统。

2.1.1.2 运维内容

我局现有的监测预警、安全生产监管、指挥救援 3 大类共包括 12 个业务系统，其中监测预警类包括 3 个业务系统，安全生产监管类包括 7 个业务系统，指挥救援类包括 2 个业务系统：

（1）系统巡检维护。对重要业务系统进行 7*24 可用性巡检，对其他系统每日检查系统的可用性、系统功能完整性。

（2）系统性能优化服务。优化系统功能、调整系统栏目，满足日常业务开展中对系统优化的需求；优化系统代码，提升系统运行效能；解决系统漏洞，对系统进行应用层面的安全加固。使系统更健壮，可用性更强。

（3）系统故障处置和恢复。及时处置系统故障，对系统故障事件进行快速响应，进行故障原因排查，恢复系统服务。

（4）系统优化、迁移调整。根据调整安排，提供系统迁移部署，硬件支撑资源调整、业务系统优化等服务。

（5）业务系统上、下线技术支持。配合软件建设单位准备应用系统上线、下线，准备业务应用系统上线所需基础技术环境以及业务应用系统下线所需技术支持工作。

（6）应用系统数据备份及恢复管理服务。制定合理的备份策略，定期备份生产系统的数据及应用系统程序文件，并检查备份执行情况是否正常；定期开展备份数据恢复测试工作，检查备份数据有效性。

（7）系统安全加固。对系统进行安全风险评估，对系统存在的信息安全隐患进行安全加固、策略调整和配置优化等。

（8）技术文档管理服务。根据业务系统运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（9）应急演练工作。根据业务需要，定期开展办公和业务系统应急演练工作。

（10）其他技术服务。根据业务需要，对业务系统使用人进行培训服务等。

（11）远程协助。通过远程协助，对各类客观原因导致的突发问题进行处理。

（12）数据处理。对于业务系统界面上数据已进入审核、审批、办理、办结、归档等业务流程中无法直接修改数据的情况，根据用户要求进行更新、修改。

本项目主体、关键部分：制定信息化业务系统巡检、维护和故障处置规范;编制运维工作周报等文档;国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间现场保障;开展信息系统故障处置应急演练;以及安全生产行政执法系统、危险化学品违法案件全流程管理子系统、安全生产行政审批及电子监察系统、值班台系统等业务系统的运维服务。

2.1.1.3 运维方式

业务系统运维方式包括驻场监控、现场巡检、现场支持、应急支持。当办公和业务系统更新、调试和测试时，需要指派工程师到现场，并在驻场工程师的协助下完成相关工作；当出现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到现场解决故障。

2.1.2 其它运维要求

2.1.2.1 咨询与培训服务

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：根据业务现状进行安全运维管理分析，并提出合理性建议及改进报告。

3. 项目整体要求及中标人要求

3.1 对中标人要求

3.1.1 乙方负责完成从项目计划到进驻服务和日常管理全部有关文件、资料、记录、报告等文档，汇集成册并定期交付项目单位。

3.1.2 乙方针对本项目实际情况制定翔实、行之有效的服务方案和计划。

3.1.3 乙方具有运维范围所涉及所有软件的安装、调试和日常维护能力，当软件系统出现故障或因其它原因导致软件系统重新部署时，要能保证在短时间内解决故障和搭建新环境。

3.1.4 乙方保证本项目中的服务团队成员在进行现场服务时，能够服从相关管理规定，当运维公司相关规定与市应急管理局规定冲突时，以市应急管理局相关管理规定为准。

3.1.5 甲方保留对本技术规格说明书提出补充要求和修改的权力，乙方应承诺予以配合。

3.1.6 本技术规格说明书中所使用的标准和规范如与乙方所执行的标准发生矛盾时，按较高标准执行。

3.2 团队人员要求

乙方认真组织好服务团队，提供每周 5*8 驻场服务、每周 7*24 应急响应及技术支持服务。提供强大的技术支持力量，稳定专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。

驻地服务经理负责带领运维团队管理驻地运维工作，需根据 IT 技术发展态势和信息化运维服务体系标准化的需要，提出具有战略性、前瞻性的业务咨询报告和运维评估报告，协助甲方不断提高信息化运维工作的效率和质量。

3.3 对运维工作要求

3.3.1 整体要求

（1）国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间等，按甲方要求做好全天 24 小时驻地值守工作。全天 24 小时驻地值守期间应按照甲方要求进行巡检、运维维护和技术保障工作。

（2）工作汇报机制：

根据甲方要求，驻场人员需按时向市应急管理局提交日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务年报以及定期工作总结。

（3）服务方式要求：

现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术支持服务、远程管理服务、应急响应服务、技术培训服务并建立应急响应机制。

（4）应急服务：

乙方建立应急响应机制，并严格按照要求实施，每季度配合信息化安全服务商实施一次“信息安全事件应急演练”及每年参加一次由指挥保障中心组织的“信息安全事件应急演练”。

（5）乙方基于 ITIL 和 ITSS 的 IT 运维服务理念并结合市应急管理局的实际情况建立 IT 运维服务管理体系，设计服务流程，制定服务规范，并及时对服务进程进行记录。

3.3.2 运维质量指标及验收标准

3.3.2.1 各类运维服务的质量指标通常包括但不限于：

（1）业务应用系统运维服务。

（2）监控类服务：异常报告及时率、异常漏报率。

（3）日常维护类服务：维护作业计划的及时完成率、故障隐患发现率、异常主动发现率、故障服务请求及时满足率、业务服务请求及时满足率、问题解决率等。

（4）维修保障类服务：服务响应及时率、到达现场及时率、故障修复及时率。

（5）网络接入服务：平均响应时间、问题解决比率等。

（6）内容信息服务：响应及时率、完成率等。

（7）综合管理服务：平均响应时间、问题解决比率等。

（8）通过集中运维服务体系的建设，实现以用户为中心的、安全稳固的、质量成本最优的每周 7*24 小时 IT 运维服务，从而保障应急业务运作的安全稳定。

3.3.2.2 要求：

（1）IT 系统安全、稳定：

●重大安全事故次数为 0（其中重大安全事故指因人为操作失误或破坏等原因，导致网络与信息系统出现业务中断、系统破坏、数据破坏、信息失窃或泄密等故障，从而造成不利政治影响和经济损失等。）

●业务系统稳定运行率≥99%

●重大 IT 运行事故次数为 0（其中重大 IT 运行事故指大面积网络瘫痪、技术保障失误、业务系统运行较长时间中断等。）

（2）优质服务：

●IT 服务入口统一，规范标准

●用户对系统的满意度≥95%

●IT 需求满意度≥95%

●IT 服务投诉趋向于 0

3.3.3 本项目基本服务级别（SLA）要求

指标	目标值（标杆值）
业务系统稳定运行率（%）	≥99%
重大 IT 运行事故（次）	0
重大 IT 安全事件（次）	0
用户服务满意度	≥95%
IT 服务投诉（个）	≤5

3.4 运维连续性要求

乙方要确保运维工作的连续性，确保运维服务内容和质量不间断。

3.5 相关文档的要求

（1）乙方向甲方提供运维过程中的各种文档资料，以便甲方能掌握相关配置及设备、应用运行状况。

（2）乙方以周为单位向甲方提供运维周报，内容应包含运维范围内的所有工作情况等。

（3）乙方以月、季度、年为单位向用户提供运维月报、季度报和年报共计不少于 18 份，内容包含运维范围内的所有工作情况、运维过程中重大事件、运维流程及网络和其他环境的改进建议等。

3.6 技术支持与服务

3.6.1 技术后援支持

为保证机房设备及应用每周 7*24 小时稳定运行，乙方为运维工作提供专业的相关技术团队。一旦出现故障，乙方需按照故障响应和处理时间标准开展应急保障工作。

故障响应时间：根据市应急管理局运维分级管理，工作时间内重要类系统响应时间标准为 10 分钟、一般类系统响应时间标准为 20 分钟；由于非工作时间内，人员需从局外到达，因此非工作时间响应标准如下：重要类系统响应时间标准为 2 小时、一般类系统响应时间标准为 3 小时。

故障排查并恢复时间：工作时间内重要类系统故障排查并恢复时间不超过 1 小时。（注：系统故障排查并恢复时间不包含响应时间）。

3.7 知识产权要求

乙方保证所提供的所有产品和服务涉及到的知识产权是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为乙方或甲方投入本项目的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由乙方承担。除投标服务本身归属于乙方或制造商所拥有的知识产权外，因本项目建设期间所产生的所有的知识产权均归甲方所有。

附件 2

服务质量考核标准

一、考核原则

本着以SLA和相关管理规范为考核依据，以运维的持续改进为最终目标的原则，对运维过程，运维结果进行考核。

二、考核方式

通过服务厂商自评，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考核，服务厂商需对服务工作进行专题汇报。

三、考核内容与标准

指标	目标值（标杆值）
业务系统稳定运行率（%）	≥99%
重大 IT 运行事故（次）	0
重大 IT 安全事件（次）	0
用户服务满意度	≥95%
IT 服务投诉（个）	≤5

附件 3

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

根据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《网络数据安全管理条例》《互联网政务应用安全管理规定》等相关法律，甲、乙双方于2026年 7 月 7 日就技术服务过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协调一致的基础上达成一下协议：

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信息安全服务工作，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，双方在订立和履行合同过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对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：包括但不限于技术服务中获取的有关数据、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 协议的生效

本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位合同章或者公章之日起生效。

第四条　安全保密期限

本协议约定的保密责任期为伍年。

第五条　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本项目的技术保障服务的员工。

第六条　保密义务

一、甲、乙双方保证对所获悉的对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：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。

2. 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。

3. 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4. 双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。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。

5. 任何一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。

二、乙方保密义务

1. 未经对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、U盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

2. 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。

3. 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。

第七条　保密信息的交回

一、 信息化业务系统运维服务项目技术保障服务工作终止后，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、当甲方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。

第八条　违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取的有效的补偿措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付合同总金额10%的违约金。

第九条　争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条　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

法定代表人或授权代表：

日期：2026 年 7月 7日

乙方：太极计算机股份有限公司

法定代表人或授权代表：

日期：2026 年 7月 7日

附件 4

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：冀小平）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）：冀小平

2026年 7 月 7 日

附件 5

网络安全服务人员保密协议

我单位承担了指挥保障中心信息化业务系统运维服务项目，本人在驻场服务、系统开发和维护等活动中，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》《网络数据安全管理条例》《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：龚小平　　承诺人签字：党孝斌

（单位公章）

2026 年 7 月 7 日　　2026 年 7 月 7 日