版本号：GAJ-KJXXH-3.1

北京市公安局

刑侦信息专业应用系统升级改造项目-侦查打击子系统(第一包)

商务合同

根据《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，签署本合同。

甲方：北京市公安局
（盖章）

法定代表人或授权代表：胡渊海
（签字或签章）

日期：2026年9月12日

乙方：公安部第一研究所
（盖章）

法定代表人或授权代表：
（签字或签章）

日期：2026年9月12日

甲方：北京市公安局

地址：北京市东城区前门东大街 9 号

联系人：/

联系方式：/

乙方：公安部第一研究所

地址：北京市海淀区首体南路一号

联系人：冉旭阳

联系方式：15210968258

统一社会信用代码：12100000400002662R

开户行：中国工商银行北京百万庄支行

银行账号：0200001409014466235

一、总则

1.“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2.“合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3.“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切硬件、应用软件开发产品以及其它有关技术资料和材料。

4.“服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的服务，如：硬件的供货、软件开发服务、安装、调试、培训、系统集成、质保、维护和合同中约定乙方应承担的其它义务。

5.组成本合同的文件包括：

（1）本合同全部条款。

（2）合同清单（附件 1）。

（3）项目实施人员清单（附件 2）。

（4）售后服务方案（附件 3）。

（5）合同保密协议（附件 4）。

（6）技术合同。

（7）在合同履行过程中的变更协议（如有）。

（8）采购文件（如有），包括：招标文件、投标文件，谈判文件、响应文件，磋商文件、响应文件，单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件，以及直接采购、比价、遴选等文件。

二、合同标的

乙方需向甲方提供合同清单（附件 1）中列明的货物及服务。

三、价格与支付

1.合同总价（货物与服务）

本合同金额共计:

人民币小写：38980000 元，人民币大写：叁仟捌佰玖拾捌万元整。

价格明细详见附件。

2. 支付

（1）付款进度和条件:

①合同签订生效后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 30 %预付款：即人民币小写：11694000 元，人民币大写：壹仟壹佰陆拾玖万肆仟元整。

②系统部署调试完成，通过项目初验后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50 %：即人民币小写：19490000 元，人民币大写：壹仟玖佰肆拾玖万元整。

③项目最终验收合格且由乙方向甲方提交符合要求的履约保函正本后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 20 %：即人民币小写：7796000 元，人民币大写：柒佰柒拾玖万陆仟元整。

（2）结算付款方式：转账。

（3）每次甲方付款前，乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。

（4）本合同约定的付款时间及付款金额等以甲方获得经费审批为准，经费未及时审批及拨款的不视为甲方违约，双方可根据实际情况协商调整付款时间及金额。

3.履约保证金（以保函形式提交）

系统安装、调试完成，终验合格后，乙方应按照合同总价的 5 %（人民币小写:

1949000 元，人民币大写：壹佰玖拾肆万玖仟元整），向其开户行申请开立银行保函，并将保函正本作为本项目的履约保函，保函期限与维保期相同。

4.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、建设周期

建设周期：自签订合同之日起，在 365 个日历日内实施完成，包括软件产品购置与安装、软件开发、系统集成等。系统实施完成后 30 个日历日内完成初验，系统投入试运行。

经过 180 个日历日试运行后，且完成了第三方软件测评、等保测评、密码应用安全性评估，在 90 个日历日内完成项目终验，系统投入正式运行。

五、安装调试和验收

（1）安装调试

乙方负责提供现场系统安装、集成、调试，并进行操作试验。应派遣技术人员 7 天×8 小时到现场进行技术服务，提供安装调试过程中的各种文档资料，以便甲方能够掌握操作方法和维护方法。

（2）项目初验

项目建设完成后，甲乙双方依据技术合同约定的系统功能和性能等要求，组织初验。验收合格后，双方签字认可，出具初验报告。

项目通过初验后进入为期 180 个日历日的试运行期，期间如发生问题，自发现问题之日起试运行期将予以延长 30 个日历日。

延长期限内，再次发生问题的，甲方有权根据本合同第九条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任。

（3）项目最终验收

项目试运行期满，并完成第三方软件测评、等保测评、密码应用安全性评估后，甲乙双方共同组成验收小组，经甲方确认后按照技术合同约定的验收标准和甲方科技项目管理相关规定进行最终验收。验收应在甲方提供的各类硬件运行环境下进行，通过后出具最终验收报告。

验收不合格的，甲方有权根据本合同第九条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任。

六、质量保证及售后服务

1.乙方应保证货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证所提供的货物经正确安装、正常运转和维护，使其在使用寿命期内应具有满意的性能。在货物使用寿命期之内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

2.乙方应保证提供的货物及服务符合甲方网络安全、数据安全和个人信息保护等相关要求，具体要求详见本项目技术合同。

3.乙方应为项目提供维保服务，维保期 3 年，从项目通过最终验收合格之日起开始计算。对于维保期内更换的设备，从设备更换之日起重新计算维保期。其中对更换的存储设备提供故障设备不返还服务。

4.根据技术合同约定的，或者在维保期内，如果货物的数量、质量、型号和规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权以书面形式通知乙方，提出索赔。

5.维保期内，乙方在收到通知后 0.5 小时内进行响应，2 个日历日内应免费维修或更换有缺陷的货物，如不能及时完成维修或更换的，甲方可采取必要的补救措施，风险和费用将由乙方承担。

6.遇节假日、敏感时期及突发重大事件时，乙方根据甲方要求派相关人员提供现场系统维护保障服务。

7.维保期内，乙方免费对本项目所提供的应用软件和定制开发软件进行版本升级和保修。如果甲方实际要求修改、更新、改版软件时，乙方应及时免费修改。

8.乙方负责为甲方技术人员免费提供必要的培训服务及现场技术支持。

9.维保期内，开发软件提供免费升级、改版和更新服务。

10.其他服务内容详见本项目采购文件。

七、知识产权

1.乙方应保证甲方在使用该货物或货物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其

专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉或仲裁。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

2.本合同项下所开发软件的版权（含本项目所开发软件的全部源代码）权利归属如下:

（1）本项目中乙方根据甲方需求定制开发部分（本项目版本）版权归甲方所有，项目终验合格后 30 个日历日内，乙方向甲方提供全部软件源代码。

（2）甲方需对因本项目获知的乙方所有版权部分的全部源代码进行保密，非经乙方同意不得对任何第三方开放或允许任何第三方使用。

八、索赔

甲方向乙方提出货物质量不符和索赔要求时，乙方应根据甲方要求，按以下一个或多个综合的方法来处理该项索赔:

1.同意拒收货物并用合同规定的相同货币归还拒收货物部分的货款，并应承担与此相关的所有直接损失和费用，包括由此产生的利息、银行费用、运费、保险费、检验费、储存费、装卸费、以及其它所有保管和维护被拒收货物所必需的费用。

2.根据货物劣质，损害程度及甲方所受损失的范围降低货物的价格。

3.将不符部分换成与合同规定的规格、质量、性能相符的新部件，乙方应承担甲方所承受的一切费用和损失。

4.由乙方自费派出技术人员对货物的不符合有缺陷部分进行修改，如乙方不能派出技术人员时，甲方有权代为修改，由此产生的费用由乙方承担。

九、违约与解除

1.违约责任

（1）甲方逾期付款的，每逾期 1 日，乙方有权要求甲方按照合同生效当日的 1 年期 LPR（中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的 1 年期贷款市场报价利率）支付未付款项的逾期违约金，逾期违约金的最高限额为合同总价的 10%。

（2）乙方不能按合同规定时间准时交付全部硬件设备或完成系统建设或软件开发的，甲方除根据合同约定采取其它补救措施外，有权要求乙方承担违约金。每延误 1 个日历日的违约金按合同总价的 0.5%计收，直至全部硬件设备到货或完成系统建设或软

件开发完成之日为止。逾期违约金的最高限额为合同总价的 10%。

（3）乙方有其他违约行为的，甲方有权要求乙方承担合同总价 10%的违约金。

（4）甲方有权对乙方上述的违约行为进行累加计算，但是累加计算后的违约金总额最高为合同总价的 30%。

（5）上述违约金不能补偿实际损失的，甲方有权向乙方继续追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

（6）甲方有权从尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函中自行扣除上述违约金及损失赔偿金。甲方尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函不足以支付上述违约金及损失赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。同时，乙方还应当补足履约保函金额。

2.合同解除

（1）乙方有下列情形之一的，在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出解除部分或全部合同:

①如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部货物，或者乙方提供的货物与服务不能满足合同要求的。

②如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

（2）如果甲方根据第九条第 2 款第（1）项的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

（3）如果甲方根据第九条第 2 款第（1）项的规定，解除了全部或部分合同，甲方有权根据本合同的履行情况和合同性质，要求乙方恢复原状（即双方互相返还货物及货款）或采取补救措施，并有权要求乙方赔偿甲方的全部损失。

十、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端，应通过双方友好协商解决，如经友好协商不能解决，甲、乙双方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

十一、不可抗力

（1）本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

（2）乙方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知甲方，并在不可抗力发生后15个日历日内，将有关证明文件直接送达甲方。

（3）如果不可抗力影响延续90日以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十二、其它

1.转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。

2.破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

3.合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。

4.通知。本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5.与本合同配套签订的技术合同内容与本合同不一致的，以本合同约定为准。

6.法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

7.其它约定条款：（1）乙方供货产品须符合北京市信息技术应用创新相关政策要求及北京市IPv6推广工作相关政策要求，并配合甲方做好信创适配等有关工作。（2）乙方项目负责人（项目经理）应当与乙方签订合法有效的劳动合同。

十三、附则

1.本合同自双方加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

2.本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式 捌 份，甲方 肆 份，乙方 肆 份，具同等法律效力。

附件 1：

合同清单

序号	名称	品牌、型号和规格	主要技术要求	单位	数量	单价	总价
一	软件产品购置						
1	多源侦查数据资产管控工具	数据治理系统 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	600000	600000
2	多源侦查数据资源服务工具	数据运营服务管理平台 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	350000	350000
3	多源侦查数据建模服务工具	数据建模平台 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	550000	550000
4	案件全流程侦办应用系统	美亚柏科案事件分析软件 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	1280000	1280000
5	涉网线索分析研判工具	数脉智慧侦查系统 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	1380000	1380000
6	反诈交叉核验预警系统	电诈预警数据交叉核验及分类劝阻平台 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	985000	985000
7	虹膜身份核查预警应用系统	虹膜身份核查系统[简称：虹膜身份核查]V3.0	详见投标文件、技术合同	套	1	1750000	1750000
8	大规模虹膜比对算法引擎	虹膜比对算法集群软件[简称：虹膜算法]V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	1680000	1680000
9	资金分析图谱数据库	M2 知识图谱数据库软件	详见投标文件、技术合同	套	30	82000	2460000
10	资金追溯智能分析引擎	K2 可视化分析研判软件[简称：K2]V3.0	详见投标文件、技术合同	套	1	1150000	1150000
11	资金追溯可视化分析客户端	反诈资金追踪可视化分析软件[[简称：反诈资金追踪软件]V1.0	详见投标文件、技术合同	套	52	51000	2652000
12	资金追溯情报研判客户端	循迹洞见研判软件 V1.0	详见投标文件、技术合同	套	15	71000	1065000
13	电子数据取证分析工具	FC-1100 星火电子数据智能取证分析平台[简称：星火平台]V1.3	详见投标文件、技术合同	套	1	2550000	2550000
14	分布式智能取证工具	FS-3600 电子数据分析战训一体化平台[简称：电子数据分析战训一体化平台]V3	详见投标文件、技术合同	套	1	1400000	1400000

15	实验室管理工具	电子数据取证实验室智能管理系统 V5.1	详见投标文件、技术合同	套	1	208000	208000
16	账话单分析工具	经天分析大师可视化智能分析系统[简称：经天分析大师]V1.1	详见投标文件、技术合同	套	1	1100000	1100000
17	电子数据应用与网址数据智能分析工具	恒安嘉新第五空间猎隼智能解析调证平台[简称：公安第五空间猎隼]V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	610000	610000
18	开源线索智能分析工具	涉诈线索发现溯源反制打击平台[简称：智能侦控反制打击平台]V1.0	详见投标文件、技术合同	套	1	620000	620000
二	应用软件开发						
1	侦打专题库	公安部第一研究所定制	详见投标文件、技术合同	项	1	1000000	1000000
2	侦打业务专项应用	公安部第一研究所定制	详见投标文件、技术合同	项	1	2130000	2130000
3	打防一体化应用	公安部第一研究所定制	详见投标文件、技术合同	项	1	12740000	12740000
三	信息系统集成	公安部第一研究所定制	详见投标文件、技术合同	项	1	400000	400000
四	软件测评	中科信息安全共性技术国家工程研究中心有限公司	第三方软件测评，详见投标文件、技术合同	项	1	160000	160000
五	安全（验收）测评	中科信息安全共性技术国家工程研究中心有限公司	第三方等保三级测评，详见投标文件、技术合同	项	1	80000	80000
六	密码应用安全性评估	中科信息安全共性技术国家工程研究中心有限公司	第三方密码测评，详见投标文件、技术合同	项	1	80000	80000
总价：人民币大写：叁仟捌佰玖拾捌万元整 人民币小写：38,980,000.00 元							

注：硬件、软件的技术参数详见投标文件、技术合同

附件 2：

项目实施人员清单

序号	姓名	岗位	职称或职业技能
1	朱维和	项目经理/驻场人员	高级
2	王　鑫	总体协调	高级
3	冀　琳	软件设计/驻场人员	软件设计师
4	曹子美	系统架构设计/驻场人员	系统架构设计师
5	章　磊	技术负责人/驻场人员	高级
6	何　芬	系统架构设计/驻场人员	系统架构设计师
7	王作广	信息安全	CISP
8	肖淞月	软件设计	软件设计师
9	郝星然	信息安全	CISP
10	范　雷	信息安全	CISP
11	王　冠	信息安全/驻场人员	CISP
12	郑宛峰	研发驻场人员	中级
13	赵　利	研发驻场人员	中级
14	赵士伟	研发驻场人员	高级
15	李鸿赟	研发驻场人员	中级
16	史凡玉	研发驻场人员	中级
17	顾　悦	研发驻场人员	中级
18	王元虎	研发驻场人员	中级
19	薛艺泽	研发驻场人员	高级
20	房胜男	研发驻场人员	中级
21	高　彬	商务负责人	高级
22	王秋实	研发人员	中级
23	陆洪波	研发人员	高级
24	莫建秋	研发人员	中级
25	李　莉	研发人员	高级
26	许文鹏	研发人员	中级
27	王乾平	研发人员	中级
28	杨　珍	研发人员	高级
29	狄梦远	研发人员	中级
30	陈　毓	研发人员	高级
31	冯翌新	研发人员	中级
32	王俊修	研发人员	高级
33	冯济桥	研发人员	/
34	顾昕雨	研发人员	/
35	侯泽毅	研发人员	/
36	王　涵	研发人员	/

37	时盛男	研发人员	/
38	刘晓丹	研发人员	/
39	姜文翰	研发人员	/
40	吕　磊	研发人员	/
41	刘小杰	研发人员	/
42	欧阳程硕	研发人员	/
43	余　军	研发人员	/
44	杨　旭	测试人员	/
45	张志全	测试人员	/
46	侯　纳	测试人员	/
47	戴群义	测试人员	/
48	张金山	测试人员	/
49	朱红徽	测试人员	/
50	王　丽	测试人员	/
51	刘　武	测试人员	/
52	王　悦	测试人员	/

附件 3：

售后服务方案

根据与北京市公安局签订的战略合作关系协议中公安部第一研究所义务，乙方将提供保障合作所需的人才、技术和资源投入，提供专业人才、专家培训、沟通交流等多项售后及培训服务，确保北京市公安局刑侦信息专业应用系统升级改造项目能够顺利推进和建设。

乙方目前正在北京市公安局为多个信息化系统提供驻点现场服务支撑。针对本项目，依托公安部第一研究所本地化售后服务优势和驻场团队，公安部第一研究所有能力保障本项目优质的售后服务和培训质量。

公安部第一研究所作为公安部直属科研单位，具备基于公安信息网开展项目建设、运行维护和售后服务的能力。针对该项目的售后服务和培训方案需求，乙方制定了一整套有效售后服务方案和培训方案，确保完善的售后服务和培训服务顺利开展。

售后服务机构

乙方位于北京，为客户提供优质服务，提供维护、巡检、日常问题解答等，同时总部提供 7×24 小时热线电话支持服务。

售后服务内容

售后服务条款

（1）公安部第一研究所承诺提供项目终验合格之日起免费提供 3 年系统及工具软件服务、产品升级服务。在施工完成后，乙方可提供完整的系统技术文档、管理手册、操作手册、源代码存储介质以及系统实施方案等开发过程中形成的一整套完整技术文档资料。

（2）乙方开发期间提供 10 名技术人员驻场服务，同时在按照甲方要求进行加班、值班，具体运维支持包括：

- 提供每周 7*24 小时中文的技术支持电话。热线支持范围包括故障报修受理及其他本招标文件所约定的事项。
- 在电话支持无法满足工作要求时，及时提供现场支持服务，并按照承诺的时限，到达现场完成相关支持工作。
- 建设阶段现场驻场人员不少于 10 人。试运行阶段现场驻场人员 5 人，维护服务阶段现场驻场人员 3 人。
- 在接到报修要求后，在 30 分钟内进行响应并开展处理工作。
- 相关服务工程师具有 2 年以上的服务经验，能够对故障情况进行快速分析定并提出相关解决方案，相关工程师资质情况看项目团队人员资质。
- 对于宕机等重大故障，乙方保障工程师在接到服务请求 2 小时内到达现场；对于非宕机故障乙方保障工程师在接到服务请求 4 小时内到达现场。
- 对于影响系统业务中断的故障，乙方保障工程师需在接到报修后 4 小时内给出有效解决方案；对于影响业务系统运行的隐患故障，乙方保障工程师在接到报修后 8 小时内给出有效解决方案；对于不直接影响系统运行的其他问题，相关人员及保障工程师在 2 个工作日内给出有效解决方案。

- 在故障处理完成后一个工作日内服务提供阶段性报告，并及时根据实际情况更新。
- 相关运维保障工程师或技术人员每天按照运维工作制度要求完成业务系统巡检，并记录巡检结果。当巡检中发现问题时，根据问题严重程度，按照运维制度要求进行处理并及时上报。

（3）响应产品属于国家规定“三包”范围的，其产品质量保证期不得低于“三包”规定。乙方承诺质量保证期优于国家“三包”规定的，按乙方承诺执行。

（4）公安部第一研究所承诺提供咨询服务。免费为用户提供技术咨询等技术支持服务。包括系统网络管理、系统管理的技术指导，协助客户做好备份计划，完善工作日志、制定操作手册等。

远程技术服务

该服务可以向用户提供不限时间、不限数量的售后电话支持、E-mail 支持或网络在线支持，它帮助管理员迅速有效地解决问题。该服务适用于对信息系统安全级别要求较高的客户，在任意时间都可以得到公安部第一研究所专业的服务，并承诺用户及时得到服务请求响应，并在最短的时间内通过电话、E-mail 或其他网络在线方式给出解决方案。该项服务的客户的请求将默认地具有高优先级别，并且公安部第一研究所具有经验丰富的技术工程师、完善的服务跟踪数据库，高效率的研发中心，确保对客户的技术请求做出快速满意的回复。远程技术服务包含但不限于:

- 远程协助用户进行软件、硬件故障处理;
- 远程执行软件系统更新和更换工作;
- 远程协助用户对新业务进行加载和测试;
- 远程进行定期或不定期的预防性系统诊断，收集系统运行信息、故障信息和征兆;
- 提供远程技术咨询服务。

驻场技术服务

为确保建设方相关设备完好，运转正常，驻场技术服务包括规范性日常维护，故障应急响应，设备问题解决等范围，每项服务应包括，完成用户所需的技术信息、具体执行性操作及结果。视具体情况，部分服务项目还应有事前的服务计划、执行方案，及事后的服务报告。

服务响应方案

（1）分级标准

表 1 故障分级标准

编号	故障级别	故障现象
1.	一级故障	系统停止服务，系统业务出现中断，或对最终用户的业务运作有严重影响。
2.	二级故障	系统的运行性能严重下降，影响业务系统运行，对最终用户的业务运作产生重要影响。
3.	三级故障	系统的个别性能运行异常，不直接影响系统运行，但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。

故障级别首先由值班工程师（即一线工程师）判定，一线和二线工程师在接到故障后，可以根据用户的实际情况及故障处理过程中的进展进行故障级别的调整。

（2）故障处理与升级上报时限

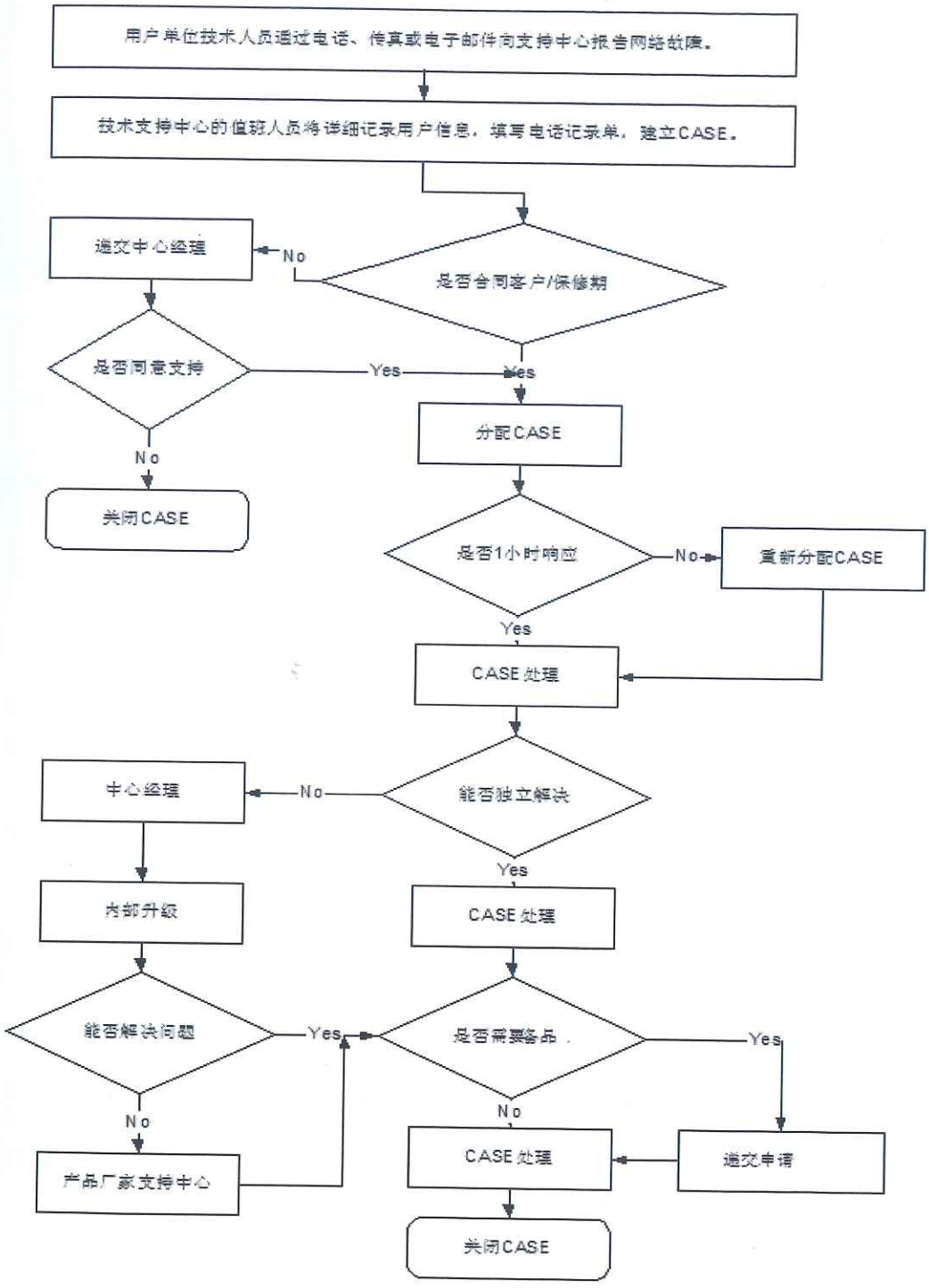
表 2 故障处理与升级上报时限

处理时限	故障级别		
	一级故障	二级故障	三级故障
一线支持	0.5 小时	1 小时	2 小时
二线支持	1 小时	2 小时	3 小时
三线支持	2 小时	3 小时	4 小时

如上表所示，对于不同级别的故障，定义了不同的升级和上报时限。

（3）故障处理流程

如图所示，故障处理流程如下图所示。



故障处理流程图

升级：是指故障转交给高级工程师或产品厂家的技术支持中心，同时需要转交人继续向被转交人提供必要的支持。

上报：是指把故障当前的状况按规定时限逐级报告给上级主管，由被报告人协调调动更大范围的资源协助故障的处理。

确诊：查明故障原因，并已向用户提供解决办法。此时故障不一定是“关闭”状态。

1）故障建立

用户通过电话、传真、电子邮件把其故障告知支持中心的值班工程师，值班工程师需完

成以下工作:

- 记录用户信息;
- 记录故障信息;
- 初步确定故障级别;
- 生成故障记录。

2）故障分配

支持中心值班工程师在故障建立后，对于自己能够认定为有效的故障，直接分配故障给一线工程师。对于自己不能认定的故障，需要进行“故障确认”。

3）故障确认

支持中心值班工程师把自己不能认定的故障，向支持中心经理确认用户身份/产品保修期;

如支持中心经理不同意技术支持，支持值班工程师需要电话或其它方式向用户进行解释说明，并关闭故障;

如支持中心经理同意技术支持，值班人员需要依据技术支持人员名单分配故障给指定的工程师;

4）故障监督

监督故障在最初的 1 小时内的执行情况是支持中心值班工程师的职责，手段包括检查服务器中的记录、电子邮件的收发及电话联系，检查时间分别为从分配故障给工程师后的第 15 分钟、第 30 分钟和第 45 分钟;

如果指定的一线工程师在 45 分钟的时间内没有回呼用户，则依据技术支持人员名单分配故障给另外一个一线工程师，要求他 15 分钟内回呼用户，并把情况报告给支持中心经理。

5）故障处理

工程师通过远程支持、现场服务等方式对用户的系统故障进行处理;

如在规定的时限内，不能确诊，需要依据升级上报程序采取下一步行动。

6）现场支持

当工程师在故障处理过程中需要现场支持时，需要向支持中心经理进行申请，同时把故障转移给支持中心经理。

中心经理负责指定现场工程师并进行“再分配故障”。

7）故障转移

当故障处理需要现场支持或服务时，需要当前处理故障的工程师把故障转交给支持中心经理，支持中心经理再把故障分配给相关人员并负责协调其他相关资源。

8）故障内部升级

当工程师无法独立解决故障或到达规定的升级时限时，他要把故障升级给支持中心经理，支持中心经理再把故障分配给二线服务人员中的高级工程师。

9）故障关闭

工程师在关闭故障前，需要与用户进行沟通，确认用户同意关闭故障后，才能在跟踪系统软件中关闭故障。

（4）故障服务支持记录表

故障服务支持记录表如下表所示。

表 3 故障服务支持记录表

记录编号	状态	是否保修期内	故障级别
值班工程师	指定工程师	生成日期和时间	关闭日期和时间
单位和地址			
用户联系人		合同号	
联系办法	电话	传真	电子邮件地址
故障描述			
调整故障级别	升级工程师		升级时间
过程记录			
结果 中心经理签字			

主要表项说明

1）记录编号

单位的故障记录编号，编号规则一般由故障系统自动生成。

2）是否保修期内

表示是保修期内服务还是保修期外服务；保修期外服务用户将负担由此产生的相关费用。

3）故障级别

详见故障（故障）分级标准，由值班工程师根据用户对故障情况的描述作出判断，填写相应的故障级别。

4）值班工程师

当前电话值班工程师姓名。

5）指定工程师

由值班工程师指定。

6）生成日期和时间

年月日时分秒。

7）关闭日期和时间

年月日时分秒。

8）故障描述

用户对故障的描述；或者存储系统自动报警系统生成。

9）调整故障级别

指定工程师或升级工程师可以根据用户的实际情况对故障级别进行调整。

10）升级工程师

由技术支持中心经理指定。

11）升级时间

年月日时分秒。

12）过程记录

针对故障的全部处理过程进行记录，涉及指定工程师、升级工程师备件使用情况、用户等。

13 合同号

项目合同号或保修合同号，由值班工程师填写。

测试需求	测试重点说明
健壮性或容错性	能屏蔽用户的误操作。
	输入错误数据时，系统不崩溃、不异常退出也不丢失数据。
	对错误有正确提示。
	有错误操作时，系统不崩溃、不异常退出也不丢失数据。
	测试系统在出现故障时，是否能够自动恢复或者忽略故障继续运行。
	对关键进程或线程杀死，然后观察系统行为，是否能够正常恢复。
	对关键进程或线程挂起，然后观察系统行为，是否能够正常恢复。
	网络不通，然后观察系统行为，是否能够正常恢复。
	数据库不通，然后观察系统行为，是否能够正常恢复。

附件 4：

合同保密协议

根据相关法律规定和公安机关保密工作要求，双方就北京市公安局刑侦信息专业应用系统升级改造项目-侦查打击子系统（第一包）合同保密事宜达成如下一致意见：

1.甲乙双方参与上述合同事项的工作人员均应遵守本协议。

2.甲方有义务告知乙方本合同涉及国家秘密、警务工作秘密情况及相关要求。

3.乙方对合同履行过程中知悉的全部信息数据、文件资料负有保密义务，未经甲方许可，乙方不得向任何第三方泄露。除甲方明确告知保密期限外，乙方的保密义务为长期。

4.甲乙双方应严格遵守保密管理规定，严禁通过微信、邮箱等互联网方式发布、传输本合同涉及国家秘密、警务工作秘密信息。

5.乙方应认真保管甲方提供的信息数据、资料文件，不得自行复制留存，使用完成后须马上归还甲方。

6.乙方应保证单位资质、人员、技术、设备符合甲方的保密要求，参与、接触、知悉甲方涉密工作的人员，未经甲方许可，不得更换。

7.合同履行期间，乙方应掌握其工作人员资质、自然情况，并就其工作人员的保密义务责任承担法律上的担保责任，保证在发生泄密情况后，能为甲方提供查找相关工作人员及泄密原因的线索和证据。

8.因乙方原因泄密的，甲方有权解除本合同，并有权要求乙方承担合同总价30%的违约金。对因泄密所造成的后果，乙方还应当承担相应的法律责任（包括并不限于承担赔偿责任等）。

9.本协议自合同生效之日起生效。

（以下无正文）