

信息化运维项目合同

项目名称：东城区电子政务专网及机房平台运维服务项目

起止日期：2022 年 4 月 1 日——2023 年 3 月 31 日

委托单位(甲方)：北京市东城区科学技术和信息化局

承担单位(乙方)：东诚（北京）科技有限公司

北京市东城区科学技术和信息化局制定

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方东城区电子政务专网及机房平台运维服务项目提供运行维护服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一条委托事项及内容

乙方为甲方所委托的项目提供如下服务：

乙方负责“东城区电子政务专网及机房平台运维项目”运行维护服务，保证政府信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述如下：

(1)运维服务范围及内容

1. 运维范围

乙方负责东城区电子政务平台、机房及网络的运维，按照北京市相关规范和东城区要求开展工作，保证平台、机房及网络的安全、稳定和高效运行，具体工作范围包括：

- 1) 负责东城区电子政务机房及设备间的设备保管、人员出入、系统调试、卫生清洁、7×24 小时值班等日常管理工作。
- 2) 负责东城区电子政务机房（应急指挥中心地下一层、幸福大街）及设备间的机房环境设备的维护工作。
- 3) 负责东城区电子政务平台（存储、备份、负载均衡、KVM 等系统）的维护工作。
- 4) 负责东城区电子政务机房内重要信息系统（区科信局统建）硬件设备的维护。
- 5) 负责东城区各单位托管信息系统的机房环境保障、网络保障和设备监控等相关服务工作。
- 6) 负责东城区电子政务平台中所含设备的（存储、备份、环境监控、视频信号）定期现场运行情况检查，并按时提交检查报告。负责运维中所含设备的检查，及存储、备份、环境监控、视频信号等设备的维修、保障工作。
- 7) 负责东城区电子政务平台接入单位的网络接入设备及线路的运行维护工作
- 8) 负责东城区电子政务平台汇聚节点的机房环境保障、网络保障和设备监控等相关服务工作。
- 9) 负责电子政务平台、机房及网络的安全和应急保障工作,包括风险评估、安全检查、应急预案、应急演练以及节假日和重要时段的应急值守工作。
- 10) 负责监督检查电子政务平台核心网络设备的维保、续保工作，包括设备维保时间、责任公司等，并及时向科信局提交维保、续保情况汇报。
- 11) 负责监督检查电子政务平台动力环境设备：UPS 设备、空调设备及消防设备的维保、续保工作，包括设备维保时间、责任公司等，并及时向科信局提交维保、续保情况汇报。
- 12) 负责建立电子政务平台、机房及网络运维方案和管理制度，加强对设备资产的清点、巡检、监控和维护，规范运维管理流程和相关责任公司的人员管理。
- 13) 负责根据运维现状，针对现有设备与环境提供运维提升服务
- 14) 乙方须承诺接受甲方对运维工作的管理和绩效考核。
- 15) 负责对接《多系统、跨平台可视化-智慧管控平台》开发团队，对机房内部设备设施的调整，对应的进行软件开发和升级。
- 16) 原财政专网（金财网）351 家单位的相关运维工作。

2.运维内容

运维服务内容详细列表

运维项目		运维服务内容
机房管理	日常管理	设备保管、人员出入登记、系统调试记录、日常卫生清洁、安全防火等
		每年至少 2 次专业保洁单位对机房环境和设备进行彻底清洁
	消防系统	日常监控、故障处理、维修等；每月定期巡检、每年至少 2 次专业厂家全面检测
	安防、门禁	日常监控、故障处理、维修等；每月定期巡检、每年至少 2 次专业厂家全面检测
	UPS 系统	随时监控 UPS 情况，按要求进行电源切换、每周对供电系统进行例行巡查、每月 2 次 UPS 专业巡检及保养、UPS 设备的专业维保
	空调系统	随时监控空调系统运行情况、定期巡检、空调机组设备保养及清洗、空调系统的专业维保
	消防系统	随时监控灭火设施状态、每月 1 次消防设备专业巡检及保养并对故障进行专业维修
	IT 运维管理平台软件（二期）	负责 IT 运维管理平台软件及硬件系统维护、负责 IT 运维管理平台应急保障，保证平台安全、平稳运行、负责现场技术支持及数据管理维护。
	环境监控	日常监控、故障处理、维修等；每月定期巡检、每年至少 2 次专业厂家全面检测
	其他	投标方自备维护所需的仪器、软件和工具，并承担维护维修所需的材料、耗材和零配件
	文档提交	中标人需按照招标人要求按时提交周、月、季、半年、年等相关文档
网络管理	网络结构与整体拓扑管理	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档
	网络线路规划、设计、实施管理	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档
	IP、路由、VLAN 规划管理	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档
	网络优化、变更管理	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档
	网络健康检查、监控管理	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档
	配置标准化检查	日常监控，中标人需按照招标人要求实施，并提供建议文档

	文档提交	中标人需按照招标人要求按时提交周、月、季、半年、年等相关文档
	网络设备（交换机、路由器等）	日常监控、故障处理、维修等；每年定期巡检、每年至少 2 次全面检测
	网络安全设备（防火墙、IDS、防病毒服务器）	日常监控、故障处理、维修等；每年定期巡检、每年至少 2 次全面检测
	线路传输设备（光纤、光电转换器、光纤模块）	日常监控、故障处理、维修等；每年定期巡检、每年至少 2 次全面检测
	负载均衡	日常监控、故障处理、维修等；每年定期巡检、每年至少 2 次全面检测
	KVM 软硬件维护	日常监控、故障处理、维修等；每年定期巡检、每年至少 2 次全面检测
	设备故障管理	驻场工程师日常监控、故障现场处理
	日常巡检	驻场工程师对全网设备远程巡检监控，发现问题及时处理
平台维护	存储、备份	日常存储、备份相关工作；制定存储备份策略；每月至少 1 次专业维护；故障处理与开展数据恢复测试
	负载均衡	日常监控、日常维护、故障处理
	KVM 系统	日常监控、日常维护、故障处理
	优化建议	优化建议及升级方案
	文档提交	中标人需按照招标人要求提交相关文档
	备件管理	中标人提供运维中所需的备品备件
主机维护	重要信息系统	服务器硬件日常监控、巡检、故障处理、维修等
	托管信息系统	机房环境保障、网络保障、设备监控、开关机等服务
安全应急	安全管理	每年组织 2 次风险评估、隐患排查、整改加固
	应急管理	应急预案、应急演练、应急值守、应急处置；在节假日和重要时段安排工程师进行 7×24 小时应急保障
设备维保及续保	维保	每年检查核心网络设备专业维保情况，并及时向科信局汇报
	续保	每年检查核心网络设备续保情况，并及时向科信局汇报
人员配置	驻场工程师	中标人需按照招标人要求配置数量，提供满足具有相关资质的工程师
技术培训	专业培训	每年组织不少于二次的技术培训，面向科信局全体工作人员，培训内容为计算机业最新的管理理念、相关技术等。

3 具体运维设备列表如下：

电子政务外网基础平台运维设备清单如下：

1. 电子政务数据中心机房中具体服务范围包括以下内容:

a. 平台设备

序号	名称	设备数量
1	服务器	572
2	存储设备	57
3	网络设备	312
4	其它设备	49
	小计	990

b. 业务应用

重要信息系统		
序号	名称	设备数量
1	数字东城	33
2	统一认证管理系统	15
3	智慧机房	1
4	协同办公	15
5	平安东城	4
6	社区街道信息化建设	4
7	网上监察	3
8	社会救助	2
9	图层系统	17
10	动态指标	3
11	共享交换	6
12	领导信息 OA	1
13	地理框架应用	1
14	东城社会服务	4
15	信息机	2
16	技术服务中心	1
17	舆情服务	1
18	移动办公系统	4
19	城市管理	6
20	文件服务器	4
21	运维平台	4

22	云平台	157
23	内网 DNS 服务器	2
24	原 OA 推广	12
25	录像服务器	4
26	监控系统	3
27	备份服务器	5
28	建国门三维仿真系统	5
29	人事系统	4
30	东城区民主党派事务管理	1
31	纪委古韵正声网站	14
32	人大议案建议管理系统	2
33	社管中心	8
34	隐患自查市局自查	1
35	格云平台	9
36	监督中心共享平台	42
37	城管通	2
38	数据分析平台	2
39	数据审计	4
40	网格化社会管理服务	2
41	应急综合管理系统	8
42	动力环境监控系统	1
43	视频监控	3
44	安全管理平台	1
45	行政权力运行平台	1
46	社区警务	1
47	政民互动	2
小计		427
托管信息系统		
1	城市管理	24
2	社区卫生	67
3	卫生局	4

4	民防局	1
5	保密局	17
6	房管局	6
7	体育局	3
8	体育馆街道办	1
9	建国门	3
10	组织部	19
11	武装部	1
12	北新桥	2
13	地税	1
14	发改委	3
15	经信委	21
16	计生委	1
17	外事办	2
18	总工会	2
19	监察局	7
20	行政大厅	6
21	应急系统	4
22	雍和园	1
23	政府办文系统	1
24	人口信息平台	3
25	房管中心	4
26	电梯卫士	3
27	人大	4
28	档案信息系统	1
29	东直门街道网站	1
30	龙潭街道	4
31	四联美发	3
32	行政事业办公用房	1
33	政务服务管理局一张网系统	16
34	区消防救援支队	5

35	雪亮工程	7
小计		242

c.机房基础环境

序号	名称	设备数量
1	UPS	8
2	EPS	1
3	机房专用空调	6
4	节能空调	7
5	家用空调	3
6	吊顶空调及柜式空调	7
7	风机	4
8	动力环境监控	1（套）
9	汇聚节点视频监控系统	1（套）
10	机房及设备间视频监控	1（套）
11	消防设备（七氟丙烷气体灭火装置）	16
12	干粉式灭火器	121
13	手提式二氧化碳灭火器	71
小计		247

2.机房 B 中具体服务范围包括以下内容：

a.平台设备

序号	名称	设备数量
1	网络设备	46
2	安全设备	18
3	服务器	16
4	其他设备	8
小计		88

b.业务应用

托管信息系统		
序号	项目	设备数量
1	政府办服务器	1
2	物价所服务器	1
3	科委服务器停用	1
4	纪委服务器停用	1

5	信访办服务器	1
6	发改委服务器（网站，管理，数据）	3
7	计生委育龄妇女服务器管理信息系统	1
8	民政局社会福利企业网站	1
9	政府办服务器（首都之窗网站监控，无纸化办公）	2
10	行政服务中心交警支队外网备份	2
11	职业技术学校网站	1
12	科信局服务器（邮件、SWSWEB、IDS、安全 GIS、信息公开、DNS、腾讯通）	8
13	雪亮工程	6
小计		29

3.机房动力环境具体服务范围包括以下内容：

a.UPS 系统

序号	名称	品牌	规格型号	安装位置	内容	数量
1	UPS	艾默生	HU-200KVA	应急楼地下 UPS 室	原厂维保、巡检	4
2	UPS	施耐德	G55T80H	应急楼地下 EPS 室	原厂维保、巡检	1
3	UPS	施耐德	G300-15H	南楼 1 层电池室及幸福大街机房	原厂维保、巡检	2
4	UPS	易世特	EA-YJS/P-300KV A	应急楼地下 EPS 室	原厂维保、巡检	1
5	UPS	SANTAK	3C15KS	幸福大街机房	原厂维保、巡检	1
小计						9

b.空调系统

序号	设备名称	品牌	规格型号	安装位置	内容	数量
1	风机	大金	FDYQ250PY1L <PF25W/YD>	应急楼地下 UPS 室	原厂维保、巡检	4
2	柜机	大金	RF 12.3W/YV	应急楼地下 EPS 室	原厂维保、巡检	2
3	柜机	大金	RF 12.3W/YV	南楼 518 涉密机房	原厂维保、巡检	1
4	柜机	大金	RF 12.3W/YV	南楼 1 层电池室	原厂维保、巡检	2
5	吊顶空调	大金		幸福大街机房	原厂维保、巡检	3
6	壁挂空调	格力	KF-50G(5035 6)Ba-ZJC01	应急楼 1 层弱电间	维保、巡检	1
7	壁挂空调	格力	KF-50G(5035	应急楼 2 层弱电间	维保、巡检	1

			6)Ba-ZJC01			
8	壁挂空调	海尔	KFR-20GW/A(F)	东 2 层设备间	维保、巡检	1
9	柜机	节能空调		应急楼主机房	巡检	2
10	柜机	节能空调		应急楼扩展机房	巡检	2
11	柜机	节能空调		应急楼地下 UPS 室	巡检	2
12	精密空调	克莱门特	100KW	核心机房	原厂维保、巡检	4
13	精密空调	克莱门特	70KW	扩展机房	原厂维保、巡检	2
小计						27

c.消防系统

序号	设备名称	安装位置	内容	数量
1	七氟丙烷钢瓶	应急楼地下一层、地下二层、南 1 层 电池室	维保、巡检	16
2	手提式 5kg 干粉灭火器	钱粮胡同机房及设备间、幸福大街机 房及设备间、汇聚节点	维保、巡检	57
3	手提式 3kg 干粉灭火器	钱粮胡同机房及设备间	维保、巡检	28
4	手提式 0.5kg 干粉灭火器	钱粮胡同机房及设备间	维保、巡检	12
5	手提式二氧化碳灭火器	钱粮胡同机房及设备间	维保、巡检	71
6	高效阻燃剂简易式水系	钱粮办公区	维保、巡检	10
7	神盾简易式干粉灭火器	钱粮办公区	维保、巡检	24
8	呼吸器	钱粮机房、幸福大街机房	维保	12
9	绝缘地胶垫	UPS、EPS 室	维保	2
小计				232

4.电子政务外网核心网络平台相关设备:

序号	设备厂家型号	数量
1	H3C SR8808 核心路由器	3
2	H3C S10512 核心交换机	3
3	H3C S7510 汇聚交换机	3
4	华为 NE 系列路由器	3
5	H3C S6506 交换机	4
6	其他各类汇聚交换设备	26
小计		42

5.汇聚节点相关设备:

序号	汇聚机房 所在单位名称	网络 设备	不间断 电源	壁挂 空调	视频 监控	消防 设施	机柜
1	十一条 83 号院	2	1	1	1	2	1
2	安定门街道办	2	1	1	1	2	1
3	交道口街道办	2	1	1	1	2	1
4	东华门街道办	2	1	1	1	2	1
5	和平里街道办	2	1	1	1	2	1
6	行政大厅	2	1	1	1	2	1
7	永外街道办	2	1	1	1	2	1
8	体育馆街道办	2	1	1	1	2	1
	合计	16	8	8	8	16	8
总计: 64 台							

6.集中办公区局域网相关设备:

集中办公区（区委办公楼、区政府办公楼、人大政协办公楼）总计 15 个设备间，各类楼层设备 85 台。

序号	名称	设备数量
1	南楼 518 设备间	8
2	ups 设备间	3
3	东二层设备间	2
4	北 214 设备间	2
5	1 号楼地下一层设备间	1
6	1 号楼一层设备间	3
7	1 号楼三层设备间	5
8	应急楼地一下层设备间	2
9	应急楼一层设备间	5
10	应急楼二层设备间	45
11	新闻中心设备间	1
12	人大政协楼 3 层南设备间	2
13	人大政协楼 3 层北设备间	2
14	人大政协楼 8 层南设备间	2
15	人大政协楼 8 层北设备间	2
小计		85

7. 委办单位、街道办事处及社区居委会和社区卫生等接入单位相关设备:

序号	接入单位类型	数量
1	委办单位及分支机构	120
2	街道办事处	17
3	社区居委会	200
4	社区卫生服务中心及卫生站	63
小计		400
序号	名称	数量
1	各类接入路由器	151
2	各类接入交换机	273
3	各类接入安全防火墙	312
小计		736

8. 电子政务专网核心网络设备维保:

乙方必须从设备生产厂商处直接购买原厂维保, 并提供具原厂授权乙方的维保承诺函原件及复印件, 复印件留甲方备份。

序号	产品型号	说明	数量	购买年数
SR8808 万兆核心路由器				
1	SR-8808-N-H3	H3C SR8808 万兆核心路由器主机	3	1
2	SPC-GP24L	16 端口千兆以太网光口(SFP,LC)+8 端口千兆以太网 Combo 口业务板	3	1
3	SPC-XP4L	4 端口万兆以太网光接口业务板-(XFP,LC)	3	1
4	SPC-XP4L	4 端口万兆以太网光接口业务板-(XFP,LC)	2	1
5	SR02SRP2F3	H3C SR8800-路由交换处理板(2F)	3	1
6	SR02SRP2F3	H3C SR8800-路由交换处理板(2F)	3	1
7	SR0M5POWERH	交流电源模块-1800W	6	1
8	SR0M1PSFH	3500W 交流电源框-可放置 2 个 1800W 标准电源模块	3	1
S10512 核心交换机				
9	LS-10512	H3C S10512 以太网交换机主机	2	1
10	LSUM1TGS16SF0	16 端口万兆以太网光接口模块(SFP+,LC)	2	1
11	LSUM1GP48SE0	H3C S10500 48 端口千兆/百兆以太网光接口模块(SFP,LC)(SE)	4	1
12	LSUM1SUPB0	H3C S10500 系列主控制引擎模块	4	1

13	LSUM1FAB12B0	S10512 交换网板,B 类	8	1
14	LSUM110512FAN	风扇模块(12 上)	4	1
15	LSUM210512FAN	风扇模块(12 下)	4	1
16	LSUM1FWCEAO	H3C S10500,FW III 防火墙业务板	2	1
17	LSUM1AC2500	交流电源模块,2500W	4	1
S10508 核心交换机				
18	LS-10508	H3C S10508 以太网交换机主机	2	1
19	LSUM1TGS16SF0	H3C S10500 16 端口万兆以太网光接口模块(SFP+,LC)(SF)	2	1
20	LSUM1GP48SE0	H3C S10500 48 端口千兆/百兆以太网光接口模块(SFP,LC)(SE)	2	1
21	LSUM1SUPB0	H3C S10500 系列主控制引擎模块	4	1
22	LSUM1GT48SE0	48 端口千兆以太网电接口模块(RJ45)	2	1
23	LSUM1FAB08B0	S10508 & S10508-V 交换网板,B 类	8	1
24	LSUM110508FAN	H3C S10508 以太网交换机风扇模块	2	1
25	LSUM1AC2500	交流电源模块,2500W	4	1
S7510E 汇聚交换机				
26	H3C S7510E	H3C S7510E 以太网交换机主机	2	1
27	LSQ1GP24SC	24 端口千兆/百兆 SFP 接口以太网业务板	7	1
28	LSQ1SRP2XB	Salience VI-10GE 型业务处理引擎	4	1
29	LSQ1GT24SC	24 端口 10/100/1000Base-T 千兆以太网业务板	1	1
30	LSQ1GV24PSC	20 端口 10/100/1000Base-T + 4 Combo 端口以太网业务板	1	1
S7506E-S 汇聚交换机				
31	H3C S7506E-S	H3C S7506E-S 以太网交换机主机	8	1
32	LSQ1SRPA	Salience VI-Smart 型业务处理引擎	16	1
33	LSQ1GV48SC	48 端口 10/100/1000Base-T 千兆以太网业务板	9	1
34	LSQ1GV24SC	24 端口 10/100/1000Base-T 千兆以太网业务板	20	1

(2) 服务流程（服务承诺）

服务形式

对甲方派驻现场维护工程师，提供现场运营维护服务。自整体运维实施开始执行后立即按照甲方要求派驻本地维护人员。

及时向甲方通报所发现的异常运行情况，包括偶然故障、干扰、频发故障、潜伏故障等，并协助甲方调查情况，提出有效处理方案，及时排除故障。根据故障/缺陷分类，提供故障/缺陷修复计划。对每一个维护要求及时做出服务报告并呈交给甲方相关负责人。

运维项目开始实施后，提交运行维护机构的组织结构、维保人员清单和其它相关资源配置；保证其具有足够的维修保障服务能力，并提供证明材料。

提交运行维护保证计划、详细方案以及各系统的运行和维护手册；

提交设备维保项目授权书及相关证明材料，确保设备正常运行；

对于由甲方统一采购的设备，检查确定为设备故障后负责通知设备提供厂商到现场维修或更换，并进行验收。

故障响应时间

针对东城区电子政务外网基础平台及机房运维服务，乙方按照甲方标书要求对不同故障级别，进行服务响应。

故障程度	故障情况	响应时限	处理时限
一级故障	1、网络设备故障，直接导致业务中断 2、服务器设备故障，导致业务中断 3、其他因素，导致业务中断	10 分钟内 响应	1 小时内 完成排错
二级故障	1、网络设备故障，明显影响业务但未造成业务中断 2、服务器设备故障，明显影响业务但未造成业务中断 3、其他因素，明显影响业务但未造成业务中断	10 分钟内 响应	2 小时内 完成排错
三级故障	1、网络设备故障，未影响设备整体运行，未造成业务中断 2、服务器设备故障，未影响设备整体运行，未造成业务中断 3、其他因素，未影响设备整体运行，未造成业务中断	10 分钟内 响应	4 小时内 完成排错

电话支持服务

当甲方发现系统出现问题，可以使用统一故障申报电话联系运维乙方驻场运维工程师，工程师会记录故障后立刻进行处理，并且可以通过电话直接得到工程师提供的技术支持服务。此项目服务为 7X24 小时服务，无论何时都有专人对故障电话进行接听、处理及反馈。

也可通过统一的 E-mail、QQ、微信、传真等其他方式进行故障申告和获得在线技术服务支持。

现场驻场服务

运维乙方派遣优秀有经验的运维工程师进驻服务现场，提供 7X24 小时的专业运维。任何出现的问题，运维乙方工程师都会第一时间进行解决和处理。

一般当维护系统出现问题时，运维工程师将会通过软件得到提示，立刻进行处理。如软件未提示而是甲方进行申告，则记录问题后，立刻进行处理。所有问题都将对问题的发生、处理、处理结果进行记录，并对申报方进行反馈。

运维乙方工程师将最快速的解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者根据方案进行应急处理。如果为设备硬件故障需要更换设备部件的，运维乙方工程师将调动相应的备品备件进行更换，尽快恢复系统运行。

另外，通过与甲方讨论，根据故障对业务的影响，共同定义故障的级别（紧急故障、严重故障、一般故障）并制定不同的应对策略，运维乙方负责根据定义的故障级别对故障进行响应和处理。

故障处理完毕后，在 2 日内向甲方递交故障处理及分析报告，报告内容包括：

故障现象、故障类型、故障起始时间、故障修复时间、故障历时、故障原因分析、故障处理流程、故障处理情况及结果、责任分析、故障处理人、以及避免再次发生故障的优化建议等内容。

(3) 专业技术运维人员配备

1、专业技术运维人员配备

序号	岗位设定	岗位名称	人数	职能及素质要求	主要职责
1	项目经理	项目经理	1	具有丰富的运维服务管理经验，承担过同等规模的运维服务管理工作，并取得 PMP 项目经理资质。	负责全面组织协调运维服务工作。
2	运维工程师	维护工程师	10 (平台机房 5 人网络和汇聚节点 5 人)	应具有本项目类似运维工作经验。	负责系统日常的维护工作。
3	值班人员	值班人员	5	值班人员应具备机房值班相关工作经验。值班人员必须政治可靠，乙方对其行为承担全部责任。要确保至少有一名值班人员在值班岗位待命。值班期间，值班人员如发现问题时乙方需立即向甲方报告，问题解决时需向甲方报告。	负责机房 24 小时值班。
4	商务经理	商务经理	1	具备丰富的商务经验，能够合理处理好甲乙双方的合作关系。	负责制定合同，签订合同，合同执行
5	远程专家	远程电话支持	1	具有相关专家等级的认证或资格。	技术支持
合计			18		

2、各岗位的主要工作内容

乙方提供的运维管理人员应有丰富的系统集成实施和运维管理经验，应承担过采购方至少同等类似项目的经历。包括以下人员：

1) 项目经理（1 名）

负责全面组织协调运维服务工作。

项目经理应具有丰富的运维服务管理经验，承担过同等规模的运维服务管理工作。

2) 驻场维护工程师 10 名 (平台及机房运维 5 名, 网络及汇聚节点运维 5 名)

负责系统日常的维护工作。应具有本项目类似运维工作经验。驻场维护工程师按照甲方要求的考勤办法和请假制度进行日常出勤管理, 该项考勤管理实行绩效考核, 考核结果作为项目完结验收时的参评标准之一。

3) 机房值班人员 (5 名)

严格执行《机房执守管理规范》等相关制度。

负责机房 24 小时值班。值班人员应具备机房运维和值班相关工作经验的技术人员。值班人员必须政治可靠, 乙方对其行为承担全部责任。

任何时刻乙方要确保至少有一名值班人员在值班岗位待命。值班期间, 值班人员如发现问题时乙方需立即向甲方报告, 问题解决时需向甲方报告。

4) 远程专家

包括网络、主机、存储、备份、等方面的专业技术人员和厂家技术支持队伍, 应具有相关专家等级的认证或资格。

根据甲方需要, 负责每月两次平台相关设备、软件和系统的专业检查工作, 负责故障、应急处理、优化、扩充、升级等工作。

乙方的运维服务人员必须通过甲方的考核才能上岗, 在运维服务期间, 甲方有权要求乙方更换运维服务人员, 乙方如需更换任何运维服务人员, 应提前一个月告知甲方, 并在得到甲方批准后, 提供满足甲方要求的工程师, 方可进行调整。须经甲方同意, 以保证运维项目顺利进行。

5) 商务经理

商务经理主要工作是根据市场战略, 负责与甲方的关系建立、巩固与维系; 按照需要制定合同, 并与商业客户签订合同, 保障运维计划的实现; 解决与甲方之间的商务冲突, 保持良好的合作关系; 监控合同的快速准确执行, 反馈异常情况, 并根据日常运维的实际情况对运维计划提供补充和修改的建议。

第二条委托要求

乙方接受甲方委托所完成的服务应符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求, 及甲方的技术、质量要求, 为甲方决策、评估提供科学合理的依据。

第三条委托事项完成期限

本合同项下委托事项的完成期限为 1 年, 自 2022 年 4 月 1 日起至 2023 年 3 月 31 日止。

第四条委托事项履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为东城区。

第五条服务报酬及支付方式

1、本合同项下服务报酬总额为人民币 ¥3,586,000.00 元, (大写人民币叁佰伍拾捌万陆仟元整)。本合同总金额包括服务费、维护维修所需的人工费用、原厂维保费、乙方的利润、应缴纳的税费和乙方承担本合同项下所有义务和责任的一切费用。

2、甲方将分两笔向乙方支付服务报酬。

甲方自本合同签署之日起 10 个工作日内, 向乙方支付服务报酬的 50% 即人民币 ¥1,793,000.00 元整 (大写壹佰柒拾玖万叁仟元整)。

在乙方向甲方提交的运维工作报告 (最终工作成果)经甲方评审并出具书面验收报告,经甲方出具书面验收报告验收合格之日起 10 个工作日内,向乙方支付服务报酬的剩余款项,即人民币¥1,793,000.00 元整(大写壹佰柒拾玖万叁仟元整)。

3、乙方应在甲方付款前开具等额的增值税发票,乙方延迟开具的,甲方付款义务顺延至收到发票之后 30 日内。

第六条 甲方权利义务

- 1、甲方指定专人负责本项目的管理、协调和质控工作。
- 2、甲方应根据乙方提出的要求及时协调业务部门进行必要的沟通和交流。
- 3、甲方安排乙方人员到甲方现场工作时,应保证提供乙方人员开展工作所必要的条件,以保证工作顺利完成。
- 4、甲方负责组织有关人员在规定的时间内进行项目验收工作。

第七条 乙方权利义务

1、乙方指定专人负责组织项目实施工作,并负责与甲方协调与配合。乙方须保证其拥有从事本项目实施工作的资质及实施能力,并根据双方本合同约定的需求按时、按质完成项目建设、相关的实施测试及文档写作工作。

2、乙方须根据项目要求和标书承诺安排具备相应资质的专业技术人员,成立项目实施小组,按照本合同进行项目实施,并确保项目小组队伍的稳定。

3、乙方不得随意撤换主要技术人员,如要更换,必须经甲方同意并提前一周书面通知甲方,并做好相关的移交工作。如甲方要求乙方更换技术人员的,乙方应按照甲方要求进行更换。

4、乙方应合理使用实施经费,乙方将实施经费用于履行合同以外的目的,甲方有权制止并要求其退还相应经费用于实施工作。同时,乙方应向甲方出示厂商授权乙方的维保承诺函原件,同时向甲方提供复印件留存。

5、乙方应维护甲方单位的声誉及正当权益,如造成损坏或经济损失,乙方应承担相应责任。

6、乙方承诺“严格落实安全生产主体责任,确保不出现安全事故”,如在本项目实施过程中出现安全生产事故或造成经济损失,乙方应承担全部责任。

7、乙方应加强保密教育工作,乙方需提供全部项目组成员签订的保密协议(保密期限不得低于两年),并交一份在甲方处存档。

8、乙方应定期对系统进行检查,对系统和数据进行备份,保证甲方系统和数据完整性和安全性。乙方工作人员未经甲方授权,擅自篡改甲方业务数据,或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益,造成甲方或任何第三方损失的,由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。针对密码安全,乙方负责的所有设备设施软硬件相关密码,需一式三份,一份为使用密码由实际操作人保管,其它两份封存后分别由乙方项目经理和甲方负责人保管。

第八条 项目成果的评价、验收

1、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后,应在甲方指定的地点接受甲方对其工作成果进行质量评审。

2、乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明,并可以对质量评审结论申述意见。

3、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的,乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用,并重新申请进行评审验收;如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或经修改后仍未能通过质

量评审的，甲方有权解除本合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费，同时乙方还应向甲方支付合同总金额5%的违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

4、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的参照，经甲方出具书面验收报告后，视为委托项目验收合格。双方同意，若验收合格后因乙方原因造成甲方经济损失的，不免除乙方的责任。

第九条保密条款

1、本合同项下保密信息为：乙方从事甲方项目工作已经获悉或即将获悉的甲方项目实施方案、政策信息、技术资料、信息、数据等所有材料和信息以及项目实施过程中形成的会议纪要等未对外公开的文件、资料。

2、乙方应对履行本合同过程中所知悉的甲方保密信息予以保密，未经甲方事先书面许可，乙方及其工作人员不得为本合同之外的任何目的使用上述资料和信息，不得以任何形式将甲方的保密信息透露给乙方与项目无关人员或任何第三方，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

4、乙方保证仅将保密信息使用于与完成本合同项下工作有关的用途或目的。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后5日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

5、不论本合同是否变更、终止，本条款均有效。

6、本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后1年。

第十条知识产权

1、本项目实施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）的所有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）的所有权、使用权、转让权以及收益等一切权利由甲方享有，本项目实施完成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。

2、对上述技术成果、发明创造，乙方均不得进行修改、拷贝、转让或挪为它用。

3、乙方保证上述实施成果是乙方独立实施，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、工业产权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方将自费就上述指控为甲方答辩，并支付法院或仲裁机构最终裁定的一切费用、损害赔偿和律师费，并对甲方的一切损失负有完全赔偿责任。

第十一条不可抗力

1、不可抗力，是指合同双方不能预见、不能避免和不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震等事件。但不包括乙方的违约或疏忽。

2、不可抗力事件发生后，乙方应在十日内书面通知甲方。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务、尽可能采取适当或必要措施减少或消除损失，否则应对未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。乙方应采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

3、如果受不可抗力事件影响而不能履行合同时，按照对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。

第十二条违约责任

1、本规范适用于科信局负责建设和运维的全部项目，项目在建设和运维期间发生事故的，要及时处置，并予以扣款处理，项目合同正文中应详细约定事故处置办法。已签定合同的建设类项目应通过补充协议的方式，详细约定事故处置办法。

2、项目负责人具体负责协调处理项目建设或维护期间发生的全部事故，出现事故时应及时向相关领导汇报，并妥善处理，同时按照《科信局项目事故记录单》做好记录和备案工作。

3、乙方按照合同要求完成项目建设或维护工作，对于合同执行期间存在的问题和发生的事故应及时向项目负责人反映，及时处理，并按照《科信局项目事故记录单》做好记录和备案工作。

4、项目出现事故后《科信局项目事故记录单》作为项目扣款的主要依据，经科信局专题会讨论通过后，在该项目下一个付款期予以扣除合同相应金额。

5、对项目事故处置分为以下三级。

A级：一般事故，事故发生只影响单个部门，不会中断正常工作流程，在事故点有可替代方案继续使用，对乙方处以1000元-2000元扣款；

B级：较大事故，事故发生影响2-9个部门以内，在事故期间不能正常使用信息系统，但短时间内（2小时内）能够修复，对乙方处以2000元-5000元扣款；

C级：重大事故，事故发生直接影响区级领导或10个以上部门正常工作，或其他对正常工作造成重大影响，系统修复时间2小时以上，对乙方处以5000元-1万元扣款。

6、在合同执行期内累计扣款原则上不超过合同总额的5%，如出现累计扣款达到合同总额5%或事故发生次数达30次以上的情况，乙方必须马上作出全面整改，其结果将作为一项重要指标，在该乙方承揽相关类似项目时加以考量和参照。若整改后仍出现事故1次或未达到甲方的要求，甲方有权解除本合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费。同时乙方还应向甲方支付合同总金额5%的解除合同违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

7、因本协议中任何一方不履行或不正当履行本协议约定义务而给守约方造成损失的，违约方应负赔偿责任。赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按此协议可获得的经济利益，但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反协议可能给对方造成的经济损失。

8、乙方应在协议所规定的时间内完成本协议规定的项目任务。如乙方原因造成延迟，甲方有权要求乙方作出赔偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

9、如乙方故意或重大过失造成甲方网络平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，甲方有权要求乙方按合同总金额的5%支付违约金，同时，甲方有权决定是否解除合同。

10、乙方违反本合同所规定的保密义务、知识产权等其他条款的，应就违约所造成的所有损失进行赔偿，并另行向甲方支付本合同总金额5%作为违约金。

11、甲乙双方任意一方依法向另一方主张权益的，违约方除承担前述违约金外，还应承担权益主张一方维权所支付诉讼费、公证费、律师服务费、保险服务费等费用。

第十三条合同的终止

本合同因下列原因而终止：

（1）本合同正常履行完毕；

（2）双方协议终止本合同的履行；

（3）不可抗力事件或国家政策发生重大变化导致本合同全部无法履行或履行不必要；

(4) 守约方因违约方违约解除本合同的;

(5) 甲方因特殊原因,确需终止合同的,可提前15天通知乙方合同解除。前述合同终止的,未履行部分不再履行;已经履行的部分,如果一方构成不当得利应当返还。对本合同终止有过错的一方应赔偿对方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的,则各自承担所受到的损失。甲方依前述第5款提前解除合同的,双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费。

第十四条争议的解决

因履行合同所发生的一切争议,双方应友好协商解决,协商不成的,双方同意由北京市东城区人民法院诉讼管辖。

第十五条廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

第十六条其他

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、未尽事宜,经双方协商一致,签订补充协议,补充协议于本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同一式陆份,甲乙双方各执叁份,具有同等法律效力。
- 4、本合同前述所称投标人、中标人均指乙方,招标人指甲方,项目负责人指乙方项目经理。

甲方(盖章):



委托代理人(签字):

何磊

乙方(盖章):



委托代理人(签字):

李战战

签订日期: 2022.4.27

签订日期:

住所: 北京市东城区金宝街52号

住所: 北京市东城区草园胡同76号
2号楼4层4012

邮编: 100010

邮编: 100010

电话: 64031118

电话: 64030236

开户银行: 北京银行光明支行

开户银行: 北京银行南纬路支行

银行帐号: 01090378600120111031887

银行帐号: 20000041584700030371301