

合同登记编号：

C Y C G W - 2 0 2 3 - 0 0 1 7

技 术 服 务 合 同

项目名称：朝阳区“数字市政”综合管理平台运维（2023 年）

委托方：

（甲方）北京市朝阳区城市管理委员会

受托方：

（乙方）北京时代凌宇信息系统有限公司

签订地点：北京市朝阳区

签订日期：2023 年 2 月 1 日

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就甲方委托乙方对数字市政综合管理平台 2023 年运维项目提供技术服务事宜，经协商一致，签订本合同。

一、服务目标、范围及要求

1、技术服务的目标：

提供 2023 年 02 月 01 日至 2024 年 01 月 31 日北京市朝阳区数字市政综合管理平台的信息系统软硬件及相关的运行维护工作

2、服务内容

提供 2023 年 02 月 01 日至 2024 年 01 月 31 日北京市朝阳区数字市政综合管理平台的信息系统软硬件及相关的运行维护工作。

a) 数字市政综合管理平台基础运行维护

为保障业务平台运行稳定、故障及时解决，要求乙方安排专职维护人员 5*8 小时驻场服务。按照甲方要求提供应急故障处置服务和特定节假日值班服务。保证第一时间对故障做出反应，在甲方要求的时间内解决故障。

b) 乙方能根据甲方要求按时完成平台软件中的相关模块功能修改和系统更新升级维护

c) 乙方根据甲方要求负责维护综合业务平台的用户帐号管理、权限管理，系统代码维护，保证系统正常运行，用户正常登录。

d) 乙方根据甲方要求负责业务系统的信息数据修改、更新服务

e) 乙方根据甲方要求保证系统历史数据完整性，对该业务平台的数据

库、应用中间件进行监控，定期进行数据备份（备份频率按甲方要求），保证数据的完整性。

f) 乙方负责保证系统功能运行正常，功能输出结果符合功能输入条件。

g) 根据甲方业务需求，乙方需要做好与其他甲方相关业务平台系统对接工作。

h) 负责部分软件版本的相关升级服务。

协助甲方梳理软件业务新需求。

3、服务要求和质量

乙方提供现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术服务、远程管理服务、紧急故障响应服务、技术培训服务。

二、合同总价及其支付或结算方式

1、合同总价

本合同总价为¥3195000 元人民币（大写：叁佰壹拾玖万玖仟元整元整）。

除本合同总价款外，甲方无需因本合同向乙方支付其他费用。

2、支付方式：分 3 次支付

本合同签订生效后，2023 年 4 月前，甲方向财政部门申请支付乙方合同总价的 30%（即¥958500 元），2024 年 2 月前，甲方向财政部门申请支付乙方合同总价的 30%（即¥958500 元），2024 年 3 月前，经甲方验收合格书面确认后，甲方向财政部门申请支付乙方合同的总价 40%（即¥1278000 元）。

3、乙方应在财政拨款前向甲方提供正式合法有效的增值税发票。

上述付款时间以财政部门实际财政拨款到达指定账户的时间为准，甲方不承担逾期付款的违约责任。

三、履行的期限、地点、方式及验收

1、本合同履行期限自 2023 年 02 月 01 日至 2024 年 01 月 31 日。

2、在北京市朝阳区甲方指定地点履行。

3、本合同的履约形式或方式：详见附件

4、服务工作成果验收标准和方法：

验收标准：应符合国家、行业质量标准规定，无国家、行业质量标准规定应达到通常标准或者符合合同目的的特定标准。

验收方法：甲方自行组织验收，具体见附件：《数字市政综合管理平台考核办法》

四、技术情报和资料的保密

1、本合同内容未经双方一致同意，甲乙双方均不得向第三方透露；

2、乙方须对甲方经营、管理、技术、市场等方面的任何信息进行保密，乙方应促使其员工、关联方承担相同保密义务；本合同履行完毕后，乙方应持续承担上述保密义务。

五、技术协作和技术指导的内容

乙方应对甲方指定人员进行技术培训、指导及协作，以保证在本项目运行前甲方指定人员能够掌握本项目运行、维护所需的一切知识、技能。

六、乙方未能按照合同规定履行义务应承担免收报酬的责任。

七、知识产权

乙方在服务过程中形成的文件、文档、数据、软件等服务成果的知识产权（包括但不限于著作权、商标权、专利权等）归甲方所有；未经甲方书面同意，乙方不得进行复制、使用、转让等行为。

八、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，甲、乙双方须共同签署书面协议，作为本合同的补充协议。

九、违约责任及解除合同

1、在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

（1）乙方未能在本合同规定的限期提供服务，每延迟一日，乙方应按合同总价的 1%支付违约金；延迟超过三十日的，甲方有权解除合同；乙方应在 10 日内提出异议（下同）。

（2）乙方未能履行或未按本合同约定要求履行本合同规定的服务义务的，应立即采取补救措施重作、修改、减少价款；经过 2 次以上重作、修改仍不能符合合同约定的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付不少于合同总价 20%的违约金。

（3）如因乙方原因无法继续按本合同提供相应服务内容，甲方有权解除合同，乙方除按合同中未完成服务天数退还合同价款外，还应向甲方支付不少于合同总价 20%的违约金。

（4）乙方在提供技术服务过程中，如造成甲方设备、设施、软件系统等损害损失的，乙方除应承担损害赔偿责任和费用外，还应向甲方支付

不少于合同总价 20%的违约金。

(5) 未经甲方书面许可同意,乙方以复制、使用、转让等方式侵害甲方知识产权的,乙方除应承担法律相关责任外应向甲方支付不少于合同价款数额的违约金。

2、甲方全部或部分解除合同之后,甲方有权全部或部分购买与未交付的标的类似的服务,乙方应承担购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的,乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十、通知

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

2、本合同约定地址为甲、乙双方通知和送达的唯一合法有效地址。任何一方地址发生变动,应提前 30 日以书面形式通知另一方,否则自行承担相应责任。

十一、争议解决及其他

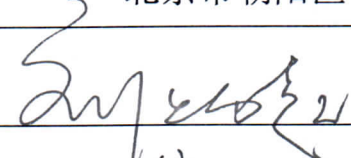
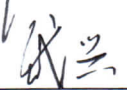
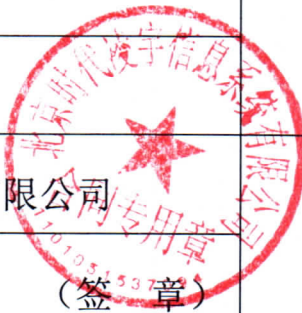
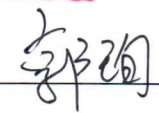
1、在履行本合同的过程中发生争议,双方当事人和解或调解不成,可向北京市朝阳区人民法院起诉。

2、本合同应按照中华人民共和国的法律法规进行解释。

3、在本合同履行期间,如有未尽事宜,经双方协商达成一致,做出补充协议,补充协议及其附件与本合同具有同等法律效力。

4、本合同附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。本项目的招标文件、投标文件及中标通知书是本合同的组成部分(如有)。

5、本合同一式四份，双方各执二份。

委托人(甲方)	名称(或姓名)	北京市朝阳区城市管理委员会			 2022年2月1日
	法定代表人	 (签章)			
	项目负责人	 (签章)			
	纳税人识别号	11110105000053882C			
	住 所 (通讯地址)	松榆东里甲 38 号	邮 政	100021	
	电 话	010-6732557	传 真	67327299	
	开户银行				
	帐 号				
受托人(乙方)	名称(或姓名)	北京时代凌宇信息系统有限公司			 2022年2月1日
	法定代表人	 (签章)			
	项目负责人	 (签章)			
	纳税人识别号	911101073398095702			
	住 所 (通讯地址)	北京市通州区光华 路甲 1 号 1 幢 2 层 207 号	邮 政 编 码		
	电 话		传 真		
	开户银行	中国工商银行北京建材城东路支行			
	帐 号	0200097009000062419			

附件：

数字市政综合管理平台 2023 年度运维项目主要服务内容

一、概述

乙方将为甲方提供北京市朝阳区数字市政综合管理平台的信息系统软硬件及相关的运行维护工作。本运维项目的范围主要包括数字市政综合管理平台日常办公系统维护服务、数字市政综合管理平台会议统计系统维护服务、数字市政综合管理平台行政许可备案审批系统维护服务、朝阳区数字市政平台与其他相关业务系统对接服务、数字市政供暖办公平台维护、无纸化办公平台运维、数字市政综合管理平台中间件及硬件部分运维、安全管理平台、指挥调度中心维护、节假日应急现场技术支持运维服务、机关及下属单位渣土站局域网及信息安全运维服务、互联网舆情系统维护与简报服务、维护相关系统的网络设备及相关通信费用的缴纳。本项目中涉及的运维服务内容清单如下表：

表格 1-1 运维服务内容清单

序号	名 称	型号和规格	计量单位	数量
1	办公 PDA 包年套餐	一年	套	13
2	网卡包年套餐	一年	套	6
3	呼叫中心人员（共需 11 人，由乙方提供并接受甲方的管理）	一年	人	11
4	硬件设备维修费用	一年	套	1
5	数字市政综合管理平台日常办公系统维护服务	独立运维	批	1
6	数字市政综合管理平台会议统计系统维护服务	独立运维	批	1
7	数字市政综合管理平台行政许可备案审批系统维护服务	独立运维	批	1
8	无纸化办公系统运维服务	独立运维	批	1
9	朝阳区数字市政平台与其他相关业务系统对接服务	独立运维	批	1
10	数字市政供暖办公平台维护	独立运维	批	1

11	数字市政综合管理平台中间件及硬件部分运维	独立运维	批	1
12	安全管理平台	独立运维	批	1
13	指挥调度中心维护	独立运维	批	1
14	节假日应急现场技术支持运维服务	独立运维	批	1
15	机关及下属单位渣土站局域网及信息安全运维服务	独立运维	批	1
16	互联网舆情系统维护与简报服务	独立运维	批	1

需要运维的主要设备清单如下表：

表格 1- 2 朝阳区城管委运维硬件设备清单

朝阳区城管委运维硬件设备清单					
序号	内容	规格	计量单位	数量	原产地、制造商
1	应用服务器	IBM X3650	台	6	中国、IBM
2	高级服务器	IBM X3650	台	2	中国、IBM
3	移动计算机	T410i 2516A38	台	5	中国、联想
4	核心机柜	国产含 8 口 kvm, pdu	台	1	中国
5	数据库及应用系统服务器	IBMX3250M3	台	1	中国、IBM
6	显示器	19 英寸宽屏液晶显示器	台	1	
7	智能照明控制器	8 路 DO 输出、12 路电流采集、天文钟控制、自定义场景控制	台	15	
8	控制箱		套	15	
11	超薄型 DLP 显示屏	T-DGS50X2+	块	4	中国、威创
12	DLP 大屏底座	定制	套	2	中国、威创
13	DLP 大屏环接卡	USER-DLP-DVI/RGB	块	4	中国、威创
14	图像控制软件	VTRON 显示墙应用管理系统 Vtron Display Wall Administration SystemV4.2	套	1	中国、威创
15	大屏系统控制主机	开天 M6900	台	1	中国、联想
16	集中控制器	CR-PACK PGM 套装 2	套	1	中国、国产
17	输出配电柜	定制	套	1	中国、国产
18	UPS 及电池	1500KVA/4 小时后备	台	1	中国、山特
19	LED 显示屏	Φ3.73 三基色	平方米	1.5	中国、国产
20	空调	1 匹冷暖	台	2	中国、格力
21	空调	格力 1.5P 壁挂式	台	1	中国、格力
22	S8300C 多媒体服务器	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
23	50 甲方端口使用许可	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
24	JSD SS 甲方端口软件	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
25	光盘驱动器	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
26	系统 MODEM	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
27	系统安装光盘	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
28	模拟中继/甲方板（各 4 端口）	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
29	G430 多媒体网关	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
30	呼叫中心精英坐席使用许可	AVAYA	套	1	中国、AVAYA

31	JSD SS 呼叫中心精英坐席软件	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
32	辅材坐席拨号盘、耳机及连接线	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
33	Unison 录音系统（4 端口，模拟并线方式）忙音检测器 后备音乐源	AVAYA	套	1	中国、AVAYA
34	防火墙	TYLM-FW-8000/千兆设备	台	1	中国、天元龙马
35	入侵检测系统	TYLM-IDS-1000/千兆设备	台	1	中国、天元龙马
36	网络安全审计系统	TYLM-TERII-A3000/千兆设备	台	1	中国、天元龙马
37	明御数据库审计系统	DAS-A1000/千兆设备	台	1	中国、安恒
38	流量分析控制系统	TYLM-TACS-3000/千兆设备	台	1	中国、天元龙马
39	车顶主摄像机	明景电子 MG-TC26	台	1	中国、明景
40	吸顶主摄像机	明景电子 MG-TC1618B	台	4	中国、明景
41	单路视频编码器	DS-6101HF-SATA 回放分辨率为 4CIF, 可内置硬盘	套	5	中国、海康
42	硬盘	1T	块	5	中国、希捷
43	控制键盘	MG-K102	台	5	中国、明景
44	摄像机安装支架		套	5	订制
45	车载视频服务器	CR6004M-TD2	套	2	安徽创世
46	车载显示屏	根据车型选配	台	5	选配
47	电源适配器	220V AC 1000W	个	5	国产
48	GPS 车载终端	神州二型	套	5	中国、神州畅游
49	动力、环境综合监控工作站主机硬件	CCCS2000	台	1	恒兴
50	配置管理与审计模块	CCCS2000-M	个	1	恒兴
51	烟雾检测软件模块	CCCS2000-S	套	1	恒兴
52	浸水检测软件模块	CCCS2000-J	个	1	恒兴
53	短信报警模块	GSM-M	个	1	恒兴
54	烟雾感应器	SS-668	个	7	恒兴
55	水浸感应器	JS-BP	个	1	恒兴
56	声光报警器	声光报警器	个	1	恒兴
57	网络机柜	900*600*2000mm	台	1	图腾
58	个人 PC（区域管委、渣土站）	联想个人电脑及打印设备 安可个人电脑及打印设备	台	280	中国、联想
59	UPS 及电池	7200W	台	72	中国、联想
60	VPN	SJW08	台	2	中国、CSTK

61	光猫	政务网入网设备	台	1	中国、江南信 安
62	空调	机房用精密空气调节器	台	2	RAISECOM
63	交换机	二层接入交换机	台	1	艾默生
67	交换机	二层接入交换机	台	1	H3C
65	交换机	二层接入交换机	台	1	EDS-1624
66	一楼大屏幕控制台	联想台式电脑	台	1	CISCO
67	甲方所属 800M 通讯电 台及附属设备		台	1	中国、联想

二、组织结构

建立由一名运维项目经理和多名具有丰富运维服务经验的驻场工程师组成运行维护中心。北京市朝阳区数字市政综合管理平台运行维护组织整体架构如下图所示：

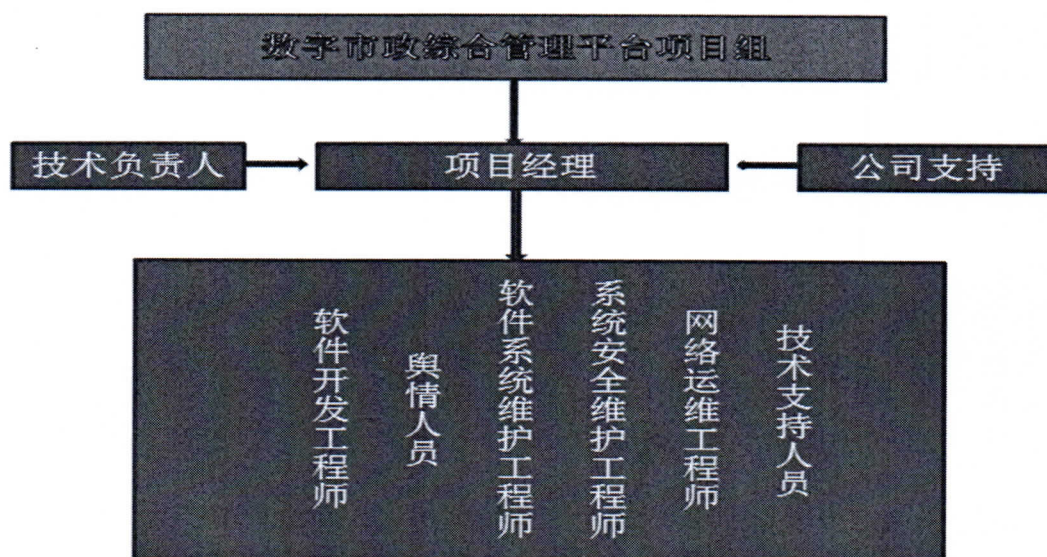


图 2-1 北京市朝阳区数字市政综合管理平台运行维护组织架构图

三、响应时间及服务方式

（一）总体要求

1. 服务总体管理工作时间
 - 日常服务 周一至周五 9:00-18:00
 - 遇重要活动期间按甲方实际要求执行
 - 应急值班或突发事件按甲方实际要求执行
2. 服务热线响应率：100%
3. 服务响应类型：设立固定服务热线、设立移动电话服务、驻场工程师现场服务。
4. 人员要求：派驻本项目的技术人员和项目负责人固定，如有变更，需经甲方同意。
5. 人员配备：
 - 驻场服务：
周一至周五每天 9:00 至 18:00 提供至少 5 名技术人员驻场服务。
 - 应急值班服务：根据甲方应急或值班业务等实际要求安排相应技术人员若干。
 - 值班服务响应要求：根据甲方要求准时到场提供现场值守和技术支持

（二） 响应时间要求

1. IT 设备维护响应：区政府、区信息办等重要部门及重要事件,乙方应立即响应并在 10 分钟内（工作时间）到达服务现场，其他部门提供服务需要立即响应并确保 30 分钟（工作时间）内到达现场服务。
2. 软件系统及网络响应要求：针对软件平台等业务系统故障，要求维护人员 1 小时内排除故障，1 小时内无法排除的，要求半小时内向甲方相关负责人员通报情况，并提交排除详细进度安排及排除时限。针对网络维护，要求乙方提供网络相关备品备件。如遇网络故障,要求维护人员 30 分钟内排除故障, 30 分钟内无法排除的，及时向甲方负责人通报情况。
3. 安全事件响应：当机房发生安全事件时，乙方应及时向甲方通报，初次报告不超过 1 小时，重大或者特大的机房与网络安全事件实行动态进程报告和日报告制度。

（三） 服务方式要求

乙方应提供现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术服务、远程管理服务、紧急故障响应服务、技术培训服务。

（四） 服务期：

2023 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日

四、主要服务内容

根据招标文件及甲方服务需求信息，我们将提供如下服务内容：

一、数字市政综合管理平台日常办公系统维护服务

（一） 服务范围

朝阳区数字市政综合管理平台日常办公系统

（二） 服务内容

1. 为保障业务平台运行稳定、故障及时解决，要求乙方安排专职维护人员 5*8 小时驻场服务。按照甲方要求提供应急故障处置服务和特定节假日值班服务。保证第一时间对故障做出反应，在甲方要求的时间内解决故障。
2. 乙方应根据甲方要求按时完成平台软件中的相关模块功能修改和系统更新升级维护
3. 乙方根据甲方要求负责维护综合业务平台的甲方帐号管理、权限管理，系统代码维护，保证系统正常运行，甲方正常登录。
4. 乙方根据甲方要求负责业务系统的信息数据修改、更新服务
5. 乙方根据甲方要求保证系统历史数据完整性，对该业务平台的数据库、应用中间件进行监控，定期进行数据备份（备份频率按甲方要求），保证数据的完整性。
6. 乙方负责保证系统功能运行正常，功能输出结果符合功能输入条件。

7. 根据甲方业务需求，乙方需要做好与其他甲方相关业务平台系统对接工作。
8. 负责部分软件版本的相关升级服务。
9. 协助甲方梳理软件业务新需求。
10. 运维安排：每日

二、数字市政综合管理平台会议统计系统维护服务

（一） 服务范围

朝阳区数字市政综合管理平台会议统计系统

（二） 服务内容

1. 为保障业务平台运行稳定、故障及时解决，要求乙方安排专职维护人员 5*8 小时驻场服务。按照甲方要求提供应急故障处置服务和特定节假日值班服务。保证第一时间对故障做出反应，在甲方要求的时间内解决故障。
2. 乙方能根据甲方要求按时完成平台软件中的相关模块功能修改和系统更新升级维护。
3. 乙方根据甲方要求负责业务系统的信息数据修改、更新服务。
4. 乙方根据甲方要求保证系统历史数据完整性，对该业务平台的数据库、应用中间件进行监控，定期进行数据备份（备份频率按甲方要求），保证数据的完整性。
5. 乙方负责保证系统功能运行正常，功能输出结果符合功能输入条件。
6. 负责部分软件版本的相关升级服务。
7. 协助甲方梳理软件业务新需求。
8. 运维安排：每日

三、数字市政综合管理平台行政许可备案审批系统维护服务

（一） 服务范围

朝阳区数字市政综合管理平台行政许可备案审批系统

（二） 服务内容

1. 为保障业务平台运行稳定、故障及时解决，要求乙方安排专职维护人员 5*8 小时驻场服务。按照甲方要求提供应急故障处置服务和特定节假日值班服务。保证第一时间对故障做出反应，在甲方要求的时间内解决故障。
2. 乙方能根据甲方要求按时完成平台软件中的相关模块功能修改和系统更新升级维护。
3. 乙方根据甲方要求负责维护综合业务平台的甲方帐号管理、权限管理，系统代码维护，保证系统正常运行，甲方正常登录。
4. 乙方根据甲方要求负责业务系统的信息数据修改、更新服务

5. 乙方根据甲方要求保证系统历史数据完整性，对该业务平台的数据库、应用中间件进行监控，定期进行数据备份（备份频率按甲方要求），保证数据的完整性。
6. 乙方负责保证系统功能运行正常，功能输出结果符合功能输入条件。
7. 负责部分软件版本的相关升级服务。
8. 协助甲方梳理软件业务新需求。
9. 运维安排：每日

四、无纸化办公平台维护

（三） 服务范围

无纸化办公平台维护

（四） 服务内容

1. 为保障业务平台运行稳定、故障及时解决，要求乙方安排专职维护人员 5*8 小时驻场服务。按照甲方要求提供应急故障处置服务和特定节假日值班服务。保证第一时间对故障做出反应，在甲方要求的时间内解决故障。
2. 乙方能根据甲方要求按时完成平台软件中的相关模块功能修改和系统更新升级维护。
3. 乙方根据甲方要求负责业务系统的信息数据修改、更新服务。
4. 乙方根据甲方要求保证系统历史数据完整性，对该业务平台的数据库、应用中间件进行监控，定期进行数据备份（备份频率按甲方要求），保证数据的完整性。
5. 乙方负责保证系统功能运行正常，功能输出结果符合功能输入条件。
6. 负责部分软件版本的相关升级服务。
7. 协助甲方梳理软件业务新需求。
8. 运维安排：每日

五、朝阳区数字市政平台与其他相关业务系统对接服务

（一） 服务范围

朝阳区数字市政综合管理平台与其他业务系统对接服务

（二） 服务内容

1. 负责配合与甲方对接业务需求的整理
2. 负责配合与甲方对接业务系统数据维护
3. 负责对接系统软件部署工作
4. 运维安排：每日

六、数字市政供暖办公平台维护

（一） 服务范围

数字市政供暖办公平台维护

（二） 服务内容

1. 负责甲方移动数字市政供暖办公平台日常运行维护。
2. 提供安装、下载、使用培训服务。
3. 应甲方业务需要对软件部分功能做出必要修改。
4. 负责软件的相关易用性修改、调优、版本升级服务。
5. 负责甲方微信公众号内部办公平台的需求整理、相关易用性修改、调优服务。
6. 运维安排：每日

七、数字市政综合管理平台中间件及硬件部分运维

（一） 服务范围

朝阳区城市管理委员会用于综合业务管理平台的设备约有总计 26 台，其中两套 iP-san 存储系统，4 套 web 中间件系统，两套数据库系统，两套 ups，8 个机柜等，服务器操作系统有 Microsoft Windows 和 redhat linux，并安装了网络版的杀毒软件。

（二） 服务内容

1. 乙方负责对所有硬件设备进行日常运行维护、硬件与系统故障定位、系统软件及应用软件故障排除、小规模移动、定期设备维护及清洁保养。乙方负责对新增 PC 及相关设备进行软件配置、硬件安装配置、网络接入等。
2. 要求常用软件的安装、配置、升级、操作指导、故障排除和技术服务响应。
3. 要求技术人员负责定期病毒检测，安装最新的防病毒软件，定期升级病毒库。
4. 负责对平台系统的交换机、路由器等网络设备、安全设备及计算机、打印机等办公设备进行日常维护与故障修复。
5. 在病毒大面积爆发、新进大批量计算机等设备、非工作时间重要甲方需要等重大突发事件期间，需适量的工程师进场协助工作。
6. 定期做好数据库备份工作。
7. 负责对机房空调系统维护、维修服务和常见故障排除。
8. 负责对机房环境监测各硬件设备日常维护及维修服务。
9. 机房卫生环境维护。
10. 运维安排：每日

八、安全管理平台

（一） 服务范围

完成信息安全设备维护及保修服务。主要网络安全设备包括防火墙、入侵检测系统、网络安全审计系统、数据库审计系统、流量分析控制系统、网页防篡改系统等各一套。

（二）服务内容

1. 网络安全设备维护管理，根据业务需求进行安全策略配置更新与调整。
2. 对安全系统提供软件升级服务（原厂如有）。
3. 定期分析安全系统日志，进行风险分析，并对相关风险提供预防策略。
4. 要求乙方对安全平台硬件设备提供硬件日常维护与保修服务。
5. 按照甲方要求提供应急安全事件现场响应服务。
6. 在服务过程中对相关人员进行安全系统设备运行维护技术培训。
7. 运维安排：每日

九、指挥调度中心维护

（一）服务范围

指挥调度中心安全保障运维、指挥调度中心办公终端及机房维护、指挥调度中心投诉热线、视频音频及图像系统软硬件维护。

（二）服务内容

1. 指挥中心局域网维护，每日对终端进行病毒查杀、漏洞扫描、补丁更新，各类办公设备维护。
2. 指挥中心机房维护，每日对机房 UPS 系统、照明系统、空调系统、进行设备巡查及故障维护，保证指挥中心正常运转。
3. 语音交换系统维护服务，乙方负责定时查看语音交换设备硬件运行状态，并负责对常见软件故障应急处置；负责设备除尘，保持设备环境；对设备进行日常维护与定期巡检。
4. 乙方负责电话语音程控交换设备及中继设备、控制设备等配件的维修和更换。
5. 指挥中心网络线路和网络设备运行维护，确保指挥中心网络运行正常。
6. 负责维护音频会议终端、调音台和语音通信服务器正常运行，并负责对相关视频会议提供技术支持。
7. 负责视频设备定期检查和维修，包括投影仪、中控主机、RGB 矩阵、视频矩阵、PVG 服务器、视频解码器等设备。
8. 负责对区城管委 800M 通讯电台及其附属设备日常维护，及常见故障排除。
9. 指挥调度中心硬件备件，要求提供指挥中心 DLP 大屏设备灯泡，呼叫系统耳麦，等易耗品的备品备件，保证设备备件充足可用。出现故障时第一时间更换。
10. 投诉热线管理相关设备的运维管理，定期维护，定期更换易损件。
11. 投诉热线系统设备维护，确保投诉电话热线 7*24 小时畅通；
12. 定期备份语音存储服务器数据。

13. 朝阳图像信息系统接入设备的管理日常维护，保障区域管委各类工作对图像信息系统的正常使用。
14. 负责对视频监控系统中的网络设备的日常配置和备份，定期查看系统相关报告和日志，并定期提供服务报告。
15. 应用系统弱点评估，定期提供渗透测试安全评估，针对指挥中心数字市政综合管理平台进行安全评估，并提交评估报告；
16. 针对指挥中心各系统定期进行系统漏洞扫描服务，提高系统安全性能。
17. 服务器系统安全加固，指挥中心共 9 台服务器，每季度进行操作系统安全加固一次，要求提供完整安全加固报告。
18. 数据库管理服务，负责为数据库制定数据备份策略，确保数据的安全性。
19. 培训服务，负责在现场服务过程中向相关人员普及基础计算机知识和信息安全知识，提高相关人员计算机技能和安全意识。
20. 运维安排：每日

十、节假日应急现场技术支持运维服务

（一） 服务范围

提供节假日应急现场技术支持服务

（二） 服务内容

1. 严格按照甲方实际要求，提供节假日应急现场技术支持服务。内容包括日常节假日、雨雪天气等情况下现场应急值守及技术保障；国家法定节假日如春节、元旦、等现场值守，“两会”等各类重大政治活动时工程师现场技术保障值守和各类会议保障技术支持。
2. 运维安排：按甲方要求

十一、机关及下属单位局域网及信息安全运维服务

（一） 服务范围

朝阳区城管委机关及下属单位朝阳区垃圾渣土管理站

（二） 服务内容

1. 负责朝阳区城管委机关 280 台 PC 终端软硬件维护，安装必要的办公及杀毒软件。安排专业 PC 维护技术人员驻场技术服务，要求能对 PC、打印机等相关设备软硬件进行故障修复，保证相关工作人员工作正常开展。
2. 区域管委机关网络机房日常维护，确保局域网络和政务专网运行正常，对机房网络设备定期进行检查，对机房 UPS 系统、照明系统、空调系统进行维护；提供机房部分必备耗材。

3. 要求乙方提供综合布线相关设备（交换机等）备件服务，确保第一时间排除突发故障，保证甲方日常业务正常运转。
4. 为区域管委机关及下属单位制定整体安全解决方案，为安全建设提供技术依据；根据现有安全设备，设定统一的安全策略，包括防火墙、入侵检测系统、网络和数据库审计系统；远程接入安全管理，为远程办公员工提供技术保障并形成记录。
5. 每个季度对服务器操作系统进行信息安全加固，确保服务器安全稳定运行，共 7 台；
6. 每周提供最新的病毒通告和解决方案，避免大规模病毒爆发，影响正常办公。
7. 朝阳区垃圾渣土管理站对共计 24 台 PC 终端提供软硬件维护服务；
8. 朝阳区垃圾渣土管理站机房设备进行日常维护，并提供日常耗材。
9. 原有 UPS 系统维护服务，乙方负责提供该 UPS 系统的保外现场维护；乙方负责定期对 UPS 系统进行充放电和预防性硬件维护。
10. 平台外其他相关信息化设备发生重大设备损坏时，单次、单件 2000 元以内维修或更换费用由乙方承担；超出 2000 元的费用由乙方与甲方协商解决。
11. 运维安排：每日

十二、互联网舆情系统维护与简报服务

（一） 服务范围

负责提供北京市朝阳区城管委及下属单位互联网舆情系统维护、升级与媒体统计分析服务。

（二） 服务内容

1. 对互联网舆情监控系统平台进行日常维护，根据甲方要求的不同阶段需求调整前台页面的信息展示，负责甲方认可的系统后台采集规则的制定。
2. 对现有搜索引擎进行优化，提高搜索效率；
3. 要求定期根据要求、社会关注热点，适时调整舆情搜集策略、关注点。
4. 根据设定的策略，工作日每天编写一期《互联网舆情日报》，整理成文档提交并归档；
5. 提供每周一期《互联网舆情周报》。
6. 提供每月一期《互联网舆情月报》。
7. 针对对突发事件、重大热点及临时性信息需求，根据朝阳区信息化工作办公室需求制作舆情专刊，追踪时间动态信息并及时将信息反馈给相关工作人员，并进行网上信息采集汇总工作。
8. 针对甲方重点关注舆情事件，建立事件追踪机制，系统地关注网络及媒体各阶段反馈信息并及时上报。针对此类事件需进行事后分析，根据结果进一步调整舆情搜索策略，提高工作效率。
9. 负责编写《城市管理内参-互联网舆情》；

10. 建立舆情信息调外反馈机制，对收集的信息进行分析、归纳和整理，建立舆情信息档案。对重要社会舆情要进行长期跟踪分析研究, 准确判断舆情变化的走势；
11. 对朝阳区 43 街乡区域进行媒体监控统计服务，对为主流媒体与门户网站曝光的负面消息进行统计分析并形成月报、季报和年统计分析报告；
12. 负责舆情系统信息前台界面信息审核，后台信息维护，对后台每日采集的信息进行逐一审查，保留有价值的舆情信息数据。
13. 运维安排：每日

十三、维护相关系统的网络设备及相关通信费用的缴纳

（一）服务内容

1. 13 套办公 PDA 包年套餐(移动办公平台)，每月流量不低于 20G（G 为流量单位）。
2. 6 套网卡包年套餐。
3. 硬件设备维修费用（仅用于运维硬件设备清单内容）。
4. 由乙方提供 15 个驻场人员，在区域管委 7*24 小时值班，费用由乙方负责，同时要求乙方安排人员负责日常管理，接受甲方的业务管理。