

合同编号：

顺义区文化中心信息化设备设施 运维服务合同

甲方：北京市顺义区文化和旅游局
乙方：北京国研数通软件技术有限公司

2023 年 5 月 15 日

— 1 —

扫码使用
 夸克扫描王



甲方：北京市顺义区文化和旅游局

统一社会信用代码：11110110000093593M

注册地址：北京市顺义区石园大街 10 号

联系电话：010-69429918

开户行：工商银行顺义支行

账号：020 0005 9092 0009 2393

乙方：北京国研数通软件技术有限公司

统一社会信用代码：91110108755288364G

注册地址：北京市海淀区体院西路甲 2 号 10 号楼 2 层 232 室

联系电话：66210108

开户行：中国建设银行北京金融街支行

账号：11001070800053000034

甲乙双方本着平等互利的原则，根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，经友好协商，就乙方向甲方提供文化中心信息化设备设施运维服务事宜，达成如下合同：

第一条 项目基本情况

本运维项目（以下简称“本项目”）基本情况如下：

名称：顺义区文化中心信息化设备设施运维服务。

设备设施情况：详见附件 1

第二条 服务内容及要求



本项目要求的服务,即对设备及其运行的系统环境提供为期一年的保障,涵盖维修、养护等服务,包括平时的日常巡查、定期维护、硬件维修、服务器软件升级及资源更新、应急响应及其他相关技术支持服务等。

(一) 资料整理

1.对甲方信息化系统资料进行全面整理并制作完成信息化系统资料库,内容包括各子系统应用手册、资产登记表、网络图等;运维服务过程中各种记录和文档,包括巡检记录、现场服务记录单、故障及事故报告、季度工作总结报告;

2.协议到期前一个月内,整理协议期间所有维护资料,包括各种表格和报告,形成年度信息化系统维护报告。报告电子档 1 份,纸质档案 3 份;

3.对于维护范围内的各硬件和网络设备,制作设备信息卡一张。卡信息包括设备主要参数,使用年限,检查情况,当前状态等。

(二) 日常维护

1.每天定期检查查看相关信息点,并填写日常检查表记录检查情况。

2.每天定期对甲方重要系统的数据及日志文件进行备份,重要系统指的是控制软件系统,网站系统等。

3.按甲方要求将日常维护情况工作形成周报、月报、季度工作总结等上报。

4.按照甲方要求,提供各类会议技术支持。

(三) 定期维护

1.每日巡检,每日对展示交互设备及系统进行巡检,每日对安防设备及系统进行巡检,每日对文化馆及图书馆信息点进行巡检,每日对公共服



务设备及系统进行巡检，每日对机房设备及系统进行巡检等。

2.每周对甲方机房进行日常检查 1 次，填写机房周检查表并记录检查情况。检查内容包括机房网络设备状况、服务器状况、机房环境状况、卫生状况、UPS 电池状况、精密空调主机状况等；

3.每周对甲方重要系统的数据及日志文件进行转储 1 次，及时拷贝到移动存储硬盘里，重要系统指的是控制软件系统，网站系统等；

4.每月对甲方信息化系统进行例行检查 1 次，填写信息化系统月例行检查表并记录检查情况。检查内容为各应用系统运行情况，服务器运行情况，机房运行情况，网络安全情况以及该月维护情况；

5.每季度由现场项目负责人员带队对甲方信息化系统进行健康检查 1 次，并根据检查结果形成信息化系统健康报告，通过会议向甲方信息化管理分管领导及人员汇报，详细说明信息化系统健康状况。报告内容为网站漏洞扫描和日志分析、网络安全检查和日志分析、信息化各子系统运行情况，信息化系统硬件和网络设备使用情况，机房运行情况，检查出的隐患情况及建议维护方案，本季度检查的所有材料；

6.每半年对甲方机房精密空调进行检查维护 1 次并填写机房空调检查表记录检查情况，对机房灰尘清理 1 次并填写机房灰尘清理表记录清理情况，对甲方 UPS 电池检查和充放电 1 次并填写 UPS 电池检查表记录检查和充放电情况；

7.每年底根据信息系统等保二级的要求对甲方信息化各系统进行全面检查，排查问题隐患，形成检查结果并向甲方报告。

(四) 故障维护

1.对本协议维护范围内出现的其他信息化系统故障，接到通知后立即



安排人员进行故障维护，能远程解决排除故障的提供远程协助，不能远程排除故障的安排人员 2 小时之内到达现场进行故障维护。因硬件损坏须更换设备的联系相应厂家进行硬件的故障维护。

2.对可能出现的问题进行评估，制定响应时间及响应策略。1 级故障-关键业务中断：立即响应，2 小时内到场，12 小时内恢复中断的业务，24 小时内排除故障；2 级故障-非关键功能失效或性能下降，但不至于中断业务：半小时响应，4 小时内到场，48 小时内排除故障；3 级故障-设备可以运行，但出现系统报错：半小时响应，双方协商到场和排除故障时间。

3.需提供 7*24 小时的现场服务和电话响应支持，保证故障排查的及时性。

(五) 特殊保障

针对特殊时期的信息网络系统运维需求提供保障服务，确保信息网络系统的安全稳定。在国家法定节假日，国家或文化中心的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期提供运维服务。有需要时完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。

(六) 施工作业

若合同以外甲方因工作需要通知的施工作业（如搬家、设备迁移、线路重布等），乙方应积极响应，组织施工力量，并向甲方另行报价协商。

第三条 服务期限

2023 年 5 月 25 日~2024 年 5 月 24 日。

第四条 服务金额及付款方式



(一) 服务金额：本合同金额为人民币（大写）壹佰捌拾伍万整。
（¥ 1,850,000.00 元）。

(二) 付款方式

1. 双方完成合同签订后，甲方在收到乙方提交的开具与本期应付合同金额相同的正式有效增值税发票后，待财政拨付支出计划 15 个工作日内甲方以财政直接支付给乙方合同总价的 50%，即人民币大写：玖拾贰万伍仟元整，¥ 925,000.00 元。

2. 服务期满 5 个月后，乙方采用向甲方支付剩余 50% 尾款同等金额作为保证金至甲方指定账户，甲方支付剩余 50% 尾款，在合同期满后，甲方根据合同期内 4 次考核结果依据《顺义文化中心设备设施运维服务考核明细表》中考核结果支付标准无息退还缴纳的保证金。

第五条 甲方权利义务

1. 审定乙方拟定的服务年度计划，并提出合理化建议，督促乙方健全应有的制度规程、工作规范等；

2. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况；

3. 负责收集、整理管理服务所需全部图纸、档案、资料，适时提供给乙方；

4. 协助乙方做好管理工作；

5. 甲方有权要求乙方对不符合要求的相关人员进行替换，乙方应当自甲方提出之日起 5 个工作日内更换，特殊情况应当及时更换，如未在规定时间内补充人员，乙方须承担因缺岗给甲方造成的一切损失，甲方有权无条件解除合同并向乙方追偿。

第六条 乙方权利义务



- 1.乙方编制服务年度计划，并经甲方审定后实施；
- 2.乙方应根据项目具体情况合理安排工作人员，保证文化中心设备设施正常运转，设置应急保障人员，确保人员 5 分钟内到场；
- 3.在日常维护过程中发生的重大故障应及时告知甲方；设施需要维修、更换的，应于 3 日内拿出具体方案报甲方审阅同意后开展维修工作，涉及硬件更换的，由乙方负责购买同型号品牌设备安装，并提供质保期一年的服务；
- 4.乙方应保证为甲方提供服务的系签订正式劳动合同的员工、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和管理制度、服从甲方管理安排；
- 5.乙方员工的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定；乙方安排至本项目的工作人员在工作期间出现劳动争议或出现任何财产、人身损害，乙方自行承担由此而产生的全部责任，与甲方无关。甲方若因此而承担责任，有权向乙方追偿。
- 6.在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全；如发生安全事故，由乙方自行负责，甲方不承担任何责任，如对甲方造成损失，甲方有权向乙方追偿；
- 7.本合同终止时，乙方必须在甲方要求的时间内及时向甲方移交全部管理用房及有关档案资料；
- 8.乙方应指定具体联系人：张曼 联系方式：18611242731，专门负责办理与甲方的有关事宜，同时乙方如更换联系人或联系方式时应及时通知甲方。



9.乙方不得擅自将合同项下的权利义务转移给第三方,确有必要转移时,需经过甲方的书面同意,并需要签订三方协议。

10.根据国家现行税法对征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第七条 保密条款

1.本协议“保密信息”包括:

(1) 合同内涉及保密的工作

(2) 甲方向乙方提供的一切涉及甲方业务(包括口头和书面信息)

的材料

(3)系统内涉及的所有信息资料 and 材料

(4) 会议保障内容

2.未经甲方许可乙方无权单方面对社会和第三者公开协议内容。

3.保密期限:合同有效期内及合同履行期限结束永久履行本合同保密条款,如违反乙方承担全部法律责任。

第八条 违约责任

1.在服务过程中,若乙方连续两次考核周期内未能按照合同约定履行义务或者履行义务不符合合同约定,甲方有权解除合同且不承担任何违约责任;

2.对合同条款进行任何改动,均须由甲乙双方签署书面的合同修改书。任何一方无故修改或终止合同,当支付另一方合同总金额的3%作为违约金;



3.乙方违反本合同规定,所提供的服务未达到合同要求,甲方有权提出整改。乙方未按要求整改或整改效果不好的,甲方可从服务费中扣除违约金赔偿金,最高不超过服务合同价的 10%;

4.如因乙方及其派驻人员的原因导致出现处罚或违约金,甲方有权提前解除本合同,乙方无条件执行;

5.如因乙方原因导致设备设施故障,影响文化中心正常运转,甲方有权解除合同且不承担任何违约责任,并同时向乙方追偿;

6.乙方同意本项目实施过程中所形成的所有著作权、技术成果等知识产权均归甲方所有。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼,乙方应当配合甲方积极应诉,并承担因此给甲方造成的全部损失,包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第九条 不可抗力

1.由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因,一方不能履行合同义务的,应当在不可抗力发生之日起 5 天内以书面形式通知对方,证明不可抗力事件的存在。

2.不可抗力事件发生后,甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除,致使合同目的无法实现的,双方均有权解除合同,且均不互相索赔。

第十条 争议及解决办法

本合同发生争议,由双方协商或由政府采购监管部门调解解决,协商或调解不成时,甲乙任何一方有权向北京市顺义区人民法院提起诉讼。



第十一条 其他事项

1. 若有未尽事宜，甲乙双方可视具体情况，结合有关规定协商一致后签署备忘录和补充协议，与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式柒份，具有同等效力，甲、乙双方各执贰份，政府采购管理科、政府采购中心和国库集中支付部门各执壹份，合同自双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

附件：1. 运维服务范围

2. 顺义文化中心设备设施运维服务考核明细表

甲方	北京市顺义区文化和旅游局 (盖章)	乙方	北京国研数通软件技术有限公司
地址	北京市顺义区石园大街 10 号	地址	北京市东城区王府井大街 45 号三层
法定代表人	李莉	法定代表人	钱双
授权代表	许健	授权代表	邹瑾
开户行	工商银行顺义支行	开户行	中国建设银行北京金融街支行
账号	0200005909200092393	账号	11001070800053000034
电话	010-69429918	电话	010-65220986
传真	010-81496681	传真	010-65120827
日期	2023.5.25	日期	2023.5.25



附件 1

运维服务范围

一、设备明细及运维要求

1.展示交互设备及系统

展示交互设备及系统分布于文化馆、图书馆及博物馆，是文化中心提供公共服务的核心设备系统，主要包括 LED 大屏、弧幕投影、体验仪等硬件系统，大屏系统、录播系统、投影系统等支持系统，以及定制互动系统等，主要运维范围如下：

名称	品牌	分类	应用场馆	单位	数量
LED 大屏	天合、洲明	展示交互设备及系统	文化馆、图书馆、博物馆、机关应急大厅、园区西南侧大屏	平方米	257.68
弧幕投影	天合	展示交互设备及系统	文化馆	套	1
飞机模拟驾驶	福睿媒森	展示交互设备及系统	文化馆	套	1
北斗卫星	福睿媒森	展示交互设备及系统	文化馆	套	1
玉兔月球车登月遥感体验仪	上海玉屋粟	展示交互设备及系统	图书馆	台	1
太阳系遥感体验仪	上海玉屋粟	展示交互设备及系统	图书馆	台	1
投影仪	光峰	展示交互设备及系统	博物馆	台	11



LED拼接屏		展示交互设备及系统	文化馆、图书馆、套 博物馆、影剧院		4
投影设备		展示交互设备及系统	园区内东西广场	台	17
触控一体机	T.K 天创科 林、 MAXHUB	展示交互设备及系统	博物馆	台	8
大屏系统	仰邦、 UNGXUN	展示交互设备及系统	文化馆	套	16
投影系统	蕃秀	展示交互设备及系统	文化馆	套	12
播放系统	仰邦	展示交互设备及系统	文化馆	套	3
录播系统	仰邦	展示交互设备及系统	文化馆	套	7
试听系统	HESHUOLIV E	展示交互设备及系统	文化馆	套	6
查询系统	HESHUOLIV E	展示交互设备及系统	文化馆	套	4
VR 体验系统	福睿媒森	展示交互设备及系统	文化馆	套	2
精品文物互动展示系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	2
石斧的制作与使用互动 系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	2
黍谷回春动画播放系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	9
魔幻沙池互动系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	1



顺州古城投影系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	1
古代贵族狩猎动画播放系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	9
焦庄地道战投影系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	1
城市变迁投影系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	2
宜居城市互动系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	1
顺义形象宣传片播放系统	米格	展示交互设备及系统	博物馆	套	1
文物修复室播放系统	索尼	展示交互设备及系统	博物馆	套	1

具体运维要求为：

(1)对 LED 大屏、弧幕投影等硬件设施：制作电源、控制线路走线图，确保故障时，及时排查故障原因，判断出故障原因。属于软件设置故障，根据产品说明书步骤，恢复使用；属于硬件故障的，协调厂家进行维修，如需更换硬件，由乙方负责购买同型号品牌设备安装，并提供质保期一年的服务。保证有重大活动时设备能无障碍运行。对设备的系统程序和软件进行升级。

(2)对飞机模拟驾驶、北斗卫星、体验仪、投影机、触控一体机等设备：对设备进行日常除尘保护，每月不少于 12 次，并排除软件设置故障，对设备软件进行升级，每季度不少于 6 次。设备出现故障，根据产品说明书判断出故障原因，属于软件设置故障，根据产品说明书步骤，恢复使用；如需更换硬件，由乙方负责购买同型号品牌设备安装，并提供质保期一年



的服务。

(3)对相关系统：对服务器执行基本的服务器维护和排错，包括使用管理工具维护服务器、数据库和网络。根据实际要求和运行平台的不同，在指定服务器上安装和升级服务器，设计安装和升级服务器的方案和步骤。准备安装应用服务器的系统环境，以及检测待升级服务器运行环境和运行情况，进行系统安装和升级。测试服务器访问并保证系统稳定运行。针对系统故障，提供故障的问题评估和测试,提出解决方案和排错步骤，并现场实时解决。定期巡检，相关系统日常巡查每月 20-25 次，日常维护每月不少于 4-6 次，数据检查每季度不少于 6 次，确保系统 7×24 小时正常运行。

2.安防设备及系统

安防设备及系统涵盖电视监控探头、门禁系统点位及各类安防检测设备等，是保障文化中心资产安全、工作安全的关键系统，主要运维范围如下：

名称	品牌	分类	应用场馆	单位	数量
电视监控探头	海康	安防设备及系统	文化馆、图书馆、博物馆、影剧院	点	781
门禁系统点位	海康	安防设备及系统	文化馆、图书馆、博物馆、影剧院	点	222
0.9 米宽度闸机 双通道	欧翼盾、 金博智能	安防设备及系统	文化馆、图书馆	套	4



X 射线安检设备	路易生	安防设备及系统	文化馆	台	1
安检显示器	acer	安防设备及系统	文化馆	台	1
金属探测门	路易生	安防设备及系统	文化馆	套	1
安检机	二郎神	安防设备及系统	博物馆	台	1
安检门	欧必翼	安防设备及系统	博物馆	套	2
手持式金属探测器	标康	安防设备及系统	博物馆	个	2
监控摄像机	海康	安防设备及系统	图书馆机房	台	7
RFID 监测门 (双通道)	必布奇	安防设备及系统	图书馆	套	1
1.2 米宽 RFID 监测门 (单通道)	拓迪科技	安防设备及系统	图书馆	套	18
X 射线安检设备 (含金属探测门)	路易生	安防设备及系统	图书馆	套	1

具体运维要求为：

(1)对电视监控探头及门禁系统点位：对监控探头故障点进行查找，确定位置后检查故障原因，确定故障原因为硬件问题，如需更换硬件，由乙方负责购买同型号品牌设备安装，并提供质保期一年的服务。属于系统与配置故障，给予调试或安装。根据设备使用说明，每月检测各项技术参数及监控系统传输线路质量不少于 12 次，处理故障隐患，确保各部份设备功能良好、正常运行；对易吸尘部份每季度定期清理 6 次，定期擦拭监



视器，校对监视器的颜色及亮度；保证监控室所显示的探头图像清晰，矩阵主机的控制正常，录像机的录像可通过网络正常回放。对门禁系统需定期巡查使用情况，每月不少于 4 次，涉及门禁失灵的要及时排查门禁系统，确定具体原因。

(2)对相关安检设备：建立安检机安检门等安检设备的维护保养制度，定期检查 UPS 状态，对电池进行充放电。定期开展设备除尘，避免灰尘过多导致设备短路。涉及 X 射线等风险设备维护时应确保做好相关防护。确定故障原因为硬件问题，提供硬件市场价格，协助进行采购更换；属于系统与配置故障，给予调试或安装。

3.信息位点及布线

文化馆及图书馆信息点包括有线网络信息点、政府内网信息点、语音电话信息点等，基于文化馆和图书馆使用用途的特殊性，楼内整体设备较多。同时具备大量使用信息点的参观者，比如图书馆阅览室，设置了较多的信息点，方便随时上网查阅资料，因此总体信息点密度较大。考虑到文化馆和图书馆的专业需求及服务对象，需保证尽可能多的信息点正常使用，一方面确保对访客，尤其是图书馆访客的服务水平，避免图书馆访客因无法接入信息点查阅资料；另一方面，需保证文化馆与图书馆内联网设备的可靠性，若因信息点故障导致借还机无法正常使用，可能导致图书馆书记管理混乱，浪费大量人力物力。主要运维范围如下：

名称	品牌	分类	应用场馆	单位	数量
有线网络信息点		信息位点及布线	文化馆、图书馆	点	1280



语音电话信息点		信息位点及布线	文化馆、图书馆	点	1000
政府内网信息点		信息位点及布线	文化馆、图书馆	点	1100
互联网接入	联通	信息位点及布线	文化馆、图书馆、博物馆	条	5
宽带接入	政务网	信息位点及布线	文化馆、图书馆、博物馆	条	3
通讯光缆接入	联通	信息位点及布线	文化馆、图书馆、博物馆	条	3

具体运维要求为：

重点制作信息点线路图，编制信息点和弱电井配线架的对应表，做到出现故障时，可根据线路图 and 对应表，迅速判断出故障位置，并及时提出解决方案；开展定期巡检，每月对所有点位进行抽查不少于 12 次，每季度对关键点位进行全面检查不少于 6 次，确保信息点位可靠运行。属于大楼内部布线和接头问题，给予维护解决，属于运营商接入问题，给予协调和配合。

4.公共服务设备及系统

文旅中心旗下图书馆作为专业场馆，需通过专业借阅、办卡设备提高阅读便利性，以智慧化手段协助图书馆工作人员开展书籍管理，包括自助借还机、自助办证机、少儿阅读机、查询机、盲人阅览设备、智能机器人、朗读亭等。帮助图书馆在有限的人力资源条件下减少人工借还的繁琐手



续，简化借还流程，提升图书馆读者的服务品质。让读者自助进行图书的查询、检索、馆情，提供智能化的图书馆的规则制度介绍、路线引导，显著提高图书馆服务效率。主要运维范围如下：

名称	分类	应用场馆	单位	数量
导览机器人	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
电子机	公共服务设备及系统	图书馆	台	3
图书盘点仪	公共服务设备及系统	图书馆	台	5
自助借还机	公共服务设备及系统	图书馆	台	10
自助借还机/简易型	公共服务设备及系统	图书馆	台	6
自助借还机儿童智慧款	公共服务设备及系统	图书馆	台	4
自助借还机(壁挂式)	公共服务设备及系统	图书馆	台	4
自助办证机(立式)	公共服务设备及系统	图书馆	台	2
自助办证机(嵌入式)	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
图书自助杀菌机	公共服务设备及系统	图书馆	台	10
自助打印复印系统	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
24小时预约借还书机	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
升降式还书箱	公共服务设备及系统	图书馆	个	20
电子书借阅机(瀑布流)	公共服务设备及系统	图书馆	台	2
智能AR机器人	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
普通电子书借阅机	公共服务设备及系统	图书馆	台	5
电子读报机	公共服务设备及系统	图书馆	台	3



少儿仿真绘本阅览机	公共服务设备及系统	图书馆	台	2
少儿科普电子阅读机	公共服务设备及系统	图书馆	台	2
馆员工作站	公共服务设备及系统	图书馆	台	10
朗读亭	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
触屏线路导航查询机	公共服务设备及系统	图书馆	台	5
图书查询机	公共服务设备及系统	图书馆	台	12
人脸识别系统	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
大数据发布平台软件	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
架位导航系统	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
360线路全景导航系统	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
读者验证反馈系统	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
净水开水机	公共服务设备及系统	图书馆	台	10
智能密集书柜	公共服务设备及系统	图书馆	组	50
盲人阅览设备	公共服务设备及系统	图书馆	套	1
条码扫描枪	公共服务设备及系统	图书馆	个	30
刷卡器	公共服务设备及系统	图书馆	个	30
桌面式自助借还机	公共服务设备及系统	图书馆	台	1
桌面工作站	公共服务设备及系统	博物馆	台	7
台式计算机	公共服务设备及系统	博物馆	台	3

具体运维要求为：

(1)对专业化服务设备及工作站等：对设备进行日常除尘保护，每月



不少于 12 次，并排除软件设置故障，对设备软件进行升级，每季度不少于 6 次。设备出现故障，根据产品说明书判断出故障原因，属于软件设置故障，根据产品说明书步骤，恢复使用；属于硬件故障的，协调厂家进行维修，如需更换硬件，由乙方负责购买同型号品牌设备安装，并提供质保期一年的服务。

(2)对专业化支持服务系统：对服务器执行基本的服务器维护和排错，包括使用管理工具维护服务器、数据库和网络。根据实际要求和运行平台的不同，在指定服务器上安装和升级服务器，设计安装和升级服务器的方案和步骤。准备安装应用服务器的系统环境，以及检测待升级服务器运行环境和运行情况，进行系统安装和升级。测试服务器访问并保证系统稳定运行。针对系统故障，提供故障的问题评估和测试,提出解决方案和排错步骤，并现场实时解决。定期巡检，相关系统日常巡查每月 20-25 次，日常维护每月不少于 4-6 次，数据检查每季度不少于 6 次，确保系统 7×24 小时正常运行。

5.机房设备及系统

机房设备及系统相对复杂，涵盖空调设备、检测系统、电源设备及网络主机等设备，需要分别开展定期维护和故障排查等，主要运维范围如下：

名称	品牌	分类	应用场馆	单位	数量
精密空调	黑盾	机房设备及系统	图书馆机房	台	1
新风净化机	定制	机房设备及系统	图书馆机房	台	2
消防排气斜流风机	定制	机房设备及系统	图书馆机房	台	1

配电参数监测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
精密空调监测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
定位漏水检测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
温湿度检测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
消防报警监测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
安防检测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
主机检测系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
监控中心检测报警系统	风正致远	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
精密列头柜	正泰	机房设备及系统	图书馆机房	台	1
不间断电源设备	黑盾	机房设备及系统	图书馆机房	套	1
蓄电池屏（柜）	定制	机房设备及系统	图书馆机房	台	1
蓄电池	黑盾	机房设备及系统	图书馆机房	个	32
防火墙主机	华为	机房设备及系统	图书馆机房	台	3
交换机	华为	机房设备及系统	图书馆机房	台	77
机柜	图腾	机房设备及系统	图书馆机房	台	13
网络服务器	华为	机房设备及系统	图书馆机房	台	50
显示屏	LG	机房设备及系统	图书馆机房	台	6
路由器	华为	机房设备及系统	图书馆机房	台	1
景区监控系统		机房设备及系统	图书馆机房	台	1

具体运维要求为：

(1)对空调设备：进行日常巡检，查看空调系统运行是否正常。对设备进行日常除尘保护，检查空调系统的各项功能参数是否正常；如有报警，



分析报警原因，如为设备损坏，协助联系厂家。

(2)对监控系统：对服务器执行基本的服务器维护和排错，包括使用管理工具维护服务器、数据库和网络。根据实际要求和运行平台的不同，在指定服务器上安装和升级服务器，设计安装和升级服务器的方案和步骤。准备安装应用服务器的系统环境，以及检测待升级服务器运行环境和运行情况，进行系统安装和升级。测试服务器访问并保证系统稳定运行。针对系统故障，提供故障的问题评估和测试，提出解决方案和排错步骤，并现场实时解决。定期巡检，相关系统日常巡查每月 20-25 次，日常维护每月不少于 4-6 次，数据检查每季度不少于 6 次，确保系统 7×24 小时正常运行。

(3)对精密列头柜：检查主路总开关额定容量、主路总开关实际电流、各路总开关额定容量、各路总开关实际电流；检查、清洁设备，如出现故障，按使用说明判断熔丝(开关)接触是否良好、信号指示、告警是否正常、熔丝(开关)的温升或压降是否正常、热成像仪检测温升是否正常、检测列头分配负载开关是否超负荷(40%)预警，配合联系厂家进行维修。

(4)对电源设备：定期检查 UPS 状态，对电池进行充放电，保证机房的用电环境；日常检查电池外观，保持通风和干燥，每月不少于 8 次；检查蓄电池联接线松紧程度是否合适，极柱螺丝是否松动；根据制造厂的参数设置要求对 UPS 参数进行核对，确保使用安全。

(5)对网络主机：对信息化系统网络设备与终端(交换机、防火墙、容灾硬件、服务器等)进行日常维护，对设备出现的故障进行排查，属于系统与配置故障，给予调试或安装；属于硬件设备的原因，排查出故障硬件



单元名称，提供市场价格。

二、运维服务保障机制要求

（一）管理制度

为保障维护服务质量和水平的整体提升，需紧密结合顺义区文化中心运维项目实际，协助我单位逐步完善高效、合理、适用的信息系统运行维护管理制度。

（二）安全保障措施

1.认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务。

2.认真遵守相关规定，认真遵守各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

3.对在本项目实施过程中接触到的涉及的敏感信息的资料、文件、数据等承担保密义务；在本项目实施过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取敏感信息。

（三）文档管理要求

须按照项目阶段，提供符合我单位文件管理及版本控制要求的项目文档，要求如下：

- 1.建立专门的档案；
- 2.详细记录系统环境、运行状况评估、故障问题报告等信息；
- 3.现场档案与资料的管理，后方档案与资料的管理；
- 4.保证每季度提供运维报告文件。



附件 2

顺义文化中心设备设施运维服务考核明细表

一、目的

提高顺义文化中心设备设施运维服务品质, 监督运维服务团队服务工作, 督促及时整改服务中存在的不足。

二、管理职责

本办法由顺义区文化和旅游局负责实施与考核。

三、考核周期

每三个月对运维服务团队进行考核。

四、考核形式及结果

每月按 100 分制进行考核; 考核结果共分六等:

五、考核结果及支付标准

考核单位	考核项目	考核内容	考核具体指标
文化和旅游局	基础服务考核	日常工作的执行和质量情况	按考核细则进行考核



	维护质量 考核	专项工作的 执行和质量 情况	按考核细则进行考核
	服务质量 考核	服务过程服 务态度情况	按考核细则进行考核

- 1、一等：95 分（含）以上，支付 100%服务费；
- 2、二等：90 分（含）-95 分，支付 95%服务费；
- 3、三等：80 分（含）-90 分，支付 90%服务费；
- 4、四等：70 分（含）-80 分，支付 85%服务费；
- 5、五等：60 分（含）-70 分，支付 80%服务费；
- 6、六等：低于 60 分，支付 50%服务费。连续两次考核不满 60 分，甲方有权终止合同。

六、考核细则

设备设施运维服务考核评分明细表

考核内容	分值	考核办法	问题	得分
基础管理	30		描述	



1、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的考核办法。	3	1、制度、工作标准建立完善得 3 分。主要检查:公司规章制度、信息安全保障制度、应急预案制度、岗位职责管理、岗位考核制度等，每发现一处不完整不规范的扣 1 分		
2、运维专业技术人员持证上岗。	2	运维专业技术人员每发现 1 人无上岗证书扣 1 分		
3、着装统一规范、整洁;标准佩戴工牌、;头发梳理得体，不留胡须，工作规范，作风严谨。	2	1、上岗未按规定标准着装 2、未按标准持证、挂牌上岗; 3、头发梳理夸张，蓄须; 4、未按标准服务站姿、坐姿服务 5、出现不雅行为的举动:每出现一例扣 1 分		
4、现场服务要求干净整洁，服务后将产生的垃圾清理干净后带走，不在现场留下痕迹，维修工具装箱统一携带，确保维修过程有条不紊，不影响办公室的正常办公需求。	3	如有违反的每项扣 1 分		
5、按时上交周报、月报、季度总结等材料	2	材料不合格或未能按时上报扣 1 分。		



6、合理安排工作人员，保证文化中心设备设施正常运转，设置应急保障人员，确保人员 5 分钟内到场。	10	未合理安排工作人员，影响文化中心设备设施正常运转，或人员 5 分钟内到场，每出现一次扣 5 分。		
7、内部档案规范管理，定期存档备查。	3	若发生档案管理不规范造成的资料丢失，每出现一例扣 1 分。		
8、员工劳动纪律。	5	1、业务培训、业务协调会等迟到早退、无故缺席的 2、资料堆放杂乱、档案管理不规范的，资料丢失的 3、上班时间睡觉和在办公场所抽烟、吃零食的 4、外出服务等未请假的 5、违反甲方相关规定的 6、向服务对象索拿卡要的 7、请假弄虚作假的 每发现一起违纪现象扣 1 分，发生重大违纪全扣。		
考核内容	分值	考核办法		
维护质量	40			
1、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，	15	1、违反中心计算机管理制度的 每发现一处不符合扣 1 分		



机房环境符合设备要求。				
2、设备良好，运行正常，发现设备硬件故障或不能通过维修恢复使用的问题及时形成工作联系单并上报。设备设施需要维护更换的，应于 3 日内拿出具体方案报甲方审阅同意后开展维修工作。	10	发现问题不上报每次扣 1 分，未在 3 日内提交具体方案每次扣 2 分。		
3、按工作标准，规定时间内排除故障，保证各弱电系统正常工作。	10	发现一次不符合扣 1 分		
4、严格按照设备操作规程使用设备，保证会议音响视频系统正常，发现故障及时维修。	5	每发现一处不符扣 1 分		
考核内容	分值	考核办法		
服务质量	30			
1、设备出现故障时，运维工作人员应在 10 分钟内到达现场（若产生排单，顺延至工作完成后）填写服务单后进行响应维修。	10	1、故障响应率低于 90% 2、未能填写服务记录单 3、办件超过承诺时限的 4、办理结果有差错的 5、未响应客户请求的 6、被服务对象投诉的		



		7、接到用户请求在未登记情况下。处理后未补填记录和告知信息中心的 每次扣 1 分。未响应客户服务请求的每次扣 1 分。		
2、办公设备软件类故障维修单台服务时长自接单起不超过 4 小时。硬件类故障维修应在 1 天内联系厂家。	10	故障恢复率若低于 90%，每低于一个百分点扣 1 分。需要延时处理或更换配件但未向服务对象说明的每次扣 1 分。		
3、联办事件人员应积极参与配合办理，不影响办理进度。	5	每发现一次影响进度扣 1 分。		
4、沟通表达清晰明确，举止端庄、态度亲切得体，工作中做到热情礼貌，不允许赌气或发生口角等不尊重甲方管理人员的情况发生。	5	1、服务过程言行不文明、服务态度生硬 2、拒绝答复服务对象的 3、不能及时、准确地解答服务对象咨询 4、因协调不力、出现问题出现偏差而影响工作开展的 5、用户评议或者回访效果不满意的 每发现下列一处不符合扣 1，扣完为止。		



2023 年 季度运维考核得分汇总报表

序号	考核内容	考核得分	备注
1	基础管理		
2	维护质量		
3	服务质量		
	合计		

甲方签字确认：

时间：

乙方签字确认：

时间：

