

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



技术服务合同

(含技术培训、技术中介)

合同编号:

项目名称: 网络及视频会议运维服务

委托人:

(甲方) 北京市审计局

受托人:

(乙方) 北京唯信通信息技术有限公司

签订地点: 北京 省(市)

签订日期: 2023 年 12 月 29 日

有效期限: 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日

北京技术市场管理办公室

合同编号：

甲方：北京市审计局

住所地：北京市丰台区菜户营甲2号

电话：010-63358514

乙方：北京唯信通信息技术有限公司

住所地：北京市海淀区中关村大街18号科贸中心写字楼A座1703

电话：010-88432897

鉴于网络及视频会议运维服务项目（项目编号：0747-2361SCCZN257）通过竞争性磋商方式确定乙方为本项目中标人，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、 合同名词术语定义

1. “本项目”：网络及视频会议运维服务项目。
2. “合同”：系指甲乙双方就本项目运维服务达成并签署的协议，包括所有的附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件作为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力：
 - 1) 合同正文；
 - 2) 合同附件；
 - 3) 项目成交通知书；
 - 4) 成交人响应文件及书面承诺；
 - 5) 甲方磋商文件及其附件；
 - 6) 在合同实施服务过程中双方共同签署的补充与修正文件。

甲乙双方同意按照本合同及其共同签署的补充与修正文件执行，如果出现合同理解上的歧义时，按照合同法有关条款规定执行。

3. “合同价款”：系指根据本合同规定乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方的费用金额。合同所列价款均按人民币计。
4. “产品”：系指乙方在合同项下负责提供的所有软件、硬件设备。
5. “服务”：系指任何由乙方按合同项下的要求进行的产品安装、试运行、测试、培训、维护和其他为本项目提供的必要服务，这些服务可以包括但不限于安装、调试、培训、维护和技术支持。
6. “合同附件”：合同附件是合同的组成部分，与本合同具有相同的法律效力。

二、 合同内容及范围

1. 互联网流控设备租赁服务：乙方按招标要求为甲方提供互联网流量控制设备租赁及技术支持服务, 服务内容包括互联网流控设备的安装、调试和测试以及系统的预防性检查维护、故障及时维修恢复等；
2. 网络设备维保服务：为确保甲方维保清单（见附件三）的设备正常稳定运行，乙方提供原厂级别维保服务，服务内容包括设备预防性检查维护、故障及时维修恢复；协助甲方进行系统升级、扩充，并提供相应的技术咨询；
3. 网络运维技术服务：乙方按招标要求为甲方提供网络运维技术服务，包括通州和方庄两地办公区网络设备的调试、故障处理、网络优化、现场巡检；
4. 提供运维项目工作总结报告，按月、季、年对运维工作各项完成情况进行总结分析；
5. 视频会议运维服务：合同期限内，乙方负责提供视频会议运维服务，安排专人保障北京市审计局各级视频会议系统正常运行, 在视频会议召开期间提供现场技术保障服务；
6. 软件正版化检查服务：按照甲方要求安排专人现场开展软件正版化检查工作。负责收集、汇总、整理检查数据，并形成检查记录。对不符合软件正版化管理要求的终端进行整改；
7. 银河麒麟桌面操作系统及金山 WPS 办公软件维保服务：乙方向甲方提供银河麒麟桌面系统 V10 和金山 WPS Office 2019 for Linux 专业版 V11 各 1010 台套的原厂标准化维保服务，包括提供产品部署及使用指导、产品系统升级、访问技术资源、软件更新使用许可，软件支持服务；
8. 重要时期值守服务：根据北京市审计局的要求，在重要活动期间安排技术人员进行现场网络安全监控和现场值守工作，其中重要活动为重大会议、网络安全防护工作、春节、国庆及北京市审计局提出的指定工作；

9. 乙方向甲方提供服务内容见本合同附件一；
10. 甲方所租赁产品的技术参数见附件二；
11. 乙方向甲方提供维保的网络设备维保清单见附件三。

三、 服务要求

1. 在合同期限内，乙方应为该项目组建专业化的运维团队，团队人员包括 3 名驻场运维工程师常驻甲方现场，提供 5*8 的驻场服务。1 名项目经理定期参加运维服务工作例会，提供运维项目情况总结报告、向甲方提供运维服务改进方案，作为运维团队的第一负责人，负责运维项目沟通协调。二线工程师和响应专家作为技术支持加入团队。
2. 为更好地为甲方的所租赁及运维的设备提供优质可靠的维护服务，乙方派遣经验丰富、有独立处理技术问题能力的工程师，作为履行本合同乙方责任和义务的必备条件。
3. 乙方须保障甲方在中国使用其货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利、商标权或其他知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方必须承担相应的责任（包括但不限于侵权赔偿责任等）以及第三方对甲方提出侵权指控而引起的甲方的一切损失。
4. 乙方需保证为甲方所提供的租赁设备满足采购文件要求；对于所有租赁和运维的设备，在合同有效期内，如发生系统故障，应按要求提供现场技术支持服务；如甲方设备有部件损坏，乙方免费提供同品质的部件，更换部件修复故障，保障设备和系统的稳定。
5. 乙方需保障附件三清单中设备的全年的稳定运行，派遣稳定的技术服务团队，提供月度巡检、故障处理、备件更换、系统调试等日常运维服务；
6. 若在下一年度存在服务交接情况，按照甲方要求开展运维交接工作，制定详细的交接计划方案，完成各项工作的平稳交接。包括甲方的资产状况、工作文档、业务范围、工作流程等。完成相关业务人员的培训工作。

四、 合同履行期限及地点

本合同服务期自 2024 年 1 月 1 日 到 2024 年 12 月 31 日 止。

履行地点：甲方指定地点。

五、 合同价款及其付款方式

1. 合同价款

本项目合同价款（实施及技术服务费）大写：人民币壹佰叁拾捌万陆仟壹佰元整，小写：¥1,386,100.00 元（如本合同价格高于市财政局预算批复，则合同价以预算批复为准，如低于或等于预算批复，则以本合同价为准。）。

2. 付款方式和条件

- 1) 2024 年 3 月 31 日前，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，即：人民币 陆拾玖万叁仟零伍拾元整（693,050.00 元）。
- 2) 2024 年 9 月 30 日前，甲方向乙方支付合同总金额的 30%，即：人民币 肆拾壹万伍仟捌佰叁拾元整（415,830.00 元）。
- 3) 项目验收合格后，甲方向乙方支付合同总金额的 20%，即：人民币 贰拾柒万柒仟贰佰贰拾元整（277,220.00 元）

六、 双方责任

1. 甲方责任

- 1) 签订合同后，甲方向乙方提供必要的与本项目有关资料 and 文件，并且为乙方本项目实施提供必要的环境和条件。
- 2) 在项目实施过程中，甲方应组织相关人员参与项目组织管理，并贯穿于项目实施的过程始末。
- 3) 甲方负责协调乙方在本项目实施地点的安装、调试、测试、培训以及技术支持服务等一系列工作，以及项目运维服务过程中涉及的与相关单位的沟通、协调工作。
- 4) 甲方应按照合同规定向乙方支付合同款项。
- 5) 甲方应负责组织项目验收工作。

2. 乙方责任

- 1) 乙方应做好对派驻人员个人情况审查，所派驻技术人员应遵守甲方的规章制度及各项要求，着装整齐，佩戴胸卡，具有良好的职业道德修养，服务态度优良，服从甲方有关人员的调度与工作安排。严格遵守甲方的有关保密安全方面的规定；
- 2) 乙方应指派足够的满足项目技术需要的各类技术人员负责设备到货、安装、调试、以及合同范围内所有设备的运维支持服务。

- 3) 乙方保证租赁给甲方的设备满足采购文件要求, 符合国家、行业及企业的规定标准及相关技术规范, 没有设计上和技术上的缺陷, 能够正常运转的合格产品。
- 4) 乙方应按合同规定时间和质量要求提供项目实施以及运维服务工作。
- 5) 乙方接到甲方故障维修要求通知后, 乙方技术人员应立即电话响应, 认真进行故障分析判定等准备工作, 并根据设备维修操作规范, 立即采取维修措施和应急备份措施, 确保设备故障在约定的时间内修复。
- 6) 服务期满后, 为保证运维服务的连续性, 乙方应保证继续完成相关运维工作, 直至与新的服务商完成工作交接。
- 7) 因乙方技术问题或维修问题使甲方设备遭受损失, 乙方应赔偿甲方该设备的全部损失。
- 8) 乙方应建立对为甲方服务的工作人员的管理与监督服务质量的机制, 对于经常被投诉者, 乙方应无条件调换合格的技术人员。
- 9) 乙方应在本项目在服务完毕之日前 15 个工作日内, 提供所有服务期内产生的纸质文档和电子文档, 并向甲方提出最终验收申请。
- 10) 乙方应保证驻场运维工程师的稳定性, 如确因工作原因需调换驻场运维工程师的, 需提前 1 个月向甲方提出申请, 并在提出申请后立即安排人员交接工作。

七、 违约条款

1. 乙方未按约定提供租赁产品和服务

乙方未按合同规定的条款提供租赁产品和技术服务时, 每出现一次, 按 5% 从合同款中扣除违约金。给甲方造成损失的, 还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除乙方继续履行合同规定之内容。

2. 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费, 则应从逾期支付 5 个工作日起, 每日按迟延支付金额的 5% 向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 10%。

八、 安全保密条款

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(软件、咨询报

告、服务内容)与工作业务信息进行保密,未经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。

2. 乙方必须与甲方签订《保密协议》。见附件五
3. 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提供服务,制定切实可行的措施保障人员安全,设备安全,生产安全。
4. 乙方必须制定合理的措施对服务人员进行管理和思想教育,加强保密意识,安全生产意识。
5. 乙方如违反《保密协议》,乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失,甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。
6. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

九、 知识产权条款

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指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。
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)及衍生权利均由甲方享有,凡有必要或可能申请专利的技术成果,均须通过甲方办理专利申请。
3. 对在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。

十、 不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、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。
2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后,立即通知对方,并在十日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。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

十一、 争议解决条款

1. 争议的解决

因履行本合同所发生的和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，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

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。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出通知 6 个月之后，终止合同并停止服务。

十二、 其他条款

1. 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。
2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。
3. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

十三、 合同的终止

1. 到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期日前 10 天以明确的书面形式通知乙方。

2. 违约的终止

任何一方违反合同的约定并在接到非违约方书面的违约通知 30 天内补救失败，非违约方在提前 10 天给予书面通知的情况下有权终止合同。一旦合同以这种方式终止，各方应按照约定履行。

十四、 合同的生效

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。

2. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。具有同等法律效力。
3. 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等的法律效力。
4. 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：北京市审计局

法人（授权代表）签字：

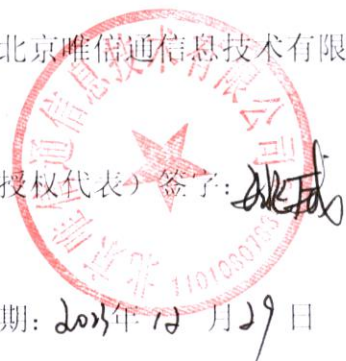
签订日期：2017年12月29日



乙方：北京唯信通信息技术有限公司

法人（授权代表）签字：

签订日期：2017年12月29日



附件一：

服务内容

一. 服务目标

1.1 提供全面的设备运维服务

乙方须对所租赁及运维设备提供全面、标准、高效的运维服务，保障设备稳定运行。

1.2 建立全面覆盖审计局设备需求的备品备件库

乙方需建立针对性的备件保障方案，对于所运维设备范围内的所有设备提供同品质的备品备件。针对易损设备建立充足的备品备件库，快速解决故障问题。

1.3 运维服务规范化管理

配合甲方开展信息化发展规划、项目管理、团队管理、资源管理、绩效考核及信息化基础工作时提供有力的支撑服务，以便进一步提高北京市审计局信息化管理水平，完善系统运维能力，确保北京市审计局信息化系统高效平稳运行。

1.4 提供优质运维技术支持

配合甲方进行日常设备维护管理工作；提供一线及二线专家支持团队，月度巡检、应急故障处置、备品备件更换、运行数据分析、视频会议运维、安全风险分析及其他技术支持开展服务。

二. 服务方式和项目内容

2.1 服务方式

乙方为甲方提供的服务包含：

1. 电话支持服务：乙方负责设立技术支持电话，并安排专人值守，为北京市审计局运维工作提供（7*24）小时的电话支持服务。
2. 现场支持服务：当遇到电话支持不能解决的问题时，乙方应安排技术人员上门提供现场支持服务。
3. 提供 3 名驻场技术人员提供 5*8 驻场服务。

2.2 服务内容

乙方向甲方提供的具体服务内容，依照本项目采购文件、响应文件中约定的内容执行。包括但不限于以下服务内容：

1. 设备维护服务

本项目内设备的维护工作。主要包括：设备故障的判断与维护，设备维护、补丁升级，设备的统计分析，设备的使用情况的监控，设备迁移、淘汰设备清理、使用培训、电话技术支持等。

2. 技术支持服务

- 1) 服务期内，对附件二及附件三清单中的设备提供 7*24 小时技术支持服务。设备发生故障时，及时处理解决，要求 10 分钟内响应请求，30 分钟内提供现场技术支持服务，60 分钟内解决故障。根据实际情况，及时更换故障配件，恢复设备系统运行正常。
- 2) 负责甲方网络的运行维护，包括日常故障处理、网络调试、系统巡检、备件更换等，保障甲方网络系统的稳定运行。
- 3) 按照甲方要求，对维保清单内的设备进行人工巡检，包括检查设备运行情况、查看系统日志等，并提交巡检记录。
- 4) 乙方负责对本项目维保设备出现的服务异常、服务中断、系统故障、设备硬件损坏等故障及时进行诊断、分析、处理，备件更换，及时恢复系统正常运行。
- 5) 根据甲方实际工作需要设备进行设备调试，包括系统配置、设备上下架、开关机等。
- 6) 按照甲方要求开展软件正版化检查服务，定期汇总提交检查报告，按要求实施整改工作。

- 7) 协助甲方进行信息化配置管理，收集和整理系统资源、基础设施资源等信息化配置数据，建立业务系统与基础设施的关联关系，形成信息化台帐。
- 8) 视频会议运维服务：合同期限内，乙方负责提供视频会议运维服务，保障北京市审计局各级视频会议系统正常运行。在视频会议召开期间提供现场保障服务。
- 9) 按甲方要求，在重要活动期间安排技术人员进行现场网络安全监控和现场值守工作，其中重要活动为重大会议、网络安全防护工作、春节、国庆及北京市审计局提出的指定工作。乙方按甲方要求提供值守人员排班计划。
- 10) 乙方负责对甲方的银河麒麟桌面操作系统 V10 版本和金山 WPS Office 2019 for Linux 专业版办公软件 V11 提供原厂维保，原厂维保为标准服务（见附件四）。在原厂标准服务基础上，乙方的运维人员提供现场 7*24 小时服务。

3. 应急机制及其他

- 1) 乙方应建立应急响应机制，保障所租赁及运维设备在服务期内稳定运行。
- 2) 在服务期内，北京市审计局如提出对相关基础设施环境进行调整优化工作时，乙方应提供设备原厂认证工程师或安排技术水平不低于原厂认证工程师的技术专家，进行相关技术支持服务。

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、紧急故障响应服务、技术培训服务并建立应急响应机制在内的服务。

互联网流控设备技术参数要求

类别	运维技术要求	是否要求国产	服务 / 租赁期	是否要求原厂保修	数量
深信服 AC1000-B1200	(1) 6 个千兆电口；2 个千兆光口，1 个 RJ45 串口；2 个 USB2.0 接口，支持 ByPass 功能；IPSEC VPN 加密性能（最高性能）：50Mb；包转发率：27Kpps；吞吐量≥300 MB；并发会话数≥120000；每秒新建连接数≥2400,用户规模≥1000 人。 硬盘容量：480G SSD； (2) 支持 Web、CL、SSH 等管理方式，管理员支持分级管理，能将所有功能模块按需分配给不同管理员，多台设备支持通过统一平台集中管理、集中配置，提供图形化排障工具，便于管理员排查策略错误等故障； (3) 支持以 IP、MAC、IP/MAC 绑定、用户名密码等方式认证用户，支持 LDAP/RADIUS/POP3/数据库等第三方认证服务器；支持 USB-KEY 认证支持 AD 域 /POP3/Proxy/Web/第三方系统单点登录；支持指定网段/账号强制单点登录，支持账号公有/私有控制；支持账号有效期控制；用户账户支持文本导入、IP/MAC 扫描导入、或从 AD 服务器导入账户和组织结构信息，支持 AD 安全组嵌套同步；支持 LDAP 服务器的域对象的策略管理与同步，使策略管理与用户管理分离，支持短信认证，支持微信认证，无需修改微信第三方平台代码，支持二维码认证； (4) 新用户支持根据源 IP 段以 IP/MAC/计算机名等方式实现账户自动命名；支持认证冲突检测；支持认证失败后的权限管控，支持认证成功	是	一年	是	1

	后的页面跳转控制; (5) 内置海量 URL 库且支持手工创建、支持基于 URL 地址/搜索词条/网页正文内容包含的关键字过滤网页访问行为, 同时可基于关键字过滤网络发帖、Webmail 邮件外发行为, 支持能看帖但不准发帖、能收邮件但不准发邮件的细致管控功能; (6) 支持过滤 SSL 加密网址, 并能基于关键字过滤 SSL 加密的网络发帖和 Webmail;能够识别和过滤使用公网代理或自由门/无界浏览器等加密代理软件来试图规避管理的行为;能够管控通过安装代理软件将自己的上网权限共享给其他人的行为; (7) 支持内置和独立数据中心, 海量存储日志, 可实现不同管理员根据自己的管理对象分级审计;				
--	---	--	--	--	--

附件三:

网络设备维保清单

序号	品牌	型号	设备用途
1	迈普	NSS6600	通州新办公区互联网
2	迈普	NSS3330-54TXF	通州新办公区互联网
3	迈普	NSS3330-54TXF	通州新办公区互联网
4	锐捷	RG-S2952G-E V3	通州新办公区互联网
5	锐捷	RG-S2952G-E V3	通州新办公区互联网
6	锐捷	RG-S2952G-E V3	通州新办公区互联网
7	锐捷	RG-S2952G-E V3	通州新办公区互联网
8	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
9	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
10	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
11	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
12	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
13	华为	S5720-52P-LI-AC	通州新办公区互联网
14	奇安信	WS-NAC-1000SX-N	通州新办公区互联网
15	奇安信	SecGate3600	通州新办公区互联网
16	华为	S5270-52P-LI-AC	通州新办公区指挥大厅
17	锐捷	RG-S2952G-E	通州新办公区指挥大厅
18	锐捷	RG-S2952G-E	通州新办公区指挥大厅
19	锐捷	锐捷 7606	方庄办公区
20	锐捷	锐捷 7606	方庄办公区
21	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
22	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区

23	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
24	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
25	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
26	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
27	锐捷	锐捷 2652	方庄办公区
28	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
29	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
30	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
31	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
32	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
33	锐捷	锐捷 2628	方庄办公区
34	锐捷	锐捷 20-24	方庄办公区

附件四：

银河麒麟桌面操作系统原厂标准服务

标准服务（5*8）	产品部署及使用指导	远程	年	通过远程方式，电话邮件官网等，对系统部署相关技术指导工作，包括不同介质安装源制作、系统分区建议、安装过程配置等，以及用户使用过程中遇到的问题，给与指导
	产品系统升级	远程		为客户提供在线升级服务（同一系统版本内升级），包括产品新功能、Bug 修复、安全问题修复等，注：不含内网升级
	访问技术资源的方式	远程		客户可通过电话、微信公众号、电子邮件等与麒麟软件建立联系，为解决软件问题寻求帮助。
	软件更新使用许可	远程		在客户已合法购买了原始软件授权许可的情况下，用户需获得本服务覆盖的软件更新使用许可，需咨询麒麟软件工作人员（跨大版本更新非免费提供）。 对于操作系统中涉及的第三方软件产品，应遵循第三方软件供应商的当前许可条款（其中包括依据该服务提供的任何第三方软件许可条款）

	软件支持服务	远程	软件问题记录之后，麒麟软件工程师将根据故障严重级别做出相应的响应。在此工作时段范围以外接听并应答的呼叫，响应和处理时间从正常工作时间开始算起。 Ø 故障诊断 为客户诊断麒麟软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用 Ø 应用指导 指导客户进行软件设置、功能操作指导（不包括业务流程实现）等。 Ø 远程处理 为客户远程查找并处理问题或提供解决方案。
	软件功能及运维支持	远程	麒麟软件可提供有关产品功能、已知问题、可用解决方案以及运维建议和帮助等各方面的信息。
	软件产品和文档更新	远程	随着麒麟软件发布软件更新，客户可随时关注官方网站最新动态信息。如需要下载、安装或运行最新版本的软件，请咨询麒麟软件工作人员，以获得最新的资讯信息。
	5*8 远程技术支持	远程	技术问题分析、排查，对复杂问题确定问题范围 技术问题快速定位，分析原因并修复故障，对需要进行代码修改的故障 疑难问题处理及与研发团队协调，代码级缺陷、Bug、漏洞补丁处理，重、难点问题的技术攻关； 5*8 小时常规技术支持，包括电话、邮箱、微信、在线等方式；提供操作系统相关产品使用指导、答疑，问题故障保修等服务；

金山 WPS 办公软件原厂标准服务

序号	服务项	服务内容	说明	标准
1	标准服务 (5*8 非现场 支持 *)	安装包 定制服务	根据用户需求, 提供定制的安装包, 目前支持: 1、序列号内置; 2、内置内网升级服务器的地址; 3、添加用户 Logo。	服务期内根据用户申请, 制作定制包并提供。
		专属客户经理服务	提供专属客户经理, 帮助客户解决 WPS 推广实施及日常使用过程中遇到的产品问题。	服务期内按照合同中的工作说明书开展线下 WPS 推广的具体工作。
		资料提供	软件使用技巧类、文档资料提供	提供适合资料
		技术支持服务	提供用户产品使用问题、产品 BUG 问题的反馈与咨询解答。	服务期内提供 5 × 8 小时服务 客户服务中心电话: 400-677-5005 客户服务中心传真: 010-82325757 企业 QQ:4006775005 邮件支持
		适配服务	根据 CPU 芯片和操作系统升级以及 AKTD 工程产品目录更新, 提供适配服务。	售后服务期内如目录更新, 三个月内完成授权软件与目录内环境相适配。

附件五：

保 密 协 议

甲方：北京市审计局

乙方：北京唯信通信息技术有限公司

乙方因参与甲方 网络及视频会议运维服务 的项目工作，已经（或将要）知悉甲方关于该工作保密范围内的信息。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则，订立本保密协议。

双方确认在签署本协议前已经详细审阅过协议的内容，并了解协议各条款的法律含义。

第一条 保密的内容和范围

1.1 甲乙双方确认，乙方必须承担保密义务的甲方工作保密范围包括以下内容：

- 1) 数据信息：包括来自甲方以及项目所涉及的相关单位所提供的各类原始数据、整合数据、过程或衍生数据以及其他数据资料等等；
- 2) 甲方技术信息：包括技术方案、设计要求、运作流程、技术指标、指标代码、软件系统、技术文档、涉及技术秘密的项目来往邮件等等，以及由甲方出资并且由乙方开发的技术和该技术涉及的技术方案、设计要求、运作流程、技术指标、指标代码、软件系统、技术文档、涉及技术秘密的项目来往邮件；
- 3) 项目有关信息：包括项目规划、费用预算、项目报告、需保密的法律制度及政策法规、不公开的研究资料等等；
- 4) 其他事项：甲方依照法律规定和有关协议（如技术合同等）的约定要求乙方承担保密义务的其他事项。

第二条 乙方的保密义务

对第一条所称的工作保密范围内的信息数据，乙方承担以下保密义务：

- 2.1 乙方承担甲方项目，必须遵守国家有关保密规章、制度；遵守甲方规定的保密规章、制度，履行与其工作岗位相应的保密职责。甲方的保密规章、制度没有规定或者规定不明确之处，乙方亦应本着谨慎、诚实的态度，采取必要、

合理的措施，维护其于项目期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的工作保密范围内的信息数据。

2.2 乙方应对上述所列之工作保密范围内的信息数据采取保密措施，防止不承担同等保密义务的任何第三者知悉及使用。未经甲方同意，不得泄露、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式向任何第三者（包括按照保密制度的规定不得知悉该项保密范围内信息数据的乙方的其他职员）知悉、使用属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的工作保密范围内的数据，不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息。

2.3 乙方不得已不正当方式获取甲方工作保密范围内的信息数据。

2.4 不论因何种原因乙方终止参与甲方关于该项目的工作后，都不得保留以任何形式存储的甲方的任何信息数据，不得利用该项目之信息数据为其他的单位或项目服务（甲方明示同意的除外）。

2.5 如因乙方自身过失造成甲方关于该项目的工作保密信息数据被泄露，乙方应当及时采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时、主动向甲方报告。如非因乙方自身过失造成甲方关于该项目的工作保密信息数据被泄露，乙方配合甲方采取有效措施防止泄密进一步扩大。

2.6 乙方承诺，在为甲方进行项目时，不得擅自使用任何属于第三方的技术秘密或其他商业秘密，亦不得擅自实施可能侵犯他人知识产权的行为。若乙方因违反上述承诺而导致甲方遭受第三方的侵权指控时，乙方应积极协助甲方进行抗辩并承担所有的赔偿责任，包括甲方因应诉产生的一切费用。

2.7 乙方在进行项目时，按照甲方的明确要求或者为了完成甲方明确交付的具体工作任务必然导致侵犯他人知识产权的，若甲方或乙方遭受第三方的侵权指控，应诉费用和侵权赔偿不得由乙方承担或部分承担。

2.8 乙方因项目工作的需要所持有或保管的一切甲方业务信息未经甲方允许，乙方不得私自保留。在项目结束移交时，若记录着保密信息的载体是由乙方自备的，如保密信息可以从载体上消除或复制出来时，可以由甲方将信息复制到甲方享有所有权的其他载体上，并把原乙方载体上的信息消除；如甲方未及时将原乙方载体上的信息消除，乙方有义务主动将原乙方载体上的信息消除；如信息不可从载体上消除或复制出来，则视为乙方已同意将这些载体物

的所有权转让给甲方，乙方不得保留以任何形式存储的关于该项目的工作保密范围内的信息数据。

2.9乙方知悉违反本条规定将给甲方造成的损失，为此同意承担由此产生的法律上的责任。

第三条 保密期限

甲、乙双方确认，乙方的保密义务自本协议签订时开始。乙方是否继续参与甲方关于该项目的工作，不影响保密义务的承担。

第四条 违约责任

4.1乙方成员未履行本协议第二条所规定的保密义务，视同为乙方未履行本协议第二条所规定的保密义务。如果乙方未履行本协议第二条所规定的保密义务，应当一次性向甲方支付项目总金额的10%作为违约金；乙方的违约行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方的损失。违约金不能代替赔偿损失。

4.2甲方因调查乙方的违约行为而支付的合理费用，应当包含在损失赔偿额之内。

4.3因乙方的违约行为侵犯了甲方的工作保密权利的，甲方可以选择根据本协议要求乙方承担违约责任，或者根据国家有关法律、法规要求乙方承担侵权责任。

4.4因乙方的违约行为侵犯了甲方的工作保密权利的，根据情节严重程度，甲方有权提请工商、税务等管理部门按有关规定将乙方列入违反诚信原则的监管范围；甲方也有权选择采取行政手段冻结或不受理在甲方行政管理职能范围内与乙方有关的业务事项。

第五条 争议的解决办法

因执行本协议而发生纠纷，可以由双方协商解决或者共同委托双方信任的第三方调解。协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的，任何一方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

第六条 协议的效力和变更

本协议如与双方以前的口头或书面协议有抵触，以本协议为准。本协议的修改必须采用双方同意的书面形式。

自双方签字盖章起生效。

甲方：北京市审计局

(签章)

代表(签字):

日期: 2013年12月29日



乙方：北京唯信通信息技术有限公司

(签章)

代表(签字):

日期: 2013年12月29日

