

宣合同 (2024) 第22号

合同编号:

综合信息服务系统运维项目 (第一包: 软硬件及网络安全运维) 合同

项目名称: 综合信息服务系统运维项目 (第一包: 软硬件及网络安全运维)

甲方 (委托方): 北京市文化和旅游局宣传中心 (北京市旅游运行监测中心)

乙方 (受托方): 北京华胜天成科技股份有限公司、北京华胜天成软件技术有限公司 (联合体)

号 第 (05) 合同宜

甲方《综合信息服务系统运维项目（第一包：软硬件及网络安全运维）》政府采购项目通过公开招标采购方式，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》等法律法规，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.“合同”：系指甲乙双方就本项目建设达成并签署的协议，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，彼此相互解释，相互补充：

- (1)本合同正文及附件；
- (2)中标人中标文件及书面承诺；
- (3)招标人招标文件及附件；
- (4)在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

甲乙双方同意在出现合同理解上的歧义时，按照补充与修正文件、本合同正文及其附件、中标文件及书面承诺、招标文件及附件次序优先执行。

2.“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。

3.“服务”：系指任何由乙方按合同项下的要求进行的系统保障、培训、维护、修理、技术支持和其他为正常使用和运行系统提供的必要服务。

4.“验收”：指在本项目结束后，并具备验收条件后，甲方组织专家评审会对项目进行的验收。

二、服务对象、目的和期限

1. 乙方为甲方提供对旅游综合信息服务系统做运行维护，主要包括信息系统硬件运维、软件运维、信创软件及硬件运维、办公设备迁移，以及网络和信息安全运维服务（以下简称运维服务）。

2. 服务目的：乙方为甲方软硬件及网络信息安全提供 12 个月运维和技术支持服务，确保甲方相关系统能够安全、平稳、正常、可靠运行。

3. 合同服务期限为：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

三、合同金额及付款方式

1. 合同金额

合同总金额为人民币：2569800 元，人民币大写贰佰伍拾陆万玖仟捌佰元整（费用明细后）。需要进行财政投资评审/委内部评审的，按照甲方财务规定执行。

2. 支付和结算方式

双方因本合同发生的一切费用包括税费均已包含在合同总金额中，并以人民币结算及支付。

双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

3. 价款支付方式

3.1 合同签订且甲方财政资金到账后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 70%，即人民币：¥ 1798860 元，大写壹佰柒拾玖万捌仟捌佰陆元整；项目通过验收后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 30% 的尾款，即人民币：¥ 770940 元，大写柒拾柒万零玖佰肆拾元整，乙方向甲方出具等额发票。

3.2 本项目的服务期限为一年，为确保运维服务的正常开展，自 2024 年 1 月 1 日起至与乙方正式签订本合同之日止，该运维服务的相关工作仍需由 2023 年中标运维服务商运营和维护，故乙方应支付前运维商在上述期间实施相关工作所产生的费用，工作量及费用核定根据上一年运维合同内容及金额由第三方进行评估确认，乙方不持异议。

3.3 为确保运维服务的正常开展，自 2025 年 1 月 1 日起至与新中标运维服务商签订合同之日止，该运维服务的相关工作乙方承诺继续运营和维护。故 2025 年中标供应商应支付乙方在上述期间实施相关工作所产生的费用，工作量及费用核定根据上一年运维合同内容及金额由第三方进行评估确认，乙方不持异议。

3.4 乙方承诺在政府资金未及时到位情况下保证不影响工作进度和服务质量，并不追究由此造成的甲方任何责任。

3.5 乙方负责支付按照国家规定与合同执行有关的相关税费，直至合同执行完成。一切税费已由乙方计入合同总价之中。

四、服务内容、服务方式与验收

具体服务内容：（详见附件：服务内容）。

具体服务方式和要求：

(1)维保服务：对招标文件所列的运维服务需求（软、硬件及网络信息安全）提供一年服务；

(2)巡检服务：提供每月、每季度、法定节假日前等时间段的现场巡检服务，检查内容包括网络运行状态、服务器运行状态、存储运行状态、错误告警、性能检查、硬盘状态检查等并提供详细的巡检报告。每次巡检报告包括服务内容、处理过程、时间等，并由北京市文化和旅游局宣传中心项目负责人签字认可。

(3)故障响应服务：提供全年（包括法定节假日）工作日 5*9 小时不间断技术服务。设备发生问题或故障时，30 分钟内电话响应。技术人员在 2 小时内到达现场并解决问题，工程师到达现场后 6 小时内无法修复故障（包括更换备件），需协调设备原厂工程师到场协助处理故障；当故障设备 12 小时无法修复时，乙方须提供不低于原设备配置的备机，故障解决时间不能超过 24 小时。

(4)设备升级服务：免费提供设备补丁和微码升级等服务，包括及时通报设备升级计划，制定详细和可操作的设备升级方案，在确保对设备支撑业务影响最小的情况下实施相应升级方案，必要时需在升级过程中临时提供替换升级设备的备机和备品。

(5)原厂技术支持服务：对于复杂的技术问题和故障，根据用户要求，积极协调原厂提供技术支持。为了保证各设备维保服务质量，要求每年度服务期内，对各维保设备按照所属生产厂家，提供原厂工程师远程技术支持服务。

(6)日常技术支持服务：针对附件中的所列维保设备，配合和支持甲方完成相关系统和设备的技术支持工作，包括：为相应设备和系统提供技术咨询和方案建议，协助用户方进行设备调试、系统优化、配置变更、网络调整、资料和文档整理等。针对新增业务需求，协助进行相应技术系统的配置修改和测试等。

(7)工程师驻场服务：提供 6 名技术服务工程师每日 5*8 驻场服务。

五、双方责任

1.甲方责任

(1)在项目实施过程中，甲方指派项目负责人，并做好组织、配合与协调工作。

(2)乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

(3)在项目实施完毕后，甲方根据合同规定及时组织相关人员对项目进行验收。

(4)严格按照合同规定的付款方式向乙方支付合同款项。

2.乙方责任

(1)严格按照国家或行业运维服务规范及本合同约定，组织相关技术专家、技术人员等会同甲方指定人员成立项目组，负责本项目的运维服务工作。

(2)按本项目招标文件中的要求及甲方的实际情况，提供故障解决方案、数据库系统优化及分析方案、相关软件使用培训等，并记录相关运维工作过程，作为文档在合同结束时交付甲方。

(3)根据甲方的实际工作情况，完成相关应用程序的升级、提供服务确保甲方关键系统正常运行，并为甲方提供可行的技术解决方案。

(4)甲方向乙方提供的内部资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方的业务机密。

(5)乙方应按合同规定时间提交相关的技术服务及支持文件，并积极配合甲方对服务结果评估验收。本合同验收由双方共同进行或按相关规定和约定进行。

(6)乙方应充分了解甲方的需求，并有责任向甲方阐述对业务需求的理解，以求达成理解一致。

(7)乙方应负责在运维服务完成时，将运维服务产生的全部有关（包括但不限于）技术及服务文件、资料、培训教材、工作记录等相关文档（包括电子文档）汇编成册交付甲方，并提供相关支持软件的辅助使用技术文档。乙方若不能完整交付运维服务需提交或约定应当提交的文件和文档，必须负责补齐，否则视为未按合同约定提供服务或验收不合格。

(8)乙方保证所提供升级版本软件和运维服务质量符合合同的约定、系统正常运行、出现故障 8 小时内及时修复，协助甲方实现合同目的。

(9)本合同期满时，乙方应向甲方提供一份工作总结报告，包括系统运行情况评价、定期系统运行维护记录、存在主要问题分析及完善建议等。

(10)乙方责任，指北京华胜天成科技股份有限公司和北京华胜天成软件技术有限公司，共同对甲方承担合同履行及违约的连带责任。

六、验收标准、验收方式

本项目运维周期结束，甲方综合信息服务系统运行正常，没有影响甲方对系统正常使用，文档交接无遗漏即视为满足验收条件。

在运维服务完毕之日起5个工作日内，按照招标要求提供所有服务期内产生的纸质文档，包括《月度巡检服务报告》、《故障处理报告》、《年度服务总结报告》、向甲方提出最终验收申请，甲方按照招标要求进行检查，组织质量验收。

七、版权、保证与成果归属

1.如果乙方收到甲方通知后在规定的时间内没有以合理的速度有效弥补产品或服务缺陷，甲方可自行采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

2.乙方提供升级的软件（不包括乙方提供用于升级系统的补丁）必须具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件。乙方保证其向甲方提供的服务不含任何违法或侵权内容，否则承担全部法律责任。

3.运维服务期间，乙方向甲方提供的系统性能分析及优化评估报告等为履行合同应提供的文件，其内容的版权归属为甲方所有。

八、保密条款

1.甲方同意使用至少与甲方使用于自身专有资料相同的谨慎与防范措施，对乙方向甲方透露的、包含专有资料并标明“专有”或“保密”的任何资料或数据，如乙方的图纸和软件（包括但不限于设计、报告、软件文件、手册、模型、说明书等）予以保密，但无论如何，谨慎不得低于合理程度。未经乙方书面允许，不得复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。这些义务不适用于下述任何资料或数据：在未违反本条的情况下属于或成为公共资料的资料或数据；甲方合法地从第三方获得的资料或数据；甲方独立开发并且未从乙方的资料或数据中获益的资料或数据。

2.乙方同意使用至少与乙方使用于自身专有资料相同的谨慎与防范措施，对甲方向乙方透露的、包含专有资料并表明“专有”或“保密”的任何资料或数据，如甲方的需求、业务模式（包括但不限于岗位职能等）予以保密，但无论如何，谨慎不得低于合理限度。未经甲方书面允许，不得复制、向他人透露或者使用该等资料或数据。这些义务不适用于下述任何资料或数据：在未违反本条的情况下属于或成为公共资料的资料或数据；乙方合法地从第三方获得的

资料或数据；乙方独立开发并且未从甲方的资料或数据中获益的资料或数据。

3.对于甲方自身的特殊保密需求，甲方有义务对因系统开发、维护等的需要而提供给乙方的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责；同时，乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的非公开的业务资料。

九、项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保系统的质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改运维服务内容中的某些部分的建议。为此，双方同意：

1.甲方应当将服务内容变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应在5个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、服务周期日期、项目技术服务内容的影响和变化以及对合同条款的影响等。

2.甲方在收到乙方的回复后，应在5个工作日内以书面方式通知乙方是否接受乙方上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式予以确认，并按变更后的约定履行本合同。

3.如乙方提出部分服务内容的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、运维系统的稳定性、可靠性的影响和变化以及对合同条款的影响等。

4.甲方在收到乙方的上述变更建议后，应当在5个工作日内以书面方式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受回复，则双方对此变更以书面形式作出确认，双方按照变更后的约定履行本合同。

十、不可抗力

由于不可抗力的原因，阻止、限制、延迟或干扰双方履行本合同，则应免除双方因不可抗力所延迟或阻止的部分合同的履行责任，但是，双方应采取合理的措施避免或消除该等造成不履行的原因，并且一旦该等原因被消除，则双方应继续履行原受消除原因影响的条款。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震等。

十一、违约责任终止

若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内或规定的内容履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出解除部分或全部合同，合同中未解除的部分应继续履行。

十二、破产合同终止

如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿。或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

十三、合同修改

任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

十四、转让与分包

本合同主体部分不得分包。甲方保留对技术上有特殊要求的部分合同内容采用指定分包的权利。除非甲方同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

十五、适用法律

本合同适用中华人民共和国法律。

十六、违约金及损失赔偿

1.违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约责任。

2.由乙方原因造成系统运维没有在甲方合理要求的时间内完成，每延误1个工作日，乙方同意甲方扣除合同金额的1%违约金，不满1个工作日按1个工作日计算，违约金不超过合同总额的1%。

3.乙方怠于履约或经明示仍不纠正违法违约行为的，以及不能保证系统正常安全运行的，甲方有权单方解除合同并采取其他必要的补救措施，所产生费用由乙方承担。乙方未提供服务部分的预付费用应返还甲方，并向甲方支付合同总金额 20%的违约金。

十七、解决合同纠纷的方式

1.甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决。如果协商开始后30天还未解决，双方同意选择第1种方式解决纠纷：

(1)由甲方所在地有管辖权的人民法院判决。

(2)由北京仲裁委员会仲裁。

仲裁由北京仲裁委员会按其仲裁规则和程序在北京进行。除非双方另行同意，仲裁的官方语言应为中文。仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。除另有裁决外，仲裁费由败诉方负担。

2.诉讼、仲裁期间，除正在进行的诉讼、仲裁部分外，合同其它部分继续执行。

十八、合同生效及其他

1.下列条件全部符合后，合同生效：

双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。

2.下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

(1)招标文件

(2)投标文件（如被甲方接受）

(3)中标/成交通知书

3.本合同一式陆份，具有同等法律效力。甲方叁份，乙方叁份，均具有同等法律效力。

4.本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

5.合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

合同附件列表：服务内容、费用明细

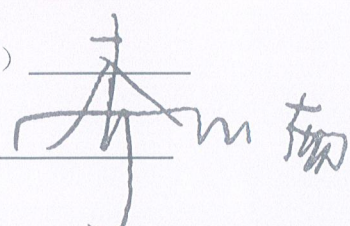
甲方：北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）

（加盖公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或签章）

法定代表人：



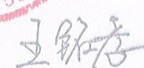
乙方：北京华胜天成科技股份有限公司、北京华胜天成软件技术有限公司（联合体）

（加盖公章）

法定代表人或委托代理人：

（签字或签章）

法定代表人：



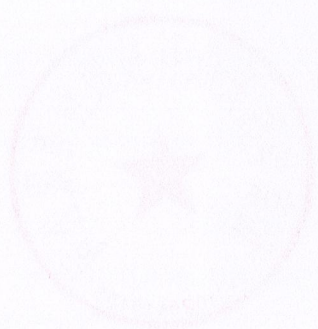
地址： 北京市朝阳区建国门外大街 28 号

签订日期： _____年____月____日

地址： 北京市海淀区西北旺东路 10 号院东区 23

号楼 5 层 501

签订日期： _____年____月____日



Handwritten signature in blue ink.

附件一、运维服务项目清单及合同价格

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
（一）硬件部分					
1、网络设备					
1.1	核心交换机	¥2,500	2	¥5,000	H3C S7506
1.2	H3C S7500-48 端口千兆以太网电接口业务板	¥2,500	2	¥5,000	LS8M1GT48H
1.3	汇聚交换机	¥2,500	4	¥10,000	H3C S3600V2
1.4	路由器	¥1,000	1	¥1,000	MSR 50-40
2、层间交换机设备					
2.1	华三（H3C）S3600V2-52TP-SI 48 口百兆交换机	¥1,500	12	¥18,000	S3600V2-52TP-S I
（二）机房环境部分					
1、空调通风系统					
1.1	海洛斯（HIROSS）	¥5,000	3	¥15,000	无
1.2	新风过滤机	¥1,000	1	¥1,000	无
1.3	排风机	¥1,000	1	¥1,000	无
2、电气系统					
2.1	配电柜	¥1,500	5	¥7,500	无
2.2	机房防雷	¥450	3	¥1,350	无
3、UPS 系统					
3.1	UPS	¥6,000	1	¥6,000	无
3.2	UPS 蓄电池组（32*4）	¥1,800	3	¥5,400	无
3.3	UPS 防电涌	¥2,500	3	¥7,500	无
4、机房消防系统					
4.1	消防设施系统运维	¥1,200	3	¥3,600	无
4.2	灭火剂容器检测	¥1,000	2	¥2,000	无

4.3	灭火药剂补量重装	¥100	180	¥18,000	无
4.4	气瓶打压	¥1,400	2	¥2,800	无
5、弱电系统					
5.1	弱电系统	¥4,000	1	¥4,000	无
6、机房及设备除尘					
6.1	机房除尘	¥400	3	¥1,200	需包含 901 等会议除尘
6.2	设备除尘，服务器类相关设备除尘。	¥60	80	¥4,800	机房设备数为 80 台，一个季度清理一次。
7、应急响应服务					
7.1	IT 应急响应服务（按照每次应急服务 4 个技术类型参与）	¥6,000	4	¥24,000	每次需要四人
(三) 管理加固全局计算机的上网和安全、调试保障全局的视频会议系统					
1、	定期扫描	¥5,000	12	¥60,000	无
2、	手动更新补丁	¥5,000	24	¥120,000	无
3、	软件正版化检查和整改	¥5,000	9	¥45,000	无
4、	全局视频会议系统调试和保障	¥8,000	40	¥320,000	包括节日全天现场值守
5、远程视频会议系统运行维护					
5.1	一体化视频会议终端	¥6,000	4	¥24,000	无
5.2	路由器	¥1,450	4	¥5,800	无
5.3	交换机	¥1,450	4	¥5,800	无
5.4	上网行为管理	¥1,450	4	¥5,800	无
5.5	高清视频会议终端	¥1,450	80	¥116,000	无
5.6	高清摄像机	¥650	20	¥13,000	无
(四) 首都旅游产业监测调度中心运维					

1、DLP 拼接屏					
1.1	50" DLP 显示单元, 16 块大屏显示单元	¥2,100	25	¥52,500	16 块大屏显示单元巡检维护工作
1.2	图形拼接控制器	¥550	13	¥7,150	无
1.3	ARK 处理器	¥350	13	¥4,550	无
1.4	系统控制软件	¥1,000	1	¥1,000	无
1.5	多屏处理器处理卡, 8 块多屏处理器处理卡	¥650	13	¥8,450	无
1.6	DVI 分配器	¥1,200	3	¥3,600	无
1.7	网络交换机	¥100	3	¥300	无
2、音频系统					
2.1	会议讨论系统	¥7,500	1	¥7,500	无
2.2	会议扩声系统	¥2,500	1	¥2,500	无
2.3	显示系统	¥25,000	1	¥25,000	无
2.4	中央控制系统	¥2,500	1	¥2,500	无
3、计算机网络系统					
3.1	接入交换机	¥265	6	¥1,590	华为 S5700-48TP-SI
3.2	三层交换机	¥200	5	¥1,000	华为 S5700-24TP-SI
3.3	路由器	¥4,850	1	¥4,850	锐捷 RSR50E-80
4、安全系统					
4.1	千兆防火墙	¥3,650	6	¥21,900	天融信 NGFW4000UF (TG-5266)
4.2	防火墙	¥2,650	6	¥15,900	网御星云 PowerV-3626

5、应急通信调度系统					
5.1	多媒体调度系统	¥3,505	1	¥3,505	无
5.2	专业调度台, ZED-3/MDS-PCT	¥750	1	¥750	无
5.3	调度专用录音服务器, ZED-3/MDS-CR30	¥650	1	¥650	无
5.4	E1 中继网关	¥650	1	¥650	无
5.5	多路传真服务器, ZED-3/A-Fax160	¥1,600	1	¥1,600	无
(五) 软件运维服务需求					
1、旅游产业数据共享服务平台系统运维					
1.1	应用系统调优	¥11,000	8	¥88,000	无
1.2	数据接入服务和接口开发	¥6,500	6	¥39,000	无
1.3	应急响应服务	¥3,000	6	¥18,000	无
2、大数据目录链运维服务					
2.1	大数据目录链新数据上链全流程上报 工作, 包括收集材料、上报等工作	¥2,235	12	¥26,820	无
2.2	协助达成经信局月报季评各项工作, 对指标完成度的分析及改进工作。	¥2,235	12	¥26,820	无
2.3	按月度/季度提供大数据工作报告, 根 据需求对大数据目录链统计工作, 涉 及到 24 个处室和 13 个直属单位数据。	¥2,235	12	¥26,820	无
2.4	协助各处室进行目录链数据资源申请 对接数据工作	¥2,235	12	¥26,820	无
2.5	协助完成经信局分配的其他各项工 作, 如数据质量改进工作等	¥2,235	12	¥26,820	无
2.6	各处室目录链汇聚数据对接与维护工 作	¥2,235	12	¥26,820	无
2.7	外部单位申请数据共享和开放工作	¥2,235	12	¥26,820	无

2.8	15 个系统的领导驾驶舱维护工作	¥ 2, 235	12	¥ 26, 820	无
2.9	现有共享给其他委办局的数据维护工作	¥ 2, 235	12	¥ 26, 820	无
3、图片库二期管理系统					
3.1	数据服务 (1) 定期对图片库图片、视频文件进行统计反馈 (2) 帮助添加维护图片库的用户、权限、图片标签等数据。 (3) 对图片库用户重新设计调整并批量更新调整用户数据 (4) 对图片库数据库数据进行检查备份，确保数据安全存档。	¥ 8, 200	5	¥ 41, 000	无
3.2	安全防护及系统维护，定期对于平台的安全及漏洞等进行扫描和维护检查，对存在小问题及时发现、及时处理，确保系统的稳定性和健壮性。 对用户模块进行改进、确保用户安全登录，对用户登录状况查看分析，确保用户是否正常登录 对图片库图片上传出现问题进行跟踪修改。帮助运维图片库用户，标签，系统设置等数据。	¥ 2, 500	6	¥ 15, 000	无
3.3	常规客服：在线答疑、快速有效解决用户在使用过程中遇到的一系列技术和操作问题。故障响应，保证 7*24 小时有专业技术人员实时对接。	¥ 3, 000	6	¥ 18, 000	无

3.4	巡检，定期安排技术人员对本系统检验检测，出现的系统故障，及时登记记录，做好备案，保障系统的稳定性，流畅性。	¥ 2,500	6	¥ 15,000	无
4、旅游资源管理与服务系统					
4.1	应用系统运行服务，周期性数据报告服务：阶段性提供数据分析报告服务，针对系统收集和积累的数据，提供完整的数据分析报告服务。 接入数据服务：周边系统的升级，系统接入数据的接口需要进行调整和重新适配。可接入的系统，开发数据对接的接口，进行数据的对接，并将数据整合到系统中，同时提供共享服务。	¥ 2,500	12	¥ 30,000	无
4.2	应用系统巡检 1. 重要节假日现场支持服务。在重要的节假日期间，技术人员到达现场，提供相关系统的服务，确保关键数据库系统、应用服务中间件、节假日期间重要的应用服务系统能够正常服务与运行。 2. 例行的巡检和服务。针对重要的系统提供系统运行的巡检支持，针对系统出现的问题进行修复。 3. 针对运行服务的系统进行定期例行巡检和服务。应用系统确保其功能和服务能够满足应用服务的要求，通	¥ 530	10	¥ 5,300	无

	过针对系统部署的应用环境、支撑数据库系统、应用服务中间件，及网络状况，提供应用服务系统的优化和部署的技术建议，确保应用服务系统在服务规模扩大的情况下能够有效支撑用户的访问。				
4.3	系统依赖的第三方系统升级发布升级补丁后，与原厂进行联系和沟通，进行相应的升级和优化适配工作，确保系统正常运行。 针对操作系统等软件出现的漏洞，提供补丁升级服务。 结合局内的需求，调整系统输出的内容和报表信息，满足业务需求。	¥2,500	12	¥30,000	无
5、监测预警管理系统					
5.1	应用系统运行服务 周期性数据分析服务：阶段性提供数据分析服务，针对系统收集和积累的数据，提供完整的数据分析服务。 接入数据服务：周边系统的升级，系统接入数据的接口需要进行调整和重新适配。可接入的系统，开发数据对接的接口，进行数据的对接，并将数	¥5,100	12	¥61,200	无

	据整合到系统中，同时提供共享服务。				
5.2	应用系统巡检 1. 重要节假日现场支持服务。在重要的节假日期间，技术人员到达现场，提供相关系统的服务，确保关键数据库系统、应用服务中间件、节假日期间重要的应用服务系统（官方网站等）能够正常服务与运行。 2. 例行的巡检和服务。针对重要的系统提供系统运行的巡检支持，针对系统出现的问题进行修复。 3. 针对运行服务的系统进行定期例行巡检和服务。应用系统确保其功能和服务能够满足应用服务的要求，通过针对系统部署的应用环境、支撑数据库系统、应用服务中间件，及网络状况，提供应用服务系统的优化和部署的技术建议，确保应用服务系统在服务规模扩大的情况下能够有效支撑用户的访问。	¥ 3, 200	10	¥ 32, 000	无
5.3	系统依赖的第三方系统升级发布升级补丁后，与原厂进行联系和沟通，进行相应的升级和优化适配工作，确保系统正常运行。	¥ 5, 100	12	¥ 61, 200	无

	针对操作系统等软件出现的漏洞，提供补丁升级服务。 针对舆情监测系统、报表系统的使用，结合局内的需求，调整系统输出的内容和报表信息，满足业务需求。				
6、数据库及接口维护					
6.1	数据库及接口维护服务 对数据库及接口提供维护服务、数据库及接口维护巡检服务。当数据库及接口有变化时，运维工程师将根据变化情况，对数据库及接口进行优化及适配；在有新数据接入时，开发数据接口并接入数据。 同时，定期对数据库及接口进行接口正确性、数据库稳定性等内容的巡检服务，对出现的系统故障，及时登记记录，做好备案，保障系统的稳定性，流畅性等运维服务。 根据数据备份和恢复策略，定期对数据进行备份，保证数据的安全性及可追溯性，并对备份过程进行记录。	¥5,000	12	¥60,000	无
6.2	数据库及接口维护巡检： 1. 重要节假日现场支持服务。在重要的节假日期间，技术人员到达现场，提供相关系统的服务，确保关键数据库系统、中间件、节假日期间重要的应用服务系统（官方网站等）能够正	¥4,000	10	¥40,000	无

	常服务与运行。 2. 例行的巡检和服务。针对重要的系统提供系统运行的巡检支持，针对系统出现的问题进行修复。 3. 针对运行服务的系统进行定期例行巡检和服务。应用系统确保其功能和服务能够满足应用服务的要求，通过针对系统部署的应用环境、支撑数据库系统、应用服务中间件，及网络状况，提供应用服务系统的优化和部署的技术建议，确保应用服务系统在服务规模扩大的情况下能够有效支撑用户的访问。				
6.3	系统依赖的第三方系统升级发布升级补丁后，与原厂进行联系和沟通，进行相应的升级和优化适配工作，确保系统正常运行。 针对操作系统等软件出现的漏洞，提供补丁升级服务。 结合局内的需求，调整系统输出的内容和报表信息，满足业务需求。	¥ 4,850	12	¥ 58,200	无
(六) 信创办公软件升级与服务					
1、	数科 OFD 文档处理软件 V3.0	¥ 165	268	¥ 44,220	无
2、	数科 OFD 文档处理软件 V2.0	¥ 150	9	¥ 1,350	无
3、	统信 UOS V20 桌面操作系统	¥ 200	241	¥ 48,200	无
4、	统信 UOS V20 服务器操作系统	¥ 2,250	18	¥ 40,500	无
5、	Kingbase ES V8.0	¥ 30,000	2	¥ 60,000	无

6、	东方通应用服务器软件 V7.0	¥12,000	2	¥24,000	无
7、	FT1703-G 电子签章系统	¥50	277	¥13,850	无
8、	北京 CA、SJK1865-G 智能密码钥匙	¥10	277	¥2,770	无
9、	网络客户端 V1.0	¥210	7	¥1,470	无
10、	单机客户端 V1.0	¥300	2	¥600	无
11、	网络客户端 V5.0	¥240	7	¥1,680	无
12、	单机客户端 V5.0	¥360	2	¥720	无
13、	鼎普终端安全登录系统（涉密专用计算机平台板）V1.0 网络客户端	¥240	7	¥1,680	无
14、	鼎普终端安全登录系统（涉密专用计算机平台板）V1.0 单机客户端	¥360	2	¥720	无
15、	鼎普涉密专用配置管理及三合一管理融合系统 V1.0	¥50	7	¥350	无
16、	鼎普电子文件密级标志管理系统（涉密专用计算平台版）V1.0	¥360	2	¥720	无
17、	金山 WPS 软件	¥195	277	¥54,015	无
18、	360 病毒防治类软件（控制中心）	¥4,200	1	¥4,200	无
19、	360 病毒防治类软件（服务器端）	¥120	8	¥960	无
20、	360 病毒防治类软件（单机版）	¥180	277	¥49,860	无
（七）办公设备迁移服务					
1、	前期准备				无
1.1	设备信息登记	¥30	200	¥6,000	无
1.2	硬件检测	¥65	30	¥1,950	无
1.3	系统及软件检测	¥65	30	¥1,950	无
1.4	网络接口连通性检查及修复	¥5	30	¥150	无
2、	设备拆除				
2.1	关机拆除	¥125	100	¥12,500	无

2.2	除尘清洁	¥55	30	¥1,650	无
3、	机房设备安装				无
3.1	设备组装	¥115	30	¥3,450	无
3.2	线路整理	¥60	30	¥1,800	无
3.3	通电调试连通	¥265	30	¥7,950	无
4、	视频会议系统安装调试				无
4.1	设备组装	¥200	10	¥2,000	无
4.2	设备加电测试	¥200	10	¥2,000	无
4.3	通电调试连通	¥550	10	¥5,500	无
5、	电脑连接调试				无
5.1	网口测试	¥50	400	¥20,000	无
5.2	电脑安装、网络配置及调试	¥95	400	¥38,000	无
6、	辅助材料				
6.1	6类非屏蔽成品网线(3米)	¥13	100	¥1,300	无
6.2	6类非屏蔽成品网线《5米》	¥25	400	¥10,000	无
6.3	6类非屏蔽成品网线(10米)	¥32	20	¥640	无
6.4	6类非屏蔽网线(箱)	¥820	3	¥2,460	无
6.5	6类屏蔽成品网线《5米》	¥20	15	¥300	无
6.6	6类屏蔽成品网线《10米》	¥40	20	¥800	无
6.7	2米6类非屏蔽网络跳线	¥15	20	¥300	无
6.8	6类非屏蔽网络水晶头(3盒)	¥220	3	¥660	无
6.9	网线槽	¥10	2500	¥25,000	无
6.1	工位跳线安装实施	¥5	2500	¥12,500	无
7、	网络设备				无
7.1	8口千兆交换机	¥220	40	¥8,800	无
(八) 信创硬件运维					

1、	信创 241 台台式机、36 台笔记本、84 台 A4 打印机和 26 台 A3 打印机驻场运维	¥ 85, 000	2	¥ 170, 000	无
总价（元）				2569800	含税

附件二、运维服务内容

1、服务范围及内容

根据招标文件要求，系统服务范围主要包括北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）信息系统硬件运维、软件运维及网络和信息安全运维服务（详见附件一）。

主要服务内容和方式包括：技术支持服务、日常维护服务、重点运维服务、运行监控服务、文档管理服务及辅助项目管理等。

1.1 硬件设备运维

健康体检

定期对整个基础设施环境进行全面的健康检查，对硬件设备的老化程度、损耗情况、运行处理能力等综合性测试和检查，及时发现潜在的风险和问题，做到有针对性、关注重点监控，做到防患于未然。

备品备件

由于该项目服务器等硬件设备运行已经有些年限，同时根据日常运维情况和经验分析，部分设备会出现损耗，影响系统运行，并且随着技术的不断创新和更新，相关的设备产品可能出现停产的可能，因此需要对硬件设备做出一定量的储备，如服务器硬盘、网络板卡、网线等。

咨询支持服务

按照北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）的运维要求，设置客服电话，详细解答用户提出的问题，详细记录下问题的解答情况，并及时更新对应系统的知识库，做到问题的跟踪记录。

培训工作：主要是针对服务器等硬件设备的基础知识培训，主要培训对象为文化和旅游局信息化管理工作人员，主要培训内容为硬件服务器设备运行情况监控，运行状态正常与否，重启和关闭等。

日常维护服务

重启服务：根据北京市文化和旅游局工作安排的系统和访问实际需要，完成硬件服务器设备重启工作，重启工作包括定期重启和临时性重启。

定期重启：根据文化和旅游局的要求，按照每年的运维检查规划，定时对硬件设备重启。

临时性重启：当硬件设备运行出现缓慢、处理能力不足或是电路系统调整等情况下，根据文化和旅游局管理规定，运维人员启动相应的流程，记录相关的工单信息，在备份应用系统和数据情况下，对硬件设备等进行关机和重启操作。

分析和优化：对硬件设备运行情况监控和记录，主要包括硬件运行状态是否正常、内存使用率、cup 占用情况、进程消耗情况等，对基础硬件进行总体分析，对硬件资源的分配和使用进行优化，提出可行性优化方案，确保资源得到充分利用。

巡检服务：对硬件设备每天进行巡检，观察硬件设备运行情况，并记录相关观察数据。

重点运维服务

在运维服务期间涉及到重要的时间节点，需加强运维支持，如两会期间、节假日等重要时期，为保证服务项目运行平稳，对硬件设备进行 7*24 小时运维保障，系统监控和人工监控相辅相成，及时发现硬件设备运行异常并在最短时间内解决硬件运行中出现的问题。

系统故障处理服务

系统故障问题从两个方面保证能够及时得到解决，一、运维团队提供相关的技术支持工程师，对于出现问题的硬件设备及时处理，二、运维团队与设备供应商之间建立有效的沟通和合作机制，在出现现场技术支持或运维服务团队技术支持人员无法解决的问题是，可以及时联系和要求厂商技术支持人员到场服务，确保最短时间内回复设备，确保项目整体运行不受影响或将影响降至最低。

1.2 软件系统运维

咨询支持服务

按照北京市文化和旅游局的运维要求，设置客服电话，接听用户来电，详细解答用户提

出的问题，详细记录下问题的解答情况，并及时更新对应系统的知识库，做到问题的跟踪记录。

提供 5*8 小时与 7*24 小时相结合的日常技术支持服务，服务手段包括现场、电话、Email 等方式，全面实现服务项目 5*8 小时的驻场技术支持、7*24 小时的电话技术支持服务。

培训工作：主要是针对文化和旅游局系统管理人员进行专业培训，培训内容包括安全系统监测、安全系统软件的使用配置及相关的管理维护。

日常维护服务

配置管理：根据文化和旅游局运维管理规定，对运维项目所有安全系统进行管理和维护，实现安全系统访问限制规则的制定和配置，同时检查相关的配置信息完善情况及配置服务生效后的运行效果。

产品升级：运维工作人员关注项目所使用的安全产品的更新情况，比如防病毒服务器中病毒资源包是否存在升级和更新等，当存在更新情况时，运维工作人员提出完整的升级和回退方案，通知文化和旅游局信息化管理人员，确定是否升级和升级时间，得到确认后，完成相应产品升级工作，并记录工作具体信息、步骤和结果等，及时反馈文化和旅游局管理人员。

重启服务：根据北京市文化和旅游局工作系统和系统访问实际需要，完成设备重启工作，重启工作包括定期重启和临时性重启。

定期重启：根据文化和旅游局的要求，按照每年的运维检查规划，定时对设备重启。

临时性重启：当设备运行出现缓慢、处理能力不足或是电路系统调整等情况下，根据文化和旅游局管理规定，运维人员启动相应的流程，记录相关的工单信息，在备份相关的配置规则文件后，对设备等进行关机和重启操作。

分析和优化：对设备运行情况监控和记录，主要包括硬件运行状态是否正常、内存使用率、网络攻击情况、安全拦截情况、安全系统运行日志分析等，对文化和旅游局网络安全总体情况进行分析，对安全系统配置规则进行优化，确保系统安全的同时，保证系统访问稳定及流畅。

巡检服务：对设备每天进行巡检，观察设备运行情况，并记录相关观察数据。

重点运维服务

在运维服务期间涉及到重要的时间节点，需加强信息安全运维支持，如两会期间、节假日等重要时期，为保证服务项目运行平稳，对安全设备进行 7*24 小时运维保障，系统监控

和人工监控相辅相成，及时发现网络系统运行异常并在最短时间内解决安全系统运行中出现的问题。

运行状态监控服务

监控服务主要采取自动监控和人工监控两种方式，自动监控通过运行监控平台进行 7*24 小时监控，人工监控服务是驻场 5*8 和 7*24 相结合方式实现系统运行监控。

主要针对安全系统运行状态是否正常、网络流量是否稳定、是否存在攻击行为等信息进行监控。

系统故障处理服务

根据不同的系统故障，有针对的进行处理，对于常规的安全系统访问问题，由运维技术支持人员分析系统情况，得出问题原因，并解决问题，如果出现安全系统漏洞等情况，由技术人员及时关闭或暂时关停服务，并告知相关管理人员，在修补完成后，重新开发服务等。

1.3 网络系统运维服务

技术支持服务

按照北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）的运维要求，提供 5*8 小时与 7*24 小时相结合的日常技术支持服务，服务手段包括现场、电话、Email 等方式。

日常维护服务

重启服务：根据北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）工作安排和系统访问实际需要，完成网络系统重启工作，重启工作包括定期重启和临时性重启。

定期重启：根据文化和旅游局的要求，按照每年的运维检查规划，定时对网络系统重启。

临时性重启：当网络系统运行出现缓慢、网络设备处理能力不足或是电路系统调整等情况下，根据文化和旅游局管理规定，运维人员启动相应的流程，记录相关的工单信息，在备份当前网络系统配置参数后，对网络设备等进行关机和重启操作。

产品升级：根据监控和日常巡检记录，对网络系统进行分析，同时关注网络系统相关信息，及时更新和升级相关的服务补丁，确保网络稳定及安全。

网络分析和优化：对网络系统访问数据、数据流量、单个用户数据流量、数据访问高峰期等信息进行统计，为网络系统分配优化提供参考依据，并提供网络优化方案，实现系统网络高效利用及平稳运行。

巡检服务：对网络系统每天进行巡检，观察网络服务器及线路运行情况，并记录相关观察数据，定期报送。

网络线路调整：对网络线路存在老化、损坏、冗余及因需要而调整物理线路等情况，进行线路替换、调整和改造。

重点运维服务

由于政府工作特点，在运维服务期间涉及到重要的时间节点，需加强运维支持，如两会期间、节假日等重要时期，为保证服务项目网络运行平稳，对网络系统进行 7*24 小时运维保障，系统监控和人工监控相辅相成，及时发现网络运行异常并在最短时间内解决网络运行中出现的问题。

系统运行状态监控服务

监控服务主要采取自动监控和人工监控两种方式，自动监控通过运行监控平台进行 7*24 小时监控，人工监控服务是驻场 5*8 和 7*24 相结合方式实现系统运行监控。

对网络系统访问数据、数据流量、单个用户数据流量、数据访问高峰期等信息进行统计，为网络系统分配优化提供参考依据，并提供网络优化方案，实现系统网络高效利用及平稳运行。

系统故障处理服务

是指业务系统运行过程中，由于网络问题造成的系统无法访问或是系统响应速度较慢、数据丢包等现象，系统运维人员及时处理，在获取问题后，及时安排工作人员对故障进行排查，并记录故障信息和排查情况，记录整个事件的解决过程，从根源上发现故障出现的原因，在最短时间内恢复系统使用，并根据运维团队和技术支持人员的分析，对于问题根源提出有效的可行性解决方案，从根源上解决问题，确保同类问题不再出现，同时记录相关经验，并更新运维知识管理系统，形成知识库，以便于同类问题最短时间内找到解决方案。

2、辅助项目管理

协助北京市文化和旅游局实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施，为文化和旅游局信息化管理工作提出意见和建议，包括管理制度、流程和实施过程等多方面。

根据项目管理相关标准如 ISO20000 CMMI 及 ITIL 等管理体系，结合文化和旅游局实际管理工作，制定和完善文化和旅游局管理系统，如机房管理制度、安全管理制度、运维人员管理制度、供应商管理制度、事项处理流程等。

协助文化和旅游局信息化管理部分，完成有关信息化工作的相关工作，如信息化系统使用情况汇总、相关业务系统统计分析、信息化资产目录维护、信息化资产折旧管理、信息化系统缺陷收集、信息化系统业务符合度调查等等。

协助业务处室完成关于信息化建设工作绩效管理。

附件三、保密协议

保密协议

甲 方：北京市文化和旅游局宣传中心（北京市旅游运行监测中心）

乙 方：北京华胜天成科技股份有限公司、北京华胜天成软件技术有限公司（联合体）

鉴于乙方对甲方开展技术服务工作，乙方将直接接触甲方相关业务和技术等信息，为更好的规范双方的权利和义务，经协商一致，特订立此协议。

第一条 甲方提供给乙方的明确标注是保密资料的相关业务和技术方面的书面或其它形式的资料和信息为保密资料。

包括但不限于以下内容：

1. 项目开展过程由甲方提供的技术方案、工程设计、技术报告、调研数据、研究报告、图纸、样品等；

2. 各单位和公司依照法律规定或者有关协议的约定对外承担保密义务的事项。

不包括以下内容：

1. 已经或将公布于众的资料,但不包括甲乙双方或其代表违反本协议规定未经授权所披露的；

2. 在任何一方向接受方披露前已为该方知悉的非保密性资料。

第二条 乙方要求其相关人员妥善保管。在没有得到甲方的事先批准,乙方不得向第三方公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。

第三条 乙方在技术服务期间,未经甲方允许,不得介绍第三方相关人员或冒充乙方技术服务人员介入相关工作。

第四条 技术服务期间所有技术资料以及研究成果的版权归甲方所有,没有甲方批准,乙方不得作任何应用。已批准的文章、照片和类似材料的出版应通知甲方。

第五条 技术服务工作完成后乙方仍对其在技术服务期间接触、知悉的属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的技术秘密和其他商业秘密信息有保密义务。

第六条乙方承担保密义务的期限为无限期保密,直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。由此而导致的任何知识产权方面的纠纷或赔偿,将由违反规定的一方向对方承担全部的赔偿责任。

第七条乙方如违反本协议任一条款,乙方应当赔偿甲方的损失;如果情节严重,甲方有权禁止乙方参与甲方后期相关工程的参与权利。

第八条任何一方未履行本协议或违反本协议的有关要求均视为违约。做出违约的一方应当承担违约责任。其中,乙方违约的,甲方可以视情要求乙方限期整改或停止与乙方的技术合作,情节严重的要依法追究刑事责任。甲方违约并造成泄密后果的按《保密法》及其他有关法律法规处理。

第九条本协议一式两份,甲乙双方各执一份,自双方签字、盖章后生效。

第十条双方确认,在签署本协议前已仔细审阅过协议的内容,并完全了解协议各条款的法律含义。

甲方(盖章):北京市文化和旅游局宣传中
心(北京市旅游运行监测中心)

时间:2024年2月9日

乙方(盖章):北京华胜天成科技股份有限公司、北京华胜天成软件技术有限公司(联合体)

时间:2024年2月9日