

信息化运维项目合同

项目名称：东城区电子政务网络与终端设备运维服务

起止日期：自合同签订之日起一年

委托单位(甲方)：北京市东城区经济和信息化局

承担单位(乙方)：东诚（北京）科技有限公司

北京市东城区经济和信息化局制定

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网络与终端设备运维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“东城区电子政务网络与终端设备运维项目”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：

运维服务范围及内容

1. 运维范围

1.1、电子政务网络运维职责：

乙方负责东城区电子政务平台机房、网络、终端的运维，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、网络、终端的安全、稳定和高效运行，具体工作范围包括：

1) 负责提供运维人员对东城区电子政务平台机房、网络、终端进行全面组织协调运维服务工作。

2) 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。

3) 负责东城区电子政务机房及设备间的机房设备的维护工作。

4) 负责东城区电子政务机房内重要信息系统（甲方统建）硬件设备的维护。本项目需要得到本区《多系统、跨平台可视化-智慧管控平台》系统开发厂商的大力支持和密切配合，并能为本项目提供升级服务和技术二次开发。

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定期现场运行情况检查，负责运维中所含设备的检查与备品备件，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以及节假日和重要时段的应急值守工作。

10) 负责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，并及时向甲方提交维保、续保情况汇报。

11) 负责 IT 运维管理平台软件（二期）的运维服务工作。

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。

1.2、终端设备运维职责：

1) 按甲方要求完成对东城区政府各单位的 IT 设备的资产统计，标示。

2) 根据软件正版化要求，对每一台 PC、笔记本电脑安装桌面管理软件，进行安装情况检查和日常管理。

3) 对计算机设备日常维修维护、硬件与系统故障检测。

4) 对新增 PC 及相关设备进行软、硬件安装配置。

5) 负责操作系统、办公软件、工具软件及区政府专用软件的安装配置和技术服务响应。

6) 负责定期病毒检测。

7) 负责统一服务报修管理。

8) 乙方须承诺接受甲方对运维工作的管理和绩效考核。

9) 负责提供远程在线服务，主要承担对全区各相关单位应用系统使用问题在线解决、电脑远程技术支持等任务。

10) 根据甲方的处理需求，负责各类信息化多媒体处理服务、会议管理工作及手机报的编发服务。

2 维护服务要求

2.1 服务要求

服务时间：7x24 小时提供驻场服务（国家法定节假日也不例外），部分岗位在国家法律规定的条件下合理安排值班，服务商必须合法合规合理设计工作工时和排班。

应急响应服务：非工作时间（如政府特殊会议时期等）或服务单位发生重大网络或大面积计算机故障时，需在接到请求服务 4 小时内提供应急响应服务；周末及节假日，电话专线和远程运维在接到通知后 2 小时内响应。

2.2 服务人员求：

2.2.1 专业技术运维人员配备

1) 常驻人员数量 27 人（其中：平台机房管理 8 人（含项目经理），网络管理 6 人，终端技术服务及故障处理 13 人（含项目经理），满足东城区政府 IT 办公设备及网络在正常办公维护时间内正常运行，同时兼备服务器、网络与 IT 设备维护的技术能力。

2) 驻场桌面服务人员需要 2 年以上政府驻场项目经验或 3 年以上外包驻场服务经验，现场服务人员需有非现场的二线技术支持进行紧急和疑难故障的技术支持，需有后备维护人员的储备。

3) 《项目主要技术人员及售后服务人员》表中说明相应服务人员在该项目中的职责及所具备的响应技术技能及工作经验。

4) 以上人员必须能长期在北京工作。

5) 在服务过程中及服务结束五年内，乙方保证对于其员工所接触过的甲方信息数据内容，将采取合理、必要的步骤（包括但不限于与员工签订保密协议），来要求乙方及其员工不透露或者以其它方式提供给第三方。

2.2.2 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) 运维经理：负责全面组织协调运维服务工作。

2) 驻场维护工程师：负责系统日常的维护工作。应至少具有 CCNP、H3C 等相关专业中级认证资格，应具有本项目相关运维工作经验。

3) 机房值班人员（保证钱粮胡同机房和幸福大街机房 7*24 小时不间断值守）严格执行《机房执守管理规范》等相关制度。

负责机房 7*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且签署《保密协议》，乙方对其行为承担全部责任。

4) 电话及网络支持工程师：负责受理网上和电话方式的服务请求，提供电话技术支持。

5) 多媒体专员：负责多媒体制作服务的相关工作。

6) 呼叫中心支持专员：在区信息中心常驻的电话热线服务人员，综合负责电话、远程等运维内容。

7) 常驻人员数量能满足东城区政府 IT 办公设备及网络在正常办公维护时间内正常运行，同时兼备服务器、网络与 IT 设备维护的技术能力，其中至少有一名专业高级技术人员。驻场桌面服务人员需要 2 年以上政府驻场项目经验或 3 年以上外包驻场服务经验，

8) 现场服务人员需有非现场的二线技术支持进行紧急和疑难故障的技术支持，需有后备维护人员的储备。

9) 本项目运维服务全年不间断，所以服务商必须合法合规合理设计工作工时和排班。

2.4 服务管理

相应服务人员在该项目中的职责及所具备的响应技术技能及工作经验。具备基本的商务礼仪。

2.5 培训要求

为提高使用者的使用水平，减少系统问题的出现，保证工作正常开展，需定期有计划地对使用人员进行培训。培训大致分为两类：常用软件、上网培训和硬件基本知识培训。

2.6 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。

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签订合同之日起一年。

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¥4,700,000.00元，(大写人民币肆佰柒拾万元整)。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25%即人民币¥1175000.00元整(大写壹佰壹拾柒万伍仟元整)。

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¥3525000.00元整(大写叁佰伍拾贰万伍仟元整)。

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、工业版权、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。

4、若本合同生效后因政府采购预算调整，甲方有权根据预算安排情况，提前一个月书面通知乙方解除合同，双方视为政策调整等不可抗力，双方互不承担违约责任。

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。已签定项目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、本合同前述所称乙方、投标方均指乙方，甲方指甲方，项目负责人指乙方项目经理。

甲方(盖章):

委托代理人(签字):

签订日期: 2024.5.18

住所: 北京市东城区水道子15号

邮编: 100010

电话: 64031118

开户银行: 北京银行光明支行
支行

银行帐号: 01090378600120111031887

乙方(盖章):

委托代理人(签字):

签订日期:

住所: 北京市东城区草园胡同
76号2号楼4层4012

邮编: 100010

电话: 64030236

开户银行: 北京银行南纬路

银行帐号: 20000041584700030371301

北京市东城区经济和信息化局

关于组建北京市东城区经济和信息化局的通知

各相关单位：

根据市委、市政府批准的《北京市东城区机构改革方案》，将原北京市东城区科学技术和信息化局（北京市东城区大数据管理局）职责调整，组建北京市东城区经济和信息化局，作为区政府工作部门。不再保留北京市东城区科学技术和信息化局（北京市东城区大数据管理局）。

北京市东城区经济和信息化局

2024年5月15日

