

信息化维护及规划管理(网络信息系统运维 及安全管理)服务采购项目合同

甲方：北京市社会科学界联合会

乙方：北京宏林科技发展有限公司



2024 年 5 月

北京市社会科学界联合会（甲方）的信息化维护及规划管理(网络信息系统运维及安全管理)服务采购项目委托北京科技园拍卖招标有限公司在国内进行公开招标（项目编号：KJY20240609）。经评标委员会评定，并由市社科联审定，确定北京宏林科技发展有限公司（乙方）为中标人。甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定，经友好协商达成一致，特签订本合同，具体条款如下：

1.合同文件

1.1下列文件构成本合同的组成部分，认为是一个整体，彼此相互解释、相互补充。

- a.本合同书；
- b.中标通知书；
- c.运维服务方案；
- d.投标文件(含澄清文件)；
- e.招标文件(含招标文件补充通知)

2.合同总价

2.1本合同总价：111.6万元

3.服务内容

本合同服务内容：按招标文件第四部分服务要求（详见运维服务方案）。

4.服务时间和服务地点

4.1本合同期限为 1 年，自 2024年6月10日起至2025年6月9日止。

4.2项目服务范围包括：北京市社会科学界联合会所在地及首信云机房。

5.付款方式：

5.1 甲方以 转帐 方式向乙方支付合同款项。

5.2 本合同生效后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的50%，即人民币 伍拾伍万捌仟元整（¥558,000元）；2024年12月前，乙方提交服务中期报告并经甲方验收通过签字确认后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付人民币 叁拾贰万玖仟捌佰肆拾元整（¥329,840元）；合同服务期限到后，乙方提交服务总结报告并经甲方验收通过签字确认后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付人民币 贰拾贰万捌仟壹佰陆拾元整（¥228,160元）。

5.3乙方应在收到甲方支付的款项前向甲方开具等额合规发票。

6.验收

6.1甲方在收到乙方提交《运维服务方案》后的 10 个工作日内，完成方案确认并签署方案确认报告。

6.2甲方在收到乙方服务中期报告后的 10 个工作日内，组织社科联信息化专家委员会专家（专家费用由乙方负责）对该项目进行中期评审，经评审合格后，中期报告由双方签字盖章确认。

6.3合同服务期限到后，甲方在收到乙方服务总结报告后的 10 个工作日内，组织社科联信息化专家委员会专家（专家费用由乙方负责）对该项目进行验收评审，经评审合格后，验收结项报告由双方签字盖章确认。

6.4如因甲方原因，未在上述约定的时间内未进行验收或验收后 10 个工作日内既未签署验收报告，也未书面提出异议，应视为验收合格。

7.双方的权利和义务

7.1甲方应积极配合乙方的工作，向乙方提供场地、设备等必要的工作条件，以及相关的技术资料、数据和信息等，并保证所提供资料的完整性、准确性和合法性。

7.2甲方应明确其具体安全需求，双方以通过甲方确认的《运维服务方案》作为工作依据；如甲方需求发生重大变化，应书面通知乙方，由此增加乙方投入的，甲方应向乙方支付所增加的费用。

7.3甲方应按照合同约定及时向乙方支付合同款项。

7.4甲方应及时对乙方提供的各项服务工作进行确认。

7.5乙方应指派专人与甲方就安全服务的相关事项进行沟通、协调与确认。

7.6乙方在运维服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法、采用的操作工具、操作步骤、参与的人员以及可能出现的风险，经甲方签字确认后再开展工作。

7.7在工作中非因乙方导致甲方信息系统破坏、数据丢失，乙方不承担责任。但乙方应在接到甲方书面通知后及时采取措施协助甲方进行系统和数据的恢复。

7.8乙方提交的技术服务方案及所提供的信息安全运维服务，均不得损害第三方的知识产权或技术权属；否则，应由乙方负责处理并承担赔偿责任以及赔偿由此而给甲方造成的损失。

7.9乙方为甲方提供运维服务的人员应为与乙方签订正式劳动合同的人员。
如使用外包团队或其他人员必须事先征得甲方书面同意,否则可认定乙方构成违约,且由此造成的损失由乙方全部承担。

8.保密义务

8.1任何一方对本协议及其条款的书面资料,以及对方提供的技术资料和数据负有保密责任,不得以任何形式、任何理由透露给第三方。

8.2在合同执行期间以及之后的任何时间内,乙方对在履行合同过程中获知有关甲方的工作秘密、技术秘密等信息必须严格予以保密。非经授权或履行法定义务之必要,不得向第三方泄露上述信息。

9.违约责任

9.1如甲方未按照合同约定时间或金额支付合同价款,则每逾期一日,甲方应按照合同总额的0.5%计算,向乙方支付逾期付款违约金,但违约金累计总额不超过合同总额的20%。

9.2如因乙方原因未按合同规定的时间提供服务,则每逾期一日,乙方应按合同总额的0.5%计算,向甲方支付逾期履行违约金,但违约金累计总额不超过合同总额的20%。

9.3任何一方如违反本合同约定的其它义务,违约方应对由此给对方造成的损失进行赔偿。

10.不可抗力

10.1因受不可抗力影响而不能履行或不能完全履行本合同的一方可以部分或全部免除其责任。

10.2不可抗力系指合同双方不能预见、不能避免并不能克服的事件,包括但不限于严重火灾、洪水、地震、风暴等自然灾害以及战争、暴乱、罢工、政府政策等其它事件。

10.3遇有不可抗力的一方,应立即或在合理期限内将事件情况以书面形式通知对方,并在 15 天或合理期限内提供事件详情以及合同不能履行,或部分不能履行,或需要延期履行的理由的有效证明文件。根据事件对履行合同的影响程度,由双方协商决定是否解除合同、部分免除责任或延期履行。

11.争议的解决

甲乙双方应通过友好协商解决履行合同过程中发生的一切争议。协商不成,

任何一方可向本合同签订地（北京市东城区）有管辖权的人民法院起诉解决。

12.其他

12.1本合同履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本合同的组成部分，签字盖章后与本合同具有同等法律效力。

12.2本合同中任何被视作无效或不可执行的部分，将不会影响本合同其他条款或部分的有效性与可执行性。

12.3本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

12.4本合同一式六份，甲方执三份，乙方执一份，财政局备案一份，采购代理机构备案一份，均具有同等法律效力。

（以下无正文，为双方签署页）

甲方：北京市社会科学界联合会

(印章)

授权代表(签字):

2024年6月6日

乙方：北京宏林科技发展有限公司

(印章)

授权代表(签字):

2024年6月5日

合同附件：运维服务方案

为促进电子政务的深入发展，确保北京市社会科学界联合会、北京市哲学社会科学规划办公室网络及信息系统、日常办公信息设备安全可靠的运行，由北京宏林科技发展有限公司提供运行维护服务，特制定本方案。

1. 运维需求

1.1 运维对象

运维对象，主要包括网络、设备等硬件、软件应用系统及运行环境。逻辑上可以描述为物理层、系统层、应用层依次支撑的三层架构。各部分互相依存关系，如下图所示：

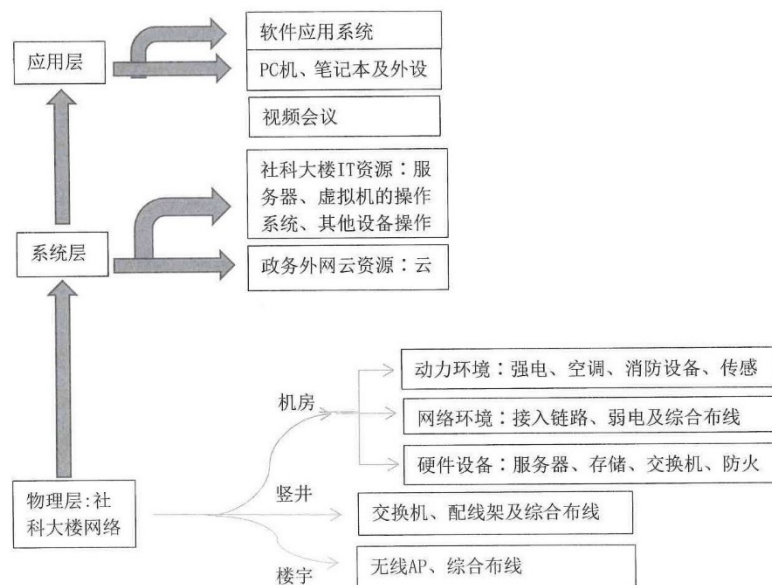


图1 项目现状逻辑结构图

在上图中，物理层主要是指部署在社科大楼（暨社科联办公所在楼宇）的信息设备，以机房为主要核心，通过竖井，拓展到楼宇的各个终端。主要设备类型如图1所列。

系统层是在物理硬件的支撑下，搭建的运行环境。主要是操作系统、虚拟化、云计算等系统环境。系统层涉及社科大楼本地和政务云两大部分。本地包括服务器、交换机、防火墙等设备所组成的网络系统、运行环境；云端主要是云主机构成的运行环境；

1.2运维任务及要求

以图1 中的分层为划分，针对所包含的运维对象，给出本项目运维（常规运维和安全运维）的任务及要求。

数据中心（机房）运维

任务：

根据需求完成数据中心的整体网络重新调整，包括网络架构设计、安全规划、容量规划等，制定后予以实施；（重点）

（2）机房基础设施的运行维护。主要包括空调、UPS等动力环境的保障和维护；

（3）综合布线及机房清理；

（3）网络安全设备及服务器运行状态的监控、巡检、网络安全保障（重点）；

（4）机房及竖井网络（局域网、政务外网、WiFi）畅通保障、调整部署配置；

（5）服务器、防火墙、交换机等设备维护维修及故障处置；

（6）重要时期安全保障；

(7) 应急演练;

要求:

完成上述任务,并提交过程过程文档、结果报告等材料;

桌面及外围设备运维

设备名称	规格型号	数量
台式机计算机	同方超翔TK630-V050	150
便携式计算机	同方超锐TL411-V3	24
多功能一体机	立思辰GA9540	2
打印机	立思辰SP1800	48
打印机	惠普HP1536/401	48

任务:

- (1) 桌面台式计算机、便携式计算机及打印机等外设的使用帮助;
- (2) 桌面台式计算机、便携式计算机及打印机等外设维护维修;
- (3) 网络视频会议保障;
- (4) 常用工具软件安装及使用支持;
- (5) 其他常规运维工作的响应支持;

要求:

完成任务并提供服务方案、服务工单等文档;

应用系统运维

任务:

该部分属于本项目重点工作,完成应用软件、运行环境(操作系统、中间件、数据库等)、数据的运行维护和安全保障。主要针对:部署于本地物理服务器的电子公文系统;部署于本地物理服务器的各应用系统镜像;部署于互联网云的门户网站(北京社科网)、人文之光网、中国特色社会主

义研究杂志及审编系统。

- (1) 运行状态自动监控及报警；
- (2) 漏洞扫描及安全加固；
- (3) 渗透测试及安全整改；
- (4) 应急演练；
- (5) 功能优化及二次开发；
- (6) 系统巡检及优化；
- (7) 数据备份；
- (8) 迁移部署。

要求：

完成任务并提供服务方案、服务报告等交付材料；

完成专项任务

根据上级安排，完成专项工作任务，包括但不限于以下：

- (2) 软件正版化检查；
- (3) 网络信息安全及保密检查；
- (4) 国家及本区域的护网行动；
- (5) 重要时期（春节、全国两会等）网络信息安全值守保障工作。

质量保障要求

- (1) 配备专职的运维团队，并提供不少于2人的5*8小时驻场服务；
- (2) 明确给出服务级别协议（SLA）；
- (3) 有完善的管理制度；
- (4) 有可执行的绩效指标和评估体系；

2. 运维实施

2.1 运维总体目标和原则

项目的总体目标是，保障北京市社科联的网络及信息系统的正常运转，以安全稳定的信息化体系有力支持单位日常办公和业务发展。以该目标为导向，从常规运维和安全运维两个维度开展保障。具体目标为：

- 1 完成北京市社科联的应用系统的运行维护及安全服务。
- 2 保障社科大楼数据中心、楼宇网络的安全稳定运行
- 3 提供办公终端及外设运行维护和使用支持。
- 4 承担并负责单位所属网站和信息系统及网络环境的信息安全、防护保障、应急处置等

为实现北京市社科联年度网络信息系统运维项目目标，结合北京市社科联信息化体系建设的实际情况和未来发展需求，运维过程必须遵循以下原则：

一、高可用性与稳定性原则

确保信息化应用系统的持续稳定运行，减少系统故障对业务的影响。通过采用高可用性技术，如负载均衡、热备份等，确保关键业务系统在出现故障时能够快速恢复，保证业务的连续性。

二、安全性原则

信息安全是信息化体系建设的核心，必须确保数据的安全性和完整性。在运维过程中，需要严格遵守国家及行业的信息安全标准，采取多层次的安全防护措施，如数据加密、访问控制、安全审计等，防范各类安全威胁。

三、可扩展性与灵活性原则

随着社科联业务的不断发展和变化，信息化体系需要具备可扩展性和灵活性，以适应新的业务需求和技术发展。运维过程中，应注重系统的可配置性和可定制性，便于快速响应业务变化和技术升级。

四、可维护性与易管理性原则

运维工作应简化管理操作，降低维护成本。通过采用自动化运维工具

和技术，实现系统监控、故障排查、性能优化等工作的自动化和智能化，提高运维效率和质量。同时，应注重文档的编写和更新，确保运维工作的规范化和标准化。

五、成本效益原则

在保障信息化体系高效、稳定运行的同时，应注重成本效益分析，合理控制运维成本。通过优化资源配置、提高资源利用率、降低能耗等方式，实现运维成本的降低和效益的提升。

综上所述，这些原则共同构成了北京市社科联信息化体系运维工作的基本框架和指导方针，为社科联信息化建设的可持续发展提供了有力保障。

2.2 运维文档库建设与维护

运维文档库是全部运维工作的文本材料。是运维依赖的基础、运维过程的体现，也是要交付的运维成果。必须要通过前期的丰富建设，和后期的完成。

文档库分为基础文档和过程文档。其中

基础文档包括：

针对机房基础设施和IT资源。形成如下材料：

- 《供配电系统、UPS文档》：主要包括设备类型、部署现状、使用说明等信息；
- 《精密空调文档》：主要包括设备类型、部署现状、使用说明等信息；
- 《安防系统文档》：主要包括防雷接地、消防、视频监控、门禁等设备类型、部署情况、使用说明等信息；
- 《IT设备资源清单》：主要包括服务器、磁盘阵列、防火墙、路由器所有设备类型、参数、配置情况、功能。物理结构图、网络拓扑图等信息；

- 《机房管理制度》；

针对桌面设备PC，形成如下材料：

- 《PC设备资源清单》：主要包括PC设备型号、操作系统、IP地址、使用人等信息。

- 针对软件应用系统的调研，以每个系统为单位，最终形成如下材料：
- 《软件应用系统部署文档》，主要包括业务功能、使用部门、基本技术架构、运行程序、运行环境的配置；
- 《软件应用系统技术文档》：尽量收集原开发厂商的留存文档汇编为技术手册，如系统设计、编码、配置、使用等材料。

此外还包括管理文件、人员信息及岗位说明、事务流程、工单模板、报告模板等。

过程文档包括：工单、报告、会议记录等。

同时，文档库的管理和维护也必不可少。所有文档都应编号，所有项目人员统一版本控制，同时要注意文档的保密。

2.3 运维实施

2.3.1 数据中心（机房）运维实施

任务：

- (1) 安防工作：机房动力环境、消防系统保障；
- (2) 综合布线及机房清理；
- (3) 网络安全设备及服务器运行状态自动监控、安全巡检、安全加固（重点）；
- (4) 机房及竖井网络（局域网、政务外网、WiFi）畅通保障、调整部署配置；
- (5) 服务器、防火墙、交换机等设备维护维修及故障处置；
- (6) 重要时期安全保障；
- (7) 应急演练。

要求：

完成上述任务，并提供服务方案、过程文档、结果报告；

2.3.2桌面及外围设备运维

任务：

- (1) 桌面台式计算机、便携式计算机及打印机等外设的使用帮助；
- (2) 桌面台式计算机、便携式计算机维护维修；
- (3) 网络视频会议保障支持；
- (4) 常用工具软件安装及使用支持；
- (5) 其他常规运维工作的响应支持。

要求：

完成任务并提供服务方案、服务工单等文档；

2.3.3应用系统运维

任务：

该部分属于重点工作，完成应用软件、运行环境(操作系统、中间件、数据库等)、数据的运行维护。主要针对：部署于本地物理服务器的自动化办公系统(OA)；部署于本地物理服务器的软件应用系统镜像；部署于互联网云的门户网站(北京社科网)、人文之光网、中国特色社会主义研究杂志及审编系统。

- (1) 运行状态自动监控及报警；
- (2) 漏洞扫描及安全加固；
- (3) 渗透测试及安全整改；
- (4) 应急演练；
- (5) 功能优化及二次开发；
- (6) 系统巡检及优化；
- (7) 数据备份；
- (8) 迁移部署。

要求：

完成任务并提供服务方案、服务报告；

2.3.4完成专项任务

- (1) 根据上级安排，完成专项工作任务，包括但不限于以下：
- (2) 软件正版化检查；
- (3) 网络信息安全及保密检查；
- (4) 国家及本区域的护网行动；
- (5) 重要时期（春节、全国两会等）网络信息安全值守保障工作。

2.4 运维交付

交付运维文档库全部资料。主要包含：

1. 商务资料：《招标书》、《投标书》、《项目合同》、《运维实施方案》等。
2. 基础技术资料：主要是文档库资料，包含设备信息、配置信息、模板、操作手册、知识库等。
3. 过程材料：主要包含工单、报告。工单记录简单工作，根据工单模板生成。包括包括月报：《机房巡检报告》、《运行监控报告》、《安全加固报告》、《响应支持报告》；日常报告包括：《应急服务报告》、《专项工作报告》；
4. 数据文件：本地及异地存储的备份数据。

3. 服务承诺

宏林科技郑重承诺，严格遵照合同，确保网络信息系统运维及安全管理安全运维服务项目能够获取合同内全方位的技术支持服务，在合同服务范围内及时解决维保系统运行中遇到的技术问题，并提供标准的改进方法建议。通过双方努力和项目的实施，充分挖掘出服务合作价值，提升北京市社会科学界联合会IT信息化建设的核心竞争力。

具体承诺如下：

1. 现场人员驻场服务，派驻两名工程师，按照客户要求对数据中心运维、桌面及外围设备运维、应用系统运维、专项任务进行服务。
2. 使用智能化运维预警报警系统，协助对操作系统、数据库、中间件、应用

程序自动化报警，提高发现问题，定位问题水平，及时解决出现的故障。

3. 7x24小时电话技术支持热线，提供技术咨询、事件响应等服务。对于紧急故障处理立即给予响应，2小时内解决问题使得受到影响的业务恢复正常运行，对于一般性故障处理立即给予响应，8小时内解决问题使得受到影响的业务恢复正常运行。实行客户经理负责制，负责协调技术资源，提供合同约定的日常故障维护及技术支持，对于需要查阅相关资料再对客户的问题进行答复时，保证在 30 分钟内回复，对于故障情况的查询在 10 分钟内进行回复。对于现场支持，1小时内赶到现场。
4. 定期巡检服务。我公司提供每月一次的现场巡检服务，对硬件及系统进行细致全面的健康检查，保证巡检内容包括硬件检查，电源、告警及设备运行环境、操作系统的检查等，以及对现场进行环境评估与指导，并于巡检后 3 个工作日内提供巡检报告。如遇 3 天及以上的法定节假日，我方会在节假日前 3 天内进行现场巡检，并出具巡检报告。
5. 提供现场维修服务。在遇到系统较大故障或客户业务需要时，技术服务小组的有关成员，或所需的其他技术人员将到达现场服务，与驻场工程师、客户一起解决问题。
6. 重要时段现场保障服务。包括：专项服务，应用版本投产，系统扩容，系统升级等；重要时段包括：，重大活动与重要节假日等。
7. 所有项目有关人员签署《数据安全保密协议》、《网络安全保密协议》。