

# 技术服务合同书

项目名称：IT 运维（公开招标部分）其他运行维护服务  
采购项目第一包：全局网络、信息安全人工运维服务

委托人（甲方）：北京市监狱管理局

受托人（乙方）：北京华宇信息技术有限公司

签订日期：2020 年 8 月 20 日

签订地点：北京市西城区右安门东街 7 号

有效期限：12 个月



甲方：北京市监狱管理局

乙方：北京华宇信息技术有限公司

鉴于：

IT 运维（公开招标部分）其他运行维护服务采购项目第一包：全局网络、信息安全人工运维服务项目经公开招标，确定北京华宇信息技术有限公司为中标人。甲乙双方本着互惠互利、共同发展的原则，依照《中华人民共和国合同法》的规定，经友好协商，就乙方向甲方提供全局网络、信息安全人工运维服务事宜签订本合同。

#### 第一条 服务内容

详见：北京市监狱管理局 IT 运维（公开招标部分）其他运行维护服务采购项目第一包（全局网络、信息安全人工运维服务）招标文件第四章项目需求和北京华宇信息技术有限公司《关于签订“IT 运维（公开招标部分）其他运行维护服务采购项目”第一、二包合同有关问题的复函》、投标文件。

#### 第二条 服务期限

服务期为 2020 年 9 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日。

#### 第三条 服务评价和质量管理

为确保维护工作质量，维护用户权益，甲方将按照《运维服务质量管理办法》（附件一）进行管理，并进行相应的奖惩。

#### 第四条 合同总价、付款方式、税费

（一）本合同维护费用总计人民币大写金额：叁佰叁拾玖万捌仟元整（小写：¥3398000.00 元）；

（二）甲乙双方签署本合同后 14 个工作日内，乙方向甲方开具

符合国家税法规定的增值税普通发票，甲方向乙方支付合同首付款，即人民币大写金额捌拾伍万壹仟零陆拾伍元整（小写：¥851065.00元）；服务期结束后，甲方按照《运维服务质量管理办法》对乙方前期维护工作进行综合评价，对评价合格的，乙方自评价合格之日起5个工作日内向甲方开具符合国家税法规定的增值税普通发票，甲方向乙方支付合同剩余全部尾款，即人民币大写金额贰佰伍拾肆万陆仟玖佰叁拾伍元整（小写：¥2546935.00元）。

（三）本合同所产生的一切税费由乙方承担。

## 第五条 双方责任

### （一）甲方责任

1. 甲方应明确提出目标系统维护的需求，提供相关的政策、法规、标准。
2. 按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

### （二）乙方责任

1. 乙方须在本合同签订后1日内通知甲方维护人员名单、联系方式、远程支持电话。
2. 乙方必须完全履行本合同“第一条服务内容”中约定的服务内容。
3. 乙方必须接受甲方按照《运维服务质量管理办法》对服务工作进行评价，无理由承认评价结果。
4. 未经甲方许可，乙方不得将本合同项下的服务工作转让给第三方或与第三方共同开发。
5. 乙方须保证所负责运维系统的数据，按照甲方要求对第三方共享。
6. 配合甲方完成维护内容中的各项维护管理工作，按照甲方要求

提供技术文档等资料。

7. 乙方工作人员在甲方工作期间,如发生任何人身伤害或安全事故,非因甲方原因造成的,由乙方承担全部法律责任。

#### **第六条 信息安全和保密**

(一) 乙方必须和甲方签订保密协议(附件二);

(二) 乙方服务人员必须签订保密承诺书(附件三)

(三) 乙方人员必需遵守甲方网络管理和信息安全等方面规定,在甲方地点工作时,听从甲方人员指挥,甲方有权对乙方人员运用视频监控、屏幕监控、信息安全审计工具进行监督。

(四) 乙方在维护服务过程中,未经甲方书面同意,不得拷贝甲方网络中的任何数据。

#### **第七条 技术成果的归属**

维护中功能调整开发所产生的技术成果归甲方所有。未经甲方书面许可,乙方不得使用前述技术成果,但乙方为履行本合同使用时除外。

#### **第八条 违约责任**

乙方如不能提供“第一条服务内容”中承诺的服务,或服务达不到《运维服务质量管理办法》(附件一)中的要求,甲方有权解除合同,乙方需退还甲方支付的金额。

甲方不能按期支付乙方服务费,则从逾期支付之日起,每日按迟延履行金额的 1 %向乙方支付违约金。

#### **第九条 争议解决**

甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议。经协商无法解决争议时,任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 第十条 其它

(一) 北京华宇信息技术有限公司提交的《关于签订“IT 运维（公开招标部分）其他运行维护服务采购项目”第一、二包合同有关问题的复函》（附件四）作为合同附件，与合同正文具有同等效力。

(二) 本合同一式陆份，双方各执叁份，具有同等法律效力。

(三) 本合同自双方签字盖章之日起生效。

(四) 双方签字、盖章不在同一日期的，以后签字盖章的日期为本合同的生效日期。

(五) 本协议未尽事宜，双方应本着友好协商的精神，根据本协议确定的原则，从实际需要出发，达成补充协议。补充协议具有与本协议相同的效力。

甲方：北京市监狱管理局  
(盖章)

甲方代表 (签字): 魏介

地址：北京市西城区右安东街七号

电话：010-53860235

开户银行：

账号：

签约日期：2020年9月1日

乙方：北京华宇信息技术有限公司  
(盖章)

乙方代表 (签字): 朱相宇

地址：

电话：

开户银行：

账号：

签约日期： 年 月 日

# 运维服务质量管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步加强和规范北京市监狱（戒毒）管理局信息技术运维工作管理，根据北京市《关于规范电子政务项目外包的若干意见》、《北京市经济和信息化委员会关于做好信息技术服务外包安全管理工作的通知》等有关规定，结合工作实际，制定本办法。

**第二条** 北京市监狱（戒毒）管理局及所属单位进行的信息技术运维工作适用本办法。本办法所称运维绩效考核工作是指为保障运维服务质量，保证各项工作落实到位而对运维服务过程进行的结论性评价。

**第三条** 运维绩效考核工作坚持统一组织、多方参与、促进服务质量提高为主、奖惩结合的原则。

**第四条** 信息技术部门负责全局运维绩效工作，指导检查局属各单位运维绩效考核工作。

## 第二章 考核内容和指标

**第五条** 绩效考核以评价指标为基础，实行奖（扣）分制，基础分为 100 分。

**第六条** 运维服务公司提供服务的人员在第一次入场

时须携带身份证、工作简历、学历证书或国家认可的职业资格证书原件，到合同签订方核验。未完成此项工作，扣5分。

**第七条** 运维服务中途需要更换人员的，运维服务公司应提前半个月通知服务单位，如新更换人员未在合同签订方核验过，参照本办法第六条进行核验。未完成此项工作，扣5分。

**第八条** 按照一事一工单、一事一评价的要求填写运维服务工单，并由服务对象做出评价签字。服务对象未签字工单，和服务评价满意以下工单，每单扣1分。工单不使用市局提供统一样式，每单扣1分。假冒伪造服务对象签字，每单扣10分。

**第九条** 服务期间出现的影响系统正常使用的问题必须在运维合同规定时间内解决，运维合同未说明的，须在24小时解决。超期未解决的，每超期1天扣1分。

**第十条** 市局每季度组织一次对所有运维服务商的考评。考评由各单位对各服务商作主观性评价，盖章后交由市局综合汇总，并将结果反馈给各服务商。季度考评满意以下评价的，每个单位扣2分，不满意的每个单位扣4分。

**第十一条** 市局在年度运维工作结束前，将对每个服务商奖扣分情况进行汇总，90分为合格，得分90分以下的，80分以上扣除年度运维费的5%，80分以下，60分以上，扣除年度运维费10%，60分以下，扣除年度运维费20%。

**第十二条** 运维工作中得到我局主要领导工作表扬的，每次加 10 分；得到我局主管领导表扬的，每次加 5 分；得到服务对象单位表扬的，每次加 2 分。市局领导表扬由各服务单位填写加分申请表，经市局信息技术处向领导核实后加分。服务对象单位表扬，由服务单位提出加分申请，由服务对象单位盖章后交换到市局信息技术处。



附件二

## 保密协议书

甲方：北京市监狱管理局

地址：北京市西城区右安门东街7号

邮政编码：100054

乙方：北京华宇信息技术有限公司

地址：北京市海淀区中关村东路1号院清华科技园科技大厦C座25  
层

邮政编码：100084

乙方因为已经（或将要）知悉甲方所拥有的知识产权、商业秘密、工作秘密、国家秘密和甲方人员及所管人员的个人信息等。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》的有关规定，并依据和甲方在其它协议中所作保密承诺的相关内容，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，并完全了解协议各条款的法律含义。

### 一、保密的内容和范围

甲、乙双方确认，乙方应承担的保密义务范围包括但不限于

以下内容：

1、涉密信息：指乙方在合作过程中，获取和得知的甲方的所掌握的国家秘密、工作秘密等。

2、技术信息：指乙方在参与甲方相关工作之期间内，或以口头告知、或因参与讨论、从事设计开发及从其它第三者直接或间接得知之相关信息，包括但不限于甲方及为甲方提供服务的第三方的业务流程、业务逻辑、工程设计、软件设计、技术指标、软件代码、数据库、测试结果、图纸、样品、样机、模型、操作手册、项目相关各类技术文档等等。

3、商业信息：商业信息的范围包括甲方及其客户工作相关的公司名单、工程计划、采购资料、定价政策、不公开的财务资料、进货渠道、招投标中的标底及标书内容、涉及商业秘密的业务函电等等。

4、甲方依照法律规定（如在与第三方缔约过程中知悉的对方当事人秘密）和有关协议的约定（如技术合同等）对外承担保密义务的事项，同样纳入乙方保密的范围。

5、个人信息：甲方人员及甲方所管理人员的姓名、身份证号、肖像、住址、电话号码、家庭成员、教育经历、任职情况等个人信息，指纹、掌静脉、虹膜、人脸等生物识别信息及特征值等可识别人物身份的信息。其它需要个人许可才可公开的信息。

6、上述保密的内容和范围不包括乙方参与甲方项目相关工作前已经了解、掌握的技术信息及商业信息。

## 二、乙方的保密义务

- 1、不得刺探与本职工作或本身业务无关的信息。
- 2、不得向不承担保密义务的任何第三人披露上述保密范围内的信息。
- 3、不得允许（出借、赠与、出租、转让等处分保密范围内的信息的行为皆属于“允许”）或协助不承担保密义务的任何第三人使用甲方及其客户的保密范围内的信息。
- 4、如发现保密范围内的信息被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。
- 5、乙方于任职期间或离开职务后，均不得私自复制或保留与上述保密的内容有关之任何资料，项目建设期间乙方个人所保留的上述资料必须悉数清点并交换甲方。
- 6、非经甲方书面同意，乙方任何人员不得将本协议保密范围和内容中的信息在国际网络联网、公开媒体等可公开获得的渠道中使用。不得在国际互联网中的计算机信息系统中存储、处理、传递；合作过程中的任何内容在与国际网络联网的计算机信息系统中存储、处理、传递时必须采取有效的安全、保密措施。

## 三、保密期限

甲、乙双方确认，乙方应永久担负本协议之保密义务。

国家秘密与项目业主单位内部机密的保密期限，参照国家有关法律和项目业主单位的有关规定执行。

## 四、违约责任

甲、乙双方约定：

1、如果乙方不履行本协议第二条所规定的保密义务，应当承担违约责任，即根据乙方违背本协议的行为对甲方所造成损失的实际额度，乙方承担相应的赔偿责任；

2、因乙方的违约行为侵犯了甲方的知识产权与商业秘密权利的，甲方有权根据国家有关法律、法规要求乙方承担侵权责任。

3、如果乙方因泄露国家机密而使有关机构造成损失的，甲方将有关情况提交司法部门，视情节轻重，由司法部门追究乙方相应的刑事责任。

#### 五、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，任何一方都有提起诉讼的权利至甲方所在地的人民法院提起诉讼。

#### 六、协议的效力和变更

本协议自双方签字后生效。本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。

#### 七、甲乙双方联系人

本保密协议签署之日，甲乙双方各指派一名代表，负责联系办理有关保密事宜。

甲方联系人：赵金福

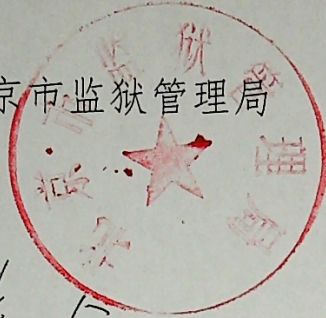
电话：18811666467

乙方联系人：陈 晔

电话：18601390961

(本页无正文)

甲方：北京市监狱管理局



代表：

王地

2020年9月1日

乙方：北京华宇信息技术有限公司



代表：

朱相宇

年 月 日

附件三

## 保密承诺书

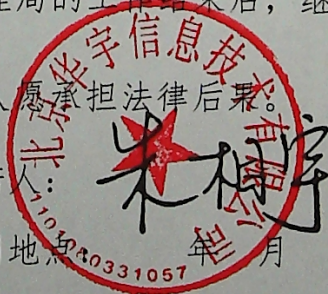
本人因参加涉及北京市监狱管理局的相关工作，在此过程中可能接触到北京市监狱管理局的国家秘密、工作秘密、商业秘密、相关个人隐私等信息。本人已了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。本人郑重承诺：

- 一、认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务。
- 二、本人了解并遵守本单位与北京市监狱管理局所签订的保密协议。
- 三、不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查。
- 四、保证不留系统后门，未经书面许可不留系统数据接口、其他外部访问接口和系统权限。
- 五、未经甲方书面许可，不得擅自发表涉及北京市监狱管理局工作内容的文章、著述。
- 六、不在涉及北京市监狱管理局的工作以外使用北京市监狱管理局的数据
- 七、和北京市监狱管理局的工作结束后，继续履行以上承诺。

若违反上述承诺，本人愿承担法律后果。

承诺人：

时间地点：2010年3月10日 北京市



关于签订“IT 运维 ( 公开招标部分 ) 其他运行维护服务  
采购项目”第一、二包合同有关问题的复函

北京市监狱 ( 戒毒 ) 管理局:

来函收悉。经研究, 现函复如下:

我司将完全响应贵局“IT 运维 ( 公开招标部分 ) 其他运行维护服务采购项目”第一包 ( 全局网络、信息安全人工运维服务)、第二包 ( 全局软件运维服务) 的招标文件要求内容, 覆盖第一包 ( 全局网络、信息安全人工运维服务)、第二包 ( 全局软件运维服务) 的运维范围, 在投标文件承诺的 9 人驻场服务基础上增加 6 名运维人员, 其中 1 人提供 5×8 小时驻场服务, 其余 5 人在公司提供 5×8 小时远程开发服务。

此复

北京华宇信息技术有限公司

2020年8月6日

