

# 北京市财政局应用系统运行维护服务合同

项目名称：2019-2020 年度防病毒日常运维项目

甲 方：北京市财政局

乙 方：北京安渡神州科技有限公司

签订时间：2019 年 07 月 15 日

签订地点：北京市通州区承安路 3 号



甲 方: 北京市财政局  
住 所 地: 北京市通州区承安路 3 号  
授权委托人: 王婴  
项目联系人: 梁策  
电子信箱: liangce@bjcz.gov.cn  
通讯地址: 北京市通州区承安路 3 号  
电 话: \_\_\_\_\_ 传 真: \_\_\_\_\_

乙 方: 北京安渡神州科技有限公司  
住 所 地: 北京市朝阳区劲松三区甲 302 号华腾大厦 806  
法定代表人: 魏水平  
项目联系人: 李代丽  
电子信箱: lidl@andocn.cn  
通讯地址: 北京市朝阳区劲松三区甲 302 号华腾大厦 806  
电 话: 010-87216169 传 真: 010-87216201  
开户银行: 招商银行北京建国路支行  
银行账号: 862683557310001



# 目 录

北京市财政局应用系统运行维护服务合同.....	1
合同正文.....	5
一、 鉴于.....	5
二、 合同名词术语定义.....	5
2.1 “合同” .....	5
2.2 “合同价款” .....	6
2.3 “维护” .....	6
2.4 “业务应用系统” .....	6
2.5 “运维总服务商” .....	6
2.6 “产品软件” .....	6
2.7 “保密信息” .....	6
2.8 “工作说明书” .....	7
2.9 “交付物” .....	7
2.10 “产品” .....	7
2.11 “服务” .....	7
2.12 “试运行” .....	7
2.13 “重大故障” .....	7
三、 合同标的.....	7
四、 维护对象.....	8
五、 服务期限与服务地点.....	8
5.1 服务期限.....	8
5.2 服务地点.....	8
六、 服务方式和项目内容.....	8
6.1 服务方式.....	8
6.2 乙方提供的服务项目和内容.....	9
七、 服务要求.....	11
7.1 总体要求.....	11
7.2 服务台管理要求.....	11
7.3 人员管理要求.....	12
7.4 服务目录和服务等级管理要求.....	12
7.5 监控和巡检要求.....	13
7.6 文档、基线及资产信息管理要求.....	13
7.7 系统需求处理要求.....	13
7.8 现场服务要求.....	14
7.9 其他的 service 要求.....	14
八、 服务考核.....	14
8.1 日常服务考核.....	14
8.2 半年工作总结.....	14
8.3 年度考核.....	14
九、 价格与付款方式.....	15
十、 需求变更.....	15

10.1 甲方提出变更要求.....	15
10.2 乙方提出变更建议.....	16
十一、双方权利和义务.....	16
11.1 甲方的权利和义务.....	16
11.2 乙方的权利和义务.....	17
十二、知识产权、所有权和使用权.....	18
12.1 知识产权.....	18
12.2 所有权.....	18
12.3 使用权.....	18
十三、保密.....	19
13.1 签订保密承诺书.....	19
13.2 信息传递.....	19
13.3 保密措施.....	19
十四、不可抗力.....	19
十五、合同变更、转让及终止.....	20
15.1 合同变更.....	20
15.2 合同转让.....	20
15.3 合同终止.....	21
十六、违约责任及损失赔偿.....	21
十七、适用法律及争议解决.....	22
十八、合同的生效.....	22
十九、其他.....	22
合同附件: .....	24
1. 工作量构成明细表.....	24
2. 法定代表人身份证明书.....	25
3. 授权委托书.....	26
4. 《企业法人营业执照》(《事业单位法人证书》)复印件.....	27
5. 委托代理人身份证复印件.....	28
6. 承诺书.....	29
7. 北京市财政局信息系统运维个人保密承诺书.....	30
8. 北京市财政局信息系统运维公司保密承诺书.....	31
9. 乙方运维人员基本信息.....	32
10. 各系统基础配置信息.....	33
11. 运维服务目录.....	34
12. 工作说明书.....	36



## 合同正文

北京市财政局（以下简称“甲方”）就 2019-2020 年度防病毒日常运维项目（项目名称），依据《中华人民共和国政府采购法》相关规定，委托北京国际工程咨询有限公司（项目招标号：BIECC-ZB6703）以公开招标方式采购进行招标（采购）。经（评标委员会评定/谈判确定）北京安渡神州科技有限公司（以下简称“乙方”）为中标人（成交供应商）。

甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，参照《北京市财政局应用系统运行维护服务合同统一范本》，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件签署本合同，以兹双方共同遵守。

### 一、鉴于

1.1 根据有关法律规定，甲方对本合同约定的系统运维服务单位采用公开招标方式选定。

1.2 乙方符合甲方的在招标文件中明示的全部条件，并经过第 1 条第 1 款所述招标方式，被甲方确定为中标人（成交供应商）。

1.3 甲方最终确定乙方作为系统运维服务单位。下列文件也将构成本合同不可分割的一部分：

- 1.3.1 甲方授权发出的招标文件；
- 1.3.2 乙方递交的全套投标文件及澄清文件；
- 1.3.3 甲方授权颁发的“中标通知书”。

1.4 甲、乙双方就有关事宜达成一致意见，同意就以下条款订立本合同。

### 二、合同名词术语定义

#### 2.1 “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，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阅读和理解：

2.1.1 本合同正文；

2.1.2 本合同附件（如果有）；

2.1.3 在本合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件（如果有）。

甲乙双方同意在出现合同理解上的歧义时，按照本合同及其附件、补充与修正文件的次序优先执行。

## 2.2 “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。

## 2.3 “维护”

维护是指为保障应用系统的正常运行和使用，对其中软件、硬件等进行的检查、维修、备份以及改正错误，提高性能等相关工作。

## 2.4 “业务应用系统”

业务应用系统是指按甲方业务需求，由乙方或者第三方定制开发的计算机应用软件系统。

## 2.5 “运维总服务商”

运维总服务商是指在财政局信息化运维工作中承担全局统一、集中管理的服务商。

## 2.6 “产品软件”

产品软件是指甲方向乙方或者第三方购置的成熟的商品化软件，包括操作系统、数据库、开发工具、中间件软件、安全软件、办公自动化软件、专业应用软件等。

## 2.7 “保密信息”

保密信息是指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理信息、方式方法、

产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等，或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

## 2.8 “工作说明书”

是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件。

## 2.9 “交付物”

系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的一切产品、设备或其它材料。

## 2.10 “产品”

系指乙方在合同项下负责提供并安装的所有软件、硬件设备，包括合同项下要求乙方提供的全部备品备件和耗材，以及安装系统所需要的全部安装材料。

## 2.11 “服务”

系指任何由乙方按合同项下的要求进行的软件开发、安装、定制、集成、试运行、测试、培训、维护、修理和其他为正常安装和运行信息系统提供的必要服务，这些服务可以包括但不限于安装、调试、培训、数据迁移、维护和技术支持。

## 2.12 “试运行”

指初验收合格之日起，乙方提供的软件系统连续无重大故障运行3个月，并不断根据试运行报告进行修改完善。在试运行期内如出现重大故障，则试运行期从故障排除之日起重新计算，直到系统连续3个月无重大故障为止。

## 2.13 “重大故障”

系指运维过程中，由于运维失责或操作不当导致系统整体运行中断无法正常使用并且不能在短期内解决的故障问题。

# 三、合同标的

3.1 甲方同意委托乙方进行 2019-2020 年度防病毒日常运维项目 的系统维护工作。

3.2 乙方提供的系统维护服务目标：



构建融合人、技术和流程的信息安全防病毒运维服务体系，为北京市财政局范围内各类服务器、终端设备提供安全、高效、优质防病毒服务。

#### 四、维护对象

4.1 本合同约定的维护对象包含 卡巴斯基网络安全防病毒系统，详情见下表。

编号	业务应用系统名称
1	卡巴斯基网络安全防病毒

4.2 本合同约定的服务对象中各系统基础配置信息。

#### 五、服务期限与服务地点

##### 5.1 服务期限

本合同约定的维护服务期：自 2019 年 7 月 1 日至 2020 年 6 月 30 日。

##### 5.2 服务地点

甲乙双方商定，采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为乙方工作现场；现场服务的服务地点为北京市财政局。

#### 六、服务方式和项目内容

##### 6.1 服务方式

乙方采取下列方式为甲方提供服务：

6.1.1 服务台电话运维支持服务：乙方投入一定数量的人员加入甲方组织搭建的总服务台，为甲方指定部门和人员提供系统维护方面的电话支援服务。电话服务范围由甲方授权的运维总服务商指定。乙方应随驻场人员一起提供配套的软硬件维护手册给甲方，乙方为甲方总服务台人员每月提供 2 次现场技术培训指导。



并协助进行服务台知识库编制工作。

6.1.2 现场支持服务：为甲方指定的部门和人员提供上门技术支持、系统操作指导、技术问题解答和其他服务范围内请求。

## 6.2 乙方提供的服务项目和内容

实现对分管所有信息系统的日常运维工作，涉及日常技术支持、系统日常维护、系统状态运行监控、系统事故处理、辅助项目管理以及其他运维工作。

### 6.2.1 日常技术支持服务

6.2.1.1 按照甲方的运维要求，乙方安排专人参与服务台运维服务，接受服务台培训及考核，接听财政局内处室用户、预算单位用户、其他单位用户关于系统的热线电话，详细解答用户提出的问题，详细记录对问题的解答情况，并及时更新对应系统的知识库，做到问题的跟踪记录。

6.2.1.2 乙方安排专人在甲方现场指导用户完成系统操作，对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解，对预算单位进行系统操作培训等。

### 6.2.2 系统日常维护服务

6.2.2.1 系统服务类：按照甲方的运维要求，乙方安排专人提供日常系统的前台数据查询、变更；用户权限变更等；保持项目文档、基线收集更新，系统的日常问题收集和处理、系统重大问题汇总和跟踪处理、系统及日常数据的备份；协助完成前台数据查询、数据统计、数据编辑、数据更新等事务。要求提供 5\*8 小时的驻场日常维护、重大节假日的 7\*24 小时驻场维护服务。

#### 6.2.2.2 系统运维服务类：

A. 定期重启：按照甲方的要求，对业务数据量大、系统结构复杂、长时间运行的系统进行系统的重启工作，释放系统占用的资源，保障系统的正常运转。系统重启以不影响财政业务为前提，多发生在节假日期间。系统重启后对系统进行测试。

B. 数据备份：按照甲方的统一部署或重大业务调整时，需对当前数据库进行备份操作，即利用技术手段导出当前业务数据，包括业务系统表、视图、存储过程、函数等，保证系统因其他不可预测原因导致的数据错误，保障数据库数据

的恢复、回退。

C. 系统初始化：包括系统控件的安装、采购人更换设备后的系统测试等工作。

D. 信息发布：根据甲方要求及相关规定发布各种信息。

E. 重点运维：运维期间，由于甲方工作特点，两会期间、年底结转、节假日等重要时期，要求乙方提供具有相应能力人员进行现场支持，保障甲方重要工作平稳运行。

#### 6.2.3 系统运行状态监控服务

保证甲方信息系统正常运行，要求乙方安排专人提供 5\*8 小时的驻场技术保障维护服务，重要时期的 7\*24 小时驻场监控服务。包括对所有系统提供日常运行状况检查、监控服务和汇总记录；对系统进行周期性健康巡检并提供巡检报告；对系统进行性能评估并提供系统优化建议；全面保障信息系统的稳定运行。

#### 6.2.4 系统故障处理服务

在系统运行过程中，发生宕机或系统故障时：上报、紧急处理、事后分析等紧急处理流程。

制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

#### 6.2.5 辅助项目管理

协助甲方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；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助甲方对本项目服务期内的信息化项目进行管理以及一些日常工作。

#### 6.2.6 管理体系要求

乙方应按照甲方要求，积极参与信息化服务管理体系的建设工作。乙方服务团队应根据 ITIL、ITSS、ISO20000、ISO270001 等服务实践及服务标准的要求，完成服务级别管理、流程管理、规范管理、资源管理、技术管理、安全管理和人员管理的相关制度、规范等等机制的建立完善和持续改进。同时乙方服务团队应建立有效服务管控机制，对本团队进行有效的服务计划、执行、监控检查和服务改进。

#### 6.2.7 建立服务目录



乙方按照服务目录的要求向甲方提供服务。本合同生效后，乙方应根据实际服务内容，按照甲方要求，对服务目录进行持续补充和完善。

#### 6.2.8 文档、基线和资产管理

乙方指定专人，按甲方的要求向甲方提供运维相关文档、基线、资产资料，在发生变更时，及时更新相关文档，使用纸质或电子版更新文档发送到甲方项目负责人确认和备案。

如果乙方没有按照甲方要求完成文档、基线和资产管理工作并通知甲方，由此产生的问题和责任由乙方承担。

#### 6.2.9 其他服务事项

其他甲方要求的与本项目相关的服务事项。

具体内容详见工作说明书

## 七、服务要求

### 7.1 总体要求

7.1.1 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务，有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险，为甲方系统排除障碍。

7.1.2 乙方不得利用为提供系统维护服务的便利，对甲方系统的信息及其他数据擅自进行修改。任何未经甲方书面同意的擅自修改行为，均视为乙方违反本合同的行为，甲方有权追究乙方的相关法律责任。

7.1.3 乙方不得在运维服务过程中承担任何涉及财政管理职能的行政业务工作。包括但不限于电话解答财政管理业务问题、私自代替甲方业务处（室）的工作人员进行系统操作。

7.1.4 乙方运维人员在实施现场维护过程中，不得擅自拷贝、夹带甲方的文件副本，接触到涉密文件时，应注意回避。

### 7.2 服务台管理要求

7.2.1 甲方授权运维总服务商对总服务台实施全面、系统管理，管理内容包括但不限于电话接听、培训、值班、绩效考核。乙方应配备相应数量的工程师加入总服务台，工程师须经过甲方考试方可上岗，考试成绩将记入绩效考核，考试成绩不合格者不能上岗。服务台配备人数由甲方视实际情况而定。

7.2.2 乙方应随驻场工程师一起向甲方提供技术支持文档和操作手册。

7.2.3 乙方服务台人员驻场时，除维护好主责的应用系统外，还应积极学习计算机软、硬件基本知识和维护技巧，为甲方提供更全面的电话支援服务。驻场工程师的服务范围由甲方授权的总服务台指定。

7.2.4 乙方服务台人员须参加甲方组织的培训，培训内容涵盖服务台可提供服务的所有应用系统。

7.2.5 乙方服务台人员须参加甲方组织的定期考核，考核内容涵盖服务台可提供服务的所有应用系统，考试结果作为对运维商年度考核的一项重要依据。考试不合格者，有一次补考机会，补考还不合格者，甲方有权要求乙方换人。

7.2.6 乙方应提供 5\*8 小时总服务台电话支持服务，乙方保证此时间段内人员按时出勤，出勤率记入考核（5\*8 小时是指每周一至周五共 5 天，每天 9:00-12:00, 13:00-18:00 共 8 小时，遇节假日按照国家法规和甲方相关规定执行）。

### 7.3 人员管理要求

7.3.1 乙方必须保证提供服务的项目组人员相对稳定，应委托一名具有 PMP 或同等资质的、具有一定电子政务工作经验的项目经理。运维人员结构和专业素质必须具备行业内丰富经验和较高水平，人员基本情况资料以本合同附件六为准。

7.3.2 乙方发生人员变更需要提前 30 天按照甲方要求向甲方提出书面申请，甲方审批同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经甲方确认方可换人。

7.3.3 乙方总服务台人员请假，应遵循以下原则：

7.3.3.1 请假应填写请假单，经工作交接人、项目组长、信息中心负责人批准签字后方可离岗。

7.3.3.2 乙方驻场员工假期结束返回工作岗位后要及时到信息中心销假，销假以信息中心负责人确认签字为准。

7.3.3.3 请假未获得批准擅自离岗、假期结束未上班者按缺勤处理。

7.3.4 驻场人员应遵守《北京市财政局厂商驻场服务人员工作行为规范》和《北京市财政局信息系统运维个人保密承诺书》中的内容。同时乙方厂商应遵守《北京市财政局信息系统运维公司保密承诺书》中的内容。

### 7.4 服务目录和服务等级管理要求

本合同生效后，乙方项目经理负责按照甲方要求对服务目录和服务等级要求



进行持续补充和完善，作为甲方考核乙方的依据。

## 7.5 监控和巡检要求

7.5.1 乙方应该对保证维护对象正常运行的一些必要条件进行自我监控，例如对服务器的可用性、服务器的响应速度、服务器的内存使用状况、数据存储空间、数据库响应速度等方面的监控，以便能够及早发现潜在的问题，并将问题解决在萌芽状态。

7.5.2 维护期内系统如果发生宕机或者系统故障，乙方应在 10 分钟内迅速响应，组织相关服务商通过但不限于电话和现场服务开展故障处理工作，需进行现场服务的应在响应后 1 小时以内到达服务现场。需要服务商二线人员到达现场进行故障处理的，二线人员应在故障发生后 2 小时内到达现场。在故障发生后 3 小时以内解决故障，实现系统恢复正常。

## 7.6 文档、基线及资产信息管理要求

7.6.1 乙方必须建立完备的工作日志制度（包括系统内设的电子日志），应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。乙方必须定期向甲方提供运维日志，记录每日执行的运维工作（甲方将根据运维日志计算个人工作量和饱和度）。

7.6.2 乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件、标书盖章扫描件以及与盖章标书内容完全相同的电子文档。

7.6.3 乙方需按甲方提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、项目系统自身版本、参数等信息。

7.6.4 乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

7.6.4.1 交付内容：年度运维工作计划、半年运维工作总结、年度运维工作总结。

7.6.4.2 交付形式：计算机光盘和装订成册的纸介质形式。

## 7.7 系统需求处理要求

乙方应按需求管理流程完成系统需求处理工作，确认需求处理派工单内容，在派工单要求时间内完成需求处理的，及时向甲方反馈需求处理结果，并通过甲

方验收。

## 7.8 现场服务要求

乙方现场服务人员应按甲方要求，携带派工单，佩戴服务胸卡，在规定时间内完成现场服务。

## 7.9 其他的 service 要求

在服务期内，甲方若对委托乙方维护的应用系统提出修改意见，如属工作量小（累计不超过 1 人\*月）的工作，乙方不再收取额外费用；如工作量超出 1 人\*月，则由甲、乙双方协商相关费用问题，并签订补充协议。

# 八、服务考核

## 8.1 日常服务考核

本合同生效后，甲方将根据服务目录和服务等级要求，出台详细的绩效考核管理制度，乙方应配合甲方进行月度、季度、半年度、年度的绩效考核工作。

## 8.2 半年工作总结

8.2.1 乙方在维护工作满半年后，应当对本合同涉及到的所有运维项进行功能和运行检验，并形成完整的运维服务报告。运维报告中应包含所有运维项目，在服务满半年后的 30 个工作日内，乙方应将维护报告以纸制介质加盖公章的形式提交甲方。

8.2.2 半年运维工作报告将作为年度考核的重要依据之一。

## 8.3 年度考核

8.3.1 维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行年度考核。年度考核时乙方需提交以下材料：

8.3.1.1 年度运维工作总结，乙方在维护工作满一年后，应向甲方提交完整的运维服务报告。运维报告中包含所有运维项目，在服务满一年后的 30 个工作



日内以纸制介质加盖公章的形式提交。

8.3.1.2 乙方所维护的应用系统如有版本变化，乙方在年度考核时还应提交最新的程序源代码、安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。

8.3.2 乙方提交年度考核材料齐全后的 10 个工作日内，甲方确定具体日期，由双方按照本合同规定的服务要求完成年度考核，并形成年度考核报告。甲方有权委托第三方机构进行年度考核，对此乙方应当配合，若乙方年度考核不合格的，委托费用由乙方承担。

8.3.3 如属于乙方原因致使维护项目未能通过年度考核，乙方承担相应的违约责任。

8.3.4 乙方在年度考核中不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。

## 九、价格与付款方式

本合同采用分期付款的方式，总价款人民币小写 ¥407200 元，人民币大写 肆拾万柒仟贰佰 元整。

甲方将在本合同生效后的 30 个工作日内向乙方支付人民币小写 ¥203600 元，人民币大写 贰拾万叁仟陆佰 元整。乙方需同时提供有效发票。

合同期满，乙方年度考核合格后，甲方向乙方付清余款，余款金额为人民币小写 ¥203600 元，人民币大写 贰拾万叁仟陆佰 元整。乙方需同时提供有效发票。

## 十、需求变更

### 10.1 甲方提出变更要求

10.1.1 甲方有权要求变更部分维护服务的项目内容和要求，但应当以书面形式将相关要求提交给乙方。乙方应当在 5 个工作日内，对该变更后的服务内容，系统性能，技术参数等可能发生的变化做出预估，并书面回复甲方。

10.1.2 甲方在收到乙方回复后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复，双方可对该变更内容以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。

10.1.3 在合同规定的维护服务期间，如果维护工作的项目和内容有较大变化，甲乙双方可以协商按照实际工作量核算支付运维费用。协商结果应以签订补充协议的方式完成。

10.1.4 合同履行期间甲方因财政业务职能发生变更或因其他原因导致合同无法继续履行时，甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用，可以按未实施的维护服务部分比例或剩余维护服务时间的比例相应扣除。

10.1.5 如甲方需求变更涉及追加服务的，如增加金额超过原采购金额的10%，则需重新进行采购。

## 10.2 乙方提出变更建议

10.2.1 乙方提出部分维护内容的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化做出预估，并以书面形式提交给甲方。

10.2.2 甲方在收到乙方的变更建议后，应当在10个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按原合同执行，但由此产生的信息系统的风险以及其他相关风险由甲方承担。

## 十一、双方权利和义务

### 11.1 甲方的权利和义务

11.1.1 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料，技术准备和工作场地，协助乙方做好维护服务。

11.1.2 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。

11.1.3 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。

11.1.4 甲方有权要求乙方安排项目运维人员，参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训。



## 11.2 乙方的权利和义务

11.2.1 乙方应按照甲方的要求，制定适用于本合同服务范围的内部质量和风险控制制度及措施，确保完成本项目的维护服务。

11.2.2 乙方应服从运维总服务商的管理，配合监理商的督导。

11.2.3 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益，如因乙方原因导致甲方遭遇第三方索赔，甲方有权向乙方追偿。在系统维护期内，如遇到正常应用系统升级，乙方应保证其使用的第三方控件的正常运行，一切对该控件的升级费用均由乙方承担。

11.2.4 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准，行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准，行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合北京市有关安全、环保、卫生等有关规定。

11.2.5 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担，否则甲方有权视情况解除合同，并要求乙方赔偿损失，经甲方同意乙方转包的，乙方与第三方对甲方承担连带责任。

11.2.6 乙方成立专门的项目组，项目组人员应具有丰富的系统实施和运行维护能力。乙方项目组的人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方项目组人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项运维工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。参与项目的所有人员都应当受本合同各条款的约束，乙方擅自变更人员的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

11.2.7 乙方须确保其项目组人员遵守《北京市财政局厂商驻场服务人员工作行为规范（试行）》及《北京市财政局信息系统运维个人保密承诺书》的各项内容。由于乙方项目组人员违法违纪行为给甲方造成声誉和经济损失，甲方有权单方解除合同，并追究乙方法律责任。

11.2.8 为持续提升乙方骨干服务人员运维服务管理水平及业务技能，乙方应遵照甲方制定的培训计划及培训要求，按时参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训，乙方承担由此发生的相关培训费用。

11.2.9 乙方应提供专家团队名单，并定期响应甲方要求调集相关专家团队，对业务系统运维相关工作提出优化建议，按时向甲方提交专项服务报告。

## 十二、知识产权、所有权和使用权

### 12.1 知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方书面同意，不得以任何方式向第三方披露或转让。除本项目维护需要外，乙方不得以任何方式进行商业性利用。

### 12.2 所有权

12.2.1 乙方在履行和完成本合同项下甲方工作范围过程中准备或实施的一切资料，包括但不限于文件、计算、地图、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权(包括版权的商业使用权,如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的开发的资料)，应于制作或准备时(无论是否被交给客户方)成为甲方独有的排他性财产而不受任何限制。甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。该资料应与本项目合同项下提供给甲方的其它资料一起，按要求在本项目合同结束或终止的时候，交还给甲方。乙方同意签署甲方认定为确立和完善甲方该所有权和产权所必要或合理的一切文件，并采取甲方要求的一切步骤。

12.2.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

### 12.3 使用权

12.3.1 甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

12.3.2 甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

12.3.3 乙方应保证准备或提交的全部软件系统实施和运行维护文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权(包括但不限于版权、商标权、专利权)或专有技术或商业秘密。并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生



生的或与此有关的所有责任，并赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失。包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。否则，甲方有权单方解除本合同，乙方退还全部合同价款及利息（按同期银行贷款利率计算），并赔偿因此给甲方造成的损失。

## 十三、保密

### 13.1 签订保密承诺书

乙方须与甲方签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件。乙方项目组成员须签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件。

### 13.2 信息传递

乙方须保证对项目由甲方提供的所有数据、内部资料、技术文档和信息予以保密；未经甲方书面许可，乙方不得将甲方提供的本项目数据、资料以及项目成果以任何形式向第三方透露或使用。本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

### 13.3 保密措施

甲乙双方必须采取相应的安全措施，遵守和履行上述保密约定。经双方协商，甲方可以检查乙方所采取的安全措施是否符合上述约定。乙方违反上述保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为，减小泄密造成的损失外，还应向甲方支付合同总价 25% 的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的所有损失的，乙方还应当赔偿损失。同时，甲方还有权根据泄密造成损失的大小，单方解除本合同。

## 十四、不可抗力

14.1 本合同中不可抗力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客观情况，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震等。

14.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

14.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。

14.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

## 十五、合同变更、转让及终止

### 15.1 合同变更

15.1.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

15.1.2 对合同的任何修改和变更，任何一方需提前5个工作日向另一方发出书面通知。

15.1.3 甲方可根据相关工作要求，提前向乙方支付合同尾款，并要求乙方提供相应款项发票。乙方应提交书面承诺，保证自尾款支付之日起至合同约定服务期满为止，继续履行本合同所约定的各项服务内容及相关义务，期间如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况，甲方有权根据合同要求向乙方进行追偿。

### 15.2 合同转让

非经甲乙双方书面同意，任何一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。



### 15.3 合同终止

15.3.1 合同自然终止: 甲乙双方全部履行合同约定的义务后, 本合同自然终止。

15.3.2 违约合同终止: 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, 提出终止部分或全部合同, 合同中未终止的部分应继续履行。

15.3.3 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甲方、乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 十六、违约责任及损失赔偿

16.1 如果乙方未能按要求通过中期考核, 甲方有权解除部分或全部合同。

16.2 如果乙方在维护工作中发生重大故障或延迟了故障排除, 包括但不限于由于乙方故意或过失等原因造成甲方某信息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, 严重影响到甲方正常的业务工作, 乙方须承担由此给甲方带来的一切损失。乙方每发生一次严重事故或未按服务要求时间解决故障的事件, 除按照本合同 8.4 条款中所述按《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》进行处罚外, 甲方还有权从合同总价款中扣减 1% 费用。重大故障或未按服务要求时间解决故障的事件超过 3 次后, 甲方有权决定是否解除合同。

16.3 任何一方违反合同约定的保密义务, 违约方应当支付合同总价 5% 的违约金。如包括利润在内的实际损失超过违约金的, 受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

16.4 任何一方违反合同约定的知识产权保护条款, 除立即停止违约行为外, 还应当支付合同价款的 25% 作为违约金。

16.5 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。同时乙方须向甲方支付本合同总价款 25% 的违约金。

16.6 如乙方工作人员擅自承担或参与涉及财政职能的行政业务工作，对甲方造成不良影响的，乙方应立即停止其行为并采取发布声明等措施消除影响，同时甲方保留追究乙方法律责任的权利。

16.7 如发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应当于10日内答复对方，并支付违约金。

16.8 运维服务期限内，乙方发生违约事件累计超过三次以上，甲方有权单方终止合同，并将乙方列入不良行为记录，甲方有权限制乙方参与甲方此后的应用系统开发和维护服务项目。

## 十七、适用法律及争议解决

17.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

17.2 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；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

## 十八、合同的生效

18.1 本合同经双方盖章以及法定代表人或授权代表签字后生效。

18.2 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。本合同所列的附件为本合同的组成部分。

18.3 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

18.4 合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同主体同等重要，具有相同的法律效力。

## 十九、其他

19.1 如一方改变通讯地址以及其他信息，应当变更后2日内以书面方式通知另一方，否则，由此而造成的损失，由信息发生变更的一方承担。

19.2 其他特别约定：\_\_\_\_\_无\_\_\_\_\_



本条款如与合同其他条款冲突，以本条款为准。

19.3 本合同未尽事宜，双方可以另行协商签订补充协议，补充协议经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

19.4 乙方在履行运维合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准等。

甲方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）签字：

年 月 日

乙方（盖章）：



法定代表人（或授权代表）签字：

年 月 日

## 合同附件:

### 1. 工作量构成明细表

工作内容	工作量	执行人
安排专人对系统进行系统巡检。	每日	尹玉旺
定期对系统实施维护。	每日	尹玉旺
修复系统 BUG, 解决宕机, 系统漏洞等问题。	每日	尹玉旺
权限管理、程序变更, 数据操作, 故障处理。	每日	尹玉旺
咨询讲解, 安装补丁, 系统调试。	每日	尹玉旺
收集提供运维项目相关的基线资料, 并及时更新。	每日	尹玉旺
按需为用户实施培训。	每日	尹玉旺
对卡巴斯基管理服务器进行备份	每日	尹玉旺
接听局内、预算单位、其他单位的电话, 包括驻场厂商问题、非驻场厂商问题、财政局内部工作流程问题。	每日	尹玉旺
将现场服务要求和网络桌面的服务要求转给厂商	每日	尹玉旺
确保终端及服务器防病毒软件部署	每日	尹玉旺
确保终端及服务器防病毒软件防病毒数据库更新	每日	尹玉旺
处理恶意程序	每日	尹玉旺
对局内反病毒情况做实时监控	每日	尹玉旺
出具对应日志及报告	每周	尹玉旺



## 2. 法定代表人身份证明书

魏水平 在我单位任 总经理 职务，是我单位的法定代表人。  
特此证明。

附：

上述法定代表人住址：北京市朝阳区劲松三区甲 302 号华腾大厦 806

电话：010-87216260

邮编：100021







4. 《企业法人营业执照》(《事业单位法人证书》) 复印件

编号: I 03603371



# 营 业 执 照

(副 本) (1-1)

统一社会信用代码 91110105760914710X

名 称	北京安渡神州科技有限公司
类 型	有限责任公司(自然人独资)
住 所	北京市朝阳区劲松三区甲302楼8层806室
法定代表人	魏水平
注册 资 本	520万元
成 立 日 期	2004年04月06日
营 业 期 限	2004年04月06日 至 2024年04月05日
经 营 范 围	技术推广服务; 公共软件服务; 计算机系统服务; 销售计算机、软件及辅助设备。(企业依法自主选择经营项目, 开展经营活动; 依法须经批准的项目, 经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动; 不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)



在线扫码获取详细信息

登记机关



2017 年 07 月 04 日

企业信用信息公示系统网址: [www.beic.gov.cn](http://www.beic.gov.cn) 中华人民共和国国家工商行政管理总局监制



## 5. 委托代理人身份证复印件





## 6. 承诺书

北京市财政局：

根据相关工作要求，如贵局向本公司提前支付防病毒日常运维服务项目合同尾款。本公司自愿做出如下承诺：

1、自即日起至《2019-2020 年度防病毒日常运维项目》（以下简称原合同）所约定周期结束。本公司将继续按照原合同所约定服务内容向财政局客户提供服务，并继续履行原合同相关义务。

2、在原合同有效期内如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况，自愿接受北京市财政局根据原合同要求及相关管理办法进行处罚。

承诺公司：（签章）

负责人（或授权代表）签字：

年 月 日



## 7. 北京市财政局信息系统运维个人保密承诺书

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息化建设的工作人员，我自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我承诺在参与“北京市财政局信息系统”的建设、维护过程中及建设、维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我个人不会将信息系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并且不会在允许范围之外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我承诺对“北京市财政局信息系统”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我承诺自本保密承诺书生效日期起至“北京市财政信息系统”的专有信息成为公众信息之日止，我对专有信息始终负有保密责任。

四、我承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，并支付人民币拾万元（小写：¥100,000元）的违约金。

### 五、名词解释

5.1 本承诺书所称“北京市财政局信息系统”是指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的计算机系统（包括软件系统和硬件系统及北京市财政局为保障“北京市财政局信息系统”正常工作而提供的其它软、硬件系统）。

5.2 本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息系统建设过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自合同签订之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方（签字，盖公章）：

张旺



## 8. 北京市财政局信息系统运维公司保密承诺书

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息系统运维的供应商，我公司自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我公司承诺在参与本信息系统维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我公司不会将应用系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我公司承诺对“北京市财政局信息系统”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我公司承诺自本保密承诺书签订之日起，至“北京市财政局信息系统”的专有信息成为公众信息之日止，我公司对专有信息始终负有保密责任。并有对参与系统维护的员工进行教育、宣传的责任。

四、我公司对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我公司愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，还应向北京市财政局支付合同总价款 25% 的违约金。

### 五、名词解释

5.1 本承诺书所称“北京市财政局信息系统”是指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的信息系统。

5.2 本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息系统建设过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自合同签订之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方（签字，盖公章）：

年 月 日



### 9. 乙方运维人员基本信息

系统名称	维护人姓名	学历	专业	级别	负责工作内容	从事相关工作年限
卡斯基网络安全防病毒系统	尹玉旺	本科	计算机	高级	保障北京市财政局防病毒系统正常运行和处理各种紧急情况的发生	6年

乙方（签字，盖公章）：  
 尹玉旺  
 年 月 日



### 10. 各系统基础配置信息

业务应用系统名称	包含的子系统	主要功能	运行环境	应用网络	接口关系	用户对象
卡斯基网络安全防病毒系统	无	防病毒	Windows、Linux、SQL.server 2008	无	无	北京市财政局办公人员计算机及相关服务器



乙方（签字、盖公章）： [Signature]

年 月 日

## 11. 运维服务目录

### 1. 服务台服务目录

服务类别	服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
总服务台电话接听服务	电话接听	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工 程师	驻场服务
	电话转接	日常				
	运维管理支撑 系统录入	日常				
	事件转派	日常				
	值班	日常				
	知识库	日常				
		接听局内、预算单位、其他单位的电话，包括驻场厂商问题、非驻场厂商问题、财政局内部工作流程问题。 将电话转给对口厂商负责人。 电话直接解决的各厂商问题及局内桌面、网络故障问题 将现场服务要求和网络桌面的服务要求转给厂商 早到晚走，保证服务的持续性 做到完全解决用户发送的问题				



## 2. 系统维护服务目录

服务类别	服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	驻场服务
一般系统维护	系统巡检	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	定期维护	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	系统问题处理	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	系统需求处理	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
现场服务	权限管理、程序变更, 数据操作, 故障处理。	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	咨询讲解, 安装补丁, 系统调试。	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	收集提供运维项目相关的基线资料, 并及时更新。	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
特定服务事项	系统用户培训	日常	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是
	服务器备份	每日	尹玉旺	尹玉旺	高级技术工程师	是

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

## 12. 工作说明书

### 一、 服务内容

防病毒日常维护服务的内容如下:

- (一) 驻场服务
- (二) 运维文档及报告服务
- (三) 系统日常技术维护服务
- (四) 宕机和紧急故障救援服务
- (五) 培训服务

### 二、 具体工作情况

#### (一) 日常运维工作

1. 对北京市财政局内各处室的外网、内网客户端计算机和各应用服务器及西直门办公区、铅印室、鑫泰大厦等局外办公区域客户端进行定时更新, 定时扫描。保障桌面及服务器端的卡斯基防病毒软件运行状态正常。
2. 工作时间每天每小时登录卡斯基管理端对内外网及服务器安全状态进行监控。(配合其他运维服务商在高危漏洞出现时进行实时安全状态监控。)遇到问题及时处理, 拦截高危可传播恶意程序。
3. 处理总服务台通知的内外网主机病毒突发事件, 实时调整卡斯基安全策略和任务。
4. 每天对卡斯基管理端进行备份, 保障突然出现宕机或意外情况发生后的及时恢复。

#### (二) 周、月报汇报

周、月报工作, 每周把上一周的内外网病毒总数, 各科室排行做出统计, 在周一上午例会上向领导汇报。每月将病毒明细 TOP10、病毒排行、病毒种类、科室情况做成报表, 以邮件的形式发送给各领导。根据恶意程序情况进行策略调整, 寻找感染途径, 进行安全预防。

#### (三) 服务器维护

配合日常的服务器停机维护、银行对账保障等服务, 我方运维人员全程配合保障服务器停机维护、银行对账期间信息系统和防病毒系统的稳定运行。

#### (四) 区县防病毒日常运维工作



配合区级信息中心对区级财政局连接到市局的卡巴斯基管理服务器进行病毒库的日常更新及区级卡巴斯基反病毒客户端策略的制定和修改,病毒库定时更新,定时扫描的设定。解答区级财政局人员在反病毒日常工作中遇到的问题。

#### (五) 节假日期间安全运维工作

配合信息中心和各厂商在国庆、元旦、春节、两会等节假日或特殊时期建立防病毒安全响应小组 24 小时待命,提供安全保障。

#### (六) 培训服务

为了更好的配合信息中心工作,进一步强化北京财政系统人员的信息安全意识,丰富信息安全知识,提高信息安全管理水平,卡巴斯基需提供最新的信息安全形势、防病毒最新技术等相关安全知识培训。

#### (七) 其他服务

配合市局信息中心及其他运维服务商完成文档、安装、调试等其他安全服务。