

电子政务运维项目服务合同

项目名称：计算机房运行维护（2021 年度）

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：北京国信博飞科技发展有限公司

合同编号：BJRBJ2021008

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021 年 8 月 23 日

第一条合同说明条款

1. 根据国信招标集团股份有限公司项目编号为“GXCZ-C-21700010”的“计算机房运行维护费”项目（以下简称“本项目”）中标通知书，并依据《中华人民共和国合同法》的规定，甲、乙双方本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。

2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话	电子邮件地址
北京市人力资源和社会保障局	北京市西城区永定门内西街5号	63167836	
北京国信博飞科技发展有限公司	北京市海淀区西直门北大街32号枫蓝国际A座1108室	88142195	

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起7日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

4. 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二条服务内容

1. 服务内容

乙方负责“计算机房”的运行维护服务，对计算机房进行常态7*24小时监控，对运行的环境设备进行巡查记录和定期维护保养，使所有机房的环境设备在正常情况运行，保障计算机房内所有设备的正常运行，并能够对运维过程中出现的各种故障进行应急处理，将损失降至最低。

2. 服务承诺

乙方须按照合同服务内容进行服务，确保平稳运行。

乙方须提供专业服务商服务。

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求，保证值班人员7*24小时值班，乙方保证专业工程师7*8小时值班，重要敏感期加强值班，机房管理组人员带班。

3. 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为2021年8月5日到2021年12月31日。

4. 服务的转包和转让

本合同项下涉及的所有服务内容，乙方不得转让或转包。

第三条合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，总服务期为壹年的合同价款为：

服务年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021	¥683.000.00	陆拾捌万叁仟元整
总计	¥683.000.00	陆拾捌万叁仟元整

本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

技术服务费清单详见附件。

第四条支付条款

1. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年内支付乙方合同金额的 100%，即人民币 ¥683.000.00 元整（陆拾捌万叁仟元整人民币）。

2. 乙方应于双方签署合同后 20 个工作日内，向甲方提供合同总价款 10% 的即人民币 ¥68,300.00 元整（陆万捌仟叁佰元整）的履约保函。履约保函有效截止日为 2021 年 12 月 31 日。

3. 本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约，乙方应予以理解并保证合同履行。

第五条违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

乙方承诺按照本合同及附件中规定的服务质量条款提供技术服务，合同期限届满，乙方提交验收申请之日起 15 日内，甲方应组织验收工作。年度运维服务质量验收不合格的，应按年度技术服务费的 3% 向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务，未经甲方许可乙方擅自中止（或中断）履行合同义务的，乙方除支付违约金年度技术服务费的 20%、赔偿金外，还应退回已收取的全部年度技术服务费。

乙方违反本合同所规定的保密义务，乙方应立即采取补救措施、并支付违约金（年度技术服务费的 20%）、并退回已收取的全部年度技术服务费，甲方有权单方面解除合同，并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

2. 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费，则应从逾期支付的第 31 个工作日起，每日按迟延支付金额的 0.5% 向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 5%。

第六条服务质量考核条款

1. 甲方依据附件中“运维服务实施内容”中的“服务质量”，对乙方提供的服务进行考核。

2. 如果乙方没有满足服务质量标准，乙方除应采用补救措施外，甲方有权力从未付服务费用扣除违约金，并按照乙方服务质量造成的损失要求乙方给与赔偿。

3. 乙方应当每三个月向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评

审；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。15 日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

第七条安全保密条款

1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

4. 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

5. 乙方如违反《安全保密协议》，必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。

6. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第八条知识产权条款

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的，乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须由甲方办理专利申请，甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合，乙方应予配合。

3. 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

第九条不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内，不承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过十天，双方则就未来合同的履行另行商议。

第十条争议解决条款

1. 本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。
2. 因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的按下列第(1)种方式解决：
 - (1) 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
 - (2) 依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。
3. 发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

第十一条其它条款

1. 本合同范围内涉及到的机房内核心设备如空调(含配件:蒸发器、主控板、室外机等)、UPS 主机(含配件:整流器、逆变器、主控板、电池等)、配电系统(含避雷柜隔离变压器等)等需要维修更换配件的相关费用由乙方负责,涉及设备换新时产生的费用由甲方负责。
2. 在合同履行过程中,甲、乙双方均不得任意修改合同内容,一方如需修改合同某项条款,需向另一方出具变更内容及理由的申请书,并报财政和采购监管部门批准,经对方同意并修改相应内容后方可实施,在达成新的协议之前,双方仍按原合同条款进行,否则,后果由自行修改条款一方负责。
3. 本合同的附件为本合同不可分割的部分,与合同正文具有同等效力。
4. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致,以本合同为准。

第十二条合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满,且双方未就续约事宜达成一致的,合同到期终止。

2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方服务费用,甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起30天内未能纠正违约行为并赔偿损失的,乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在月度运维服务质量考核中不合格的,乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起10天内未能纠正违约行为,甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中,出现重大安全事件的,(包括:由于乙方原因造成计算机房不能正常工作超过24小时,由于乙方原因造成非计划性停机12小时或多于2次的,或其它重大责任事故的),乙方除支付违约金外,甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的(乙方应全部退还技术服务费的情形除外),双方的技术服务费按日计算(每日的技术服务费=年度技术服务费÷365天),乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的技术服务费。乙方应在收到

甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

第十三条附则

1. 鉴于计算机房项目年度运维服务费财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，乙方应按本合同继续提供系统的运维、服务保障，确保计算机房的稳定、安全、可靠运行。

2. 本合同期满后，若北京市人力资源和社会保障局未搬迁至通州区-北京市级行政中心，乙方将继续（按本合同约定标准）提供计算机房运维服务，服务时间至甲方搬迁工作结束。

第十四条合同廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

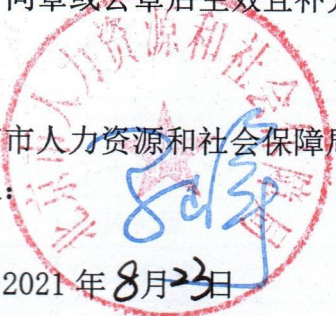
3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十五条合同的生效


1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

2. 本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确，补充协议自双方加盖单位合同章或公章后生效且补充合同内容不得背离本合同实质性内容。

甲方：北京市人力资源和社会保障局
委托人：

签约日期：2021年8月23日

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司
代表人：

签约日期：2021年8月23日

附件 1: 运维外包技术服务条款

一、运维服务范围及内容

1、硬件（机房环境设备）设备运维服务

设备类型	产品型号	产品描述	数量	备注
西区机房				
供电设备	动力输入互投配电柜	机房设备配电供电	1 个	
	输出互投配电柜	机房设备配电供电	1 个	
	UPS 输入互投配电柜	机房设备配电供电	1 个	
	输出互投配电柜	机房设备配电供电	1 个	
	分配电柜	机房设备配电供电	6 个	
	UPS 柜	(1+1 冗余), 延时供电 90 分钟	2 组	
	UPS 电池组	192 块电池	4 组	
	分配电柜至设备终端开关	机柜供电使用	347 个	
	浪涌防雷柜	机房避雷	6 个	
	终端接地	机房接地	2 组	
	应急照明	机房应急照明	4 组	
环境设备	精密空调机组	制冷量 80KW, 阿特拉斯 (Atlas)	4 台	
	精密空调	制冷量 30KW, 阿特拉斯 (Atlas)	1 台	
	上水管路	空调配套设施	1 套	
	下水管路	空调配套设施	1 套	
	新风机组	(5 匹)	1 套	
消防设施	CO ₂ 存储罐	灭火	36 个	
	火灾、烟感、温感探测器	共 2 个区, 分地板上和地板下循环监测	4 套	
	气体灭火设备控制箱	灭火设备	2 个	
	消防排烟机	消防排烟设备	2 台	
	消防逃生闭门锁	紧急出口	2 套	
	手提 CO ₂ 灭火器	灭火设备	14 个	
安防监控系统	门禁系统	出入管理	1 套	
	安保监控系统	视频监控	1 套	
	设备监控系统	设备运行环境监控	1 套	

长椿街机房			
供电设备	不间断电源	6KVA	1 台
	供电电池	2 小时延时	1 组

二、运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

● 西区机房

供电设备：

包括动力输入互投配电柜及输出互投配电柜各一台，UPS 输入互投配电柜及输出互投配电柜各一台，分配电柜 6 台。UPS 柜 2 台（1+1 冗余），延时供电 90 分钟，UPS 电池组 4 组，共 192 块电池。分配电柜至设备终端开关 347 个，浪涌防雷柜 6 个，终端接地 2 组，应急照明 4 组。

环境设备：

制冷量 80KW 的精密空调机组 4 台，制冷量 30KW 的精密空调 1 台，上水管路一套，下水管路一套，新风机组（5 匹）一套。

消防设施：

消防采用 CO₂ 有管网灭火装置，共有启动钢瓶 2 个，CO₂ 存储罐 36 个，火灾、烟感、温感探测器 4 套（共 2 个区，分地板上和地板下循环监测），气体灭火设备控制箱 2 个，消防排烟机 2 台，消防逃生闭门锁 2 套，手提 CO₂ 灭火器 14 个。

机房综合布线：

对机房内设备的网络线路调试及故障排查；。

安防监控系统：

门禁系统一套，安保监控系统一套。

设备监控系统：

机房对所有设备及配供电状态进行监测，一旦有故障，监控主机会立即报警并发出短信通知相关人员

● 长椿街机房：

6KVA 不间断电源一台，2 小时延时供电电池一组；

1.2 服务方案及内容

1.2.1 精密空调

精密空调位于市人力社保局西区机房，共 5 组。

◆ 服务内容

每 30 天进行一次巡检，包括：

送风系统；

冷凝器控制系统；

温度控制系统；

电器部分；

湿度控制系统；

回风温、湿度检查；

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现中断：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.2 机房 UPS

◆ 服务内容

每 1 个月进行一次巡检：

对 UPS 模块和相关部件上电线进行检查，连线配接紧固。

对故障部件进行更换或对有使用期限限制的部件进行维护性更换，检查调整 DC 直流电压值。

检查调整逆变器输出电压值。

检查调整整流器和逆变器的相关电子调整，控制和报警电路。

进行整机功能测试，包括带负载及不带负载市电模拟断电测试。

监测电池放电和充电过程的工作情况，包括 UPS 对电池的初充充电功能。

◆ 响应时间

提供 7*24 小时的应急服务；

系统出现中断：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.3 消防系统

◆ 服务内容

每 3 个月进行一次巡检：

防护区的开口情况、分布情况应符合设计规定；

灭火剂贮瓶间设备、支、吊架的固定应无松动；

高压软管应无变形、裂纹及老化；

各喷嘴、孔口应无堵塞；

对灭火剂贮瓶逐个进行检查，负责补充灭火剂；

对灭火剂贮存容器、选择阀、气动启动管路、液体单向阀、高压软管、集流管、阀驱动装置、管网喷嘴等全部系统组件进行检查；

启动钢瓶电磁阀动作灵活性可靠性试验。

◆ 响应时间

提供 7*24 小时的应急服务；

系统出现中断：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.4 新风系统

◆ 服务内容

每 1 个月进行一次巡检：

空气处理部分；

冷凝器部分；
制冷系统；
电器部分；
除湿器部分；
机房环境检查

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现中断：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.5 机房环境、安全监控设备

◆ 服务内容

在系统出现故障时，提供电话技术报务支持，在 30 分钟内必须做出响应；
当需紧急维修服务时，必须在 2 小时内到达现场，排除故障；
若维保系统有扩容的设备增加时，负责做整体接入、安装、调试等工作；
对易损件应定期更换。

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现异常：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.6 机房配电系统

◆ 服务内容

根据甲方新增设备需求，调整、增加配电柜开关，重新配置电缆及连接器，
提供供电系统配件更换服务；
修改配置表及图纸，重新进行配电系统整体状态测试。

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现异常：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.7 机房综合布线

◆ 服务内容

配合各系统对机房内增加或减少设备进行线路调试；对发生通讯故障，进行分析排除找到故障点；
建立系统连接表，对连线整体结构，连线及接头种类进行统计分析；
对设备连线分类进行编码、编号进行系统管理。

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现异常：在接到用户方故障报告后，响应时间为 2 小时之内到达现场排除故障。

1.2.9 长椿街机房

◆ 服务内容

5KVA UPS 及 1 小时延时电池组及配电的监测与应急处理。

◆ 响应时间

提供应急技术支持服务，系统出现异常：在接到用户方故障报告后，响应时间为 5 小时之内排除故障。

1.3 服务质量考核标准

是否按照服务方案和内容完成工作

2、服务交接

2.1 服务需求

日常运维监测和维护

2.2 服务方案及内容

◆ 管理要求

- 1) 必须有一套成熟的运维管理体系；
- 2) 具备一流的工程技术及后备技术保障团队；
- 3) 具备一支高素质责任心强的机房管理及值班人员队伍；
- 4) 针对该项目情况及自身条件严格细致的制定详尽的应急保障预案及相应机房管理制度；
- 5) 保证西办公区机房值班人员 7*24 小时值班制，专业工程师 5*8 小时值班。根据用户方节假日期间的工作安排，可提供机房工程师节假日值守服务。

◆ 项目文档管理要求

必须做到每天的值班记录清晰，运维工程师每天都须对机房各处进行巡视，并做好巡检记录，机房内网络调试工作（包括综合布线、点位测试、调试、更换、新建等）都必须在工程图上进行标注和说明，并填写巡检记录交甲方审批，做到每日一汇总，所有的文字资料档案归于年终总结内并保证资料存档。

2.3 服务质量考核标准

是否按照服务方案和内容完成工作

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

机房出现问题应得到及时解决

3.2 服务方案及内容

由专人提供 7×24 小时服务。出现问题及时排原因，并安排相应专业人员进行解决问题，确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准

- ◆ 服务热线是否畅通；
- ◆ 热线服务人员是否熟悉业务，能否及时解决问题；
- ◆ 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题；

4、用户端现场支持服务内容

4.1 服务需求

服务热线不能及时解决的问题，应及时安排技术人员提供现场技术支持。

4.2 服务方案及内容

保证 7*24 小时正常值班，保证驻场技术服务。保证重大技术故障 2 小时内

应急处理保障，保证紧急情况下的人员保障。

4.3 服务质量考核标准

- ◆ 技术人员到达现场时间是否及时；
- ◆ 技术人员排查解决问题是否及时；
- ◆ 技术人员现场报务态度是否良好，解决用户问题是否耐心细致；

5、运维技术统计与汇报

5.1 服务需求

定期汇报运维服务情况。

5.2 服务方案及内容

统计现场与非现场服务，并对服务内容和问题进行归类，形成书面材料定期进行汇报，按规定填写以下表格：

- ◆ 《机房设备、系统运行及维护记录表》
- ◆ 《机房巡检表》
- ◆ 《机房出入登记表》
- ◆ 《设备进出机房登记表》
- ◆ 《机房交接班记录》

5.3 服务质量考核标准

- ◆ 运维服务内容归类是否清晰；
- ◆ 现场与非现场服务是否存在重复内容；
- ◆ 运维服务中各种问题记录是否清晰；

6、重要甲方（领导）支持服务内容

6.1 服务需求

为主要领导提供服务。

6.2 服务方案及内容

- ◆ 协助领导填写各种数据表格；
- ◆ 协助领导制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准

- ◆ 协助工作领导是否满意；
- ◆ 是否按时完成领导安排工作；

7、紧急响应服务内容

7.1 服务需求

系统出现紧急情况时服务响应。

7.2 服务方案及内容

- ◆ 制定详细的故障应急处理工作流程，并报甲方确认。
- ◆ 出现紧急情况技术人员及时做出回应；
- ◆ 针对出现问题派遣专业技术人员及时到场解决问题；

7.3 服务质量考核标准

- ◆ 对于紧急情况反应速度是否迅速；
- ◆ 处理紧急情况是否有足够的经验；

◆ 为避免问题出现是否有应对措施；

8、运维资产管理服务内容

8.1 服务需求

资产的管理和维护；

8.2 服务方案及内容

◆ 按照信息化部门、财务部门和业务部门构成的三级资产管理体系进行运维资产管理；

◆ 对资产进行分类和编码；

◆ 专人维护资产档案的更新；

8.3 服务质量考核标准

◆ 资产分类是否科学；

◆ 资产档案更新是否及时；

9、信息化资产采购咨询服务内容

9.1 服务需求

信息化资产价格功能咨询及采购；

9.2 服务方案及内容

◆ 咨询设备价格及功能；

◆ 负责资产的采购；

9.3 服务质量考核标准

◆ 设备价格是否合理；

◆ 功能是否达到要求；

10、甲乙双方关系

10.1 服务需求

为保障系统的正常运行，甲乙双方密切配合，共同完成项目维护；

10.2 服务方案及内容

◆ 甲方指派专人负责本项目的维护和协调；

◆ 甲方有权利提出对项目的完善修改意见并提交书面文件给乙方；

◆ 甲方有权检查监督、检查乙方的运行维护工作，定期检查乙方提交的服务维护记录；

◆ 乙方成立针对本系统的运行维护小组，并保障维护人员稳定，保证对系统的不间断服务；

◆ 乙方指派专人负责本系统的运行维护；

10.3 服务质量考核标准

◆ 协调力度是否到位；

◆ 配合程度是否满意；

◆ 是否按要求进行组织建设；

三、服务流程

1、标准服务流程

- 1) 提供 7 × 24 小时服务
- 2) 基本安装部署服务
- 3) 7 × 24 小时电话响应
- 4) 现场服务
- 5) 及时通知服务, 乙方发现的关键问题及时告知甲方
- 6) 提供长期技术咨询服务
- 7) 定期走访
- 8) 电话回访
- 9) 定期巡检
- 10) 用户档案管理

2、故障响应流程

乙方案针对提交的事件请求共分为四类, 一类事件是严重故障, 导致系统全面瘫痪; 二类事件是非严重故障, 但严重影响了系统的正常运行; 三类事件是一般故障, 部分的限制了系统的使用功能; 四类事件是非故障, 指非乙方责任范围的事件引发的情况, 但对于此种情况乙方将本着用户第一的原则, 及时的为用户解决问题。

(1) 故障响应时间表

事件分类	响应时间	问题提交最长时间	恢复系统目标
严重故障	1 小时	立即提交	24 小时内
主要故障	2 小时	0.5 小时	48 小时内
一般故障	2 小时	1 小时	48 小时内
非故障	2 小时	1 小时	N/A

(2) 响应时间

从用户方技术人员首次以电话、传真或电子邮件方式申报故障至乙方, 技术人员将按照故障响应时间表中的规定提供技术服务。

(3) 问题提交前最长时间

技术支持工程师研究解决问题的时间, 从甲方技术人员申报故障开始计算。如乙方技术支持工程师在此时间间隔内不能解决问题, 则必须向上一级技术支持提交。

(4) 恢复系统时间目标

即从用户方技术人员申报影响业务或功能的严重故障至工程师向用户方技术人员提出可接受的解决方案恢复系统的时间间隔。

(5) 解决问题时间

即向用户方技术人员提供满意的解决方案, 使问题到解决的时间段。从乙方工程师初次与甲方技术人员联系到问题解决为止。

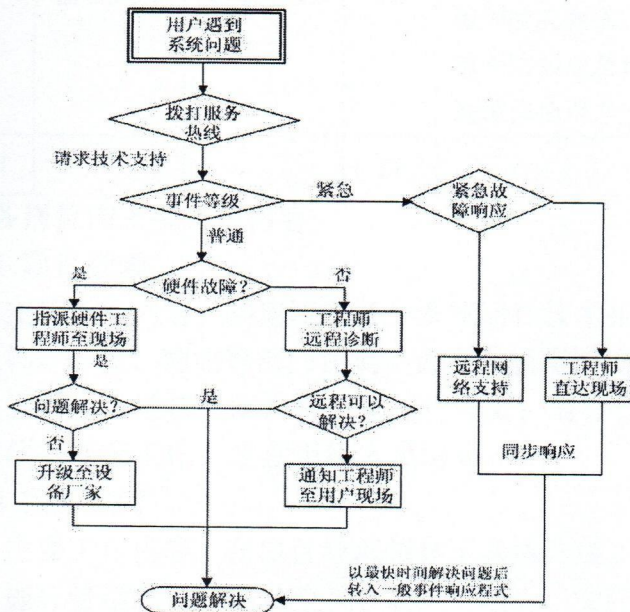
(6) 现场支持

如电话不能及时解决时, 乙方将根据甲方需要指派工程师提供现场服务。根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。对现场不能修好的设备

部件，将视情况决定更换或修理。

(7) 电话支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题，支持工程师可以通过电话指导用户



排除故障。

(8) 应急事件

保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案接到用户系统故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需要赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话或传真指导用户自行解决；在用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持与售后服务的责任分工，统一指挥，协调行动，需要携带相应的设备或部件，及时赶赴现场，直至圆满解决问题；

四、专业技术运维人员配备

1、专业技术运维人员配备

序号	岗位设定	岗位名称	人数	职能及素质要求	主要职责
1	项目经理	项目经理	1	项目管理能力、协调能力、组织能力强	负责整个项目协调管理工作
2	服务主管	运维人员	2	在项目经理领导下具体开展工作，向项目经理汇报	负责组织实施分管运维区域内的空调、新风、电力、安防、消防、网络的维护工作，保证系统的正常运转

3	值班人员	运维人员	16	对机房环境设施有一定的了解,熟悉用户方各项管理制度及要求,熟悉消防知识及设施操作使用方法。	在工作时间负责所辖运维区域的空调、新风、电力、安防、消防、网络的监控工作,检查设备运行状态、记录设备运行数据,发现问题及时向上级报警
合计			19		

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容:制定监控各个系统运行技术指导、系统维护规范;负责与服务机构、厂家、物业等部门协调;负责系统监控资料上报;负责对全体运维工作人员进行业务考核;对清洁卫生进行检查;对存在的问题及时向信息中心汇报;负责项目保密工作;定期组织人员培训。

(2) 服务主管

主要工作内容:在项目经理领导下具体开展工作,向项目经理汇报;负责组织实施分管运维区域内的空调、新风、电力、安防、消防、网络的维护工作,保证系统的正常运转;编制各类项目运维文档;负责分管区域的保密工作;组织分管区域人员参加培训;对运维人员进行业务考核;统计设备运行情况。

(3) 值班人员

主要工作内容:在工作时间负责所辖运维区域的空调、新风、电力、安防、消防、网络的监控工作,检查设备运行状态、记录设备运行数据,发现问题及时向上级报警;听从上级指挥人员的指挥;填写运维监控表格;按规定定期机房巡视;对人员及管理设备进出登记,处理机房出现应急情况;对工作保密;参加业务培训;对机房用电、温度、湿度情况进行监控;每日3次对机房内的所有设备进行巡视,如出现报警通知维护单位和信息中心;监控机房内摄像头、门禁使用情况;监控机房UPS使用情况;对进出机房设备进行检查,必须有信息中心签字;对进出机房人员进行监督,必须有信息中心签字;打扫机房内环境卫生。

五、运维外包服务费清单

序号	运维服务类别	运维服务费用(元)
1	精密空调(5组)	30000
2	机房专用UPS电源(2台)	134000
3	机房消防设备	32500
4	机房新风设备	6700
5	机房环境、安防监控设备	102500
6	机房配电系统	30000
7	机房网络连线系统	2800

8	长椿街机房	5500
9	机房监控人员值班	339000
	合计	¥683000.00

附件 2：保密协议书

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国信博飞科技发展有限公司就“计算机房运行维护费”事宜达成一致，并签订了电子政务运维项目服务合同。为确保上述系统的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

2. 保密范围（包括但不限于以下内容）

2.1 相关工作合同、方案、基础环境数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。

2.2 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。

2.3 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。

2.4 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。

2.5 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。

2.6 保密义务在双方的电子政务运维项目服务合同结束后仍然有效。

3. 乙方责任

3.1 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。

3.2 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。

3.3 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责雇员的范围内。

3.4 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

3.5 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。

3.6 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

4. 双方共同遵守的条款

4.1 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负

有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

4.2 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

5. 其他

5.1 本协议履行期间，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协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。

5.2 本协议自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局
委托代表人：

签约日期：2021年8月23日

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司
代表人：

签约日期：2021年8月23日

