

电子政务运维项目服务合同

项目名称：网络安全支持服务运行维护等（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：BJRBJ2021010

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 30 日

第一条合同说明条款

1. 根据中钢招标有限责任公司采购编号为“2141STC61449”的“网络安全支持服务运行维护等”项目（以下简称“本项目”）成交通知书，并依据《中华人民共和国民法典》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
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	63167838
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“网络安全支持服务运行维护等”项目的运行维护，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；服务内容详细描述见附件。

2. 服务承诺

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。服务承诺详细描述见附件。

3. 服务期间

序号	服务内容	服务起日期	服务止日期
1	安全监控系统运行保障	2021年1月1日	2021年12月31日
2	办公楼网络管理运行维护	2021年9月4日	2022年9月3日
3	网络安全支持服务运行维护	2021年9月4日	2022年9月3日
4	视频会议系统维护	2021年5月21日	2022年5月20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：

年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021 服务年度	¥1550000.00	壹佰伍拾伍万元整
总 计	¥1550000.00	壹佰伍拾伍万元整

本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

第四条支付条款

1.支付依据

按照合同约定及财政批复、政府采购等具体情况支付。乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的月度、季度和年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

2.支付方式

1. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年内支付乙方合同全款，即人民币¥1,550,000.00元整（壹佰伍拾伍万元整）。

2. 履约保函：双方签署合同后 20 个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价款 10%的即人民币¥155,000.00元整（壹拾伍万伍仟元整）的履约保函。履约保函有效截止日为 2022 年 9 月 3 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。

4. 本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

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，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。

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。

甲方因乙方原因扣减合同价款并要求乙方支付违约金、赔偿金时，乙方不能因为甲方扣减合同价款而中止服务。若乙方违反本条约定或擅自终止/中断本合同的，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服务费。）

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. 甲方依据附件中第三部分“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，不得以以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. 争议的解决

1.1 本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

1.2 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。

1.3 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. 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，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。

2. 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。
3. 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。

乙方在连续 2 个月的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 30 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，甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的，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

鉴于运维服务费财政拨款的特殊性，下一年度本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，确保网络安全系统稳定、安全、可靠运行。

由于合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，在本合同服务到期后至甲方与新服务商签署服务合同前，乙方将根据本合同服务条款内容继续提供运维服务，服务时间至甲方与新服务商签署服务合同时为止，费用按照乙方服务时间占全年服务时间的比例乘以本合同总金额计算，由新服务商提供。

第十四条 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. 本合同一式八份，甲乙双方各执四份。每份都具有同等的法律效力。
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。

第十五条 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。

甲方：北京市人力资源和社会保障局



法定代表人或授权代表（签字）：

签约日期：2021年8月30日

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司



法定代表人或授权代表（签字）：

签约日期：2021年8月30日

附件一：运维外包技术服务条款

一、安全监控系统运行保障

(一) 运维服务范围及内容

保障监控中心内办公设备、安全设备、网络设备、视频设备正常使用，并定期检查设备的使用情况，保障监控中心系统办公正常运行。

(二) 运维地点

运维服务位置：北京市人力资源和社会保障局

办公楼地址：北京市西城区永定门西街5号

设备及系统安装位置：北京市人力资源和社会保障局西办公区。

(三) 运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

(1) 确保监控中心网络、安全设备及相关服务器的正常使用。

(2) 如合同所涉及到的软硬件产品因设备老化、原厂版本升级、配件停产等原因，原厂或授权代理商无法提供售后服务而导致设备无法维修，无法正常使用时，运维服务商需要向甲方及时进行汇报，得到甲方认可后由甲方提供新产品或替代产品并承担相关费用，乙方负责新设备的安装调试及集成工作。

(3) 做好第三方运维人员安全管理，加强安全防护机制。

(4) 根据用户提出改进意见及使用中发现的问题，进一步改进完善安全监控系统运维质量。

1.2 服务方案及内容

制定有效的安全防护策略，针对第三方运维人员进行安全有效的管理，做好日常系统维护，对安全监控系统运维情况记录归档，并根据系统需求对运维工作进行完善与改进。

1.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 改进完善后是否达到需求文档中所描述需求内容；

(2) 组织专业人员对改进后的系统进行评测是否达到预期要求；

2、服务交接

2.1 服务需求

安全监控系统软、硬件平台及运行环境的运维监测和维护

2.2 服务方案及内容

(1) 保证监控中心基础环境的正常运行。

(2) 保证监控中心内安全设备、网络设备、视频设备正常使用，对设备的性能、负荷进行详细的记录，并定期检查设备的使用情况，保障监控中心系统办

公正常运行。

(3) 对第三方人员进行安全管理,凡重要访问及维护工作须严格遵循审批机制。

(4) WINDOWS 操作系统安全策略调整服务:系统安全管理和维护的正常配置,合理配置,及优化配置。

(5) 防火墙策略调整服务:通过对防火墙策略的调整防止易受攻击的服务,包括访问控制策略,隔离不同安全区域策略,关闭易受攻击的端口策略,带宽管理策略等。

(6) 大流量攻击日常检测及响应策略:通过流量管理系统实时监测网络流量,当发现网络流量情况异常时,利用防火墙等防护设备及时做出策略调整,保护网络的正常运行。

(7) 设备及系统巡检服务;

(8) 备品备件管理服务;

(9) 设备及系统升级服务;

(10) 设备维修服务;

(11) 系统的优化调试;

(12) 系统配置管理服务;

(13) 保证安全监控系统软、硬件平台设备的正常使用;

2.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

(1) 是否按照服务方案和内容完成工作

(2) 安全监控系统软、硬件平台运行是否正常

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

安全监控软、硬件平台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 5×9 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(含现场及非现场解决),确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

(1) 服务热线是否畅通;

(2) 热线服务人员能否及时解决问题;

(3) 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题;

(4) 热线服务人员是否定期对用户进行回访;

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

由专人提供 5×9 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（含现场及非现场解决），确保系统能够正常运行。

4.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 技术人员到达现场时间是否及时；
- (2) 技术人员排查解决问题是否及时；
- (3) 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：

- (1) 运维单
- (2) 系统日监控单
- (3) 系统周巡检单
- (4) 系统月运维总结
- (5) 系统年运维总结

5.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 运维服务内容归类是否清晰；
- (2) 现场与非现场服务是否存在重复内容；
- (3) 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

为甲方提供服务。

6.2 服务方案及内容

- (1) 协助甲方填写各种数据表格；
- (2) 协助甲方制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 协助工作甲方是否满意；
- (2) 是否按时完成甲方安排工作；

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

- (1) 出现紧急情况技术报务人员及时做出回应；
- (2) 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（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖

励（惩罚）措施）

- (1) 对于紧急情况反应速度是否迅速；
- (2) 处理紧急情况是否有足够的经验；
- (3) 为避免问题出现是否有应对措施；

8、运维资产（含备品备件）管理服务内容

8.1 服务需求

资产（含备品备件）的管理和维护；

8.2 服务方案及内容

(1) 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；

- (2) 对资产进行分类和编码；
- (3) 专人维护资产档案的更新；

8.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖

励（惩罚）措施）

- (1) 资产分类是否科学；
- (2) 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

- (1) 咨询设备价格及功能；
- (2) 负责资产的采购；

9.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖

励（惩罚）措施）

- (1) 设备价格是否合理；
- (2) 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

- (1) 甲方指派专人负责本系统的维护和协调；
- (2) 甲方有权利提出对系统的完善修改意见并提交书面文件给乙方；
- (3) 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；

服务维护记录；

(4) 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；

(5) 乙方指派专人负责本系统的运行维护；

(6) 如遇到甲方在国家规定节假日或特殊情况对系统进行关机、调试，乙方积极配合；

10.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）
奖励（惩罚）措施）

- (1) 协调力度是否到位；
- (2) 配合程度是否满意；
- (3) 是否按要求进行组织建设；

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行相关知识的培训工作；

11.2 服务方案及内容

- (1) 根据用户需求对用户开展相关知识的培训工作；
- (2) 对用户进行配置操作的培训；
- (3) 对网络设备新增功能的培训；

11.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）
奖励（惩罚）措施）

- (1) 培训内容是否通俗易懂；
- (2) 是否达到预期培训目的；

（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	网络工程师	运维人员	1	熟悉网络设备配置管理	负责安全监控设备的日常维护保障工作

2、各岗位的主要工作内容

（1）项目经理

主要工作内容：负责整个项目日常工作，协调项目运维期间出现的各种问题。包括各种需求及变更管理等整个项目全面的工作。

（2）网络工程师

主要工作内容：负责网络设备的日常维护，定期维护，设备保养，咨询解答，保证网络监控系统的管理维护和正常使用。

二、办公楼网络管理运行维护

（一）运维服务范围及内容

保障局西办公区楼内（核心路由交换、机房核心交换机至各应用系统的网络交换设备以及楼层网络分配线间内的网络设备）的网络接入维护和局域网（互联网、电子政务外网、医保网和部省联网）维护、局六里桥办公区及市府大楼的网络接入维护和局域网（互联网、电子政务外网）维护。

(二) 运维地点

运维服务位置：北京市人力资源和社会保障局

办公楼地址：北京市西城区永定门西街5号；丰台区西三环南路1号；宣武区槐柏树街2号。

设备及系统安装位置：西办公区楼内、六里桥办公区楼内、市府大楼楼内。

(三) 运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

(1) 定期了解网络运行情况，提供网络优化建议。

(2) 如网络设备因设备老化、原厂商版本升级、配件停产等原因，原厂商或授权代理商无法提供售后服务而导致设备无法维修，无法正常使用时，运维服务商需要向甲方及时进行汇报，得到甲方认可后由甲方提供全新产品或替代产品并承担相关费用，乙方负责新设备的安装调试及集成工作。

(3) 根据甲方网络变更通知单，进行网络相应配置变更。

(4) 对所有网络设备，线路进行归档登记，并做好标识。

1.2 服务方案及内容

集中收集、分析和处理网络中的各类事件。包括事件收集、事件过滤、事件归一化、归并、监视、事件浏览等。当发现网络异常时，能迅速采取合理的应对措施，实现对策略的调整，最终保障网络的稳定运行。

1.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 是否能对网络运行状况及时掌握；

(2) 是否能对网络运行状况进行分析并提供网络优化建议；

(3) 是否能对网络运行状况进行全面的监测及预警，发现网络隐患；

(4) 是否能及时收集、分析和处理网络中的各类事件；

2、服务交接

2.1 服务需求

网络日常运维监测和维护

2.2 服务方案及内容

(1) 休息时间及节假日技术保障：保证休息时间及节假日技术人员二线值班，保证通讯畅通。出现技术故障时，确保2小时内技术人员到达现场进行故障处理。当网络系统软件发生故障时，2小时内上门服务，并应在24小时内解决故障。如故障较大24小时内不能解决时，应和甲方协商备用方案；在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。制定详细的技术人员值班工作规范及故障应急处理工作流程，并报甲方确认。

(2) 定期对路由器、核心交换机、接入交换机等网络设备进行健康检查，

保证网络设备高效、稳定的运行。

(3) 根据甲方需求,需对网络设备进行配置变更时,将按照标准的操作规范对网络设备的配置进行变更。在配置变更前后,需对调试设备的配置进行备份,以便发生紧急情况时,可以及时恢复,并对调试内容进行详细的记录。

(4) 通过网管软件监控各网络节点间的网络延迟、线路的带宽利用率和网络设备的端口速率。

(5) 定期备份所有网络设备的配置文件。

(6) 保证机房内网络平台、网络设备实行 24 小时监控,对网络设备的性能、负荷进行详细的记录,并定期检查网络设备的使用情况,保障楼内网络系统办公、日常使用时网络畅通。

(7) 保证楼内网络调整时,按要求提供网络平台的网络拓扑结构设计、安全规则制定、网络设备(包括路由器、交换机等设备)配置。

(8) 对网络设备一般性故障及时排除并做定期检查。对需要维修设备的情况及时处理,提供设备故障的应急处理措施,并保障网络设备及其运行环境的清洁。

(9) 提供网络设备进行维修/维护时所需的设备备件,保证网络设备的稳定运行。

(10) 制定详细的设备/系统季度巡检计划,并向甲方提交巡检报告。

(11) 对网络系统内临时出现的设备故障,立即采取急修措施或其他应急措施,对需要维修设备的故障情况要及时处理,最大限度地减少给使用者带来不便和损失,并及时向甲方报告故障情况及应急措施。保证急修后向甲方提供设备故障报告及应急处理报告。

(12) 保证设备/系统故障发生后 24 小时内向甲方报告所有的故障情况及处理办法。

(13) 对上述系统的任何系统的变更、调整须得到甲方的同意,在系统发生变更、调整后,负责整理系统变更文档,并报甲方确认。

(14) 保证在规定岗位上达到规定人员,所有管理、维护、值班人员着装整齐、持证上岗、服务到位,不得脱岗。所有人员遵守北京市人力资源和社会保障局大楼的有关管理规定和机房的有关管理规定。定期向甲方提供网络报告;定期对上岗人员进行培训、考核。

2.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

(1) 是否按照服务方案和内容完成工作

(2) 网络运行是否正常

(3) 网络设备运行是否正常

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

网络出现问题应得到及时解决

3.2 服务方案及内容

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（含现场及非现场解决），确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 服务热线是否畅通；
- (2) 热线服务人员是否熟悉网络，能否及时解决问题；
- (3) 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题；
- (4) 热线服务人员是否定期对用户进行回访；

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 1 名网管工程师实现 5（天/周）×9（小时/天）小时正常值班，保证驻场技术服务、1 名机动网络管理工程师配合技术服务，1 名技术人员 5（天/周）×9（小时/天）驻现场实现市府大楼的技术服务工作。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（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 技术人员到达现场时间是否及时；
- (2) 技术人员排查解决问题是否及时；
- (3) 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：

- (1) 运维单
- (2) 系统日监控单
- (3) 系统周巡检单
- (4) 系统月运维总结
- (5) 系统年运维总结

5.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 运维服务内容归类是否清晰；
- (2) 现场与非现场服务是否存在重复内容；
- (3) 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

为甲方提供服务。

6.2 服务方案及内容

- (1) 协助甲方填写各种数据表格;
- (2) 协助甲方制作各种汇报材料;

6.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 协助工作甲方是否满意;
- (2) 是否按时完成甲方安排工作;

7、紧急响应服务内容

7.1 服务需求

针对网络出现突发事件时提供应急解决方案。

7.2 服务方案及内容

(1) 保证休息时间及节假日技术人员二线值班,保证通讯畅通。出现技术故障时,确保2小时内技术人员到达现场进行故障处理。当网络发生故障时,2小时内上门服务,并应在24小时内解决故障。如故障较大24小时内不能解决时,应和甲方协商备用方案;在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间,按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。

(2) 制定详细的技术人员值班工作规范及故障应急处理工作流程,并报甲方确认。

- (3) 出现紧急情况技术人员及时做出回应;
- (4) 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(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 对于紧急情况反应速度是否迅速;
- (2) 处理紧急情况是否有足够的经验;
- (3) 为避免问题出现是否有应对措施;

8、运维资产(含备品备件)管理服务内容

8.1 服务需求

资产(含备品备件)的管理和维护;

8.2 服务方案及内容

(1) 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;

- (2) 对资产进行分类和编码;
- (3) 专人维护资产档案的更新;

8.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 资产分类是否科学;
- (2) 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

- (1) 咨询设备价格及功能;
- (2) 负责资产的采购;

9.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 设备价格是否合理;
- (2) 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

- (1) 甲方负责制定对乙方各项管理制度,并以书面的形式提供给乙方;
- (2) 甲方指派专人负责网络维护的日常指导和协调;
- (3) 甲方审核乙方制定的维护年度维护计划、管理制度、工作规范等,并检查、监督乙方维护管理服务年度计划的制定、执行情况;
- (4) 甲方审核乙方管理人员、技术人员、值班人员的编制;
- (5) 甲方在合同有效期内向乙方提供必要的维护工作场地;
- (6) 甲方按照合同约定的期限和方式向乙方支付服务费;
- (7) 乙方遵守国家、本市及本局信息系统维护管理相关的法律、法规、规章;
- (8) 乙方根据有关法律、法规及本合同的约定,制定各项维护管理及各个工作岗位的规章制度,并配备合理数量的维护管理人员和技术人员;
- (9) 乙方负责编制所涉及系统核心设备、关键系统年度检查计划和检查方案,经与甲方议定后由乙方负责组织实施;
- (10) 乙方建立系统维护管理档案并负责及时记载系统、设备有关变更情况,并报甲方确认;
- (11) 乙方须指派专人负责安全服务,指派1—2名专业人员常驻甲方现场,负责日常巡检和维护;乙方须提供5*9小时全方位技术服务;
- (12) 当遇有网络产品硬件损坏时,乙方负责检测,并提交书面报告给甲方;

(13) 乙方应根据甲方提出的书面意见进行网络策略调整,如有较大变化双方协商解决,并以书面通知为准;

(14) 如遇甲方在国家规定节假日或特殊情况对安全服务有要求时,乙方应予积极配合;

10.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 协调力度是否到位;

- (2) 配合程度是否满意;
- (3) 是否按要求进行组织建设;

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行网络知识的培训工作;

11.2 服务方案及内容

- (1) 根据用户需求对用户开展网络知识的培训工作;
- (2) 对用户进行网络配置操作的培训;
- (3) 对网络设备新增功能的培训;

11.3 服务质量考核标准 (含考核原则、方式、重要指标项达成 (未达成))

奖励 (惩罚) 措施)

- (1) 培训内容是否通俗易懂;
- (2) 是否达到预期培训目的;

(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	高级网络工程师	运维人员	1	熟悉各种网络方面的知识, 有很丰富的网络工作经验	负责网络体系的设计和规划
3	中级网络工程师	运维人员	1	具备较好的网络知识, 熟练掌握网络设备的维护及故障处理	负责网络设备的日常维护工作
4	初级网络工程师	运维人员	2	对网络有一定的了解, 熟悉操作系统网络配置和网络信息点的维护	负责操作系统网络配置和信息点维护工作

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容: 负责整个项目日常工作, 协调项目运维期间出现的各种问题。包括各种需求及变更管理等整个项目全面的工作。

(2) 高级网络工程师

主要工作内容: 负责网络体系的规划和设计, 网络运行分析和风险分析, 安全评估以及方案的制定。

(3) 中级网络工程师

主要工作内容: 负责网络运维工作, 包括故障诊断, 网络策略, 配置管理,, 状态监控, 日志审查, 事件管理, 网络设备策略调整服务, 制定网络策略和网络

管理服务。

(4) 初级网络工程师

主要工作内容：负责网络设备的日常维护，定期维护，设备保养，咨询解答。

三、网络安全支持服务运行维护

(一) 运维服务范围及内容

1. 安全监控

安全设备的监控。监视网络上的通信数据流，捕捉可疑的网络系统活动，发现信息网络中存在的安全问题，进行实时响应和报警，并做好安全监控记录。

2. 安全配置服务

根据当前的网络安全形势，定期对防火墙、入侵防御系统等安全设备的安全策略进行调整，防止各应用系统的服务被攻击和利用，调整内容包括访问控制策略，隔离不同安全区域策略，关闭易受攻击的端口策略，带宽管理策略，监控日志等。

3. 安全运行服务

定期了解网络安全状况，提供网络安全建议。提供网络安全预警通报，生成安全分析报告，提供防范与保障建议。对网络内容信息、病毒信息、入侵信息、攻击信息等进行全面的监测及预警，及时发现安全隐患。

4. 日志分析

收集、梳理与分析安全设备产生的日志，并针对分析结果中存在的安全问题，提出合理的解决方案。

5. 漏洞扫描服务

定期对整个网络进行漏洞扫描，分析和指出有关网络的安全漏洞及被测系统的薄弱环节，并针对检测到的网络安全隐患给出相应的修补措施和安全建议。

6. 渗透测试服务

定期对整个网络进行渗透测试，对渗透测试报告进行详细的分析，根据分析结果提出安全解决方案。

7. 安全加固

通过调整重要访问控制策略和修复系统补丁的方法，消除网络中存在的安全漏洞，并进行其他安全加固工作，确保各系统的安全。

8. 特征库升级服务

定期对安全设备特征库进行升级，确保安全设备的特征库正常、有效，且保持安全设备的特征库为最新状态，保证安全设备能够有效的防御网络攻击。

9. 安全值守

安排专业网络安全工程师现场值守，监测网络安全设施和信息系统安全运行状况，保障系统的安全稳定运行。

10. 安全设备的维护服务

随时检查安全设备硬件的工作状态，包括检查安全设备的运行状态、指示灯

状态、和供电情况等，检查安全设备的策略设置，查看安全设备的日志信息。

(二) 运维地点

运维服务位置：北京市人力资源和社会保障局办公楼内
办公楼地址：北京市西城区永定门西街5号
设备及系统安装位置：中心机房西区

(三) 运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

定期了解网络安全情况，提供网络安全建议。提供网络安全预警通报，生成安全分析报告，提供防范与保障建议。对网络内容信息、病毒信息、入侵信息、攻击信息等进行全面的监测及预警，发现安全隐患。

如网络安全设备因设备老化、原厂商版本升级、配件停产等原因，原厂商或授权代理商无法提供售后服务而导致设备无法维修，无法正常使用时，运维服务商需要向甲方及时进行汇报，得到甲方认可后由甲方提供全新产品或替代产品并承担相关费用，乙方负责新设备的安装调试及集成工作。

1.2 服务方案及内容

集中收集、分析和处理网络中的各类安全事件。包括事件收集、事件过滤等。当发现入侵行为时，系统能迅速采取合理的应对措施，动态实现对安全策略的调整，最终保障网络的安全运行。安全响应的内容主要包括：防火墙策略、交换机端口阻断等。

1.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- (1) 是否能对网络安全状况及时掌握；
- (2) 是否能对安全状况进行分析并提供网络安全建议；
- (3) 是否能对网络内容信息、病毒信息、入侵信息、攻击信息等进行全面的监测及预警，发现安全隐患；
- (4) 是否能及时收集、分析和处理网络中的各类安全事件；

2、服务交接

2.1 服务需求

网络安全日常运维监测和维护

2.2 服务方案及内容

(1) 操作系统安全策略调整服务：系统安全管理和维护的正常配置，合理配置，及优化配置。

(2) 防火墙策略调整服务：通过对防火墙策略的调整防止易受攻击的服务，包括访问控制策略，隔离不同安全区域策略，关闭易受攻击的端口策略，带宽管理策略等。

(3) 入侵检测管理服务：监视网络上的通信数据流，捕捉可疑的网络系统

活动，发现信息网络中存在的安全问题，进行实时响应和报警，提供详尽的网络安全审计报告。

(4) 漏洞扫描服务：对不同操作系统下的计算机（在可扫描 IP 范围内）进行漏洞检测。分析和指出有关网络的安全漏洞及被测系统的薄弱环节，并针对检测到的网络安全隐患给出相应的修补措施和安全建议。

(5) 病毒代码升级服务：及时通过互联网进行升级，保证各款防病毒产品的主程序、引擎和病毒代码为最新版本。

(6) 渗透测试服务：定期对整个网络进行渗透测试，对渗透测试报告进行详细的分析，根据分析结果提出安全解决方案。

(7) 安全加固服务：根据渗透测试报告和漏洞扫描报告，制定详细的系统安全加固方案，从而增强系统的安全性与可靠性。

(8) 定期备份所有安全设备的配置文件。

(9) 大流量攻击日常检测及响应策略：通过流量管理系统实时监测网络流量，当发现网络流量情况异常时，利用防火墙等防护设备及时做出策略调整，保护网络的正常运行。

(10) 安全设备的维护服务：随时检查安全设备硬件的工作状态，包括检查安全设备的使用环境，供电情况，检查安全设备的策略设置，查看安全设备的日志信息。当发现故障时及时书面报告甲方，并及时修复。

2.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 是否按照服务方案和内容完成工作

(2) 网络运行是否正常

(3) 安全设备运行是否正常

3、服务热线服务内容（请详述）

3.1 服务需求

系统出现问题应得到及时解决

3.2 服务方案及内容

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（含现场及非现场解决），确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 服务热线是否畅通；

(2) 热线服务人员是否熟悉系统，能否及时解决问题；

(3) 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题；

(4) 热线服务人员是否定期对用户进行回访；

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

1名网络安全工程师实现5×9小时正常值班，保证驻场技术服务、1名机动网络安全工程师配合技术服务，2名技术人员负责5×9小时驻现场提供终端安全服务。

4.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 技术人员到达现场时间是否及时；

(2) 技术人员排查解决问题是否及时；

(3) 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：

(1) 系统日监控单

(2) 系统周巡检单

(3) 系统月运维总结

(4) 系统年运维总结

5.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 运维服务内容归类是否清晰；

(2) 现场与非现场服务是否存在重复内容；

(3) 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

为甲方提供服务。

6.2 服务方案及内容

(1) 协助甲方填写各种数据表格；

(2) 协助甲方制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 协助工作甲方是否满意；

(2) 是否按时完成甲方安排工作；

7、应急响应服务内容

7.1 服务需求

针对网络安全出现突发事件时提供应急解决方案。

7.2 服务方案及内容

(1) 保证休息时间及节假日技术人员二线值班，保证通讯畅通。出现技术故障时，确保2小时内技术人员到达现场进行故障处理。当网络系统软件发生故障时，

障时，2小时内上门服务，并应在24小时内解决故障。如故障较大24小时内不能解决时，应和甲方协商备用方案；在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。

(2) 制定详细的技术人员值班工作规范及故障应急处理工作流程，并报甲方确认。

(3) 出现紧急情况技术人员及时做出回应；

(4) 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（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 对于紧急情况反应速度是否迅速；

(2) 处理紧急情况是否有足够的经验；

(3) 为避免问题出现是否有应对措施；

8、运维资产（含备品备件）管理服务内容

8.1 服务需求

资产（含备品备件）的管理和维护；

8.2 服务方案及内容

(1) 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；

(2) 对资产进行分类和编码；

(3) 专人维护资产档案的更新；

8.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 资产分类是否科学；

(2) 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

(1) 咨询设备价格及功能；

(2) 负责资产的采购；

9.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

(1) 设备价格是否合理；

(2) 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

(1) 甲方负责制定对乙方各项管理制度，并以书面的形式提供给乙方；

- (2) 甲方指派专人负责网络安全的维护和协调;
- (3) 甲方审核乙方制定的年度维护计划、管理制度、工作规范等,并检查、监督乙方维护管理服务年度计划的制定、执行情况;
- (4) 甲方在合同有效期内向乙方提供必要的维护工作场地;
- (5) 甲方有权利提出对网络安全的完善修改意见并提交书面文件给乙方;
- (6) 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;
- (7) 甲方按照合同约定的期限和方式向乙方支付服务费;
- (8) 乙方遵守国家、本市及本局信息系统维护管理相关的法律、法规、规章;
- (9) 乙方根据有关法律、法规及本合同的约定,制定各项维护管理及各个工作岗位的规章制度,并配备合理数量的维护管理人员和技术人员;
- (10) 乙方负责编制所涉及系统核心设备、关键系统年度检查计划和检查方案,经与甲方议定后由乙方负责组织实施;
- (11) 乙方建立系统维护管理档案并负责及时记载系统、设备有关变更情况,并报甲方确认;
- (12) 乙方须指派专人负责安全服务,指派1—2名专业人员常驻甲方现场,负责日常巡检和维护;乙方须提供5*9小时全方位技术服务;
- (13) 当遇有产品硬件损坏时,乙方负责检测,并提交书面报告给甲方;
- (14) 乙方应根据甲方提出的书面意见进行安全策略调整,如有较大变化双方协商解决,并以书面通知为准;
- (15) 如遇甲方在国家规定节假日或特殊情况对安全服务有要求时,乙方应予积极配合;

10.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 协调力度是否到位;
- (2) 配合程度是否满意;
- (3) 是否按要求进行组织建设;

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行网络安全知识的培训工作;

11.2 服务方案及内容

- (1) 根据用户需求对用户开展网络安全知识的培训工作;
- (2) 对用户进行安全客户端操作的培训;
- (3) 对安全设备新增功能的培训;

11.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

- (1) 培训内容是否通俗易懂;
- (2) 是否达到预期培训目的;

(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	高级网络安全工程师	运维人员	1	熟悉各种安全方面的知识, 有很丰富的安全工作经验	负责安全体系的设计和规划
3	初级网络安全工程师	运维人员	2	对信息安全有一定的了解, 熟悉操作系统维护和安全客户端的维护	负责操作系统和安全客户端的安全维护工作

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容: 负责整个项目日常工作, 协调项目运维期间出现的各种问题。包括各种需求及变更管理等整个项目全面的工作。

(2) 高级网络安全工程师

主要工作内容: 负责安全体系的规划和设计, 安全分析和风险分析, 安全评估以及方案的制定。

(3) 初级网络安全工程师

主要工作内容: 负责安全设备的日常维护, 定期维护, 设备保养, 咨询解答, 病毒代码库升级服务, 漏洞扫描服务。

四、视频会议系统维护

(一) 运维服务范围及内容

北京市人力资源和社会保障局视频会议系统现有 5 类视频会议系统, 分别为: 与市政府加密视频会议系统、与市政府非加密视频会议系统、市区视频会议系统、应急视频会议和省部视频会议系统。为确保视频会议系统稳定运行, 需专业的运维服务商提供专业的维保服务, 以保障视频会议系统的持续可用。

(二) 运维地点

运维服务位置: 北京市人力资源和社会保障局办公楼内

办公楼地址: 北京市西城区永定门西街 5 号

设备及系统安装位置: 第三会议室

(三) 运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

(1) 保障视频会议系统的正常使用, 做好会议调试和保障工作。

(2) 对视频会议系统设备做好巡查工作, 维护好视频会议室设施, 并做好

备品备件的管理工作。

(3) 如视频会议系统因设备老化、原厂商版本升级、配件停产等原因,原厂商或授权代理商无法提供售后服务而导致设备无法维修,无法正常使用时,运维服务商需要向甲方及时进行汇报,得到甲方认可后由甲方提供全新产品或替代产品并承担相关费用,乙方负责新设备的安装调试及集成工作。

(4) 根据用户提出改进完善意见及使用中发现的问题,进一步改进完善视频会议系统。

1.2 服务方案及内容

根据视频会议系统现状及使用情况进行有效的维护和优化,确保视频会议正常召开,按照需求提供出合理的改进措施,做好应急预防措施,应对突发故障的发生。

1.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

(1) 改进完善后系统是否达到需求文档中所描述需求内容;

(2) 组织专业人员对改进后的系统进行评测是否达到预期要求;

2、服务交接

2.1 服务需求

做好视频系统日常运维,确保视频会议系统的稳定运行。

2.2 服务方案及内容

(1) 设备及系统巡检服务;

(2) 视频会议系统日常维护服务;

(3) 视频会议系统的调试和运行;

(4) 视频会议系统的调优服务;

(5) 保证视频会议室显示设备和音频设备的正常使用。

(6) 保证视频会议室投影机的正常使用。

(7) 保证视频会议系统的正常运行。

(8) 在每次召开视频会议时对各区县的视频会议设备与市局设备进行联调,以保证双方通信正常。

(9) 保障各区县与市局中心的通讯正常,设备运转正常。如遇区县设备损坏,则提交技术报告,维修费用由各区县自行解决。

2.3 服务质量考核标准(含考核原则、方式、重要指标项达成(未达成)奖励(惩罚)措施)

(1) 系统在会议前是否按规定进行测试;

(2) 视频会议系统是否运行正常;

(3) 会议室设备是否完好;

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

视频会议系统出现问题应及时解决。

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（含现场及非现场解决），确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准

- (1) 服务热线是否畅通；
- (2) 热线服务人员是否熟悉系统，能否及时解决问题；
- (3) 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题；
- (4) 热线服务人员是否定期对用户进行回访；

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

技术人员到现场后及时排查解决问题，对于非系统问题应及时对用户解释说明，并详细记录问题和解决方法，将问题和解决方法反馈至服务中心备案，以备日后出现相同问题能够及进解决。

4.3 服务质量考核标准

- (1) 技术人员到达现场时间是否及时；
- (2) 技术人员排查解决问题是否及时；
- (3) 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：

- (1) 系统日监控单
- (2) 系统周巡检单
- (3) 系统月运维总结
- (4) 系统年运维总结

5.3 服务质量考核标准

- (1) 运维服务内容归类是否清晰；
- (2) 现场与非现场服务是否存在重复内容；
- (3) 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

为甲方提供服务。

6.2 服务方案及内容

- (1) 协助甲方填写各种数据表格；
- (2) 协助甲方制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准

- (1) 协助工作甲方是否满意;
- (2) 是否按时完成甲方安排工作;

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

- (1) 出现紧急情况技术报务人员及时做出回应;
- (2) 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

- (1) 对于紧急情况反应速度是否迅速;
- (2) 处理紧急情况是否有足够的经验;
- (3) 为避免问题出现是否有应对措施;

8、运维资产(含备品备件)管理服务内容

8.1 服务需求

资产(含备品备件)的管理和维护。

8.2 服务方案及内容

(1) 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。

- (2) 对资产进行分类和编码
- (3) 专人维护资产档案和资产数据库的更新

8.3 服务质量考核标准

- (1) 资产分类是否科学
- (2) 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

- (1) 咨询设备价格及功能
- (2) 负责资产的采购

9.3 服务质量考核标准

- (1) 设备价格是否合理
- (2) 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

- (1) 甲方指派专人负责本系统的维护和协调;
- (2) 甲方有权利提出对系统的完善修改意见并提交书面文件给乙方;
- (3) 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;

(4) 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,保证对系统的不断服务;

(5) 乙方指派专人负责本系统的运行维护;

(6) 如遇到甲方在国家规定节假日或特殊情况对系统进行关机、调试,乙方积极配合;

10.3 服务质量考核标准

(1) 协调力度是否到位;

(2) 配合程度是否满意;

(3) 是否按要求进行组织建设。

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行系统使用操作的培训工作。

11.2 服务方案及内容

(1) 针对系统新增功能培训;

(2) 新用户使用操作培训;

11.3 服务质量考核标准

(1) 培训内容是否通俗易懂;

(2) 是否达到预期培训目的;

(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	高级硬件工程师	运维人员	1	熟悉控制系统的配置管理	负责视频会议系统的调试工作
3	系统工程师	运维人员	2	熟悉视频会议系统	负责会议、控制、监视系统的调优工作

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容:负责整个项目日常工作,协调项目运维期间出现的各种问题。包括系统程序变更,各种需求及业务需求变更管理等整个项目全面的工作。

(2) 高级硬件工程师

主要工作内容:负责视频会议控制系统、监视系统和音响系统的调试工作,设备的状态监控与故障诊断,系统的配置管理和系统的性能调优。

(3) 系统工程师

主要工作内容:负责视频会议系统和视频系统的调试工作,设备的状态监控

与故障诊断，系统的配置管理和系统的性能调优。

附件二：运维外包服务流程

1、标准服务流程

(1) 提供 5 × 9 小时服务

提供全年 5 × 9（星期一至星期五，上午 9:00 至下午 18:00，国家法定节假日除外）日常驻场服务，应急电话 7 天 × 24 小时。

(2) 电话响应

乙方在接到用户的报修请求后的 5 分钟内，安排专人与用户电话具体联系。

(3) 现场服务

乙方在接到设备故障通知或服务要求后，1 个工作日内上门检查、修复故障。

(4) 备件支持

提供常用维修部件及设备的储备量，确保维修工作正常进行，避免因维修部件缺少延误维修时间。

(5) 用户档案管理

由乙方安排专职人员对设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录。

2、故障响应流程

(1) 诊断故障并提交故障诊断报告

根据软硬件设备及应用系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

(2) 制定系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制定软硬件设备及应用系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

(3) 确认维护工作完成并提交维护报告

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方项目组的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

(4) 提交成果

每次系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档等资料：

- 故障诊断报告
- 系统维护和故障恢复的实施工计划
- 系统维护工作报告

说明：紧急情况下，以排除故障，满足用户需要为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

附件三：运维外包服务费清单

序号	运维服务内容	运维服务费用（元）
一	安全监控系统运行保障	106800.00

二	办公楼网络管理运行维护	476000.00
三	网络安全支持服务运行维护	686800.00
四	视频会议系统维护	280400.00
	总计	1550000.00

附件四：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“2021年度网络安全支持服务运行维护等”项目事宜达成一致，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）

- (1) 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
- (2) 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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

- (1) 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。
- (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) 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责任的雇员的范围内。
- (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。
- (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。
- (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

(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。

(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

(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。

(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
(盖章)

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司
(盖章)

法定代表人或授权代表 (签字)

法定代表人或授权代表 (签字)

签约日期：2021年8月30日

签约日期：2021年8月30日