

## 电子政务运维项目服务合同

项目名称：信息系统灾难恢复中心运行维护基础环境运维服务采购项目（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：BJRBJ2021018

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021年 9月 0日

## 电子政务运维项目服务合同

项目名称：信息系统灾难恢复中心运行维护基础环境运维服务采购项目（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：BJRBJ2021018

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021 年 9 月 10 日

## 第一条 合同说明条款

1. 根据中国远东国际招标有限公司项目编号为“FE21ZL-017YY0”的“信息系统灾难恢复中心运行维护基础环境运维服务采购项目”（以下简称“本项目”）中标通知书，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。

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“北京市信息系统灾难恢复中心”的基础环境运行维护，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

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为 2021 年 12 月 29 日到 2022 年 12 月 28 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：

服务内容	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021	¥4,030,000.00	肆佰零叁万元整
总计	¥4,030,000.00	肆佰零叁万元整

技术服务费清单详见附件。

### 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¥4,030,000.00 元整（肆佰零叁万元整）。

2. 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。

3. 本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

#### 3. 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¥403,000.00 元整（肆拾万零叁仟元整）的履约保函。履约保函有效截止日为 2022 年 12 月 28 日。

### 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，每日按延迟支付金额的0.5%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过延迟支付价款的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、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。

## 第十条争议的解决

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. 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 次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（乙方应退还全部年度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

鉴于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，确保信息系统灾难恢复中心的稳定、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。

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 月 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 月 日



## 附件一：运维外包技术服务条款

### 一、运维服务范围及内容

#### 1、安全防护设备及安全应用运维服务

##### 1) 运维服务范围（安全防护设备）

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期
1	防火墙	天清汉马 USG-FW-820C-WR	6 台	2013.3
2	入侵检测防护	深信服 AF-1520-I	6 台	2013.3
3	防 DDOS 攻击	深信服 AC-1600-D	2 台	2013.3
4	安全隔离网关	网御 SIS-3000-GB	4 台	2013.3
5	设备安全认证	深信服 AC-1200-R	4 台	2013.3
6	VPN 设备	深信服 VPN-3050-S	3 台	2013.3
7	防网毒网关设备	深信服 AC-1600-V	2 台	2013.3
8	统一安全威胁管理网关	深信服 AF-1620-W	1 台	2013.3
9	强审计系统	启明星辰 CA2800-SR	2 台	2013.3
10	漏洞扫描	深信服 AF-1320-L	1 台	2013.3
11	应用性能管理网关	深信服 APM-4200-X	2 台	2013.12
12	（堡垒主机）内控管理平台	圣博瑞 LanSecS-NK-100	1 台	2013.12
13	密码机	SJY62	7 台	2013.3

运维服务内容：面向上述硬件设备，乙方提供日常运维、系统调优、故障处理、事件管理、系统安全、维护保障 6 项服务内容。

##### 2) 运维服务范围（安全应用软件）

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期
1	网管中心	神州数码 LinkManager 网络管理系统	1 套	2013.3
2	防病毒软件	卡巴斯基网络版	1 套	2013.3
3	统一权限管理系统	定制	1 套	2013.3
4	时间戳服务系统	定制	1 套	2013.3
5	电子签章服务系统	定制	1 套	2013.3
6	责任认定系统	定制	1 套	2013.3
7	身份认证系统	定制	1 套	2013.3
8	任务与状态管理软件	定制	1 套	2013.3
9	介质管理、策略配置、审计软件	定制	1 套	2013.3

10	安全保护软件			
11	代理软件	定制	1套	2013.3
		定制	1套	2013.3

运维服务内容：面向上述软件设备，乙方提供日常运维、系统调优、需求分析、故障处理、系统调整、数据备份6项服务内容。

## 2、主机及网络设备运维服务的范围和內容

### 1) 运维服务范围（主机设备）

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期
1	X86 服务器	IBM System X3530 M4	17 台	2013.3
2	X86 服务器	IBM System x3850 X5	2 台	2013.3
3	X86 服务器	HP C7000	1 套	2013.12
4	X86 服务器	HP DL580 G7	4 台	2013.12
5	小型机	HP SuperDome2	4 台	2013.3

运维服务内容：面向上述硬件设备，乙方提供日常运维、系统调优、系统安全、故障处理、事件管理、维护保障6项服务内容。

### 2) 运维服务范围（网络设备）

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期
1	路由器	神州数码 DCR-2800-40	2 台	2013.3
2	核心交换机	神州数码 DCRS-6808E	2 台	2013.3
3	核心交换机	神州数码 DCRS-6804E	4 台	2013.3
4	接入交换机	神州数码 DCS-4500-26T	5 台	2013.3
5	应用负载均衡	A10 AX1000	2 台	2013.3

运维服务内容：面向上述硬件设备，乙方提供日常运维、系统调优、系统安全、故障处理、事件管理、维护保障6项服务内容。

## 3、存储设备运维服务

### 1) 运维服务范围

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期
1	磁盘阵列	HP P9500（包含 CA\CA Journal\BC\Raid Manage）	2 台	2013.3
2	光纤交换机	HP StorageWorks SAN Switch	4 台	2013.3
3	磁盘阵列柜	HP P2000 MSA G3	1 台	2013.3

运维服务内容：面向上述硬件设备，乙方提供日常运维、系统调优、系统安全、故障处理、事件管理、维护保障6项服务内容。

## 4、基础软件运维服务

### 1) 运维服务范围

序号	名称	配置说明	数量（单位）	投入使用日期

1	数据库	Oracle 10g	4套	2013.3
2	中间件	Weblogic	3套	2013.3
3	操作系统	Windows Server 2008	28套	2013.3
4	操作系统	RedHat Linux	3套	2013.3
5	操作系统	HPUX 11.31	4套	2013.3

运维服务内容：面向上述软件设备，乙方提供日常运维、系统调优、需求分析、故障处理、系统调整、数据备份、维护保障7项服务内容。

## 二、运维地点（合同履行地）

运维服务位置：北京市人力资源和社会保障局信息系统灾难恢复中心及北京市人力资源和社会保障局西办公区楼内

市人力社保局信息系统灾难恢复中心地址：北京市密云区西统路58号

市人力社保局西办公区办公楼地址：北京市西城区永定门西街5号

设备及系统安装位置：市灾备中心机房及人社局西办公区机房

## 三、运维服务实施内容

### 1、信息收集和准备

#### 1.1 服务需求

(1) 确保安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件运行正常，并及时发现和排除故障。

(2) 如安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备因设备老化、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) 如基础软件因原厂版本升级等原因，原厂或授权代理商无法提供售后服务而导致软件无法正常使用时，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，乙方负责新软件的安装调试及集成工作。

(4) 做好第三方运维人员安全管理，加强安全防护机制。

(5) 对安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件进行归档登记，并做好标识。

#### 1.2 服务方案及内容

(1) 根据灾备系统现状及安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件使用情况进行有效的维护。

(2) 集中收集、分析和处理各类故障事件。包括事件收集、事件过滤等。当发现网络异常时，迅速采取合理的应对措施，动态实现对安全或网络策略的调整，最终保障网络安全稳定运行。

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) 是否能对安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件运行状况及时掌握。

(2) 是否能对安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件运行状况进行分析并提供优化建议。

(3) 是否能对安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件运行状况进行全面的监测及预警。

(4) 是否能及时收集、分析和处理各类故障事件。

## 2、服务交接

### 2.1 服务需求

完成灾备系统安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件日常运维监测和维护。

### 2.2 服务方案及内容

#### (1) 安全防护设备

##### 1) 日常维护

通过安排专业工程师对涉及到的安全防护设备，做到熟练的日常监控、常规维护、基本参数设置。主要监控内容包括：设备运行状态检查、有无异常事件报警、设备风扇运行情况、设备电源运行情况等，并做出详细的记录。

##### 2) 系统优化

系统优化是通过监控设备的运行状态和资源使用状况，查找其中潜在的性能瓶颈，并采取相应的优化措施（包括优化安全设备参数设置等）。

##### 3) 故障处理

对安全防护设备运行过程中出现的各类软硬件故障，如CPU使用率过高、通信异常、配置文件错误、设备宕机以及电源故障等问题，将立即进行故障原因定位和故障排除工作。

##### 4) 系统安全

系统安全是根据安全需求，分析安全防护设备安全配置情况，对安全策略设置进行调整，包括删除无用策略、设置相应的访问控制、设置相应监测策略等。同时每个工作日检查安全防护设备的日志文件，检查其中有无异常的告警信息并对异常信息进行分析，分析产生告警报错信息的原因，采取相应措施予以解决。

##### 5) 事件管理

一线工程师在面对故障问题时，根据安全故障的处理流程，对故障进行跟踪与监控，确保能够根本解决各类故障。

## (2) 安全应用软件

### 1) 日常维护

通过安排专业工程师对涉及到的安全应用软件，做到熟练的日常监控、常规维护、基本参数设置。主要监控内容包括：CPU 利用率、内存利用率、磁盘使用率、病毒库更新、定期清理临时文件、日志文件和其它无用文件等。

### 2) 系统优化

系统优化是为满足用户对安全应用软件新的需求进行必要的优化和升级，提供数据库配置优化、架构调优。

### 3) 系统调整

提供对安全应用软件的安装、防病毒软件防护策略的配置、终端管理软件以及日志管理软件参数配置等服务。

### 4) 故障处理

当安全应用软件发生故障时，提供现场系统维护、调整及安全性设置等方面的技术支持，对安全软件的错误进行记录、分析，为异常情况做故障诊断与排除。

### 5) 数据备份

定期对安全应用软件设备的日志、配置文件进行备份。

## (3) 主机设备

### 1) 日常维护

安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责对主机设备的运行状态进行监控，包括设备内存和 CPU 使用情况、硬盘容量情况等。

### 2) 设备巡检

定期对主机设备进行巡检，巡检内容主要包括：设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和网线连接是否正常等，从而保证主机设备高效、稳定的运行。

### 3) 故障处理

对主机设备在运行过程中出现的各类软硬件故障提供现场诊断、处理服务，其中软件故障包括：系统无法启动、系统运行缓慢、系统资源利用率居高不下等；硬件故障包括：电源故障、主板故障、硬盘故障、内存故障等。

### 4) 设备维保

保障设备出现故障时及时对设备提供保修服务及备品备件服务。。

## (4) 网络设备

日常运行值守：安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责监控设备运行状态、设备配置管理和维护、设备日志分析，并及时反馈运行状态。

设备巡检：定期对网络设备进行巡检，巡检内容主要包括：设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和网线连接是否正常等，从而保证网络设备高效、稳定的运行。

故障处理：发生故障时，提供现场诊断维护服务。

设备升级：负责对网络设备的软件版本和漏洞补丁进行升级。

#### (5) 存储设备

##### 1) 日常维护

安排专业工程师对涉及的存储设备做到熟练的日常监控、常规维护、基本参数设置、易损部件更换等操作。主要监控内容包括：磁盘容量使用率、光纤交换机端口状态、数据同步状态、设备电源运行情况、设备风扇运行情况等，并做出详细的记录。

##### 2) 系统优化

通过监控存储设备的运行状态和资源使用状况，查找其中潜在的性能瓶颈，并采取相应的优化措施（包括优化光纤交换机参数设置、优化阵列缓存的读写区大小设置等）。

##### 3) 故障处理

对存储设备在运行过程中出现的各类软、硬件故障提供现场诊断、处理服务，其中软件故障包括：同步软件无法启动、同步软件资源利用率居高不下等；硬件故障包括：电源故障、硬盘故障、内存故障等。

##### 4) 事件管理

一线工程师在面对故障问题时，根据安全故障的处理流程，对故障进行跟踪与监控，确保能够根本解决各类故障。

#### (6) 基础软件

##### 1) 日常维护

安排专业工程师对涉及的基础软件做到熟练的日常监控、常规维护、基本参数设置等操作。主要监控内容包括：表空间利用率情况、各种缓冲池的命中率、SGA 状态、集群状态、系统漏洞更新等。

##### 2) 系统优化

系统优化是通过监控基础软件的运行状态和资源使用状况，查找其中潜在的性能瓶颈，并采取相应的优化措施，主要包括：优化数据库内存、优化数据存储、优化索引、优化操作系统环境等。

##### 3) 系统安全

针对操作系统、数据库系统、中间件系统进行全面的检测监控，及时检测出软件运行参数的异常和存在的软件漏洞等风险，并对安全策略设置进行调整，包括设置相应的访问控制、停止不必要的服务、开启相应审核策略、修复安全漏洞

补丁等。同时每个工作日检查操作系统、数据库系统、中间件系统的日志文件，检查其中有无异常的告警信息并对异常信息进行分析，分析产生告警报错信息的原因，采取相应措施予以解决，从而保证操作系统、数据库系统、中间件系统的可用性和完整性。

#### 4) 故障处理

提供对操作系统、数据库系统、集群系统运行过程中出现各类问题（如：集群状态异常、数据库连接池状态异常等问题）的故障原因定位和故障排除。

#### 5) 系统调整

提供对数据库系统的初始启动参数、日志归档情况、用户创建和权限分配情况、以及表空间和数据文件大小设置等进行配置和管理。同时提供操作系统、集群系统的重新安装、参数设置与相关调试工作。

#### 6) 数据备份

数据备份是指对操作系统、数据库系统日志以及集群系统配置进行定期备份。

### 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) 是否按照服务方案完成运维工作。

(2) 安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件运行是否正常。

### 3、服务热线服务内容

#### 3.1 服务需求

安全防护设备、安全应用软件、主机设备、网络设备、存储设备、基础软件出现问题时能够提供所需的电话支持服务。

#### 3.2 服务方案及内容

用户可以通过电话方式向国信博飞提出服务申报，客户服务中心由专人值守，保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

### 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、用户端现场支持服务内容

#### 4.1 服务需求

保证网络安全工程师、系统工程师、存储工程师各1名，且提供5（天/周）×9（小时/天）小时驻场技术服务，负责系统保障工作。

#### 4.2 服务方案及内容

合同期内，负责派驻具有五年以上工作经验的网络工程师、系统工程师、存

储工程师各两名，并提供5（天/周）×9（小时/天）小时驻场技术服务。

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

负责系统的日常监控，并出具检查记录，并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) 系统月度运维报告。
- (4) 系统季度运维报告。
- (5) 数据复制维护单。
- (6) 系统维护记录单。
- (7) 系统年度运维总结。

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



提供7×24小时的紧急响应服务，包括受到非法网络攻击、病毒爆发、数据受到窃取和破坏的调查取证等方面的应急服务支持。

#### 7.2 服务方案及内容

(1) 对本项目提供7\*24小时紧急响应服务，包括受到非法网络攻击、病毒爆发、数据受到窃取和破坏的调查取证等方面的应急服务支持。

(2) 对本项目提供5分钟内对用户所提出的维修要求做出实质性响应，一般性问题2小时内解决，重大问题12小时内解决，严重问题24小时内解决。

(3) 对本项目提供元旦、春节、北京两会、全国两会、五一、国庆、党代会等重要保障时期的7\*24人工值守服务，并按照用户要求完成特殊的应急服务工作。

(4) 制定详细应急保障预案，并报甲方确认。

(5) 出现紧急情况技术人员及时做出回应。

(6) 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) 甲方指派专人负责灾备系统各类软硬件设备的维护和协调。
- (3) 甲方在合同有效期内向乙方提供必要的维护工作场地。
- (4) 甲方有权利提出对灾备系统的完善修改意见并提交书面文件给乙方。
- (5) 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。
- (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。
- (10) 乙方须指派专人负责运维服务,指派网络工程师、系统工程师、存储工程师各1名常驻甲方现场,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。
- (11) 当遇有硬件损坏时,乙方负责检测,并提交书面报告给甲方。
- (12) 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。

- (13) 乙方有权向甲方索取现有系统的技术资料和有业务资料。

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

对用户进行安全设备、网络设备、主机设备、存储设备的操作培训以及安全设计、系统管理的培训工作。

#### 11.2 服务方案及内容

(1) 根据用户需求对用户开展安全设备、网络设备、主机设备、存储设备的操作培训。

(2) 对用户进行安全设计、系统管理的培训工作。

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、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 x 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) 电话回访

对每一个报修请求，乙方都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况。

(6) 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

按计划。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。

## 五、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	具有10年项目运维管理经验，项目协调能力、组织能力强	负责整个项目协调管理工作
2	技术负责人	运维人员	1	具有10年系统集成工作经验，掌握网络、安全、系统等方面的维护及故障处理	负责重大技术问题的决策
3	主机工程师	运维人员	1	具有6年工作经验，掌握小型机和服务器设备的维护及故障处理	负责主机设备的日常维护工作
4	网络工程师	运维人员	1	具有7年工作经验，掌握各类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
5	安全工程师	运维人员	1	具有5年以上工作经验，熟悉各种安全方面的知识，掌握各类安全设备的维护及故障处理	负责安全设备的日常维护工作
6	存储工程师	运维人员	1	具有5年以上工作经验，掌握存储设备的维护及故障处理	负责存储设备的日常维护工作
7	系统工程师	运维人员	1	具有5年以上工作经验，掌握操作系统、中间件及数据库维护及故障处理	负责操作系统、中间件及数据库的日常维护工作

8	应用工程师	运维人员	1	具有5年以上工作经验，掌握安全应用系统维护及故障处理	负责安全应用系统的日常维护和巡检
---	-------	------	---	----------------------------	------------------

## 2、各岗位的主要工作内容

### (1) 项目经理

负责与用户沟通；负责安排项目组内的工作任务；负责协调系统运维中的具体管理等方面遇到的疑难及问题、发布指令、协调工作中的各种关系等；负责协调项目执行过程中的重大变更；负责项目后期的项目验收和移交工作。

### (2) 技术负责人

负责设计本系统的运维方案；负责项目执行过程中重大技术问题的决策；负责降低项目运维风险。

### (3) 主机工程师

负责本项目主机及操作系统的维护运行工作。包含对本项目主机及操作系统进行故障诊断、监控和巡检、系统调优和调整、跟踪操作系统安全补丁和漏洞、查看系统日志，对异常日志进行分析并排除安全隐患、定期对系统的安全措施进行检查、备件更换等服务。

### (4) 网络工程师

负责本项目网络设备的维护运行工作。包含对本项目网络设备进行故障诊断、监控和巡检、设备调优、备件更换、定期对设备的安全措施进行检查等服务。

### (5) 安全工程师

负责本项目网络安全的维护运行工作。包含对本项目安全设备进行故障诊断、监控和巡检、设备调优、配置调整、查看安全设备日志，对异常日志进行分析并排除安全隐患、备件更换、定期对设备的安全措施进行检查等服务。

### (6) 存储工程师

负责本项目存储设备的维护运行工作。包含对本项目存储设备进行故障诊断、监控和巡检、设备调优、配置调整、备件更换等服务。

### (7) 系统工程师

负责本项目中间件及数据库系统的维护运行工作。包含对本项目中间件及数据库进行故障诊断、监控和巡检、系统调优和调整、跟踪系统安全补丁和漏洞、查看系统日志，对异常日志进行分析并排除安全隐患、定期对系统的安全措施进行检查等服务。

### (8) 应用工程师

负责本项目安全应用程序的维护运行工作。包含对本项目安全应用程序进行故障诊断、监控和巡检、系统调优和调整、需求分析、查看系统日志，对异常日志进行分析并排除安全隐患等服务。

## 六、运维外包服务费清单

运维服务大类	运维服务类别	对应资产	运维服务项目	运维服务费用(万元)
基础设施类	主机设备	基础服务器、小型机	日常维护、定期维护、运行监测、日常问题解答、安全调整、配置管理、系统优化、故障处理、制定安全策略、安全措施检查、咨询服务、日志审查、数据备份	84.38
	存储设备	磁盘阵列、光纤交换机	日常维护、定期维护、运行监测、日常问题解答、安全调整、配置管理、系统优化、故障处理、制定安全策略、安全措施检查、咨询服务、日志审查、数据备份	132.70
	安全防护设备	防火墙、IPS、VPN、密码机、网关、强审计系统	日常维护、定期维护、运行监测、日常问题解答、咨询服务、日志审查、数据备份、设备保养	98.96
	基础软件	操作系统、数据库	日常维护、定期维护、运行监测、日常问题解答、咨询服务、日志审查、数据备份	48.20
	网络设备	路由器、交换机	日常维护、定期维护、故障诊断、方案优化、性能调优、设备保养、配置管理、状态监控	25.32
应用系统类	安全应用软件	网管中心、杀毒软件、统一权限管理系统、时间戳服务系统、电子签章服务系统等	日常维护、定期维护、运行监测、日常问题解答、咨询服务、日志审查、数据备份	13.44
合计				403.00

## 附件二：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“信息系统灾难恢复中心运行维护基础环境运维服务采购项目”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



法定代表人或授权代表(签字):  
签约日期:2021年9月6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9月6日