

甲方合同编号：J-BEIC-WG-20220223-01

乙方合同编号：

# 技 术 服 务 合 同

项目名称：2022 年市投资项目在线审批监管平台  
和事项管理系统基础支撑环境运行维护

甲方：北京市经济信息中心

乙方：北京博维思通科技有限公司

## 第一部分 项目名称和内容

鉴于 2022 年市投资项目在线审批监管平台和事项管理系统基础支撑环境运行维护项目 通过 竞争性磋商 方式, 确定北京博维思通科技有限公司为本项目成交供应商 (见附件一《成交通知书》), 甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定, 就乙方为甲方提供运维服务 (下称“服务”) 事宜, 共同签订本合同, 以资共同遵守。具体约定如下:

**第一条** 项目名称: 2022 年市投资项目在线审批监管平台和事项管理系统基础支撑环境运行维护。

**第二条** 项目内容: 乙方为甲方提供云主机系统维护、数据库维护、配置管理、数据备份、云资源统筹管理、全年安全应急演练和特殊时期安全值守等技术服务, 保障北京市投资项目在线审批监管平台、北京市政务服务事项管理系统基础支撑环境可靠、安全、稳定地运行。技术服务内容详见附件二《系统运行维护服务方案》。

## 第二部分 服务期

**第三条** 乙方为甲方提供为期 14 个月的服务, 自 2022 年 3 月 1 日起, 至 2023 年 4 月 30 日止。

## 第三部分 合同金额及其支付方式

### 第四条 合同金额

本合同总价为人民币 壹佰壹拾叁万元整 (¥1,130,000.00)。本合同为固定总价合同, 除另有约定外, 甲方不再向乙方支付本条约定金额之外的任何费用。

### 第五条 支付方式

1. 本合同签署生效且财政资金拨付到位后, 于 2022 年 5 月 31 日前, 甲方向乙方支付本合同首款, 本合同总价格的 50%, 计人民币 伍拾陆万伍仟元整 (¥565,000.00);

2. 乙方按合同要求完成相应工作并经甲方验收通过后, 于 2022 年 11 月 30 日前, 甲方向乙方支付本合同中期款, 本合同总价格的 21.43%, 计人民币 贰拾肆万贰仟壹佰伍拾玖元整 (¥242,159.00);

3. 乙方按合同要求完成全部工作并经甲方验收通过后，于 2023 年 5 月 31 日前，甲方向乙方支付本合同尾款，本合同总价格的 28.57%，计人民币叁拾贰万贰仟捌佰肆拾壹元整（¥322,841.00），此项金额有可能根据 2023 年财政预算下达情况进行调整。

4. 本合同价款在按实施进度完成且财政资金拨付到位后，甲方予以支付。乙方需提供法定的同等金额发票；如果乙方的开户银行和/或账号发生变更，应在本合同规定的相关付款期限前 10 日，以书面的形式通知甲方信息变更。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合同款项，甲方将不承担逾期付款的任何责任。

5. 如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要提前通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。如障碍不能消除，则甲乙双方根据合同内容及资金到位情况签订补充协议。

6. 本项目为政府投资项目，乙方充分理解并承诺若政府资金不能及时到位，自身的资金保证能力可以保证该项目的进度和质量。

7. 甲乙双方同意，可以根据下一年度财政实际下达资金情况调整合同尾款金额。

8. 甲方付款前【15】日，乙方需提供等额的正式、合法的普通服务发票，否则甲方有权拒绝支付相应款项并不承担任何违约责任。乙方不得因甲方拒绝付款行为而拒绝履行本合同项下的其他义务。

9. 乙方账号信息如下：

账户名称：北京博维思通科技有限公司

开户银行：平安银行北京望京支行

银行账号：11009563875801

## 第四部分 验收标准和方式

### 第六条 验收标准

1. 文档要求：提供日巡检记录、月报、项目验收报告。根据实际情况，按需提供故障报告单、变更记录单、特殊时期值班巡检手册、应急演练报告、阶段性验收报告等文档。



2. 应急演练次数要求：服务期内不少于 2 次。
3. 特殊时期安全值守次数要求：服务期内不少于 5 次。

### **第七条 验收方式**

1. 乙方按照本合同约定的服务期届满后 30 个工作日内，应向甲方提出验收申请，甲方根据乙方服务内容及提交的服务成果对乙方工作进行审查，在乙方提出验收申请的 5 个工作日内启动合同验收前的准备工作。

2. 合同验收准备工作结束后 10 个工作日内，甲方开始对合同进行验收。合同验收采取由甲方组织召开专家评审会的方式进行，乙方的服务过程及提交的服务成果要得到甲方以及专家的认可。验收通过后，双方签署验收报告。

3. 如乙方完成的工作不符合合同约定或甲方要求，甲方有权书面通知乙方在规定的时间内予以整改，乙方因此未能按时交付的，应按本合同约定承担逾期交付的违约责任。若乙方拒绝整改或经乙方整改后仍未通过甲方验收，则甲方有权解除本合同，要求乙方退还甲方已支付的全部费用并支付项目合同款 20% 的违约金，不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

## **第五部分 甲乙双方责任**

### **第八条 甲方责任**

1. 甲方负责向乙方提供针对北京市投资项目在线审批监管平台、北京市政务服务事项管理系统基础支撑环境运行维护的需求，提供相关的政策、法规、标准。

2. 甲方负责为本合同的履行提供政策支持，对乙方的维护成果及时接收并验收。

3. 甲方负责按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

4. 甲方有权监督、检查乙方的工作及质量，提出工作要求、改进意见。

### **第九条 乙方责任**

1. 乙方负责按照甲方的服务质量要求和业务需求，提供针对北京市投资项目在线审批监管平台、北京市政务服务事项管理系统基础支撑环境的运行维护服务。

2. 乙方负责及时、有效地完成技术服务工作。

3. 乙方应签订《保密承诺书》（见附件三），并对在合同履行过程中知悉的以及甲方提供的信息、资料、数据等承担保密义务，不得泄露给第三方或挪作他用。

该保密义务不因合同的变更、解除或终止而免除。合同终止或甲方要求时，应及时将所有信息、资料、数据归还甲方并不得保留任何复制品。

4. 未经甲方事先书面同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三人。否则甲方有权解除本合同。

5. 乙方有义务配合审计部门，完成审计检查。

6. 乙方应在本合同服务期内完成本合同项下所有委托事项并将所有工作成果交付甲方，交付介质为：DVD 光盘，共一式（二）份。

7. 乙方应在履行本合同的全部工作中遵守与本合同有关的法律、法规和规章，并应承担由于其自身违反上述法律、法规和规章的责任。

8. 乙方应认真执行按照甲方发出的与合同有关的任何要求，按合同规定的内容和时间完成全部项目工作。除合同另有规定外，乙方应提供为完成本合同工作所需的技术、劳务、软件系统。

9. 乙方应按照磋商文件的要求编制本项目《系统运行维护服务方案》并提交甲方确认。

10. 乙方同意依照本合同技术服务内容相关条款向甲方提供技术服务。

11. 乙方同意因本项目产生的软件知识产权归甲方所有。在涉及许可第三人使用或者向第三人转让软件时，由甲方决定；未经甲方书面许可，乙方不得以任何方式擅自自行使用或许可第三人使用、或转让给第三人。

12. 本项目未通过验收前，乙方负责维护及管理工作。

13. 乙方保证不因其自身对外债务导致甲方或本项目的款项被任何机关查封、追偿。

14. 本合同服务期满或者甲方提前协议解除的，乙方有责任配合各方完成本项目的移交或从本项目退出所需的各项工作，并保证不保留、不使用、不泄露甲方的任何数据和信息资源。

## 第六部分 技术服务内容

### 第十条 技术服务内容

乙方按照本合同附件二《系统运行维护服务方案》的要求为甲方提供技术服务。乙方通过电话传真、远程支持、电子邮件、网站、现场、定期巡检、信息系



统故障报告和预防等形式提供技术支持。乙方定期提交技术支持、定期巡检和故障处理结果等报告文件因此产生的一切费用由乙方承担。

## 第七部分 违约责任

**第十一条** 除本合同另有约定外，违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关的规定承担违约责任。

**第十二条** 合同签订后，乙方应承担以下违约责任：

1. 如乙方未按合同规定的时间交付符合合同约定的工作成果或提供服务，或乙方逾期完成本合同内有时间要求的义务的，则每逾期一日，乙方应按合同总额的 0.5% 计算，向甲方支付逾期履行违约金，延期超过 15 日的，甲方有权解除合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

2. 乙方应在服务期内，提供及时响应的运维服务。如若存在不符合合同要求的，乙方应按甲方要求期限进行整改，逾期不整改或整改后仍不合格的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已付款项并支付项目合同款 20% 的违约金，该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以赔偿。

3. 甲方有权对乙方的工作进行检查，如乙方工作不符合本合同的约定，每违反一次应向甲方支付 1000 元的违约金。违反满 10 次以上的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

4. 乙方违反合同约定的保密或知识产权保护条款，除立即停止违约行为外，还应当 向甲方支付合同总额 20% 的违约金，甲方有权单方解除合同，乙方应退还全部合同款，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以补足。

5. 乙方违反其他合同约定义务或未按甲方要求提供服务的，经甲方催告后 30 日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并按合同总价款的 20% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以补足。

6. 凡甲方依约定或法律规定解除合同的,乙方除应全额退还甲方已支付费用外,并按合同总价款的 20%向甲方支付违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,应予补足。

7. 本合同所称甲方损失均指包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方之违约行为所支出的各项调查取证、公证费用,甲方为寻求救济而支付的诉讼费用、保全费、律师代理费、咨询费以及法院执行费用等。

8. 因乙方违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用(包括但不限于损失赔偿费用、违约金等),甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除。

9. 乙方必须保证其交付的工作成果及提供的服务符合法律、法规并不侵犯其他人合法权益,甲方在使用其提供的产品(或其任何一部分)、技术或服务时不会被第三方提出任何侵犯知识产权(包括但不限于商标权、专利权、著作权、工业设计权、专有技术等)、肖像权等合法权益的侵权请求。任何第三方提出侵权请求的,乙方负责与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。乙方应按合同总价款的 20%向甲方支付违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应予以补足,同时甲方有权解除本合同。

10. 乙方应保证其交付的软件不含或携带计算机病毒等危害或妨碍甲方计算机系统安全及其他软件运行的程序和内容。若违反本项约定的,乙方应按合同总价款的 20%向甲方支付违约金,并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时,甲方还有权解除本合同,乙方应退还甲方已经支付的全部费用。

11. 乙方应保证甲方无需再为乙方交付的工作成果向第三方支付任何费用或取得第三方许可,否则因此产生的法律责任均由乙方自行承担,造成甲方损失的,乙方应予以赔偿。

## 第八部分 解决合同纠纷的方式

**第十三条** 因本合同发生的争议,合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的,双方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 第九部分 其它



**第十四条** 本合同项下甲方委托乙方开发的软件及相关产品的知识产权归甲方所有。

**第十五条** 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等法律效力。

**第十六条** 本合同未尽事宜按本项目磋商文件、磋商补充文件、成交通知书约定处理，如前述文件亦未约定的，由双方协商一致后达成书面补充协议予以确认。

**第十七条** 除非合同中另有约定，在本条中，不可抗力事件系指甲方和乙方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件。这类事件使合同一方的履约变得不可能或非法。不可抗力包括：

1. 天灾（地震、洪水、火灾、台风、雷击等）；

2. 战争；

3. 由于适用法律的变更或任何适用的后继法规的颁布导致本合同的履行不再合法；

4. 合同双方一致认可其他属于不可抗力的事故。

**第十八条** 甲乙双方任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行本合同，不负责任，但应在条件允许下采取一切必要的补救措施，以减少因不可抗力造成的损失，否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

**第十九条** 遇有不可抗力的一方应在 24 小时内将事件的情况以书面形式通知另一方，并且在事件发生后 2 日内向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告和经官方证明的不可抗力发生的有效证明。不可抗力发生期间，甲方可相应扣减服务费。

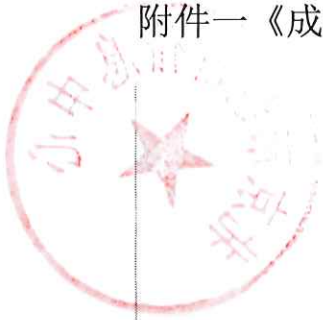
**第二十条** 如果不可抗力影响时间延续 45 天以上的，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步变更合同或解除合同的协议。因受到不可抗力影响，双方不能正常履行合同超过【60】日，且双方不能协商解决的，双方均有权解除本合同。

（以下无正文）



甲方	名称（或姓名）	北京市经济信息中心			
	法定代表人	李虹			
	委托代理人	 (签章)			
	联系（经办）人	王鹤宁			
	住所（通讯地址）	北京市通州区运河东大街 55 号院	邮政编码	101160	
	电话	55591357	传真		
乙方	名称（或姓名）	北京博维思通科技有限公司			
	法定代表人	郭秋菊			
	委托代理人	 (签章)			
	联系（经办）人	刘翔			
	住所（通讯地址）	北京市朝阳区东四环中路 39 号 3 层 A 单元 315	邮政编码	100025	
	电话	010-65202262	传真	010-65202262	
	开户银行	平安银行北京望京支行			
	账号	11009563875801			

附件一《成交通知书》



## 成交通知书

致：北京博维思通科技有限公司

贵单位于2022年2月14日递交了2022年市投资项目在线审批监管平台和事项管理系统基础支撑环境运行维护的响应文件，经磋商小组评定，贵单位为上述采购项目的成交供应商。

1. 成交价为人民币(大写)壹佰壹拾叁万元整。

(小写)人民币1130000元。

2. 请贵单位接到本通知后，自2022年2月16日起30日内，到北京市经济信息中心签订采购合同。

根据《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，《成交通知书》对采购人和成交供应商同时具有法律效力，如有违背，应当依法承担责任。

北京高建项目管理有限公司

2022年2月16日



## 附件二 《系统运行维护服务方案》

### 1. 运维服务范围

博维思通提供云主机系统维护、数据库维护、配置管理、数据备份、云资源统筹管理、全年安全应急演练和特殊时期安全值守等技术服务，保障系统可靠、安全、稳定地运行。

#### 1.1 系统运维

类别	操作系统		数据库		其它	
	版本	数量	版本	数量	名称	数量
监管平台	Windows	30	Oracle	17	iguard 发布软件	1
	CentOS	2	Oracle RAC	4	网管监控软件	1
	RedHat	24	DataGuard	2	ftp	1
	麒麟	1	MySQL	1	共享连接	9
监管平台—前置机	Windows	17	Oracle	16	—	
	CentOS	6	MySQL	4		
监管平台—门户网站	Windows	6	Oracle	2	—	
	CentOS	19	MySQL	5		
事项管理系统	Windows	1	MySQL	5	—	
	CentOS	10				
总计：操作系统 116 台、数据库 56 套（含 Oracle RAC 4 套、DataGuard 2 套）、iguard 发布软件 1 套、网管监控软件 1 套、ftp 1 套、共享连接 9 套。						

#### 1.2 云资源统筹管理

对本项目信息系统涉及的各类云资源，包括云主机、云存储、云网络策略和云备份等，进行统筹管理。

## 2. 运维服务内容

### 2.1 云主机系统维护

对云服务器主机进行日常巡检、预警分析、故障分析、故障排除、扩容、变更、补丁更新以及性能调优等日常维护，具体服务包括：

- 1) 主机系统日常资源巡检。检查文件系统、卷组、逻辑卷、交换空间使用状况。
- 2) 主机系统日常监控。检查登陆信息，查看系统服务的运行状况；检查系统进程，查看是否有僵尸进程；监控系统各资源的使用状况（CPU，内存，文件系统等）。



3) 主机操作系统补丁更新和安全加固。通过系统分析及信息发布、补丁安装和软件版本更新及应急回退，确保补丁更新和安全加固的成功实施。

4) 主机系统故障诊断及修复。分析系统故障，提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下修复系统故障。

5) 主机系统运行情况日常记录。检查并输出日志；查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生错误文件；检查文件系统，确保文件系统的完整性；检查对系统重要数据的日常备份情况。

6) 主机系统运行情况总结。

7) 主机系统更新和扩容。

8) 熟悉掌握主机系统的底层网络和安全策略等，配合业务部门排查问题和提供优化建议。

## 2.2 数据库维护

对数据库系统等进行日常巡检、优化、问题处理等工作，按照要求对系统进行维护，数据库系统的运行率不低于 99.9%，不发生运维责任的信息安全事件，具体服务包括：

1) 数据库运行状态检查。检查数据库机器名、数据库系统所属类型、操作系统版本、内存、CPU 等信息；检查数据库实例名称、服务器名称、数据库版本、数据文件所占磁盘的大小、临时表空间大小以及数据库是否归档等。

2) 数据库日志检查。

3) 表空间剩余空间检查。

4) 数据库性能信息收集。

5) 数据库运行状况分析。

6) 数据库性能调优。分析系统瓶颈，从数据库存储、备份与恢复、数据库配置参数、数据库表结构等方面进行性能调优。

7) 数据库补丁更新。关注数据库原厂动态，适时提出数据库更新调试建议，减少系统漏洞和 BUG，使系统处于稳定版本运行。

8) 数据库故障诊断及解决。如数据库宕机、不能正常工作、数据丢失，提供 7x24 小时故障诊断与分析，协调所有资源，直至故障得到合理解决。

9) 数据库维护记录。

## 2.3 配置管理

- 1) 操作系统台账管理。
- 2) 数据库台账管理。
- 3) 网络策略台账管理。
- 4) 协助制定运维流程文档。

## 2.4 数据备份

- 1) 系统数据备份。
- 2) 备份数据有效性测试。
- 3) 数据备份记录。

## 2.5 云资源统筹管理服务

对本项目信息系统涉及的各类云资源，包括云主机、云存储、云网络策略和云备份等，进行统筹管理。对本项目涉及的主机系统及数据库系统资源进行统一调配，根据实际情况，在保证业务系统运行效率的前提下，进行合理的云资源申请、变更、回收及台帐管理；云资源配置优化，达到资源的科学合理最优化使用；根据系统的底层网络和安全策略，配合业务部门排查问题和为业务提供建议。

## 2.6 全年安全应急演练和特殊时期安全值守

全年安全应急演练和特殊时期安全值守，协助业务完成系统故障处理和应急演练，主备环境切换演练，特殊时期安全巡检和应急处理等。

### 1) 应急演练

本项目信息系统既需要日常的运行维护更需要定期进行应急演练，从而检测、验证、完善应急方案，锻炼应急队伍，提升真正危机情况到来时业务连续性要求。协助编写应急方案，提供各方面的应急演练人员和二线保障专家，服务期内不少于 2 次应急演练。确保核心系统主备环境数据库应急切换不超过 10 分钟。切实清楚应急切换的难度，在充分了解系统底层网络、策略和端口等信息下，与应用厂商密切配合，确保系统稳定运行。

### 2) 特殊时期安全值守

为确保节假日及重大活动期间本项目信息系统不受恶意入侵和恶意攻击，按照要求额外安排相应保障人员参与 24 小时值守保障。服务期内不少于 5 次特殊时期安全值守，值守保障期间，提供的人员能力和现场保障人员数量满足需求，该保障服务是无限定次数和人数的。

## 2.7 其他服务

### 2.7.1 全天 7\*24 小时电话支持服务

博维思通客服中心提供每周 7 天，每天 24 小时全年连续不停顿的电话技术支持服务，包括专人值守的 24 小时热线值班电话、投诉电话和 24 小时值守手机，帮助咨询问题解决之道、寻求技术指导以及远程处理问题。

博维思通将在规定的时间内提供电话响应，本项目服务工程师在受理技术问题和故障处理服务请求后，将根据问题的性质（并基于公司的要求或双方的商定）采用电话支持、远程支持和现场支持等方式，分析、判断故障情况、采取措施或提供技术指导隔离故障、提出故障解决方案并指导解决。

博维思通为本项目配备的项目团队成员作为本项目专人接口。以单一的接口保证双方的沟通简捷有效，并易于落实责任。在受理技术问题后，项目经理将对故障处理的全过程进行跟踪，并提供技术支持资源加快故障处理进程。同时，根据需要随时告知故障处理状态，并通过事件追踪保证问题得到快速有效的解决。

### 2.7.2 全天 7\*24 小时电子化支持服务

系统维护人员可以通过电子邮件、论坛、即时聊天工具等方式与博维思通工程师取得联系，咨询技术问题、获得相关文档资料。博维思通将为本项目设立由专人管理的技术支持电子信箱，实时查看邮箱状态，并及时处理相关邮件，确保电子化支持服务渠道畅通、回复及时。

博维思通将定期通过电子邮件方式向项目组提供主机及数据库等产品的有关使用、配置等方面的重要信息和帮助文档，指导系统维护人员正确、安全地使用这些产品。

博维思通将及时跟踪各类主机及数据库的最新信息、BUG 状况、安全隐患等，并通过电子邮件方式将相关信息发送至项目组，并就相关问题提出建议，预防问题的发生。

### 2.7.3 全天 7\*24 小时远程故障支持服务

本项目中所维护系统运行中出现故障或错误，虽然未对正常生产造成影响，但需分析问题原因和潜在影响时，博维思通的技术人员提供远程故障支持服务，以确定问题的严重程度。在通过双方认可的安全的远程接入方式实施远程故障支持，快速直接地对系统问题进行诊断与故障排除，同时保证系统的安全性、数据的完整性。

博维思通工程师登录到故障系统，通过诊断、分析故障产生原因，制定故障解决方案后，将通知甲方，待解决方案批准后，实施该方案。



博维思通工程师在远程登陆过程中，向系统发送的任何指令、操作等形成操作报告；故障处理完毕或告一段落后，将形成故障处理报告，在规定的时间内发送项目组。

#### 2.7.4 现场紧急救援服务

博维思通客服中心每周 7 天，每天 24 小时全年连续不停顿的现场紧急救援服务，若需维护的系统出现故障，通过电话支持或者远程支持不能解决问题或诊断故障，博维思通将在的服务级别时效内派出获得认证的服务工程师立即赶赴故障现场进行紧急现场支持。

##### 1) 现场服务时效

自甲方提出服务请求后开始计时：紧急问题，如系统崩溃等情形，博维思通工程师将在接到服务请求后 5 分钟之内提供电话响应或在线支持服务，并于 2 小时内解决，核心系统问题 15 分钟内解决。如非系统崩溃的情况发生，博维思通工程师将在接到服务请求后 30 分钟之内提供电话支持服务或在线支持服务，并根据要求和实际情况提供现场维修服务，并于 6 小时内解决。

##### 2) 现场服务说明

博维思通将提供上门服务：博维思通现场服务工程师将遵循甲方出入管理制度有关规定，履行登记手续并在甲方系统维护人员的引导下，进入故障现场。按照现场操作规范和甲方技术人员一并进行问题的诊断和处理。

#### 2.7.5 系统不间断故障处理服务

博维思通在接到报障请求后，启动相应流程，通知一线责任工程师。一线责任工程师将首先与甲方电话联系，通过电话或远程等支持手段对故障进行预判，如需现场服务将根据服务约定，安排工程师在第一时间到达现场，开始不间断服务直至故障排除，且系统投入正常应用。博维思通的技术支持工程师在现场修复故障后，向甲方工程师讲解故障修复过程和问题所在，经甲方工程师确认后认定故障修复。

### 3. 运维服务形式

#### 3.1 运维服务形式及人员配备

博维思通根据本项目的要求，安排专业的技术工程师为北京市经济信息中心提供一线服务及二线服务，提供云主机系统维护、数据库维护、配置管理、数据备份、云资源统筹管理、全年安全应急演练和特殊时期安全值守等技术服务。

岗位包括：

序号	工作岗位	人数	备注
1	项目经理	1	一线驻场技术支持
2	主机工程师	1	一线驻场技术支持
		1	一线远程技术支持
		4	二线技术支持
		4	二线技术支持
3	数据库工程师	4	二线技术支持

根据需求提供运维服务，对系统运行情况的监控、巡检及故障处理，并完成日常的作业计划。定期提供性能评估和优化服务、版本管理和补丁更新等服务。

提供 7×24 小时应急响应服务。负责事件处理的闭环监控，对超时事件处理进行登记和提示。保证通讯联系的 24 小时畅通，做到实时响应。

### 3.2 运维人员管理

运维服务人员上岗前，将通过甲方面试和考核才能正式上岗。

遵循甲方工作场所的管理制度和规定。

运维服务人员遵循甲方现有运维管理体系要求，按照运维工作管理制度、流程和规范执行运维服务任务。

运维服务人员日常行为遵循甲方提出的运维人员行为规范。

一线运维工作人员按照甲方的要求安排工作时间，原则上按国家法定假日上班。

运维人员日常工作时间为上午 9:00-下午 6:00, 根据工作需要或遭遇突发情况随时能够赶赴现场解决问题。

运维人员保证手机 24 小时开机，随时提供运维支持服务与保障。

所有一线运维工作人员均无违法犯罪记录。

## 4. 运维服务等级

博维思通的服务是根据本项目信息系统的时效性需求，提供的实时响应式服务，其服务对象包含云主机系统及数据库的日常运行维护、技术保障、故障处理。根据服务级别要求定制不同的 SLA 标准组合，通过现场或远程服务，在可接受的时间范围内对系统进行故障诊断和排除，最大限度地保障信息系统的可用性，降低故障对业务运作的影响。

### 4.1 运维服务响应时间

一线运维人员响应时间不超过 5 分钟，二线运维人员响应时间不超过 30 分钟。

## 4.2 运维服务等级

1 级事件：对业务运作产生严重影响的故障，在 2 小时内解决，其中核心系统问题 15 分钟内解决；

2 级事件：现有应用系统的操作性能严重下降，或由于系统性能明显下降，对操作性能产生重要影响的故障，在 4 小时内解决；

3 级事件：应用系统的操作性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作的故障，在 6 小时内解决；

4 级事件：系统在运行中出现的断续或间接地影响应用系统功能和服务的故障，在 6 小时内解决。





## 附件三 《保密承诺书》

### 保密承诺书

为保证北京市经济信息中心的信息安全不受侵害，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项目信息系统维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市经济信息中心书面许可，我公司不会将本项目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、我公司承诺对本项目相关“专有信息”资料负有保密责任。未经北京市经济信息中心书面许可，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，至本项目“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。并有对参与系统维护的员工进行教育、宣传的责任。

四、本承诺书所称的“专有信息”是指：本项目建设及运维过程中，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。

五、本承诺书自签订之日起生效，至“专有信息”成为公众信息之日起失效。

乙方（盖公章）：北京博维思通科技有限公司



2022年10月25日