

房山区不动产登记事务中心信息化运行维护服务项目

服务合同

合同登记编号：

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

技术服务合同

(含技术培训、技术中介)

项目名称：房山区不动产登记事务中心信息化运行维护服务项目

委托人：北京市规划和自然资源委员会房山分局

(甲方)

受托人：北京医达通科技有限公司

(乙方)

填写说明

一、“合同登记编号”由技术合同登记处填写。

二、技术服务合同是指当事人一方以技术知识为另一方解决特定技术问题所订立的合同。

技术培训合同是指当事人一方委托另一方对指定的专业技术人员进行特定项目的技术指导和专业训练所订立的合同。

技术中介合同是指当事人一方以知识、技术、经验和信息为另一方与第三方订立技术合同进行联系、介绍、组织工业化开发并对履行合同提供服务所订立的合同。

三、计划内项目应填写国务院部委、省、自治区、直辖市、计划单列市、地、市（县）级计划，不属于上述计划的项目此栏划（/）表示。

四、服务内容、方式和要求

属技术服务，此条款填写特定技术问题的难度和范围，主要技术经济指标及效益情况，具体的做法、手段、程序以及交付成果的形式。

属技术培训，此条款填写培训内容和要求，以及培训计划、进度。

属技术中介，此条款填写中介内容和要求。

五、工作条件和协作事项

包括甲方为乙方提供的资料、文件及其它条件，双方协作的具体事项。

六、本合同书中，凡是当事人约定认为无需填写的条款，在该条款填写的空白处划（/）表示。

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，合同双方就房山区不动产登记事务中心信息化运行维护服务项目的技术服务工作，协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条、甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

(一) 服务范围：

乙方负责维护甲方不动产登记系统所使用的小型机、PC服务器、磁盘阵列、交换机、防火墙、KVM、数据库、操作系统、双机热备、窗口办公电脑、打印机等软硬件产品进行日常维护，具体范围见附件1《运维设备清单》。

(二) 服务内容：

服务内容包括存储系统、主机系统、备份系统、办公终端电脑、数据库管理、网络设备以及视频监控系统等。

服务方式：驻场运维服务、定期巡检服务、技术服务支持、故障处理等。

具体见附件2《服务方案》。

(三) 执行技术标准：

符合招标文件采购需求

第二条、履行期限、地点和方式

(一) 履行期限

本合同自2022年07月01日至2022年12月31日止，在【北京市房山区CSD房山不动产登记中心】履行。

(二) 成果提交：

- 1、成果提交形式：每次乙方技术上门维护完成后，由甲方负责人签字验收。
- 2、成果要求：乙方须向甲方出具维护总结、维护记录。
- 3、成果提交时间：每月25日提交。

第三条、甲方协作事项

为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协

作事项:

在合同履行期间,甲方应配合乙方协调好相关部门的工作,以便运维工作的顺利开展。

第四条、技术情报和资料的保密(请划“√”选择)

按照国家保密法规执行。双方均对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。无论本合同是否有效、变更、解除、终止,本条款的效力均不受影响。

本项目属于涉密项目,甲乙双方应严格遵守国家保密法规的相关规定。

第五条、验收、评价方法(请划“√”选择)

甲方组织评审会对乙方提交的成果进行验收,甲乙双方均认可评审会的验收结果合法有效。评审会专家不得由与甲乙双方有利害关系的人员担任。

市委、市政府原则同意的会议纪要或相关领导、部门原则同意的文件等;

委主任办公会或相关委领导原则同意的文件等。

提交初步设计专家会评审意见及完成成果。

其他:项目完成后,由甲方对上一年度运维情况进行验收评价。甲方应在维护期满10个工作日内完成验收工作。

第六条、项目成果的归属和分享

(一)乙方提供的本项目所有成果的知识产权归甲方所有,未经甲方书面许可,乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制,或向第三方转让、扩散,或用于本合同外的项目。否则,乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

(二)本合同终止后的15日内,乙方应将从甲方获得技术情报和资料退还给甲方,未经甲方许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。

第七条、报酬及其支付方式:

(一)本项目报酬

本项目合同总金额为人民币(大写):【贰拾捌万柒仟陆佰元整】元整(小写:¥【287600.00】元),最终以实际工作量结算。

上述合同价款已包含乙方为完成合同约定全部工作和义务所需的一切费用;除此之外,甲方无需再向乙方支付任何费用。

(二) 履约保证金：本合同不适用履约保证金。

(三) 支付方式

本合同采用第【2】种支付方式：

1、一次性总支付：乙方完成合同约定工作内容后向甲方提交全部成果，并经甲方验收合格，甲方向乙方一次性支付合同全部金额，人民币大写：【】（小写：¥【】元）；

2、分期支付：

(1) 第一次：合同生效后【10】日内，乙方向甲方开具合同金额 60%的发票，甲方向乙方支付合同金额的【60】%，人民币大写：【壹拾柒万两仟伍佰陆拾元整】（小写：¥【172560】元）；

(2) 第二次：完成全部项目，乙方完成全部工作并经甲方验收合格后，乙方向甲方开具合同金额 40%的发票，甲方向乙方支付合同金额的【40】%，人民币大写：【壹拾壹万伍仟零肆拾元整】（小写：¥【115040】元）；

因乙方未提供发票造成付款延迟，甲方不承担违约责任。

(四) 乙方收款账户：

乙方：北京医达通科技有限公司

地址：北京市中关村大街甲 38 号 1 号楼 B 座 4 层 054 号

邮政编码：100086

联系电话：010-58312879

开户银行：北京银行丰台支行

账号：20000028904200003509638

乙方应保证本合同载明的乙方收款账户信息准确、有效，若指定收款的账户信息发生变更，应及时书面告知甲方。

(五) 以上具体支付进度和比例以财政拨款到位情况为准。

第八条、权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方按本合同的要求，按期保质保量完成工作任务。

- 2、甲方有权对项目工作进度、质量等情况进行监督、检查，并提出相关询问。
- 3、甲方有权要求乙方对已提交技术成果进行补充完善。
- 4、甲方应当为乙方的作业队伍顺利进入现场工作提供便利条件。
- 5、甲方保证项目款按时到位，以保证项目的顺利进行。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方应按照合同约定和相关标准开展工作，按照协议约定时间提交项目成果，并进行成果归档；乙方应确保工作中提交的工作成果及服务不侵害第三方的在先权利，否则应承担由此产生的一切后果。

2、项目进行期间乙方应就作业安全制定完整可行的方案，作业人员应严格遵守各项规章制度，乙方工作人员在履行本合同期间造成的财产或人身损害，其后果均由乙方承担，甲方概不负责。

3、乙方提交工作成果后，须参加甲方组织的验收，并及时根据验收结果负责进行必要的调整。

4、按合同约定和双方商定的方案完成运维工作，并取得报酬。

5、未经甲方书面同意，乙方不得将本项目全部或部分工作委托第三方实施。

6、乙方应按照国家安全生产、交通法规等要求申请并取得相关证件或批复，开展相应工作。

7、乙方应选派有工作经验、技术全面、责任心强的技术人员承担本项工作，并明确每个作业小组负责人，未经甲方同意，不得更换。

8、本合同履行期间，乙方工作人员给第三方造成的财产或人身损害，其后果均由乙方承担，与甲方无关。

第九条、违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规及本合同有关条款的规定承担违约责任。

（一）甲方和乙方未按约定履行本合同义务均属违约，应向对方承担因违约造成的一切损失；

（二）违约责任：

1、因乙方原因导致本合同无法继续履行而终止的，或因工作失误给甲方造成

重大经济损失的，乙方应承担由于合同终止或工作失误给甲方带来的全部经济损失，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

2、乙方违反本合同规定的期限，延迟交付合同的成果的，每延迟1日，乙方应当支付合同金额千分之三的违约金，由甲方从未付款项中扣除；延期超过30日的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

3、乙方违反本合同规定的内容，提交的成果经验收评审不合格，甲方有权解除本合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

4、乙方擅自将服务转包、分包给第三方实施的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

5、乙方违反保密义务给甲方造成损失的，应当赔偿甲方因此遭受的全部损失，并按合同金额的20%向甲方支付违约金。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

第十条、不可抗力

(一) 不可抗力的内容按我国法律现行的有关规定执行

(二) 不可抗力对合同双方均适用，在合同签订后由于不可抗力不能履行合同时，双方对由此产生的损失不得提出索赔要求。

(三) 由于不可抗力使合同无法如约履行时，经双方协商，允许变更或终止合同。

(四) 双方遇到不可抗力后，应立即通知对方，并出具有关证明文件。

(五) 由于乙方违约在先，导致未能避免本可避免的不可抗力，乙方不可免责，并应赔偿甲方由此遭受的全部损失。

第十一条、合同的变更、终止和解除

(一) 经甲乙双方协商一致，可以变更、解除或终止本合同。

(二) 因不可抗力、国家政策调整等原因造成本合同无法继续履行的，本合同终止履行。

(三) 发生下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的 20% 作为违约金。

- 1、乙方未按本合同正文的要求执行项目，且经甲方要求，仍拒不改正的；
- 2、甲方发现乙方不具备项目承担能力的；
- 3、未经甲方同意，乙方转包合同任务的；
- 4、乙方未能如期提交项目成果，且经甲方要求，仍未提交的；
- 5、乙方提交的成果未通过项目评审验收，且在 30 日内或甲方确定的其他期限内仍未通过项目验收的；
- 6、乙方严重违反合同约定的其它情形。

第十二条、合同争议的解决方式：

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，双方同意采取以下第 (二) 种方式解决。

(一) 向北京仲裁委员会申请仲裁。

(二) 向北京市房山区人民法院起诉。

第十三条、其他

(一) 本合同一式 **【肆】** 份，甲乙双方各执 **【贰】** 份，每份具有同等法律效力。

(二) 本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效，如需经有关部门批准的，以有关部门的批准日期为合同生效日。

(三) 合同附件系本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(四) 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。有关协议及经双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

合同附件：

附件 1 《运维设备清单》

附件 2 《服务方案》

| | | | | | |
|---------|-----------|---|------|--------|---|
| 委托人(甲方) | 名称(或姓名) | 北京市规划和自然资源委员会房山分局 | | |  |
| | 法定代表人或授权人 | (签章)  | | | |
| | 住所(通讯地址) | | 邮政编码 | | |
| | 电话 | | 传真 | | |
| | 开户银行 | | | | |
| | 账号 | | | | |
| 受托人(乙方) | 名称(或姓名) | 北京医达通科技有限公司 | | |  |
| | 法定代表人或授权人 | (签章)  | | | |
| | 住所(通讯地址) | 北京市中关村大街甲38号1号楼B座4层054号 | 邮政编码 | 100086 | |
| | 电话 | 58312879 | 传真 | | |
| | 开户银行 | 北京银行丰台支行 | | | |
| | 账号 | 20000028904200003509638 | | | |

2022年06月24日

2022年06月24日

附件 1 《运维设备清单》

| 序号 | 设备名称及型号 | 配置说明 | 数量 | 备注 |
|--------|---------------|--|-----|--------------|
| 一、存储系统 | | | | |
| 1 | IBM DS3200 | 10 块 146GB 硬盘、单控制器、单电源 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 2 | IBM DS4300 | 9 块 300G 硬盘、双控制器、双电源 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 3 | 联想 v3700 | 10 块 1200G 硬盘、双控制器、双电源、8 个光纤接口 | 1 台 | 2018 年新购 |
| 二、主机系统 | | | | |
| 1 | IBM 小型机 | IBM P550/2CPU(1.65)/2G 内存/双硬盘 146G/千兆光纤端口 2 个 (双电源、双光纤控制器) (AIX 系统+HACMP) | 2 台 | 超出保修期 10 年 |
| 2 | 新云东方小型机 | NA6814/CPU Power 8 3.72GHz/32GB 内存/3 块 300GB 硬盘 2 块 4 口 HBA 卡 | 2 台 | 2018 年新购 |
| 3 | 联想 RD650 | 1 颗 CPU/32GB 内存/3 块 300GB 硬盘/2 块电源/2 块 HBA 卡 | 2 台 | 2018 年新购 |
| 4 | IBM X346 | IBM x3650 双核 XEON5130 /2.0GHz/1*4MB L2, 4GB (48GB PC2-5300 FBD DDR2 ECC Chipkill), 2*146G, COMBO, 2*1000M, 835W 热插拔 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 5 | IBM X3650 | IBM x3650 双核 XEON5130 /2.0GHz/1*4MB L2, 4GB (48GB PC2-5300 FBD DDR2 ECC Chipkill), 2*146G+4*300G, COMBO, 2*1000M, 835W 热插拔 | 3 台 | 超出保修期 10 年 |
| 三、备份系统 | | | | |
| 1 | IBM X3650M4 | IBM 3650M4/CPU 主频 2GHZ/8GB 内存 DDR3 1333MHz ECC / 硬盘类型: 4*300GB 2.5"SAS/SATA/4 个千兆以太网卡/双电源功率 750W/RAID 卡 | 1 台 | 超出保修期 2 年 |
| 2 | IBM V3700 S2C | 单机磁盘数量最大 24 块硬盘/主机通道: 8Gb 光纤通道或 10Gbps iSCSI/基于以太网的光纤通道主机端口/13 块 1TB 硬盘/双控制器/双电源 | 1 台 | 超出保修期 2 年 |
| 3 | TSM 备份系统 | 包括服务器端、客户端、数据库模块等 | 1 套 | 超出原厂服务期限 4 年 |
| 四、网络设备 | | | | |
| 1 | SAN 交换机 | BR-210E-R0001 (非网络交换机, 用作服务器、磁盘阵列相连接) | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 2 | SAN 交换机 | 联想 B6505/激活 12 口 | 2 台 | 2018 年新购 |
| 2 | 网络交换机 | CISCO 3560G-24TS-S 网络交换机 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 3 | 网络路由器 | CISCO 2800 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 4 | 防火墙 | 天融信 4000UF | 1 台 | 超出保修期 10 年 |
| 5 | 液晶套件 | IBM 1U 机架式显示器 | 1 台 | 超出保修期 10 年 |

| 序号 | 设备名称及型号 | 配置说明 | 数量 | 备注 |
|-------------------|-----------------|---|------|-----------|
| 五、数据库和系统软件 | | | | |
| 1 | Oracle 技术服务 | Oracle Database Enterprise Edition, 50 用户 | 1 项 | 技术服务 |
| 2 | 数据库日常维护服务 | Oracle Database Enterprise Edition, 50 用户 | 1 项 | 日常维护及技术服务 |
| 3 | SQL SERVER 技术服务 | SQL SERVER 2005 标准版 | 1 项 | 技术服务 |
| | 数据库日常维护服务 | SQL SERVER 2005 标准版 | 1 项 | 日常维护及技术服务 |
| 六、一层窗口办公设备 | | | | |
| 1 | 办公计算机（包括笔记本） | 以实际配置为准 | 60 台 | 巡检、维护 |
| 2 | 打印机 | 以实际配置为准 | 40 台 | 巡检、维护 |
| 3 | 一体机 | 以实际配置为准 | 2 台 | 巡检、维护 |
| 4 | 扫描仪 | 以实际配置为准 | 4 台 | 巡检、维护 |
| 5 | 配线机房环境 | 清洁 | 12 次 | 清洁 |
| 6 | 监控器、硬盘录像机 | 以实际配置为准 | 6 台 | 巡检、维修 |
| 7 | 摄像头 | 以实际配置为准 | 4 台 | 巡检、维修 |
| 8 | 交换机 | 以实际配置为准 | 7 台 | 巡检、维修 |
| 9 | 交换机备机 | 以实际配置为准 | 1 台 | 备用 |
| 10 | 防火墙 | 以实际配置为准 | 1 台 | 巡检、维修 |
| 11 | 光纤收发器 | 以实际配置为准 | 2 台 | 巡检、维修 |

服 务 方 案

一 服务对象及内容

1.1 服务内容

1.1.1 网络系统维护服务

维护对象：网络系统及网络设备

网络设备包括房山分局不动产登记系统专网接入路由器、交换机；

维护内容：

- 1) 基本网络设备配置的备份；至少 1 次/月。
- 2) 交换机端口的合理性规划、路由协议的合理运用，端口连线的正确标记；至少 1 次/月。
- 3) 设备的连线的整理，统一做标签，杜绝不规则接线；至少 1 次/月。
- 4) 交换机、路由器配置手册、配置线缆的整理、存放，为维护，管理做好准备工作；至少 1 次/月。
- 5) 机柜、电源的接地；至少 1 次/月。
- 6) 网络设备的故障排除；根据情况。
- 7) 线缆标签的检查；至少 1 次/月。
- 8) 设备运行状态的监测（端口指示灯、运行指示灯的状态，风扇的运行状况；至少 1 次/月。

1.1.2 防火墙维护

维护对象：防火墙

维护内容：

- 1) 基本安全设备配置的备份；至少 1 次/月。
- 2) 设备性能的定期检测，记录；至少 1 次/月。
- 3) 配置手册、配置线缆的整理、存放，维护，管理做好准备工作；至少 1 次/月。
- 4) 电源情况、设备卫生情况的整理；至少 1 次/月。
- 5) 运行状态指示灯的检测；至少 1 次/月。
- 6) 安全设备的故障排除；根据情况。
- 7) 线缆标签。至少 1 次/月。

1.1.3 服务器维护

维护对象：数据库服务器、PC 服务器、AIX、HACMP 维护

服务器包括：主机硬件、操作系统和 HACMP 服务；

维护内容：

- 1) 定时查看主机状态、各硬件运行状态；至少 1 次/月。
- 2) 定时查看操作系统进程，应用系统进程；至少 1 次/月。
- 3) 定时查看处理的队列长度，主机性能；至少 1 次/月。
- 4) 检查系统日志和群集日志；至少 1 次/月。
- 5) 系统备份与恢复；坏硬件的更换；硬件、软件升级；至少 1 次/月。
- 6) 系统性能优化。至少 1 次/月。

1.1.4 存储系统

维护对象：磁盘阵列维护

磁盘阵列维护主要包括：磁盘阵列主机、光纤交换机、光纤等服务；

维护内容:

- 1) 定时查看磁盘阵列状态、各硬件运行状态; 至少 1 次/月。
- 2) 定时查看光纤交换机进程, 运行状态; 至少 1 次/月。
- 3) 检查系统日志和收集错误信息; 至少 1 次/月。
- 4) 系统备份与恢复; 坏硬件的更换; 硬件、软件升级; 至少 1 次/月。
- 5) 系统性能优化。至少 1 次/月。

1.1.5 备份系统

维护对象: IBM TSM 系统

维护内容:

- 1) TSM 备份系统主要检查系统的备份日志, 检查系统备份状态, 调整备份策略。
- 2) 定时查看备份状态、各调度运行状态; 至少 1 次/月。
- 3) 定时查看进程运行状态; 至少 1 次/月。
- 4) 检查系统日志和收集错误信息; 至少 1 次/月。
- 5) 系统性能优化。至少 1 次/月。

1.1.6 数据库系统运维服务

数据库运行维护服务, 主要工作是使用技术手段来达到管理的目标, 以系统最终的运行维护为目标, 提高工作效率。

数据库运行维护服务主要包括以下内容:

- 1) 主动数据库性能管理, 数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态, 识别数据库的性能问题发生在什么地方, 有针对性地进行性能优化。同时, 密切注意数据库系统的变化, 主动地预防可能发生的问题。
- 2) 数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题, 在出现问题时, 及时找出性能瓶颈, 解决数据库性能问题, 维护高效的应用系统。
- 3) 具体数据库运行维护监控的基本服务内容包括:

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|---------------------------|--|
| 1 | Oracle 数据库 7*24 电话支持服务 | 每周 7 天, 每天 24 小时支持中心电话, 电子邮件咨询, 以满足业务发展的需要。 Oracle 产品技术专家直接同客户对话, 帮助解决客户提出的疑难问题。 根据问题的严重程度, 将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。 对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。 定期的客户管理报告, 避免问题再度发生。 |
| 2 | Oracle 数据库产品 现场服务响应 | 数据库宕机 数据坏块 影响业务不能进行的产品问题 软件产品的更新及维护。 |
| 3 | Oracle 数据库产品 系统健康检查 | 对系统的配置及运作框架提出建议, 以帮助得到一个更坚强可靠的运作环境 降低系统潜在的风险, 包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 检查并分析系统日志及跟踪文件, 发现并排除数据库系统错误隐患 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 |

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|------------------|---|
| | | 检查数据库空间的使用情况 协助进行数据库空间的规划管理 检查数据库备份的完整性 监控数据库性能 确认系统的资源需求 明确您系统的能力及不足 优化 Oracle Server 的表现 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间 |
| 4 | Oracle 数据库产品性能调优 | 分析用户的应用类型和用户行为 评价并修改 ORACLE 数据库的参数设置 评价并调整 ORACLE 数据库的数据分布 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整 培训用户有关性能调整的概念 提供用户完整的性能调整报告和解决方法 |

1.1.7 办公设备运维服务

运维内容包括房山分局不动产登记大厅办公电脑的日常故障处理，打印机、一体机、扫描仪、监控等设备的日常维护。

1.1.8 备品备件服务

因为该系统的设备都已经超出厂家的保修期限，为了保证设备在损坏后能够及时恢复，需要服务商提前做好备品备件，一旦发生故障可以迅速修复，确保业务系统的连续性。

备品备件服务所更换下来的坏件产权归北京市规划和国土资源管理委员会房山分局所有。

二、服务方式

2.1 驻场服务

乙方派一名运维工程师进驻甲方办公场所，对设备进行维护，现场设备服务内容包括：设备状态检查、应急方案准备、故障现场检查和处理。

2.2 定期巡检服务

运维工程师进行现场巡检，现场设备巡检具体服务内容包括：设备状态检查、应急方案准备、故障现场支持。

参与巡检的工程师应本科以上学历，具有3年以上的工作经历，经验丰富、技术全面、沟通能力强。

2.3 电话技术支持服务

运维工程师、项目负责人及后援技术工程师均应提供每周7×24小时电话技术支持服务，解答甲方的电话技术咨询。

2.4 电子邮件技术支持服务

专门开通电子邮件技术支持服务，及时响应房山分局不动产登记系统的技术咨询邮件，并由资深工程师对问题做出答复。

2.5 远程管理服务

为了更有效地保障区房山分局不动产登记系统正常运行，在最短的时间内解决故障，提高工作效率，须提供远程管理服务，定期对设备情况进行巡检，并提出相关的维护意见，以预防和减少故障的出现。

2.6 紧急故障响应服务

遇到紧急故障，应指派至少一名资深工程师在 2 小时内到达北京市规划和国土资源管理委员会房山分局不动产登记中心办公地点现场进行处理。

乙方设立项目的专线电话。提供 7×24×365 的全天候技术支持热线。同时售后服务工程师和项目经理手机 24 小时开机，做到 24 小时即时响应甲方的请求。

要求乙方的客户服务热线接到本项目的紧急响应服务请求后，安全专家将与甲方共同确定故障级别，并根据不同的故障级别，在要求的时间内予以响应。

故障分级

| 故障级别 | 描述 | 响应时间 | 上门时间 |
|-------|--|-----------------------|---------|
| I 级 | 属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 10 分钟，30 分钟内提交故障解决方案 | 2 小时以内 |
| II 级 | 属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 10 分钟，30 分钟内提交故障解决方案 | 4 小时以内 |
| III 级 | 属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 10 分钟，30 分钟内提交故障解决方案 | 8 小时以内 |
| IV 级 | 属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 | 10 分钟，120 分钟内提交故障解决方案 | 24 小时以内 |

第一级故障级别：

由于安全事件而导致的应用系统瘫痪。甲方在 10 分钟内响应，30 分钟内提交故障解决方案，如果现场工程师无法解决。一般在 2 小时内派出高级工程师上门解决。

第二级故障级别：

由于安全事件而导致的应用系统故障，甲方在 10 分钟内响应，30 分钟内提交故障解决方案，如果现场人员无法解决。且故障在 2 小时内仍然无法通过在线方式得到解决，甲方应在 4 小时内派出工程师上门解决。

第三级故障级别：

出现安全事件，局部应用系统异常。乙方应在 10 分钟内响应，30 分钟内提交故障解决方案，如果现场人员无法解决，且故障在 2 小时内仍然无法通过在线方式得到解决，运维服务商应委派工程师，保证 8 小时内到达甲方现场；

第四级故障级别：

出现安全事件，但暂时不影响应用系统的运行。运维服务商应将在 10 分钟内响应，30 分钟内提交故障解决方案，如果故障在 4 小时内仍然无法通过在线方式得到解决，运维服务商应委派工程师，保证 24 小时内到达甲方现场；

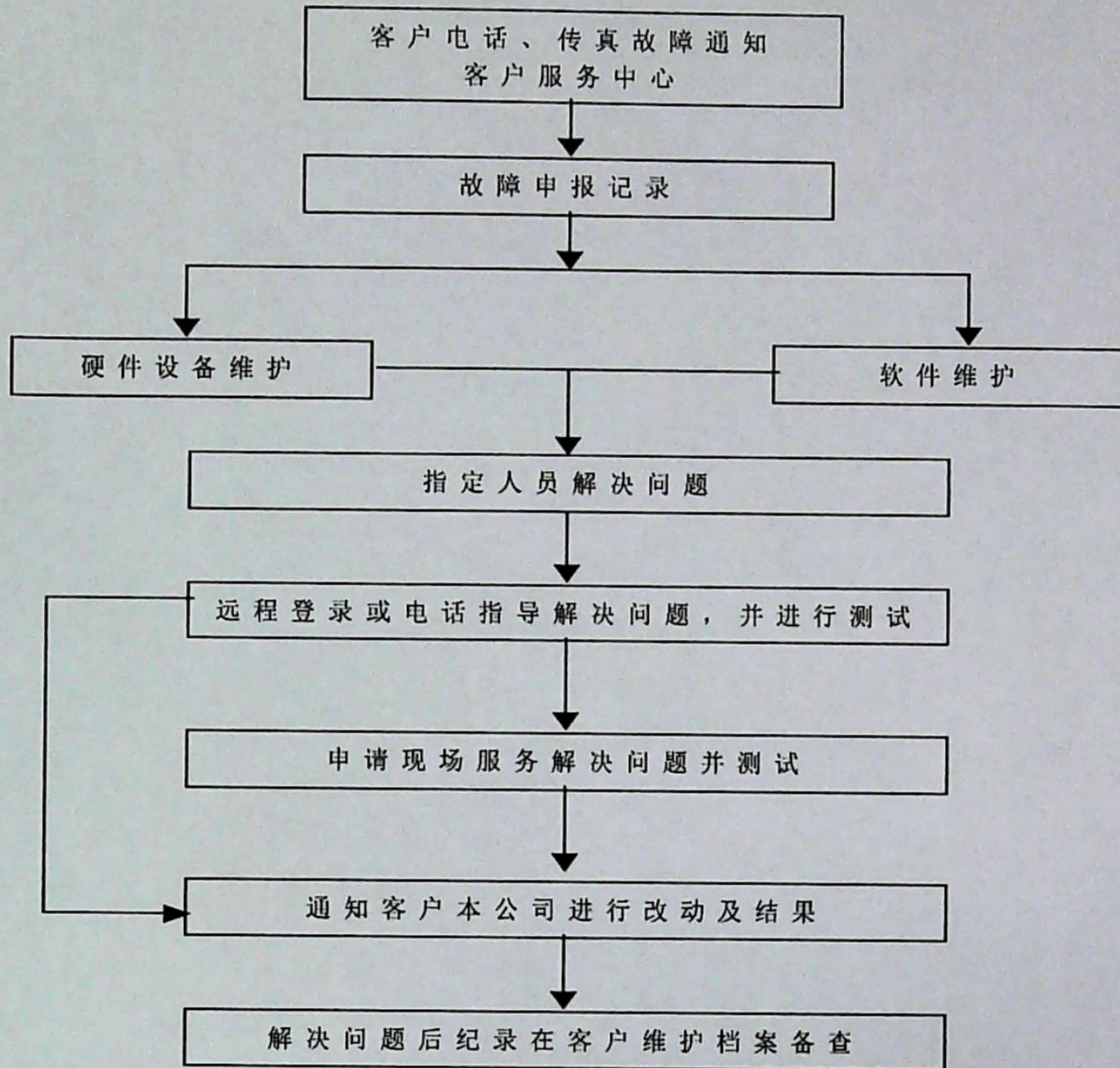
2.6 定期跟踪

对于系统不正常现象和故障，运维服务商应充分发挥和利用在以往项目中所积累的经验，采取科学严谨的分析方法和工作，作出准确分析和判断，为系统正常运行提供有力的保障。

在平常系统的正常运行中，运维服务商应定期或不定期地安排例行巡检，对系统运行情况的定期检查、优化，对潜在的故障点进行预防。

2.7 系统故障处理流程

系统故障申报及技术支持的流程如下图所示：



故障申报及技术支持的流程图

安全保密承诺书

甲方：北京市规划和自然资源局房山分局

乙方：北京医达通科技有限公司

为加强《北京市规划和自然资源局房山分局不动产登记中心信息化运维项目》技术资料和数据的安全管理，双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供信息化系统运维技术支持服务(下称项目)工作中的保密事宜达成如下协议：

一、保密信息

- 1、在项目中所涉及的项目设计、图片、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容。
- 2、甲方在合同项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据库、程序、用户名、口令和资料等；
- 3、甲方应用软件在方案调研、开发阶段中涉及的业务及技术文档，包括政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；
- 4、其他甲方合理认为，并告之乙方属于保密的内容。
- 5、乙方接触到的甲方的不动产方面的业务数据内容。

二、保密条款

- 1、乙方应严格保守甲方的有关保密信息，不得以其他任何手段谋取私利，损害甲方的利益。
- 2、未经甲方许可，乙方不得以任何名义向有关单位或个人泄露甲方保密信息。
- 3、未经甲方许可，甲方的技术资料、技术成果乙方无权利用在其他项目上。

4、未经甲方许可，乙方不得对有关保密信息进行修改、补充、复制。

5、未经甲方许可，不得将保密信息以任何方式携带出甲方场所。

三、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

四、保密期限

本协议的保密期限为3年。

1、在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

2、本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

五、关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

六、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息甲方有权终止双方的合作项目，乙方应按合作项目金额作为违约金支付甲方，并按照有管辖权的人民法院认定的赔偿金额赔偿甲方遭到的其他损失，甲方有权进一步追究其一切相关法律责任。

七、其他事项

1、本协议以中文做成，一式四份，由甲，乙方各执两份，各份协议具有同等法律效力。

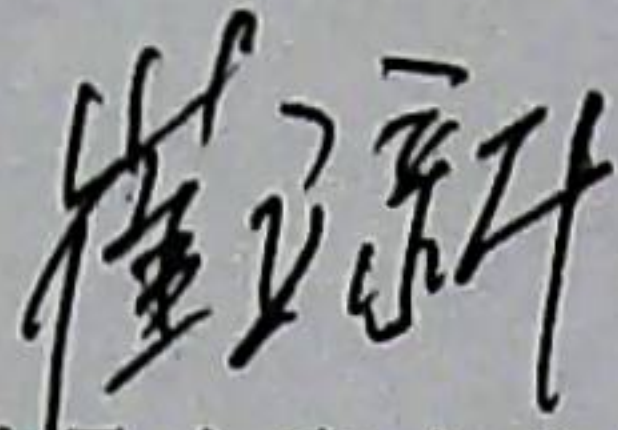
2、本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

3、本协议自甲、乙双方盖章之日起生效。

以下为签字页，无正文。

以下为签字页，无正文。

甲方：（签章）



北京市规划和自然资源委员会房山分局

日期：2022年06月24日

乙方：（签章）



北京医达通科技有限公司

日期：2022年06月24日