

信息化基础运维项目-2022 年应急移动指挥车 信息化运维项目合同

签约日期: 2022.7.5

签约地点: 北京

本合同由下述双方签订:

甲方: 北京市应急指挥保障中心

地址: 北京市通州区运河东大街 57 号院 4 号楼

法定代表人: 陆金周

联系电话: 010-55573808

邮编: 101101

乙方: 北京北电科林电子有限公司

地址: 北京市东城区东四北大街 107 号

法定代表人: 齐战勇

联系电话: 010-84562645

邮编:

鉴于甲方有意委托乙方, 双方特依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规, 按照平等互利的原则达成如下协议:

1. 合同说明条款

1.1 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定, 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信息化基础运维项目-2022 年应急移动指挥车信息化运维项目运维服务事宜签订本合同。

1.2 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定的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	电话	传真	邮件	地址
北京市应急指挥保障中心	010-55573776	010-55573847	chenliming@yjglj.beijing.gov.cn	北京市通州区运河东大街 57 号院 4 号楼

--	--	--	--	--

1.3 甲、乙双方之间有关合同的财务来往及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账户进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账户变化，应在变化之日前30日内书面通知另一方，并在变化后15日内再次通知另一方。如变更一方未及时履行变更告知义务，由此产生的错付、误付的一切不利后果均由变更一方自行承担。

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

2. 服务内容

2.1 服务内容

乙方负责信息化基础运维项目-2022年应急移动指挥车信息化运维项目运行维护服务，保证甲方数据安全和信息交换安全。服务内容详细描述见附件一。

2.2 服务承诺

乙方在合同约定的期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求。服务质量承诺详细描述见附件二。

2.3 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务期间为中标公告结束后合同签订之日起12个月。在甲方未完成下一年度招标工作、新的运维单位未进驻运维地点前，乙方应继续按照本合同及附件的约定为甲方实施运维服务工作，延期服务时间不超过1个月，延期服务费在甲方新一年预算资金批复到位后再予以支付，甲方不因此承担违约责任。甲方在下一个服务周期内向乙方支付的延期服务费，按照延期服务时长和服务质量考核结果计算。

3. 合同价款

本合同总额为人民币（大写）壹佰零柒万壹仟贰佰元整（¥1071200 元整，含税）。前述合同价款为含税价，是乙方在服务期间内全面履行本合同所有义务后，甲方所应支付的所有费用，除此之外甲方无需再支付乙方其他任何费用。

4. 支付条款

4.1 支付依据

甲方根据乙方提交的日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务年报

以及甲方要求的其他总结、报告及本合同、本项目招标文件、投标文件的服务要求和约定，支付运维服务费。

4.2 支付方式

在双方签署合同后 10 个工作日内，乙方向甲方提供项目合同款总额 5% 的履约保证金后，甲方支付乙方合同款的 60%（64.272 万元整，大写：陆拾肆万贰仟柒佰贰拾元整）作为项目启动款；

乙方履行本合同开展项目技术服务 8 个月后申请第 2 笔支付款，甲方需对技术服务时间予以确认，并在双方确认后 30 个工作日内以支票方式向乙方支付合同款的 30%（32.136 万元整，大写：叁拾贰万壹仟叁佰陆拾元整）；

项目验收合格后乙方申请第 3 笔支付款，甲方需对技术服务时间予以确认，并在双方确认后 30 个工作日内以支票方式向乙方支付合同款的 10%（10.712 万元整，大写：壹拾万柒仟壹佰贰拾元整）。

乙方在完成技术服务 12 个月后，甲方需根据信息化运维绩效考核结果，退还乙方项目合同款总额 5% 的履约保证金。

甲方向乙方支付的费用均以甲方收到财政批复资金到账为准，因财政原因不能及时支付费用时，乙方不得因此原因暂停或中止履行本合同或追究甲方的违约责任。

乙方在收到甲方付款前，向甲方开具符合甲方要求以及国家相关税务规定的正式发票。由甲方审核确认无误后支付当期应付合同款，乙方逾期提供发票的，或提供发票不符合本合同要求的，甲方不承担逾期付款违约责任。前述甲方对相关发票的审核确认并不免除乙方其对所开具发票应符合本合同约定的义务，乙方仍需对其所开具的发票承担法律责任。

5. 违约条款

5.1 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务或有其他违约行为时，乙方应于甲方通知后及时修正，如乙方未能及时修正的，每发生一次应按合同款总额的 1% 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解除乙方继续履行合同规定之内容。

本合同所称“损失”包括实际损失、合同履行后可以获得的利益以及诉讼费、仲裁费、合理的调查费、律师费等守约方为实现债权而支出的费用。

乙方未按照本合同约定提供专业项目组成人员,或擅自更换人员的,经甲方通知后,乙方应于收到甲方通知后10日内予以改正,经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生3次以上的,甲方有权解除合同,乙方应返还甲方已经支付的全部款项,并向甲方支付合同款总额1%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应承担赔偿责任。

乙方提供的服务若侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益,给甲方造成损失的,乙方承担合同款总额1%的违约金,违约金不足以弥补损失的,甲方有权继续追偿。同时甲方有权解除本合同,乙方应退还甲方已支付的全部费用,并赔偿甲方的全部损失。

乙方擅自将本合同项下全部或部分权利义务向第三人转包或分包的,甲方有权单方解除合同,乙方应返还甲方已经支付的全部款项,未支付的合同价款不再支付,乙方应当向甲方支付合同款总额5%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应承担赔偿责任。

乙方未落实国家和北京市相关法律法规,做好网络安全和数据安全防护工作,以及未落实甲方要求,在规定时限内,完成信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作的,乙方应当向甲方支付合同款总额5%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应承担赔偿责任。

5.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方合同款总额,则应从逾期支付30个工作日起,每日按迟延支付金额的0.05%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%。

6. 信息化运维绩效考核条款

6.1 甲方依据服务质量标准对乙方提供的服务进行信息化运维绩效考核。考核方式为通过乙方自评,服务交付物质量评估和甲方评估三方面评估相结合的方法开展,乙方需每半年对服务工作进行专题汇报。

6.2 如果乙方没有满足信息化运维绩效考核标准,乙方除了应采用补救措施外,甲方有权视情况扣除履约保证金及要求乙方给予一定的赔偿。

6.3 乙方应当每3个月向甲方提交书面季度服务工作总结报告,接受甲方的信息化运维绩效考核,若季度服务工作总结报告未能通过甲方评审,乙方应承

担违约责任；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 10 日内对报告进行评审或者提出质疑。10 日内未提出质疑的，视为乙方通过当期信息化运维绩效考核。

7. 项目验收

7.1 验收主体：甲方或甲方指定单位或部门；

7.2 验收标准：

7.2.1 乙方完成本合同约定的服务内容。

7.2.2 乙方向甲方提交系统运维周报/月报/年报等项目运维资料，并确保项目资料完整、齐全。

7.2.3 乙方通过甲方的信息化运维绩效考核。

7.3 验收时间：

乙方履行本合同开展项目技术服务12个月后开展项目验收。

7.4 验收方式：甲方于本合同开展项目技术服务12个月后组织项目验收会。

8. 安全保密条款

8.1 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（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。此保密协议不因合同的终止而免除。

8.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，见附件四。

8.3 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。

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

8.5 乙方如违反《安全保密协议》，乙方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终止本合同。

8.6 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。

9. 知识产权条款

9.1 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，并按照合同的有关约定承担损失赔偿等违约责任。

9.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（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，凡有必要或者可能申请专利的技术成果，均需要通过甲方办理专利申请。

9.3 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。

10. 不可抗力

10.1 甲乙任何一方因受不可抗力的影响而不能执行本协议时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关机构证明以后，按其对履行协议影响的程度，由双方协商决定是否解除协议，或部分免除履行协议的义务，或延期履行协议。双方对此互不承担违约责任。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。

10.2 受影响一方应在不可抗力情形发生之日起 10 日内，向协议相对方提供相应的书面证明材料。协议相对方收到通知后，应尽可能采取适当措施减轻不可抗力事件对履行本协议的影响，没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。同时，受不可抗力影响而不能按期履行的一方，应在不可抗力终止或影响消除后尽快通知对方。

10.3 如果不可抗力事件后果影响本合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

10.4 本合同中‘不可抗力’，是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于在本协议签署后发生的不可预见或可预见但不可避免且超越协议各方可以控制，阻碍该协议部分或全部进行的地震、风暴、火灾、洪水、战争及其它重大自然、人为灾害或政策变化、政府行为如征收、征用等，或社会异常事件如罢工、骚乱等。凡是发生了所罗列的事件即构成不可抗力，凡是发生协议中未列举的事件，不构成不可抗力事件。若双方对其含义发生争执，则由受理案件的仲裁机关或法院根据协议的含义解释发生的客观情况是否构成不可抗力。

11. 争议解决条款

11.1 争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决，若协议不成，向甲方所在地区的人民法院提起诉讼。

11.2 争议期间服务的连续性

如果甲方和乙方之间发生争议，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。

12. 服务人员

12.1 乙方派驻的项目团队技术服务人员，须严格执行北京市相关部门和甲方制定的各项防疫要求，落实疫苗接种、核酸检测、健康监测、行程码、健康宝、佩戴N95口罩等防疫措施。

12.2 乙方负责确保其所有服务人员具有较强的专业技术能力及协调能力。

12.3 乙方须根据招标文件和投标文件要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目工作，并确保项目实施队伍组成人员的稳定（乙方应提供项目服务人员具体名单和简历，并提供所有参与服务人员最近6个月内任意1个月社保本单位缴纳社保证明材料）。

12.4 乙方指派1名以上服务工程师，提供5×8小时驻场服务及7×24小时应急响应服务。

12.5 乙方应向甲方提供重点时期（如春节、国庆节、两会等）、重大活动、突发事件现场技术保障服务。

12.6 乙方保障人员接受甲方统一值班安排，在重点时期及法定假日期间，提供驻场服务保障。保证2人以上驻留在北京地区，根据甲方要求随时提供现场通信保障服务。

12.7 乙方建立应急移动通信指挥系统资产台账、设备维修保养台账、IP资产清单、互联互通台账，以及重大活动和突发事件现场信息通信保障台账等资料，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

12.8 乙方服务保障团队人员应确保7×24小时通信畅通，在接到甲方通知后应在2小时内到达指定现场，为甲方提供通信保障服务。

12.9 除非甲方同意，本项目所有服务人员不得改变。如发生人员改变，乙方必须提前15日通知甲方并获得甲方同意。乙方保证为甲方提供相匹配人员

数量和人员资质或更好的相匹配人员，并提供新服务人员近6个月内任意1个月的社保记录证明。

13. 工作条件和协作事项

为方便双方合作，执行技术服务合同，需对工作条件及协助事项作出以下说明：

13.1 甲方的权利和义务

13.1.1 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各种服务。

13.1.2 甲方有权对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查，并要求乙方进行修正或改进。

13.1.3 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可，或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员，并要求乙方更换项目成员。

13.1.4 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面问讯相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

13.1.5 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

13.1.6 甲方根据不同技术服务工作内容，提供给乙方工作相关场所。

13.1.7 甲方应按合同约定向乙方支付技术服务费。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付技术服务费的相关部分款项。

13.2 乙方的权利和义务

13.2.1 乙方应根据本合同规定和甲方的服务要求，履行本合同义务。在服务达到合同规定及甲方要求后，乙方有权按照合同的约定向甲方收取技术服务费。

13.2.2 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合本合同约定或甲方要求；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

13.2.3 乙方须遵守国家 and 北京市相关法律法规，做好在建、在用信息系统的网络安全和数据安全防护工作。按照甲方要求开展信息系统整改、漏洞修复和安全加固工作；如因乙方提供服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

13.2.4 乙方应接受甲方对其提供服务情况进行的监督和检查，并应及时按照甲方要求对所提供的服务进行改进或调整，使服务质量符合甲方要求。

13.2.5 乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的

相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。若甲方提出要求更换项目服务人员，乙方应于收到甲方通知之日起10日内进行更换。上述被更换的人员无甲方批准，不得重新参加相关工作。

13.2.6 乙方保证在提供服务的过程中，严格遵循相应的安全操作规程。若项目施工涉及财产安全、施工环境安全保护、施工人员安全、第三者安全等，全部由乙方负责。如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

13.2.7 乙方有将委托技术服务的事项进展情况向甲方报告的义务。

13.2.8 乙方在完成服务并将服务成果交付甲方后，如因乙方服务质量原因，不论乙方能否预知，若造成任何（包括但不限于甲方、乙方及第三方）人身伤害或经济财产损失，均由乙方单独承担责任，与甲方无关。如果由此给甲方造成经济损失的，乙方应据实赔付。

13.2.9 乙方应保证本项目设备的正常使用，因乙方过错或重大失误导致设备出现问题，影响甲方工作正常进行的，乙方必须第一时间解决相关问题，最大限度的减少对甲方的影响，因此给甲方带来损失的，乙方承担赔偿责任。

14. 其他条款

14.1 本合同生效后，除出现不可抗力，继续履行将损害国家利益和社会公共利益的情形外，未经协商，任何一方不得擅自变更、中止或者终止本合同。甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

14.2 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。

14.3 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。

15. 合同的终止与解除

15.1 到期

合同服务期限到期后，乙方应按本合同约定在合理期限内继续为甲方服务。

15.2 违约的解除

甲乙双方不得随意解除本合同，因解除合同给对方造成损失的，除不可归责于该当事人的事由外，应当赔偿守约方的全部损失。如乙方要求解除该合同，必须提前10日以书面形式通知甲方，并退还甲方已支付的全部款项，乙方应向甲方支付本合同服务费总额5%的违约金，还应赔偿甲方因此造成的损失。

乙方在连续2个月的信息化运维绩效考核中不合格的，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并赔偿损失的，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，或甲方因特殊情况或其他合法正当原因要求乙方停止本合同约定的服务的，甲方有权解除合同。甲方解除合同的，应提前15日书面通知乙方，乙方在收到甲方该书面通知后应根据通知书要求时间停止提供服务，甲方不承担违约责任。对于乙方收到甲方该书面通知要求的停止服务时间前已经完成的服务成果部分，甲方应根据乙方工作量参照本合同约定的费用标准向乙方支付对应的服务费用。甲方依本合同约定发出了书面通知，但乙方在通知书要求停止服务时间后仍然继续提供服务的，后续有关费用由乙方承担。

16. 合同的生效

16.1 本合同自签订双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位合同章或者公章之日起生效。

16.2 本合同一式玖份，甲方执柒份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

16.3 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等效力。

16.4 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。

(以下无正文，为合同签署页)

甲方：北京市应急指挥保障中心

法定代表人或委托代理人：[Signature]

法定地址：北京市通州区
运河东大街 57 号院 4 号楼

邮编：101101

传真：010-55573847

电话：010-55573776

乙方：北京北电科林电子有限公司

法定代表人或委托代理人：[Signature]

法定地址：北京市东城区东四北大街
1109980107 号

邮编：

传真：

电话：010-84562645

开户行：工商银行北京北新桥支行

账号：0200004319020365259

税务登记号：91110000101223393X

签约日期：2022.7.5

签约日期：2022.7.5

(本页以下无正文，为附件)

本合同涉及附件如下：

- 附件 1-服务内容详细描述
- 附件 2-服务质量承诺详细描述
- 附件 3-服务质量考核标准
- 附件 4-安全保密协议
- 附件 5-合同服务人员名单及简历

附件1

服务内容详细描述

一、运维服务内容及水平

运维服务项目水平是运维服务协议中最基本的组成要素，其中应该明确地定义服务内容、服务水准与其计费标准，服务水准则应该定义相关的时间指标，运维服务项目及水平的要素主要有4方面，系统可用率、性能水平、安全性、响应及报告，服务内容及水平应根据运维的内容形成二维指标并制订相关服务水平条款。服务可分为以下部分：

(一) 应急移动指挥通信系统运维范围

应急移动指挥通信系统运维范围包括：5辆应急移动指挥车（大曼、考斯特、宇通、路虎、悍马），以及8辆BJ80应急特种车辆和1辆事故调查车（福特车）的卫星通信系统和信息化设备定期维护、车体改装相关部件及设备的定期维护、发电机（逆变器）保养和维护工作；法定节假日驻场服务保障、工作日驻场服务保障服务，各类重大活动、突发事件、各类演练服务保障，全部14辆车定期维护，Ka、Ku频段卫星便携站各1套，综合指挥箱2套，移动电源箱2套等定期维护工作。

(二) 应急移动通信指挥系统运维内容

1. 应急移动通信指挥系统日常巡检。根据甲方要求定期对应急移动通信指挥系统集成的卫星通信系统和信息化设备定期维护、车体改装相关部件及设备的定期维护和发电机（逆变器）进行巡检、保养，检查设备故障情况、功能等，排除设备故障和隐患，确保应急移动通信指挥系统可用性。

2. 应急移动通信指挥系统故障处置。对应急移动通信指挥系统故障进行处理，对故障设备进行诊断、维修调试服务，对故障设备进行维修与更换。

3. 应急移动通信指挥系统设备加固。定期对系统设备进行安全加固，保障设备可用性、稳定性。

4. 应急移动通信指挥系统应急演练。按照甲方要求定期开展应急移动通信指挥系统应急演练工作。

5. 应急移动通信指挥系统现场技术保障。发生突发事件时，按照甲方要求开展应急移动通信指挥系统技术保障工作。

6. 指派 1 名技术服务人员, 提供工作日 5×8 小时驻场服务, 根据甲方需要, 适时开展 7×24 小时应急响应服务。

7. 提供法定节假日、重大会议、重大活动等重点时期保障服务和应急演练服务, 针对甲方的咨询优化服务, 及面向甲方应急技术系统培训服务、技术资料管理服务。

8. 根据法定节假日、重大会议、重大活动等重点时期保障服务、突发事件、应急演练服务保障需求, 提供现场服务保障。根据甲方需求, 提供现场通信保障服务。2 小时内到达甲方指定地点, 适当增加驻场或现场保障人数。

9. 技术文档管理服务。根据应急移动通信指挥系统运维需要, 建立应急移动通信指挥系统资产台账、设备维修保养台账、IP 地址清单、网络策略台账, 以及重大活动和突发事件现场信息通信保障台账等资料, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。

(三) 应急移动终端运维

应急移动终端运维范围

序号	维护类型	维护范围	备注
1	应急移动终端 维护服务	Ka、Ku 频段卫星便携站, 综合指挥箱, 移动电源箱; 800M、1.4GHz 和 370M 终端; 中控平板; 应急单兵系统 终端。	

应急移动终端运维服务内容包括:

1. 应急移动终端巡检: 按照甲方要求定期对应急终端定期进行巡检, 检查应急终端设备故障情况, 确保应急终端的可用性。

2. 应急移动终端充电: 定期对甲方应急终端进行充电, 确保应急移动终端电量充足。

3. 应急移动终端维护: 对应急移动终端标识标签。

4. 应急移动终端故障处置: 对应急移动终端故障进行诊断、处理, 对故障进行诊断、对故障部件进行调试、维修与更换。

5. 技术文档管理服务。根据运维需要, 及时总结技术维护文档, 并对技术文档进行动态更新、管理。

应急移动终端运维方式

应急移动终端运维方式包括驻场现场支持、应急支持。当出现驻场工程师不能解决技术问题或出现紧急情况时, 需联系二线技术人员赴故障现场, 解决故障。

运维管理现状分析及改进建议报告: 根据业务现状进行安全运维管理分析, 并提出合理性建议及改进报告。

1. 运维服务管理体系建设服务

1. 运维服务管理咨询：按照 ITSS 的 IT 运维服务理念，按照本项目服务内容，为甲方信息化运维工作提供管理咨询，协助甲方制定符合本项目特点的运维服务管理规划和《信息化基础运维项目-2022 年应急移动指挥车信息化运维项目运维管理体系建设实施方案》的编制。

2. 运维服务管理体系实施：制定运维人员工作职责、完善运维制度规范体系、完善运维服务管理技术支撑体系，形成完善的运维流程管理体系，建立规范的系统建设转运维机制，建立信息化资产动态管理机制。

3. 根据甲方资产管理需求，定期配合甲方资产管理人员核对信息化资产；配合甲方资产管理人员进行资产变更管理。

2. 咨询与培训服务

1. 运维技术咨询：根据工作需要为甲方提供运维技术咨询工作。

2. 技术方案评估：根据需要对信息化运维工作涉及的技术方案提出意见，并进行技术评估、指导。

3. 业务培训：根据业务需要为指挥保障中心进行技术和运维管理方面培训，要求每年开展不少于 4 期。

4. 运维管理现状分析及改进建议报告：根据业务现状进行安全运维管理分析，并提出合理性建议及改进报告。

3. 资产管理

1、按照信息化资产管理模型，建立资产管理台帐。

2、对信息化资产的动态管理：按照甲方要求进行资产定期核查、对资产台账进行动态记录与更新。

3、按甲方要求对机房内的设备资产统一进行编码，形成设备资产统计表；同时应协助用户方梳理、统计、管理 IP 地址资源。

二、运维地点

北京市应急指挥保障中心运维地点为：北京市运河东大街 57 号院 4 号楼以及甲方指定地点。

三、运维工作安排

1. 特殊时期值守服务

国家法定节假日、重要会议、活动以及突发事件期间等，按甲方要求开展 7×24 小时驻地值守工作。7×24 小时驻地值守期间按照甲方要求进行巡检、运维维护和技术保障工作。

2. 工作汇报

根据甲方要求，驻场人员按时向甲方提交日常巡检及维护记录、服务周报、服务月报、服务年报以及甲方要求的其他总结、报告。

3. 服务方式

提供现场值守服务、电话技术支持服务、电子邮件技术支持服务、远程管理服务、应急响应服务、技术培训服务。

4. 安全服务

严格按照国家和北京市相关网络安全和数据安全体系文件的要求提供安全保障，本着“谁运营、谁负责”的原则建立和落实运维安全管理制度。

5. 服务体系建设

基于 ITIL 和 ITSS 的 IT 运维服务理念，协助甲方建立信息化基础运维项目-2022 年应急移动指挥车信息化运维项目 IT 运维服务管理体系。

6. 保密管理

乙方依据与甲方签订的保密协议，保证对于其员工所接触过的甲方信息数据内容，采取合理、必要的步骤（包括但不限于与员工签订保密协议），来要求乙方公司及其员工不透露或者以其它方式提供给第三方。

7. 项目团队要求

(1) 乙方指派 1 名技术服务人员，提供 5×8 小时驻场服务。根据甲方需要，适时开展 7×24 小时应急响应服务。

(2) 乙方需在每年 11 天法定节假日期间进行驻场保障，为甲方提供每次 2 人，7×24 小时的驻场服务。在重点工作时段，乙方需按照我方要求，适当增加驻场保障人数。

(3) 乙方需在每年 50 天的各类重大活动、突发事件、各类演练活动期间进行服务保障，为甲方提供每次 1 人，7×24 小时的服务保障。乙方需按照我方要求，适当增加驻场或者现场保障人数。

(4) 乙方为本项目提供不少于 5 名技术人员组成的技术团队，实施运行维护工作，须提供团队人员最近 6 个月内任意 1 个月社保本单位缴纳社保证明材料。团队人员必须具备丰富的应急通信系统建设或者运行维护经验，有能力承担本系统内设备的维护工作。

附件2

服务质量承诺详细描述

为确保项目的顺利开展，北京北电科林电子有限公司郑重承诺：

我公司承诺将严格按照招标文件、投标技术文件和合同，提供相应的售后服务。

我公司将在项目实施过程中，制定详细的实施方案，明确各项工作重点，确保服务质量，同时，为确保各项服务工作能够在得到及时的售后服务和相应的培训

训工作。我公司将结合本项目的服务内容，对项目开展的相关方提供系统、全面的培训

工作，培训的方式可以通过会议、现场指导等多种方式开展，具体形式按照实际要求来执行。

我公司将保证技术团队人员稳定。做好人员排班安排、保障应急移动指挥信息通信保障相关系统和服务工作顺利进行。在原有技术保障人员基础上，提供后备技术力量，保障应对各类技术难点，提供有序的技术保障工作。

服务期间提供应急响应服务，提供不间断 7 天×24 小时突发事件服务，应急响应技术人员须 90 分钟内到达现场进行处理。

同时，我公司的质量服务组将保持对项目实施过程和售后服务的质量进行跟踪、回访，确保各项服务保障措施落实到位。

售后服务热线：010-

售后服务邮箱：

承诺方：北京北电科林电子有限公司

承诺时间：2022年7月5日

附件3

服务质量考核标准

一、考核原则

本着以SLA和相关管理规范为考核依据，以运维的持续改进为最终目标的原则，对运维过程，运维结果进行考核。

二、考核方式

通过服务厂商自评，服务交付物质量评估和甲方评估三方面评估相结合的方法开展考核，服务厂商需对服务工作进行专题汇报。

三、考核内容与标准

指标	目标值（标杆值）
应急移动指挥通信系统稳定运行率（%）	≥96%
其中应急移动指挥车通信系统	≥96%
应急单兵系统	≥96%
综合应急指挥箱系统	≥90%
370兆、800兆、1.4G手台和移动电源箱、Ka 和Ku卫星通信小站、中控平板	≥96%
重大IT运行事故（次）	0
重大IT安全事件（次）	0
IT服务客户满意度	≥95%
IT服务投诉（个）	≤5%

附件4

安全保密协议

甲方：北京市应急指挥保障中心

乙方：

根据《网络安全法》《个人信息保护法》和《数据安全法》等相关法律，甲、乙双方于2022年7月5日就技术服务过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协调一致的基础上达成一下协议：

第一条 安全要求

一、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信息安全服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

二、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。

第二条 保密信息范围

本协议称的“保密信息”是指，双方在订立和履行合同过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作相关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等。

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、文档及技术指标等。

三、其他保密信息：包括但不限于技术服务中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的、音视频的或其他任何形式的信息。

第三条 协议的生效

本协议自签订双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位合同章或者公章之日起生效。

第四条 安全保密期限

本协议约定的保密责任期为伍年。

第五条 保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方负责运维政务内网计算机的员工。

第六条 保密义务

一、甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。
2. 除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员和任何第三方。
3. 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。
4. 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。
5. 任何一方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品、或与对方的产品进行竞争。

二、乙方保密义务

1. 未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。
2. 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

3. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第七条 保密信息的交回

一、运维工作终止后，双方应按照对方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

二、当一方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知的一方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有的描述和概括保密信息的文件。

三、未经对方书面许可，任何一方不得丢弃和自行处理保密信息。

第八条 违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取的有效的补偿措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付违约金为合同总金额的5%。

第九条 争议的解决

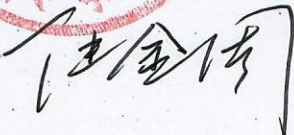
因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，双方应协商解决，协调不成的，向甲方所在地区的人民法院提起诉讼。

第十条 其他

本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

甲方：北京市应急指挥保障中心

法定代表人：



日期：2022年7月5日

乙方：北京北电科林电子有限公司

法定代表人：



日期：2022年7月5日

附件5

合同服务人员名单及简历

合同服务主要人员名单

拟担任职务、分工	姓名	职称	专业	从业资格	相关工作年限
项目经理	赵万和	高级（教授级）	物理技术	通信工程师	33年
技术负责人	张雷	高级	软件工程	信息系统项目管理师	22年
保障工程师	张铭	高级工程师	物理学	通信	23年
保障工程师	孙立佳	系统集成项目管理工程师 一级建造师 中级工程师	通信工程	系统集成项目管理工程师 一级建造师 中级工程师	11年
保障工程师	张衡	系统集成项目管理工程师	楼宇智能化工程技术	系统集成项目管理工程师	11年
保障工程师	余学军	系统集成项目管理工程师	工业与民用建筑	系统集成项目管理工程师	28年
保障工程师	白双凯	中级工程师	无线电技术	电子技术工程师	22年
保障工程师	郑富元	中级工程师	电子信息工程	电子元器件及材料工程师	20年

合同服务主要人员简历表

1.项目负责人

简历表

姓名	赵万和	年龄	57	职称	高级工程师 (教授级)
身份证号码	220104196511021516			职务	工程部部长
毕业学校	吉林大学			专业	现代物理技术
现所在机构或部门	工程部的			相关工作年限	33年
拟在本项目担任中职务	项目经理				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2020年 06月15日	北京市公安局第三办公区安全防范系统维保项目	项目经理		已完成	无
2020年8月 13日	门头沟棚户区“城子C、D地块”安置房视频监控建设项目(二次)	技术负责人		已完成	无
2021年03月 12日	动中通通信指挥车改装	技术负责人		已完成	无

2.技术负责人

简历表

姓名	张雷	年龄	46	职称	高级项目管理师
身份证号码	220581197606020777			职务	技术工程师
毕业学校	北京邮电大学			专业	软件工程
现所在机构或部门	技术部			相关工作年限	22年
拟在本项目担任中职务	技术负责人				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2022年4月 12日	奥林匹克公园管委会信息化维保合同	技术负责人		在建	无
2019年7月 31日	菏泽市展览中心弱电智能化建设项目	技术负责人		已完成	无
2020年04月 03日	应急特种车辆购置及配套装备	技术负责人		已完成	无

3.保障工程师

简历表

姓名	张铭	年龄	47	职称	高级工程师
身份证号码	110106197509093352			职务	技术工程师
毕业学校	中央民族大学			专业	物理学
现所在机构或部门	技术部			相关工作年限	23年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2019年11月26日	区级政务外网网络及终端技术服务外包项目运维服务合同	技术工程师		已完成	无
2019年6月30日	区图像平台部分管道租用及监控设备运	技术工程师		已完成	无
2020年06月19日	应急通信指挥车改装项目(二期)	技术工程师		已完成	无

4.保障工程师

简历表

姓名	孙立佳	年龄	35	职称	工程师
身份证号码	130824198712263547			职务	技术工程师
毕业学校	中央民族大学			专业	通信工程
现所在机构或部门	技术部			相关工作年限	11年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2019年11月26日	区级政务外网网络及终端技术服务外包项目运维服务合同	技术工程师		已完成	无
2020年04月03日	应急特种车辆购置及配套装备	技术工程师		已完成	无
2020年06月19日	应急通信指挥车改装项目(二期)	技术工程师		已完成	无

5.保障工程师

简历表

姓名	张衡	年龄	35	职称	系统集成项目管理中级工程师
身份证号码	131182198702163039			职务	技术工程师
毕业学校	石家庄铁路职业技术学院			专业	楼宇智能化工程技术
现所在机构或部门	工程部			相关工作年限	11年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2020年6月22日	工程维保合同	现场工程师		已完成	无
2018年10月26日	国家会议中心周边立体化防控系统项目	现场工程师		已完成	无
2020年04月03日	应急特种车辆购置及配套装备	现场工程师		已完成	无

6.保障工程师

简历表

姓名	余学军	年龄	54	职称	系统集成项目管理中级工程师
身份证号码	110108196812050038			职务	技术工程师
毕业学校	北京钢铁学院分院			专业	工业与民用建筑
现所在机构或部门	工程部			相关工作年限	28年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2020年5月15日	朝阳区应急保障信息系统技术服务合同	现场技术工程师		已完成	无
2019年6月30日	区图像平台部分管道租用及监控设备运	现场技术工程师		已完成	无
2021年03月12日	动中通通信指挥车改装	现场技术工程师		已完成	无

7.保障工程师

简历表

姓名	白双凯	年龄	47	职称	中级工程师
身份证号码	110105197501099454			职务	技术工程师
毕业学校	北京师范大学			专业	无线电技术
现所在机构或部门	工程部			相关工作年限	22年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2020年5月15日	朝阳区应急保障信息系统技术服务合同	技术工程师		已完成	无
2020年6月22日	工程维保合同	技术工程师		已完成	无
2020年04月03日	应急特种车辆购置及配套装备	技术工程师		已完成	无

8.保障工程师

简历表

姓名	郑富元	年龄	43	职称	中级工程师
身份证号码	132529197901104417			职务	技术工程师
毕业学校	华北科技学院			专业	电子信息工程
现所在机构或部门	工程部			相关工作年限	20年
拟在本项目担任中职务	保障工程师				
主要经历	长期从事技术工作				
日期	参加过的相关项目名称/成果情况	担任何职 (负责人/参加者)		是否已完成	备注
2020年5月15日	朝阳区应急保障信息系统技术服务合同	技术工程师		已完成	无
2019年11月26日	区级政务外网网络及终端技术服务外包项目运维服务合同	技术工程师		已完成	无
2021年03月12日	动中通通信指挥车改装	技术工程师		已完成	无