

合同登记编号:

信息化基础运维服务项目--2022 年 信息化基础软硬件环境运维项目合同

甲 方: 北京市应急指挥保障中心



乙 方: 太极计算机股份有限公司



签订地点: 北京市通州区运河东大街 57 号

签订日期: 2022 年 7 月 6 日

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 4 号楼
法定代表人：陆金周
联系电话：55573852 邮编：110110

乙方：太极计算机股份有限公司
地址：北京市朝阳区容达路 7 号
法定代表人：肖益
联系电话：010-57702888 邮编：100102

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服务项目—2022 年信息化基础软硬件环境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	010-55573852		malinyan@yjglj.beijing.gov.cn	北京市通州区运河东大街57号院4号楼
太极计算机股份有限公司	010-57702888	010-57702889	zhangzhi@mail.taiji.com.cn	北京市朝阳区容达路7号

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，应在变化之日起30日内书面通告另一方。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服务项目--2022年信息化基础软硬件环境运维项目运行维护服务，保证政府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并签订本合同之日起 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，乙方应继续为甲方实施运维服务工作，但运维服务所产生费用不得超过本合同价款总额的百分之十。

3. 合同价款

本合同总额为人民币(大写)贰佰叁拾肆万柒仟元整(¥2347000.00 元整，含税)。前述合同价款为含税价，是乙方在服务期限内履行本合同所有义务甲方所应支付的所有费用，除此之外甲方不再支付乙方其他任何费用，其中：

年度技术服务费	年度技术服务费（大写）
2347000.00元整	贰佰叁拾肆万柒仟元整

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，乙方向甲方提供本合同价款总额5%（11.735万元整，大写：拾壹万柒仟叁佰伍拾元整）的履约保证金，甲方支付乙方本合同价款总额的60%（140.82万元整，大写：壹佰肆拾万捌仟贰佰元整）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，甲方对是否满足支付条件予以确认，并在双方确认后30个工作日内以支票方式向乙方支付本合

同价款总额的30%（70.41万元整，大写：柒拾万肆仟壹佰元整）；

项目验收合格后乙方申请第3笔支付款，甲方对是否满足支付条件予以确认，并在双方确认后30个工作日内以支票方式向乙方支付本合同价款总额的10%（23.47万元整，大写：贰拾叁万肆仟柒佰元整）。

乙方完成本合同技术服务全部工作并经项目验收合格后，甲方需根据信息化运维绩效考核结果，退还乙方履约保证金。

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，甲方不因此原因承担违约责任。

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

乙方提供委托服务不符合本合同约定标准或甲方要求的，甲方同意使用的，双方另行协商后按质论价、酌减酬金或价款。甲方不同意使用的，乙方应当在收到甲方意见后【3】日内进行返工、修改，并重新提交甲方验收，直至通过甲方验收；如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或经甲方通知后【3】日内乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付本合同价款总额【5】%的违约金，违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。

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，乙方应退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。

如乙方发生违反本合同约定的其他义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同价款总额【1】%的违约金；如发生 2 次以上或经甲方通知后 5 日内乙方仍然拒不整改的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付合同价款总额【5】%的违约金，如因此给甲方造成损失的，乙方还应承担全部赔偿责任。

“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和诉讼费、仲裁费、合理的调查费、律师费等有关法律费用。”

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本合同价款，则应从逾期支付 30 个工作日起，每日按逾期未付款的_0.05%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_%。

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，甲方有权力视情况扣除履约保证金的【5】%，不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

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、服务内容等）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3。

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违约赔偿责任。

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 如果合同任何一方因战争、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，这一期限应当相当于事故所影响的时间、并可根据情况部分或者全部免于承担违约责任。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有关部门出具的证明文件，并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

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。

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。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出书面通知6个月后，终止合同并且停止服务。

12. 服务人员

12.1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。

12.2乙方指派1名服务经理朱鹏飞，联系方式：13611003117，在执行服务期间的所有时间都对所提供的服务负责，并负责甲乙双方之间的联络。

12.3乙方指派8名服务工程师，提供5*8驻场服务及7*24应急响应服务。

12.4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5日通知甲方并获得甲方同意。乙方保证为甲方提供数量匹配、资质相当或更好的相应人员。

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，乙方应予赔偿。

13.2.3 乙方保证其向甲方提供的服务或提交的工作成果不存在任何侵犯第

三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，甲方因此支付的费用包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、差旅费等，乙方应当承担，并赔偿甲方损失。

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。

13.2.6 乙方保证在提供的过程中，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。

13.2.10 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，乙方应予赔偿。

14. 其他条款

14.1 本合同在执行过程中，不得擅自变更。甲方追加与本合同相同的服务，在不改变本合同其他条款的前提下，可以与乙方协商依法签订补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力，但所有补充协议的采购金额不得超过本合同总价

款的百分之十。

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

任何一方违反合同的约定并在接到非违约方书面的违约通知__10__天内补救失败，非违约方在提前__10__天给予书面通知的情况下有权终止合同。

乙方在季度服务工作总结报告评审中不合格的，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，甲方有权解除合同。

甲方解除合同的，应提前【30】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 本合同一式捌份，甲方执陆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

16.2 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

(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：

法定地址：北京市通州区运河东大街 57 号

邮编：110110

传真：

电话：55573852

乙方：太极计算机股份有限公司

法定代表人或委托代理人：

法定地址：北京市海淀区北四环中
路 211 号

邮编：100083

传真：010-57702889

电话：010-57702888

开户行：工行北太平庄支行

账 号：0200010009200088408

税务登记号：91110000101137049C

签约日期：2022. 7. 6

签约日期：2022. 7. 6

附件1 运维外包技术服务条款

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：

1. 网络及网络设备运维

市应急局网络运维的范围如下表所示

序号	维护类型	维护范围	备注
1	专用线路故障排查	森林消防图像监控网络	
2		应急管理部指挥信息网专线	
3		应急管理部公文传输专线	
4		公安图像专线	
5		市民政局殡葬系统专线	
6		应急管理部视频会议专线	
7		16区及亦庄开发区应急指挥中心专线	
8		市电子政务内网应急管理局节点专线	
9		企业视频会议系统接入专线	
10	网络设备维护	应急移动指挥通信系统设备	
11		交换机维护	

12		路由器维护	
13		图像视频采集网络传输设备	
14		网络管理软件	

网络及网络设备运维内容

- 1、网络日常运行监控和预警。
- 2、开展 7*24 网络可用性巡检，并出具网络巡检报告。
- 3、网络链路故障诊断和解决。
- 4、网络系统的配置文件和配置信息备份管理。
- 5、网络策略及配置的调整与优化。
- 6、网络设备硬件故障诊断、维修调试。
- 7、定期对设备进行技术评估，并出具评估检测报告。
- 8、网络设备调整、迁移、清洗服务。
- 9、根据业务需求，整理业务申请单，与第三方网络运营单位协调开通网络路由及策略。
- 10、技术文档管理服务。根据网络运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

网络及网络设备运维方式

网络维护方式包括驻场监控、实地巡检、现场支持、应急支持。当设备配置改变或硬件更新需要对网络进行调试和测试时，安排高级工程师到现场，并在驻场网络工程师的协助下完成设备的调试工作；当出现驻场工程师不能解决技术

问题或出现紧急情况时，安排高级工程师赶赴故障现场，解决故障。

2. 主机设备运维

主机设备运维范围

序号	维护类型	维护范围	备注
1	主机设备维护	PC 服务器	

主机设备运维内容

- 1、主机设备日常监控：包括网络通信状态、运行状态、硬件故障情况等。
- 2、主机设备定期巡检：对服务器硬盘、网卡及其他接口设备等硬件运行状态进行巡检。
- 3、主机设备故障诊断、维修调试及升级服务，故障设备部件的维修与更换。
- 4、主机设备调整优化、清洗工作。
- 5、定期对设备进行技术评估，并出具检测报告。
- 6、主机设备报修、硬件配置变更服务。
- 7、主机设备资产配置管理。
- 8、根据业务需求，协调第三方单位开通云资源，并对云资源进行初始化配置。
- 9、技术文档管理服务。根据主机设备运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

主机设备维护方式

主机设备维护方式包括驻场监控、现场巡检、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，需要二线工程师到故障现场，解决故障。

3. 机房综合保障服务

市应急局机房综合保障的范围如下表所示

序号	维护类型	维护范围	备注
1	机房环境监控系统	副中心 57 号院 4 号办公区机房和副中心 C1 楼数据中心机房托管设备相关机房环境	

机房综合保障服务内容

- 1、对机房基础环境进行监控，及时协调相关厂商处置机房环境问题。
- 2、布线系统的整理与调整。
- 3、物理空间管理服务。

机房综合保障运维方式

机房综合保障运维方式包括驻场监控、现场巡检、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，需要安排二线专业工程师赶赴现场解决故障。

4. 应急移动终端运维

应急移动终端运维服务内容：

1、应急移动终端巡检：按照甲方要求定期对我局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、应急移动终端维护：根据甲方人员变化，对终端通讯录执行更新，对应急移动终端标识标签。

3、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、维护工作。

4、应急移动终端台账动态维护，对应急移动终端建立动态台账，定期更新硬件配置、软件配置、IP 地址、使用情况、维修情况等信息。

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维护、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，需联系原厂工程师赴故障现场，解决故障。

5. 虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维

虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维的范围

序号	维护类型	维护范围	备注
1	服务器操作系统软件维护	Windows server	
2		Linux 服务器版	

虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维内容

1、服务器操作系统软件的安装：根据业务要求收集整理操作系统及服务器配置需求，协调云运营单位执行操作系统初始化安装。

2、服务器操作系统软件的调试、配置：根据业务要求，对操作系统执行初始化配置，包括系统补丁安装、安全防火软件安装配置等。

3、操作系统日常巡检：包括系统日志、系统性能、网络通信状态、补丁程序、运行状态、文件系统使用情况等进行定期检查与分析，出具主机巡检报告。

4、操作系统的程序和数据备份、登记记录备份信息；操作系统补丁升级。

5、系统用配置管理包括用户和组的管理、文件系统（包括文件、目录、连接文件和管道等）的存取控制权限管理、PATH 环境变量管理。

- 6、操作系统安全事件记录和审计、安全加固。
- 7、操作系统日志分析、对系统日志发现的问题及时登记并编写问题及解决方案报告。
- 8、根据应用软件系统配置要求协助应用软件开发商完成应用软件所需的操作系统配置、调试等。
- 9、技术文档管理服务：根据操作系统运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

虚拟服务器和物理服务器操作系统软件运维方式

服务器操作系统软件运维方式包括驻场监控、现场巡检、现场支持、应急支持当驻场工程师不能解决的技术问题或出现紧急情况时，需要安排二线工程师现场解决故障。

6. 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，结合甲方的实际情况，协助甲方建设 IT 运维服务管理体系，协助制定运维服务管理规划和《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：建立完整的信息化运维技术服务流程，协助完善系统建设转运维机制和信息化资产动态管理流程，协助编制信息化运维服务技术操作规范；协助制定项目服务内容相关应急响应分项预案。

3、服务台建设：在现有服务台工作基础上，逐步完善服

务台建设。

4、根据甲方资产管理需求, 定期配合甲方资产管理人員核对信息化资产; 配合甲方资产管理人員进行资产变更管理。

7. 咨询与培训服务

1、运维技术咨询: 根据工作需要對信息化运维管理人員提供运维技术咨询工作。

2、技术方案评估: 根据工作需要對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: 根据业务需要对信息化人員进行技术和运维管理方面培训, 要求每年开展 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。

8. 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、对资产台帐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

运维地点为：北京市通州区运河东大街57号院4号楼。

三、运维工作安排

1. 服务交接

中标单位要与原运维单位做好工作交接，服务交接期内，运维服务质量及水平不能降低。

2. 特殊时期值守服务

国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间等，按市应急管理局要求开展7×24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。驻场所有工程师均参加值班。

3. 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、服务年报以及市应急管理局要求的其他总结、报告。

4. 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。

5. 应急服务

建立应急响应机制，并严格按照要求实施，每季度配合

信息化安全服务商实施一次“信息安全事件应急演练”及每年参加一次由市应急管理信息中心组织的“信息安全事件应急演练”。

6. 安全服务

严格按照国家和北京市相关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。

7. 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。

四、专业技术维护人员配备

1. 专业技术运维人员配备

乙方须根据服务内容合理安排驻场服务团队，需保证每周 5*8 驻场服务，并保证至少 1 人实行 7*24 小时的重要网络运行监测。

序号	角色名称	职能及素质要求	主要职能
1	服务经理	必须拥有5年以上运维服务工作经验，其中要求不少于一年的驻地服务经理经验。	运维服务项目管理与协调
2	主机服务工程师	必须具备2年以上 windows、linux系统维护经验，熟悉市应急管理局各类操作系统调试、服务器的维护技术。	负责应急局服务器设备、操作系统及机房环境维护。
3	系统服务工程师	必须具备2年以上oracle数据库维护经验，熟悉mysql、SqlServer等主流数据库，熟悉市应急管理局各类数据库安装、配置、优化等的维护技术	负责应急局数据库维护。

4	网络工程师	具备2年以上网络系统运维经验，熟悉市应急管理局各类网络设备的安装、调试及排错技术；	负责应急局网络、网络设备维护与管理。
5	终端服务工程师	具备1年以上终端维护服务工作经验。熟悉常见PC设备及外设软硬件故障处理。	负责应急局办公终端及外设、应急终端维护、办公软件环境的运维。
6	服务台工程师	具有1年以上服务台工作经验，基本掌握运维工作分类及工作流程。	负责应急局信息中心服务台工作。

2、各岗位的主要工作内容

(1) 服务经理

服务经理的主要职责在于确保网络稳定运行，在运维技术服务流程、运维技术服务规范、运维技术服务措施等方面进行管理，提高运维技术服务工作效率和运维技术服务工作质量。

主要工作内容：

- 在服务决策层的领导下，对本项目服务内容实施全权负责；
- 审核本项目服务内容维护计划；

- 监控托管维护服务的实施；
- 组织并撰写系统维护阶段报告；
- 制订维护管理制度；
- 客户关系管理；
- 系统维护人员管理；
- 定期向服务决策层汇报工作，并贯彻传达决策层的指示等。

(2) 主机服务工程师

主机运行维护岗位职责主要是确保整个信息系统的稳定和高效运行，包括两个层面上的维护：一是确保系统设备的完好状态，二是确保系统正常运转。

主要工作内容：

- 制定并执行主机系统维护计划；
- 主机系统维护实施；
- 主机系统维护报告；
- 主机系统性能监测；
- 主机网络线路维护；
- 主机系统设备升级；
- 主机系统灾难恢复；
- 组织技术培训；
- 定期和不定期撰写主机系统运行总结和报告等。

(3) 系统服务工程师

系统运行维护岗位职责主要是确保所有数据库系统稳定和高效运行。

主要工作内容：

- 制定并执行维护计划；
- 数据库系统维护实施；
- 数据库系统维护报告；
- 数据库系统性能监测；
- 数据库系统设备升级；
- 数据库系统灾难恢复；
- 组织技术培训；
- 定期和不定期撰写数据库系统运行总结和报告等。

(4) 网络工程师

网络工程师的职责是确保整个网络的稳定运行，解决网络问题、组织技术培训、进行网络状态监控等。主要工作内容有：

- 维护计划制定；
- 网络设备维护；
- 网络故障处理；
- 网络性能预警监测；
- 网络系统升级；
- 网络技术培训；

- 定期和不定期撰写网络系统运行报告等。

(5) 终端服务工程师

终端服务工程师主要负责应急局办公PC终端及外设、应急终端、数字证书及办公软件维护，其主要工作内容有：

- PC 终端及外设、应急终端设备巡检。
- PC 终端及外设、应急终端故障处理。
- 办公邮箱开通及管理。
- 数字证书更新及管理。
- 定期和不定期撰写系统运行总结和报告等。

(6) 服务台工程师

服务台工程师是整个服务组织体系的重要组成部分，其基本职能如下：

- 服务事件统一接口；
- 服务请求的受理；
- 所有服务问题的记录；
- 服务请求的分发、跟踪和反馈；
- 服务文档管理；
- 服务问题统计和分析
- 服务考勤管理等。

附件2 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）
IT 系统稳定运行率（%）	≥96%
其中 OA、局网站系统、应急值守系统	≥96%
应急移动指挥通信系统	≥96%
其他辅助系统	≥93%
重大 IT 运行事故（次）	0
重大 IT 安全事件（次）	0
计算机终端可用性	≥95%
IT 服务客户满意度	≥95%
IT 服务投诉（个）	≤5%

附件3 安全保密协议

甲方：北京市应急指挥保障中心

乙方：太极计算机股份有限公司

住所：北京市朝阳区容达路7号

法定代表人：肖益

鉴于，甲、乙双方于2022年7月6日就运维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。

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：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、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、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

本协议约定的保密责任期为本合同服务期内。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方涉密信息的员工。

第五条 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。

第六条 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。

第七条、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%。

第八条、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。

第九条、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

(签字)



[Handwritten signature]

2022年7月6日

乙方：太极计算机股份有限公司

(签字)



[Handwritten signature]

2022年7月6日