

合同编号:

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

技术服务合同

项目名称: 2022年信息化运行维护-互联网系统运维

委托方(甲方): 北京市规划和自然资源委员会

受托方(乙方): 中关村科学城城市大脑股份有限公司



签订日期: 2022年9月28日

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，北京市规划和自然资源委员会（以下简称“甲方”）与中关村科学城城市大脑股份有限公司（以下简称“乙方”）就“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”项目，为明确甲乙双方的权利及义务，经双方平等、友好协商，签订本合同。

本合同（是 否）中小企业预留合同

第一条 合同内容及服务方式

（一）本合同内容包括：对甲方互联网系统进行日常维护服务，提供5人以上5*8驻场运维服务，甲方互联网系统主要包括：保障外网网站、网上申报系统、信访信箱系统、网上咨询系统、依申请公开系统、在线访谈系统、网上电子报盘系统、北京市地价监测信息采集与管理信息系统、信息发布系统；具体服务内容详见本合同附件2：《项目实施方案》。

（二）服务方式：驻场运维、定期巡检、技术支持、应急响应等。

第二条 履行期限、地点

（一）合同履行期限：自合同签订之日起至2023年8月31日止。

（二）合同履行地点：北京市规划和自然资源委员会及指定地点。

第三条 合同价款及支付方式

（一）合同价款：

本合同总价款（含税）为人民币贰佰贰拾贰万元整（¥2220000.00元）。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。

具体见本合同附件1：《项目分项报价表》。

（三）支付方式：

1.合同签订后10个工作日内，乙方向甲方提供合同价款的5%作为履约保证金（提交形式：支票、汇票、本票、保函等非现金形式），即人民币壹拾壹万壹仟元整（¥111000.00元）。在本项目终验通过后，甲方向乙方无息退还履约保证金。

2.第一笔款：在甲方收到乙方支付的履约保证金后10个工作日内，甲方向乙方支付合同价款，即人民币柒拾陆万元整（¥760000.00元）。

3.第二笔款：在本项目中期检查通过后10个工作日内，甲方向乙方支付合同价款，即人民币壹佰壹拾壹万贰仟元整（¥1112000.00元）。

4.第三笔款：在本项目终验通过后10个工作日内，甲方向乙方支付剩余合同价款，

即人民币叁拾肆万捌仟元整(¥348000.00元)。

5.在合同履行过程中,运维服务按月实际工作量计算项目款,如甲方所需服务内容调整,导致本合同部分服务内容无需继续执行时,甲方出具《服务工作调整通知书》,通知乙方对服务内容进行变更确认,甲方按调整变更后的实际服务内容向乙方支付服务款,且后续费用按调整变更后的服务内容支付。如合同期内服务内容多次调整,每次调整均须按本条款执行。服务变更当月的服务费用,按变更前的应付金额计算,次月服务费用按变更后金额计算。如甲方预付款超出实际发生费用,对于超出实际服务内容的费用将在支付合同尾款时扣除,或由乙方退还甲方。

6.乙方应对本合同签章页乙方账户信息的准确性负责。乙方变更账户信息的,应自变更之日起三个工作日内通知甲方;乙方不履行通知义务的,应对由此造成的一切不利后果承担法律责任。

7.项目终验前,乙方须按甲方要求提交项目支出明细账及其证明材料。

8.甲方支付乙方前述每笔价款前,乙方应向甲方开具与该笔款项等额国家正式增值税普通发票。乙方迟延提供发票的,甲方有权顺延付款且不承担任何违约责任。乙方不得因此终止合同义务。

9.本项目实际支付金额以财政实际拨付金额为准。乙方不得因此向甲方提出索赔或主张权利。

10.甲方对乙方在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施:(无)

第四条 提交成果和项目验收

(一) 提交成果

提交成果包括但不限于:

1. 《系统日常工作手册》;
2. 《系统应急预案》;
3. 《系统故障处置报告》(如有);
4. 《节假日安全保障方案》;
5. 《项目总结报告》;
6. 客户满意度调查表等用户评价记录;
7. 其他日常运维文档,包括但不限于月度分析报告、例会会议纪要等。

(二) 项目验收:

项目验收分为项目中期检查和项目终验:

1. 项目中期检查: 乙方应于 2023 年 3 月 5 日前向甲方提交运维工作阶段总结和相关材料, 得到甲方认可后, 由甲方组织开展项目中期检查。检查标准以本合同附件以及相关说明文档为标准, 具体时间和地点由甲乙双方商议安排, 检查结果出具书面意见。

2. 项目终验: 乙方应于 2023 年 9 月 5 日前向甲方提交运维工作整体总结和材料, 得到甲方认可后, 由甲乙双方组织对项目进行验收, 验收标准以本合同附件以及相关说明文档为标准, 具体时间和地点由甲乙双方商议安排, 验收结果出具书面意见。如两次验收不通过, 甲方有权单方解除本合同, 并有权要求乙方按照总费用的 10% 向甲方支付违约金, 并赔偿给甲方造成的全部损失。

3. 验收中所需相关费用均由乙方自负, 且已包含在合同总金额内。

第五条 项目成果的归属和分享

(一) 项目成果的所有权及知识产权归甲方所有。

(二) 本项目由甲方提供的原始资料、数据、图片等属于甲方所有, 乙方不得将前述材料复制、传播、伪造或向任何第三方提供, 也不能用于非合同约定用途; 本合同履行完毕后, 乙方应将上述材料全部返还甲方或按甲方要求进行销毁。

第六条 甲方的权利和义务

(一) 甲方的权利

1. 甲方有权要求乙方遵照本合同约定按时提供满足合同要求的驻场运维服务人员及名单, 提供本合同范围内的各项运维服务, 完成本项目运维任务要求, 并有权根据合同内容安排并管理驻场运维服务人员的相关工作。甲方如确定乙方运维服务人员水平不符合合同约定或者不能胜任本合同工作时, 有权通过书面形式向乙方提出更换服务人员的要求。如后续乙方需要变更服务人员, 需提前 5 工作日书面通知甲方, 并获得甲方同意后, 方可更换。

2. 甲方有权监督、管理乙方提供的各项运维服务; 有权要求乙方按照合同规定的方式对服务事件进行响应和处理; 甲方发现乙方未按合同执行相关运维服务的, 以书面形式提出警告, 并要求乙方严格按照合同规定执行相关运维服务。

3. 乙方因履行本项目产生的全部知识产权成果, 甲方享有完全的知识产权。

4. 甲方有权拒绝支付除本合同约定的合同金额外的其他费用。

5. 乙方在本项目工作中有违法或违规行为的, 甲方可以单方面解除合同, 并追究乙方的相应责任。

6. 甲方有权确认调整本合同内的服务内容, 乙方须按照甲方确认情况, 做好调整

后服务内容的运维工作。

（二）甲方的义务

1. 甲方应提供乙方在执行本合同约定工作中必要的研究资料和办公环境。
2. 合同生效后，由甲方指定本项目的相关责任人，负责对运维服务人员的日常管理以及协调乙方服务过程中所必需的事宜等。
3. 甲方需协助乙方对运维服务人员进行相关系统的使用培训、技术培训等相关内容，配合乙方的驻场运维服务人员熟悉掌握本次项目服务内容的相关技能和系统安装、使用、维护的技术手段。
4. 甲方负责本项目涉及的北京市规划和自然资源委员会内相关部门的协调沟通、资料收集和相应研究工作，以保证乙方的技术服务工作及时进行。

第七条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

1. 乙方有权要求甲方为乙方服务工作提供必要的便利条件。

（二）乙方的义务

1. 乙方按照合同及附件相关文件的约定，提供相应的服务，全面保障系统稳定运行。
2. 须建立稳定的优秀服务团队。驻场运维服务人员须具备技术服务技能、爱岗敬业。建立固定、公开的技术服务平台（如专门的服务热线电话、电子邮箱等），建立和完善岗位责任制。
3. 乙方须提供运维服务人员需要的办公设备，以保证运维工作的顺利开展；服务期限内，乙方负责提供合同内服务人员的工资、奖金及其它工作必须的费用。
4. 乙方应遵守甲方办公场所的各项规章制度、工作纪律。
5. 乙方对于在本项目服务过程中一时不能明确的问题应当及时报告甲方。若擅自决定导致不良后果，由乙方承担相应责任。
6. 在合同期限内，如甲方对乙方提出合理的更换服务人员要求，乙方须尽快按合同要求更换符合甲方工作要求的服务人员，顺利完成工作交接并经甲方认可后方可更换。乙方要求更换服务人员时，须经甲方认可并顺利完成工作交接后方可更换。
7. 做好服务响应和服务改进。针对甲方在运维工作中提出的服务改进要求，乙方须在 10 个工作日内提出改进方案，并向甲方书面反馈；对服务投诉，乙方须在 5 个工作日内进行处理并改进，并向甲方书面反馈。
8. 在合同期内或合同终止后，乙方不得泄露与本项目、本合同有关的所有资料，不

不得擅自使用本项目所有技术资料为他人提供服务，合同终止后相关项目资料交与甲方签字存档。未经甲方同意，不得擅自处理上述材料。

9.须建立专门的技术服务知识库、维护文档库。定期对服务对象遇到的问题并最终解决的方法进行总结、整理和归类；负责收集和整理服务对象对业务系统的系统功能、操作应用提出的完善和改进意见等，定期向甲方书面反馈；每次故障维护处理须形成相关的文档，及时更新维护文档库。现场维护文档须经当事人签字认可。

10.定期接受甲方监督。按甲方要求提交工作报告及相关文档，按甲方的规定和时间要求总结系统运行情况和存在问题，不断改进和提高技术服务质量。

11.乙方有责任配合甲方及甲方指定的第三方对运维服务过程实施监督、考评。

12.乙方须按甲方提出的要求，完善自身管理制度、流程文档、运维操作规范、事件记录单、日常检查记录、岗位职责说明、服务目录、服务级别协议并提交甲方审核，并在合同履行期间，持续完善。

13.乙方在履行合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准和流程。

第八条 项目人员要求

(一)乙方应根据招标文件的要求与甲方明确的技术服务工作内容，明确项目服务人员名单。

1.合同生效前 10 日内提供符合甲方要求的服务人员名单，包含不少于 5 名专职驻场服务人员,完成项目人员准备工作。

2.运维服务人员须具备相应技术服务技能，上岗前乙方必须进行不少于一个月的岗位培训。

3.运维服务人员必须是与乙方有劳动关系的员工，劳动关系证明文件在合同签订后的【5】日内（加盖乙方公章）提交甲方备案。

(二)乙方须保持项目团队稳定，要有适当的人才储备。

1.甲方有权根据工作需要做出运维服务人员的调整决定。对于不能满足运维工作要求的运维服务人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方应支付违约金每人人民币 5 万元。

2.乙方不得随意更换项目运维服务人员，如确需更换应提前 5 个工作日以书面形式通知甲方，并征得甲方同意后方可更换，否则每更换一人次，乙方向甲方支付违约金人民币 5 万元。

(三) 甲方有权根据项目工作人员的工作表现,从乙方应得合同款项中,做出工资、奖金增长(减少)额度的决定,乙方必须予以认可和执行,否则甲方有权给予乙方书面警告,书面警告累计3次,乙方应支付违约金每人人民币5万元。

(四) 未经甲方允许,项目驻场运维服务人员不得从事与本项目无关的工作,否则发现1次,乙方应支付违约金每次人民币5万元。

第九条 信息安全保密条款

(一) 信息安全保密信息的范围

本协议所称的“保密信息”是指:乙方在合同履行过程中获得的下列信息,但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息:

1. 工作秘密:一切与政府工作有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。

2. 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、系统数据、文档及技术指标等。

3. 其他保密信息:包括但不限于设备调试/系统集成/软件开发/运维/其他中获取的有关数据、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,无论是文字、电子、口头或其它任何形式的信息。

(二) 信息安全保密义务

乙方保证对所获悉的甲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双方签订的运维管理咨询服务有关的用途。

2. 除直接参与运维管理咨询服务的人员之外,不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

3. 不能将甲方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

4. 乙方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维管理咨询服务的人员,按照本协议规定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议规定,泄露甲方保密信息的,乙方应承担违约责任。

5. 乙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。

6. 未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有甲方保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离甲方工作场所。

7. 对于甲方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，并将管理人员名单交给甲方，如人员变动需提前 15 天以书面形式报告给甲方，并收回变动人员掌握的全部项目资料。

8. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、应用系统等，乙方都只能将其用于该合同项下的工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

9. 凡未经甲方书面同意，乙方以直接、间接、书面、口头等形式为第三人提供保密信息的行为均属违反保密义务的行为。

（三）信息安全保密信息的交回

1. 运维管理咨询服务工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理。

2. 当甲方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知后乙方应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件，并不得保留复印件及数据备份。

3. 未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

（四）信息安全保密期限

无限期保密，直至甲方依法或自愿公开信息，或放弃对信息的保密要求时止。

（五）条款独立性

本保密条款具有独立性，不受本合同变更、终止或解除的影响。

第十条 风险责任的承担

（一）不可抗力

1. 甲、乙双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电话、电报或传真等方式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信或以其他方式送达另一方。

3. 不可抗力使合同某些内容有变更必要的, 甲、乙双方应通过协商达成进一步履行合同的条款。因不可抗力致使合同不能履行的, 合同终止。

4. 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。

(二) 其他风险

1. 政策调整, 因国家政策作重大调整或因法律、法规等方面的因素, 致使项目失去原定的意义, 双方均不承担违约责任, 共商善后事宜。

2. 因出现无法克服的经济、技术困难导致研究工作失败或部分失败, 由双方协商解决有关事宜。

第十一条 廉政工作

乙方应当依据国家有关工程建设的法律法规, 对本单位参与本项目建设的人员强化廉政教育和监督管理, 配合甲方全面推进廉政工程建设, 认真执行甲方关于廉政工作的各项管理制度。严格请假、考勤、签到等日常工作制度, 上班期间不做与工作无关的事情, 切实加强员工工作作风建设。

第十二条 违约责任

(一) 甲乙双方违反本合同任意一条均视为违约, 违约方须向另一方支付违约金为合同总价款的 3%。

(二) 由于乙方责任, 不能按期完成工作, 甲方有权要求乙方支付违约金。每迟延 1 天, 乙方须支付甲方本合同总价款 1‰ 的违约金。迟延超过 30 天时, 甲方除收取上述违约金外, 还有权选择下述方式之一:

1. 解除合同, 要求乙方退还甲方已支付其的全部费用 (含利息, 按中国人民银行公布的同期贷款利率计算), 并承担由此给甲方造成的一切经济损失和赔偿责任;

2. 继续履行合同, 乙方须向甲方支付合同总金额的 30% 作为违约金。

(三) 如乙方不按照合同约定提供服务 (包括但不限于设备正常运行所需提供的必要服务等), 甲方有权要求乙方支付违约金。提供服务每迟延 1 天, 乙方需支付甲方本合同总价款 1‰ 的违约金。迟延累计超过 30 天时, 甲方有权解除合同, 乙方须向甲方支付合同总金额的 30% 作为违约金, 并要求乙方退还甲方已支付但未服务部分的全部费用 (利息按照中国人民银行公布的同期贷款利率计算), 由此给甲方造成的损失乙方必须全额赔偿。

(四) 乙方应保证甲方使用本合同项下乙方提供服务的任何一部分时, 免受任何第

三方提出的侵犯其知识产权或其他合法权益的索赔或诉讼，如发生专利权、著作权、商标权、所有权等争议，乙方应负责自行处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

(五) 乙方在合同签订或履行过程中有腐败或欺诈行为的，甲方有权解除合同，并有权要求乙方返还甲方全部已付但未服务部分的合同金额，乙方须向甲方支付合同总金额的 10% 作为违约金，并应赔偿给甲方造成的一切损失。如乙方拒不赔偿或情节严重的，甲方保留追究法律责任的权利。

“腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：“腐败行为”是指乙方向甲方人员提供、给予，或甲方接受、索取乙方任何有价值的东西来影响合同签订、履行过程的行为。“欺诈行为”是指乙方为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方利益的行为。

(六) 项目实施过程中，因乙方原因导致甲方出现的相关损失，由乙方承担赔偿责任。

(七) 因乙方违反保密义务给甲方造成的损失，乙方须予以全额赔偿。

第十三条 争议的处理

(一) 本合同履行过程中所发生的一切与本合同内容相关争议，双方均应采取友好协商的方式解决。协商无效时，任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提请诉讼。因诉讼发生的诉讼费、律师费、保全费及其他一切费用均由败诉方承担。

(二) 除诉讼的部分外，合同的其余部分仍应继续执行。

第十四条 合同的解除和终止

(一) 任何一方违反合同约定，守约方可向其发出书面改正通知书，如违约方收到书面通知 30 日内仍未纠正其违约行为，守约方有权解除合同。

(二) 甲方根据本条上款约定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，以政府采购监督管理部门同意的方式，购买与未交付的项目成果相同或类似的项目成果或服务，乙方应承担甲方购买类似项目成果或服务而产生的全部费用。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

(三) 如果因乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响乙方已经采取或将要采取的任何合法行动或补救措施的权利。

第十五条 合同的生效及变更

(一) 本合同经甲乙双方加盖双方公章或合同专用章后生效。合同签订日期以双方

中最后一方加盖公章或合同专用章的日期为准。

(二) 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，均具有同等法律效力。

(三) 合同双方同意附件中所有条款是合同不可分割的部分，与合同正文具有同等法律效力。

(四) 合同生效后双方不得随意变更或解除合同。本合同未尽事宜，经双方共同协商签订补充协议，补充协议经双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

(五) 本合同的效力不因法定代表人（负责人或其授权代表）的变化而变更。

(六) 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

第十六条 合同组成文件及顺序

(一) 本合同的组成文件如下：

1. 在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件；

2. 本合同正文；

3. 本合同附件：

(1) 《2022年信息化运行维护-互联网系统运维项目分项报价表》

(2) 《2022年信息化运行维护-互联网系统运维项目实施方案》

4. 本项目中标通知书；

5. 中标人投标文件及书面承诺；

6. 采购人招标文件及其附件。

(二) 上述文件均为本合同的组成部分，并互为补充和解释，与主合同具有同等法律效力。甲、乙双方同意在出现合同理解上的不明确或不一致时，以所列顺序在前的为准执行，如果同一顺序的文件中的约定之间产生歧义或不一致，则以签署时间在后的为准。

| | | | | | |
|---------|--------------|-------------------------------|------|--------------|---|
| 委托人(甲方) | 名称 (或姓名) | 北京市规划和自然资源委员会 | | |  合同专用章 或 单位公章 2022年9月28日 |
| | 联系人 (承办人) | 谭青松 (签章) | | | |
| | 住所 (通讯地址) | 北京市通州区承安路1号 | 邮政编码 | 101160 | |
| | 电话 | 010-55595025 | 传真 | | |
| | 开户银行 | | | | |
| | 账号 | | | | |
| 受托人(乙方) | 名称 (或姓名) | 中关村科学城城市大脑股份有限公司 | | |  合同专用章 或 单位公章 2022年9月28日 |
| | 联系人 (经办人) | 梁斌 (签章) | | | |
| | 住所 (通讯地址) | 北京市海淀区中关村南大街5号1区689号楼海淀科技大厦6层 | 邮政编码 | 100081 | |
| | 电话 | 010-68944225 /26 /27 /28 | 传真 | 010-68944229 | |
| | 开户银行 | 北京银行友谊支行 | | | |
| | 账号 | 01091009600120105002940 | | | |

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记处机关（专用章）

年 月 日

附件 1：项目分项报价表

项目分项报价表

| 序号 | 名称（经费用途） | 合价（元） |
|-------|--------------------------|---------|
| 1 | 网站技术运维 | 645000 |
| 2 | 网上申报系统技术运维 | 225000 |
| 3 | 信访信箱系统技术运维 | 165000 |
| 4 | 网上咨询系统技术运维 | 165000 |
| 5 | 依申请公开系统技术运维 | 285000 |
| 6 | 在线访谈系统技术运维 | 135000 |
| 7 | 网上电子报盘系统技术运维 | 135000 |
| 8 | 北京市地价监测信息采集与管理系 统技术运维 | 90000 |
| 9 | 综合发布平台技术运维 | 375000 |
| 总价（元） | | 2220000 |

附件 2：项目实施方案

1. 网站技术运维服务方案

随着“互联网+”时代的到来和快速发展，政府网站承载着新的历史使命，各级政府网站都要加强政府网站建设和管理。2022 年信息化运行维护，保证北京市规划和自然资源委员会网站能够安全平稳运行，建立完整的运维服务体系，成立专门的运维服务团队，及时响应客户要求，保障网站的安全平稳运行。网站技术运维主要包括网站页面、栏目、权限运维服务，网站巡检及监控服务，网站专题建设，网站重大节日安全保障，网站数据分析报告，网站移动端适配、页面栏目调整运维服务。

同时，网站开展常态化监管和评估工作，既是国家和北京市政府明确要求，也是北京市规划和自然资源委员会网站的现实需要。自 2016 年开始，全国政府网站发展进入常态化监管阶段，国务院办公厅正式确立政府网站常态化抽查和监测工作制度，北京市政府继续开展政府网站监测、评估工作，防止网站“不及时、不准确、不回应、不实用”方面存在问题。

针对以上各项服务需求和监管要求，我公司提供运维服务详细说明如下：

1.1. 网站页面、栏目、权限运维服务

针对网站的页面、栏目、权限等提供日常维护及调整服务：

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供委内各单位现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

1.1.1. 可用性运维管理

运维期间，实现可用性运维管理。

一、制定网站可用性运维管理制度

制定网站可用性运维管理制度，运维人员严格按照制度执行，同时，根据实际情况，对管理制度进行及时更新。

1、签订运维保密工作责任书

为加强项目实施期间的保密管理，确保项目的保密安全，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》以及国家、北京市及市规划自然资源委关于保密工作的有关要求，制定运维保密工作责任书。

未经许可，不得复制、公开、转让、出售项目开展期间所接触、了解及掌握的各种工作信息。工作信息包括但不限于以下内容：项目技术信息，包括技术方案、技术成果、技术数据等；系统平台信息，包括系统数据、用户信息、工作流程等。项目过程资料、成果资料及相关工作资料及时移交市规划自然资源委。

公司对项目运维人员保密工作负有管理责任，加强对驻场运维人员的保密教育和保密管理，督促驻场运维人员执行办公场所保密管理要求，发现问题，及时整改。

2、制定运维管理规范

设置运维团队工作角色、明确工作职责。业务处室及其他使用者，负责提出业务问题，查阅被授权的数据，索取数据记录复制件，更正有关不准确数据；数据中心，对业务处室及其他使用者提出的业务问题、数据修改单进行审核，并跟踪执行结果。项目经理，作为项目管理者 and 项目接口人，负责对收集且反馈问题、制定工作计划，安排、执行、跟踪工作任务。承担保存或处理数据的保护职责，防止数据的丢失、误用或破坏；特殊或重要数据，应采用多种记录手段异地保存，免遭意外风险。运维人员，负责项目的运行维护工作，确保项目正常运行，发现问题及时处理并上报项目经理，问题处理后跟踪并反馈问题。

制定运维流程和管理规范，建立日常运维流程图，运维工程师严格按照工作流程参与运维工作。

3、制定人员管理规范

制定人员的管理规范，特别是针对驻场工作人员，按照市规划自然资源委的统一要求进行管理，遵守市规划自然资源委的工作纪律，例如，疫情期间要严格按照市规划自然资源委的人员请假制度等。

二、生成可用性运维报告

根据本月网站可用性监测情况和处置情况，编写可用性运维报告。运维报告中主要体现系统纠错维护、数据备份、互动模块维护、新增功能开发、关键信息数据日常维护等内容。

三、系统纠错维护

对于网站运行过程中发现的 bug 以及操作不便的地方，结合业务需求，进行功能设计和程序调整，从而提升客户满意度；

四、数据备份

定期对网站系统、数据库、系统策略、中间件配置文件及各类日志进行备份，每日进行增量备份，每月进行全量备份，并且至少保存 1 年的备份文件，具体情况需要根据资源占用率进行调整。

备份策略如下：

1、应用程序备份策略

- a) 每月进行一次全备份，备份数据至少保存 1 年的数据；
- b) 系统升级等操作导致数据变更后，要在操作完成后手工发起一次全备份，备份数据至少保存 1 年。
- c) 所有程序每月进行一次完全备份，并将备份数据拷贝至灾备硬盘中异地存放。

2、网站文件备份策略

对于网站文件类，如网站前台文件（静态页面、图片、附件等），策略如下：

- a) 数据量在 5GB 以上的，每月进行一次全备份，备份数据至少保存 1 年的数据；
- b) 数据量在 5GB 以下每周进行一次全备份，备份数据保留 1 年；
- c) 所有文件每月进行一次完全备份，并将备份数据拷贝至灾备硬盘中异地存放。

3、数据库备份策略

- a) 数据库每天一次全备份，备份数据至少保留 1 年；

b) 所有程序的数据库每月进行一次完全备份，并将备份数据拷贝至灾备硬盘中异地存放。

4、配置文件备份策略

a) 每月进行一次全备份，备份数据至少保存 1 年；

a) 系统升级等操作导致数据变更后，要在操作完成后手工发起一次全备份，备份数据至少保存 1 年。

备份风险及应对。总体来说，集中备份实施风险较小，但仍需考虑对远程业务系统的数据进行备份，需要考虑网络带宽、数据量和备份窗口的关系。应对措施：根据实际情况，调整备份启动时间，避免业务高峰期对城市间网络连接带宽的过度占用。

五、新增功能开发

运维期间，根据实际业务需求，对网站互动类模块的前台页面、操作流程、表单等内容的调整，提供开发服务；完成对处室提出的新增功能的开发、测试及系统整体调试。国家或北京市政府针对政府网站出台相关政策文件时，完成页面和功能的相关调整。新增功能开发采用迭代式项目管理方式。

六、关键信息数据日常维护

在系统日常使用过程中，对关键信息数据进行日常维护。

1.1.2. 网站日常维护

网站日常维护包含网页错误精确定位、运维问题资源库整理、视频文件制作、网站 logo 调整、频道调整、模板调整、页面更新、权限调整及用户调整等。

网页错误精确定位，通过应用程序和人员检查相结合的方式，对北京市规划和自然资源委员会各个网页中的错链、错字等进行精确定位及维护。运维问题资源库整理，根据网页错误定位及维护情况，建设常见问题资源库，将常见问题发生原因、解决办法等进行集中记录、更新等管理。视频文件制作，根据业务需求，将视频文件统一转化为可上传的文件格式，并对视频文件按标签、分组进行分类管理。网站 logo 调整，根据业务需求，对网站 logo 进行调整。频道调整，根据业务需求，完成网站频道的增加、修改与删除等。模板调整，根据业务需求，完成网站频道模板的调整与更新。页面更新，根据业务需求，完成网站首页更新、专题页面设计、静态页面内容更新、动态页面内容更新以及现有页面链接的更新。权限的调整，根据实际需求，调整用户各类具体人员在系统中的权限。用户的调整，根据实际业务人员的变化情况，调整系统中人员的信息。

1.1.3. 系统部署调整

系统部署调整包含：服务器调整，由于服务器设备的变更、升级情况，需对系统进行重新部署及调试，或在新服务器环境中对系统进行部署及调试。设备调整，由于设备调试，对网络环境调整（如 IP 地址重新分配等），对服务器进行调试，进而需对系统部署进行调整。安全设备调试，由于安全设备调试，系统或服务器在修改相应配置或部署后，需要根据实际情况对安全设备策略进行调整和调试。优化调整，网站系统及软硬件环境进行调优处理，确保性能最优。调试记录报告，因上

述各类原因，对服务器或系统的任何修改操作，都需对操作情况进行行为记录。

1.1.4. 相关文件维护

根据实际需求，对网站基础环境实施概要、网站备案及其网站等保测评相关制度文件内容进行实时变更。

根据实际需求，配合市规划自然资源委对网站基础环境实施概要、网站备案及其网站等保测评相关制度文件内容进行实时变更，如：《网站基础环境实施概要》、《节假日安全保障方案》、《网站应急预案》、《网站日常工作手册》、《网站备案》等信息文档。

1.1.5. 运维电话支持服务

包含委内机关处室、事业单位、分局、企业、个人，覆盖政府网站、依申请、信访信箱、多规合一、网上申报等平台，5*8 小时提供电话咨询服务；远程技术支持，对于电话咨询处理不了的问题，提供远程技术支持；现场技术支持，对于远程技术支持无法解决的问题，提供委内各单位现场技术支持，具体响应时间为 4 小时以内。

针对运维电话提供解决方案，并进行记录。

1.2. 网站巡检及监控服务

为保证北京市规划和自然资源委员会网站平稳运行，定期安排专人对北京市规划和自然资源委员会政府网站提供巡检服务。

每月末网站运维工程师对网站进行月度详细巡检和情况汇总，除了对系统各项系统逐一检查和调优，重点对整月运维情况、应急响应和运维数据进行汇总分类，并填写《月巡检维护记录表》提交用户并备份存档。

每季末网站运维工程师对网站进行季度综合巡检和优化建议工作，除了对各项系统功能逐一检查和调优，重点对整个季度的运维情况、应急响应和运维数据进行汇总、分类和分析，提出关于系统和系统运维合理化建议，并填写《季度巡检维护汇总表》提交用户并备份存档。

每半年时间，网站运维工程师对网站进行年中全面巡检和运维工作，重点向网站系统负责人汇报半年运维工作，通过详尽地沟通和系统的运维数据分析，让网站用户充分了解运维工作的实际状况和进展。同时，也充分了解用户的意见反馈，双方共同促进系统运维工作有利进行。网站运维工程师填写《年度巡检维护汇总表》提交用户并备份存档。

每年终，网站运维工程师对网站进行年终全面巡检和运维工作，重点进行运维工作总结，并在此基础上，科学和有针对性地提出下一年度运维工作的计划和建议，取得网站用户的认可和支持后，做下一年度工作安排。网站运维工程师填写《年度巡检维护汇总表》提交用户并备份存档。

对网站进行日常监控，主要包括可用性监控、数据流量监控、后台数据监控、服务器运行监控、安全防护监控等，发现问题能够及时处理。

一、可用性监控

对网站系统的可用性进行监控，如出现网站无法访问等情况，第一时间安排技术团队进行系统修复和处理，及时有效的保障系统平稳运行。

主要包括：

- 1、网站安全第一时间告警服务。
- 2、网站监测服务。
- 3、对用户网站的响应时间、打开时间等指标进行监测，提供网站性能指标趋势图或历史走势图。
- 4、网站通断可用性告警服务：高频度扫描甲方网站主站及下属网站，记录每次扫描时网站的通断情况，一旦发现网站不可访问应当立即告警。
- 5、运维期间，定期对北京市规划和自然资源委员会网站进行全站错误链接检测服务，并提供错误链接报告。
- 6、针对不同的网络访问传输协议，支持多种站点监控类型，包括 HTTP(s)、PING、FTP、DNS、TCP、UDP、SMTP。

二、数据流量监控

监控网站日常数据流量，如遇到数据流量异常或出现大规模并发访问时，安排专人进行数据流量分析和值守，防止网站出现访问异常等问题。

三、后台数据监控

对网站数据库进行监控，如遇到数据库异常情况，及时通知技术团队进行修复处理，并进行异常记录和异常跟踪，直至异常被处理解决。

四、服务器运行监控

对网站服务器进行日常监控，如发现服务器运行异常，及时通知技术团队处理，并进行异常记录和异常跟踪，直至异常被处理解决。

每日安排专职人员对网站服务器巡检，具体检查：对服务器状态、服务器应用程序日志、服务器磁盘空间、服务器定时任务、数据附件及数据备份库份等进行检查，频率为1次/天。每月安排专职人员对网站服务器巡检，具体检查：服务器状态检查、服务器账号检查、服务器端口检查、数据库备份还原、服务器主机漏洞修复，对网站应用和数据、进行完整异地备份，对网站站点日志完整异地备份，频率为1次/月。我公司对市规划自然资源委网站服务器监控。

五、安全防护监控

对网站进行安全防护监控，如遇到网络攻击、安全及网络设备出现异常或故障等情况，能够及时发现并通知技术团队处理，同时进行异常记录和异常跟踪，直至异常被处理解决。

1.3. 网站专题建设

制作或修改网站专题，若逢国家或北京市重大活动（节日）和采购人各级部门提出需求时，组织人员进行网站相应的专题建设，例如：“普法和依法治理”专题、“双公示”专题、“住有所居”专题、“行政执法公示”专题、“我是规划师”专题、“擦亮历史文化金名片 北京名城保护再出发”专题、“名城保护·大家谈”专题、“庆祝建党 100 周年 北京市城市轨道交通建设成就”专题等，调配专人负责专题的美术设计及模板制作等实施工作，通过专题形式进行宣传。网站重要栏目中的文章也需要以专题的形式进行建设，提供相应的解读、指南、方便公众用户了解和使用北京市规划和自然资源委相关

业务和功能。重要专题需提交需求调研文档、专题制作计划文档、专题设计图 PSD 文档。具体需求以网站主管部门意见为主。

1.3.1. 专题建设

制作或修改网站专题，若逢国家或北京市重大活动（节日）和委内各级部门提出需求时，组织人员进行网站相应的专题建设。

➤ “普法和依法治理”专题

包含导航页、专题页和详情页 3 个页面，用户由导航页进入“普法和依法治理”专题的专题页，选择要查看的具体信息，进入详情页查看详细信息。

➤ “双公示”专题

包含导航页、行政审批结果专题页、行政审批清单专题页、行政处罚清单专题页，用户由导航页进入“双公示”专题，选择想要进入的专题页，查看想要查看的信息。

➤ “住有所居”专题

包含导航页、专题页和和详情页 3 类页面，合计约 10 个页面，用户由导航页进入“住有所居”专题的专题页，选择要查看的栏目，点击查看具体信息，进入详情页查看详细信息。

➤ “行政执法公示”专题

包含导航页、专题页和和详情页 3 类页面，合计约 10 个页面，用户由导航页进入“行政执法公示”专题的专题页，选择要查看的栏目，点击查看具体信息，进入详情页查看详细信息。

➤ “我是规划师”专题

2019 年 4 月，经市领导部署，北京市拟打造一档以规划为主题的电视节目。节目策划之初，确定了 3 个定位：“做一档见证北京这座古老而伟大的城市复兴的经典栏目，做一档市民共建美好家园的热门栏目，做一档市民喜闻乐见的民生栏目”。

➤ “擦亮历史文化金名片 北京名城保护再出发”专题

党的十八大以来，习近平总书记八次视察北京，十三次对北京发表重要讲话，紧紧围绕“建设一个什么样的首都，怎样建设首都”这一重大问题，为北京未来的工作指明了方向。习近平总书记在讲话中多次就保护好北京文化遗产这张金名片作出重要指示。历史文化是城市的灵魂，要像爱惜自己的生命一样保护好城市历史文化遗产。北京是世界著名古都，丰富的历史文化遗产是一张金名片，传承保护好这份宝贵的历史文化遗产是首都的职责，要本着对历史负责、对人民负责的精神，传承历史文脉，处理好城市改造开发和历史文化遗产保护利用的关系，切实做到在保护中发展、在发展中保护。

➤ “名城保护·大家谈”专题

名城保护·大家谈”专题，主要以《北京历史文化名城保护条例》正式施行为背景，聚焦《北京历史文化名城保护条例》修订要点、历史文化名城保护重点、责任规划师参与推动历史文化名城保护工作等热点话题，聚集“两区三带”保护、研究工作的代表人物，深入探讨北京历史文化名城保护工作，面向全社会宣贯解读《北京历史文化名城保护条例》精神，推动历史文化名城保护理念深入

人心。

➤ “庆祝建党 100 周年 北京市城市轨道交通建设成就”专题

“庆祝建党 100 周年 北京市城市轨道交通建设成就”专题，以档案视角向社会各界展现首都北京在轨道交通建设方面的伟大历程、辉煌成绩及历史意义，迎接中国共产党成立 100 周年，承办《礼赞新时代光影颂辉煌——庆祝建党 100 周年北京市城市轨道交通建设成就》专题展览。本展览从领导关怀、建设规划、历史回顾、建设成就、创新与应用、成果展示、红色印迹七个部分展示首都轨道交通规划建设的成就。

1.3.2. 专题建设方案

结合现有专题建设模式，实现网站新增或修改的专题建设，我公司负责调配专人负责专题的美术设计及模板制作等实施工作，通过专题形式进行宣传。针对网站重要栏目中的文章，根据业务需求，实现以专题的形式进行建设，提供相应的解读、指南、方便公众用户了解和使用北京市规划和自然资源委相关业务和功能。针对重要专题，我司将提交需求调研文档、专题制作计划文档、专题设计图 PSD 文档。具体需求以委内网站主管部门意见为主。

以“庆祝建党 100 周年 北京市城市轨道交通建设成就”专题建设为例，专题建设方案如下：

一、需求沟通与确认

该专题收集文字量 1.8 万字，照片 300 余张，以需求文档的形式与北京市城市建设档案馆进行了全面沟通和确认。

二、页面设计与制作

根据需求规格说明书的内容，对页面进行了设计和制作，并于处室进行了确认。其中，首页进行了多版本页面设计并与处室进行了多轮确认。

三、部署、测试和上线运行

最终完成制作，并经处室测试符合要求后，部署在政务云上，上线运行。

1.4. 网站重大节日安全保障

按照市委市政府、首都之窗运行管理中心相关安全保障要求，分节前、节日期间、节后三个阶段，进行配合工作，确保重大节日期间网站的正常运行。网站运维工程师填写《节假日检查记录单》提交用户并备份存档。

为了响应重大活动、节假日安全保障，保障网站的正常运行，我公司在重大活动、节假日为网站提供安全保障方案，使各项措施高效、有序地顺利进行，最大限度地减少损失。

1.4.1. 成立安全保障小组

我公司成立专门的重大活动、节假日安全保障小组提供网站安全技术支持，小组将及时、快速地协调、处理各种事件或者事故；及时响应、处置预警和问题通报，小组将安排专人 24 小时远程值守。

1.4.2. 安全保障内容

当出现以下所列事件之一时，重大活动、节假日安全保障小组将迅速启动相应的应急处理程序

配合客户方进行处理，其它问题纳入网站日常维护程序进行及时维护。

- 网站域名被劫持
- 网站网页面被恶意篡改
- 网站无法访问
- 网站服务器发生故障时的系统恢复

1.4.3. 网站安全性检测分析

针对网站进行安全检测分析，加强网站平台安全建设，有效提高网站的安全防范能力。

1.4.4. 网站重大节日安全保障

按照市委市政府、首都之窗运行管理中心相关安全保障要求，确保重大节日期间网站的正常运行。网站运维工程师填写《服务记录表》提交用户并备份存档。

(1) 节前对网站系统及设备进行健康检查，根据系统承载能力、运行指标等方面分析，全面评估网站系统的运行情况，做好应急预案及应急演练工作；

(2) 节日期间，按照要求安排人员轮流远程或驻场值班，当日检查网站各分站的可用性及页面有无异常、数据备份、问题排查、故障处理等工作，一旦发生突发事件，能够及时启动应急预案，果断、迅速、妥善处置；

(3) 节后对保障方案进行评估、修订和更新。

1.4.5. 安全保障计划

(一) 第一阶段

工作内容：

- 成立重大活动、节假日安全保障小组
- 制定安全保障计划预案；
- 网站安全检测和分析；
- 加强安全措施提高防范能力；
- 安全演练。

详细工作描述：

- 由客户和我公司安排相应技术和管理的人员组成重大活动、节假日安全保障小组，并指定该小组双方负责人；
- 制定安全保障计划预案；
- 通过专业的安全技术人员针对网站进行安全性检测和分析，出具报告并提出相应解决方案；
- 针对网站出现的问题，对软件和硬件加强安全措施，提高安全防范能力；
- 针对各项网站问题进行安全演练。

(二) 第二阶段

工作内容：

- 网站安全监控，安排远程 24 小时值班，针对网站进行监控，确保出现问题及时发现。

详细工作描述：

- 及时更新服务器的防病毒软件病毒库。
- 定期对所有服务器进行漏洞扫描、补丁修复。
- 对开放的端口进行严格控制。
- 定期做网络安全检测。

(三)第三阶段

工作内容：

- 常规监控

详细工作描述：

- 安排正常值班对网站进行监控

1.4.6. 安全保障责任和义务

1、参与网站维护的人员具有良好的思想品质、拥护党的领导，具备认真负责的工作态度和较强的技术业务水平。

2、参与网站维护的人员需将身份证复印件和外地人员的暂住证复印件报交用户留存，期间不随意变动维护人员。

3、公司加强对所属维护人员的教育，确保维护人员具备相应的职业道德，不利用掌握的后台维护权限发布不良信息、破坏系统正常运行。

4、维护人员使用的网站维护计算机专机专用，不在公共场所（如网吧）或使用公共计算机进行网站的维护工作。

5、维护人员每天将维护工作记录报数据中心网站负责人员审核和留存。

6、维护人员手机 24 小时开机，保持畅通，接到用户到现场解决问题的通知后，须按规定的时间到位；可远程解决的问题须在规定的时间内及时解决并报用户有关人员核查。

1.5. 网站数据分析报告

按照规自委及市政府要求，每月提交网站数据分析报告。主要包括：网站基础功能分析、网站标准规范分析、网站数据分析等内容。其中，网站基础功能分析，针对网站首页基础功能，网站互动功能，搜索服务，办事服务等功能进行分析。网站标准规范分析，针对网站访问速度，网站元素色调，浏览器兼容性等网站的标准规范进行分析。网站数据分析，根据网站日常数据做整体数据分析对比，分析网站整体存在问题，突出问题重点，网站健康水平剖析，并在数据发布、解读回应、实时互动、用户空间等多方面提出建议。

网站基础功能分析，在报告中，对网站基础功能排查，网站首页基础功能，网站互动功能，搜索服务，办事服务等功能进行分析，及时发现“不及时、不准确、不回应、不实用”等问题，促进网站建设和应用，是推进政府改革创新。

网站标准规范分析，针对网站访问速度，网站元素色调，浏览器兼容性等网站的标准规范进行分

析。

网站数据分析，根据网站日常数据做整体数据分析对比，分析网站整体存在问题，突出问题重点，网站健康水平剖析，并在数据发布、解读回应、实时互动、用户空间等多方面提出建议。

报告具体运维服务内容如下：

1) 系统数据

系统扫描部分数据，包含网站连通性，外链，商业链接，死链，暗链，新增稿件错敏词等。

2) 网站基础功能全部排查，对于网站首页基础功能，网站互动功能，搜索服务，办事服务等功能性监测。

3) 网站的网站标准规范排查,网站访问速度，网站元素色调，浏览器兼容性等网页标准检测排查。

4) 网站报告整体分析总结，根据网站日常数据做整体数据分析对比。分析网站整体存在问题，突出问题重点，网站健康水平剖析，同时提供整改建议。

1.6. 网站移动端适配、页面栏目调整运维服务

根据市规自委各单位要求，对政府网站移动端提供运维服务，支持安卓、苹果等不同手机型号、尺寸、分辨率的适配。

提供政府网站政务公开、政务服务、政民互动、城乡规划、自然资源、勘察设计、测绘地理、标准管理一级栏目中的重点二级栏目的移动端运维服务，支持安卓、苹果等不同手机型号、尺寸、分辨率的适配改造。具体适配栏目以处室需求为准。

2. 网上申报系统技术运维服务方案

2.1. 网上申报业务流程、页面、权限调整运维服务

针对网上申报业务流程、页面、权限等提供调整运维服务：

依据《关于就《2019年北京市“一网通办”工作要点》再次征求意见的函》、《市政府审改办关于提升本市审批服务事项办理便利度有关事宜的通知》、《政务服务事项基本目录》等文件要求，做好网上申报系统的技术运维服务工作。

通过网络形式完成企业从提交申请到收到办理结果的全过程，涵盖34个非固资类事项，包括统一身份认证登录、申报项目目录及管理、事项查询服务、事项选择及申报入口、短信服务、办事提醒、办事进度、附件上传、申报提交、流程跟踪、材料补正、取回修改等功能。

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供5*8小时电话咨询。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持无法解决的问题，提供针对委内各单位的现场技术支持服务，具体响应时间为4小时以内。

2.2. 网上申报业务单点登录运维服务

依据北京市统一身份认证平台“一个账号，全市通用；一次登录，全市同行”的要求，保障网上

申报系统统一身份认证登录功能运行正常，用户可通过首都之窗政务服务目录进入网上申报系统。

与首都之窗完成对接，通过统一身份认证的证书登录、口令登录、电子营业执照登录的方式，实现首都之窗政务服务事项申报的跳转申报功能。

实现方案如下：

- (1) 通过首都之窗选择部门，选择需要申报的事项
- (2) 点击网上办理之后跳转至统一身份认证登录页面，完成登录之后进入在线申报。

2.3. 网上申报业务好差评运维服务

依据国务院办公厅、北京市政务服务管理局对关于建立政务服务“好差评”制度，提高政务服务水平的要求，保障网上申报系统与好差评系统的对接功能运行正常。并根据市级业务需求提供功能调整服务。

根据《全国一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”系统建设方案》、《北京市政务服务“好差评”管理办法（试行）》有关要求，依据国务院办公厅、北京市政务服务管理局建立政务服务“好差评”制度，建立覆盖北京市网上政务服务大厅、实体政务大厅、各移动端、自助终端等多渠道一体化的北京市政务服务“好差评”系统，市规划自然资源申报平台需要与市级“好差评”平台的对接，提高政务服务水平的要求。

目前，互联网申报系统已与市级“好差评”平台的对接，实现了评价信息实时汇聚。2022-2023年将做好与好差评系统对接服务的运维工作，并确保接口正常使用。

2.4. 自然资源部跨省通办运维服务

依据《自然资源部办公厅关于加快推进自然资源系统政务服务“跨省通办”工作的通知》的工作要求，保障高频政务服务事项“跨省通办”。

- 1.保障事项申报端口运行正常，提供申请受理、审查决定、颁证送达等网上服务。
- 2.保障与北京市政务服务平台对接，保障统一身份认证对接，保障申请人“单点登录、全国漫游、无感切换”。
- 3.保障推进自然资源“跨省通办”事项办件数据、评价数据全量实时汇聚

2.5. 网上申报业务数据推送及提醒功能维护服务

根据业务要求，保障网上申报业务数据推送及提醒功能维护服务：

保障数据对接、推送过程，给审批人员的短信提醒服务，保障网上申报过程，给用户的在线提醒、办事进度查询服务。

2.5.1. 短信提醒服务

根据业务要求，保障短信提醒服务，用户使用在线申报服务过程中，可通过短信服务提醒用户及时进行申报事项进度查询、材料补正、密码找回等服务。保障短信提醒服务，确保功能正常运行，且根据业务变化进行相应功能调整。

2.5.2. 办事提醒服务

保障办事提醒服务，用户登录系统后提醒用户及时查询办事进度并完成下一步操作。保障办事

提醒服务，确保功能正常运行，且根据业务变化进行相应功能调整。

2.5.3. 办事进度查看服务

保障事项查询服务，解决用户在众多事项中无法快速找到所需申报的事项的问题。保障办事进度查看服务，确保功能正常运行，且根据业务变化进行相应功能调整。

3. 信访信箱系统技术运维服务方案

3.1. 信访信箱业务流程、页面调整、权限运维服务

针对信访信箱业务流程、页面调整、权限等提供运维服务：

信访信箱栏目接受公民、法人和其他组织提出属于北京市规划自然资源委职责的意见、建议或者投诉请求。

信访信箱系统运维服务覆盖公民、法人和其他组织提出属于北京市规划自然资源委职责的意见、建议或者投诉请求，北京市规划自然资源委信访部门给出的回复反馈过程的系统技术运维保障。主要包括对统一身份认证登录、信访信箱在线申请、信访信箱在线审批、网上咨询在线申请、网上咨询业务审批等功能维护，确保系统正常运行，及时解决系统运行维护过程中出现的问题。

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供针对委内各单位的现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

3.2. 信访信箱统计分析运维服务

根据处室实际业务要求，对信访信箱前后台数据提供统计分析服务。

“信访信箱”栏目接受公民、法人和其他组织提出属于北京市规划自然资源委职责的意见、建议或者投诉请求。信访信箱数据包含市区两级接收到的信访数据，含（1）求决（2）申诉（3）咨询（4）批评建议（5）其他共 5 类。

针对上述数据，提供各类口径、形式的统计分析服务。方案设计如下：

1、历年、月数据统计

统计信访信箱历年、月数据，形成明细数据表以及数据对比图，通过数据量变化趋势分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

2、各类数据统计

统计 5 类信访数据，形成数据明细表以及数据对比图，通过数据量差异分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

3、自定义统计

按照业务处室实际需求，提供自定义统计分析服务，做好数据分析，帮助业务处室更好的做好服务。

3.3. 信访信箱数据推送运维服务

根据实际需求，保障信访信箱数据与我委内网 OA 系统对接服务。

信访信箱的办件数据在接收之后通过接口与内网 oa 对接，内网 OA 定时获取数据，信访处通过 OA 发给各处室或各分局进行意见咨询，将最终回复意见通过 OA 进行汇聚，回复意见再次通过接口传送给信访信箱系统。

4. 网上咨询系统技术运维服务方案

4.1. 网上咨询业务流程、页面调整、权限运维服务

针对网上咨询业务流程、页面调整、权限等提供运维服务：

网上咨询栏目受理涉及北京市规划和自然资源委职责范围内的有关政策、法规、办事指南等方面的咨询。一般问题将在 5 个工作日内给予答复，较复杂问题将适当延长。该栏目的答复是一种指导性意见，不具有法定效力。涉及具体诉求的，建议通过信访信箱进行提交，也可通过复议、仲裁、诉讼等法定途径解决。对于尚未主动公开的规划信息内容或属涉密信息类咨询，将不予答复具体内容。

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供针对委内各单位的现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

4.2. 网上咨询统计分析运维服务

根据处室实际业务要求，对网上咨询前后台数据提供统计分析服务。

针对上述数据，提供各类口径、形式的统计分析服务。方案设计如下：

1、历年、月数据统计

统计网上咨询历年、月数据，形成明细数据表以及数据对比图，通过数据量变化趋势分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

2、各阶段数据统计

统计各阶段网上咨询数据，形成数据明细表以及数据对比图，通过数据量差异分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

3、自定义统计

按照业务处室实际需求，提供自定义统计分析服务，做好数据分析，帮助业务处室更好的做好服务。

4.3. 北京市首都之窗数据推送运维服务

根据实际需求，保障网上咨询与首都之窗的数据对接服务。在此过程中，做好监测，确认是否推送成功，且推送失败数据需重复推送，直到全部推送成功为止。

5. 依申请公开系统技术运维服务方案

5.1. 依申请公开系统业务流程、页面调整、权限运维服务

针对依申请公开系统业务流程、页面调整、权限等提供运维服务：

依申请公开是北京市规划和自然资源委政府信息公开的内容。公民、法人或者其他组织(以下简称申请人)可申请市规划自然资源委主动公开信息以外的政府信息。市规划自然资源在公开政府信息前,将依照《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他法律、法规和国家有关规定对拟公开的政府信息进行审查。

依申请公开系统运维服务覆盖申请人申请、受理单位受理、批转、承办部门答复过程的技术运维保障。确保系统正常运行,及时解决系统运行维护过程中出现的问题。

提供运维电话支持服务,包含委内机关处室、事业单位、分局,委外企业、个人,提供5*8小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务,对于电话咨询服务处理不了的问题,提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务,对于远程技术支持服务无法解决的问题,提供针对委内各单位的现场技术支持服务,具体响应时间为4小时以内。

5.2. 依申请公开系统数据导出运维服务

根据处室实际业务需要,调整信息导出功能,生成不同文本信息。

可导出对应的pdf文档及文档合集目录,此外,可以根据实际需求进行自定义的导出,帮助业务处室更好的做好服务。

5.3. 依申请公开业务数据推送及提醒功能维护服务

根据业务要求,保障依申请公开业务数据推送及提醒功能维护服务:

保障对业务流程环节进行多人短信提醒服务。

5.4. 依申请公开系统统计分析运维服务

根据处室实际业务要求,对依申请公开前后台数据提供统计分析服务。依申请公开统计分析能够实现办理件、受理、补正材料、撤销、办结等各个环节的统计分析。

结合市规划自然资源结构该给的要求,依申请公开统计分析运维,根据实现人员权限、机构职能改革,提供高效、详实的模块、机构、用户数据等统计分析。

6. 在线访谈系统技术运维服务方案

6.1. 在线访谈系统系统业务流程、页面调整、权限运维服务

针对在线访谈系统业务流程、页面调整、权限等提供运维服务:

在线访谈提供实时访谈主题信息发布,可以发布文字信息、图片信息、视频信息等内容,网民通过北京通快捷登录进行互动留言。提供了政府与公众交流更直接、更实时的方式和途径,有效地加大关键性政府信息的公开力度,为公众提供具有政府权威性的政策解读,引导社会公众参与政府公共管理过程,保证合理化建议的及时处理和反馈。

在线访谈分为互联网端和审核端,包括访谈查询、我要提问、访谈编辑、问题列表等功能。本项目在线访谈系统技术运维,提供实时访谈主题信息发布,实现文字信息、图片信息、视频信息等发布内容,网民通过北京通快捷登录进行互动留言,为政府和公众提供更直接、更实时的交流方式

和途径。确保系统正常运行，及时解决系统运行维护过程中出现的问题。

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供针对委内各单位的现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

6.2. 在线访谈视频在线直播运维服务

根据处室实际业务需求，提供视频在线播放功能和视频直播功能服务，对于大视频提供人工优化调整后手动上传服务器的服务。

视频编辑功能模块的运维，主要是实现视频编辑功能运维，实现访谈内容编辑多样化，支持文字、图片、视频混编，并能根据时间进行排序在互联网端发布在线访谈的文章，可按照主题查询，已发布的文章可随时查看最新的文章内容。

6.3. 在线访谈互动留言运维服务

保障访谈互动留言功能正常运行，根据主题不同调整前台留言字段和后台展现形式，提供留言数据导出服务。

互动留言模块运维服务，主要是实现在线互动功能，支持按需征集，到期结束功能。需要记录用户提交的留言信息如姓名、问题、IP 地址、提交时间等内容，并且支持数据全量导出。问题征集阶段，互联网端可以在对应主题中，点击我要提问进行相关问题的提交。审核端，实现在线访谈新增，上传图片、视频，编写访谈开始时间、结束时间、访谈内容等。访问量统计访问量打开次数和 IP 次数等内容。

6.4. 在线访谈功能、数据录入运维服务

根据用户需求提供新增功能服务，现场保障用户在线访谈实时数据录入正常。

功能、数据录入运维，主要是实现数据管理功能，实现访谈主题在前台关键词检索，访谈主题在后台提供多维度检索，如主题、留言征集、是否发布、访谈形式等，提供访谈的统计功能，根据业务需要提供总数、已发布数、未发布数、征集中、征集结束等。

此外，提供在线访谈系统驻场服务。提供访谈前问题发布、问题征集、汇总、加工处理工作，提供访谈现场人员保障工作，如图片信息、视频信息上传、信息互动等，提供访谈后访谈内容处理、留言用户提交信息统计等。

6.5. 在线访谈统计分析运维服务

根据处室实际业务需求，提供访谈主题统计分析服务，根据用户不同需求提供数据统计服务。

1、历年、月数据统计

统计在线访谈历年、月数据，形成明细数据表以及数据对比图，通过数据量变化趋势分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

2、各主题数据统计

统计各主题在线访谈数据，形成数据明细表以及数据对比图，通过数据量差异分析原因，帮助业务处室更好的做好服务。

3、自定义统计

按照业务处室实际需求，提供自定义统计分析服务，做好数据分析，帮助业务处室更好的做好服务。

7. 网上电子报盘系统技术运维服务方案

为规范我委各类行政许可事项和行政服务事项报件材料，建设智慧国土电子报盘系统，实现 43 个事项的申报，其中，土地管理类 28 个，矿产类 11 个，地质类 4 个事项。目前，用户 13597 个，新申请业务 1329 个。

网上电子报盘系统日常运维，覆盖固资和非固资 43 个事项的网上电子报盘及与审批系统对接功能的技术运维保障。确保系统正常运行，及时解决系统运行维护过程中出现的问题。详细方案如下：

7.1. 网上电子报盘事项调整、表单调整等运维服务

根据实际需求，提供 27 个事项的调整服务和每个事项表单字段的调整服务：

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供委内各单位现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

7.2. 网上电子报盘系统单点登录、好差评等功能维护

保障系统与首都之窗的单点登录功能运行正常，保障系统的好差评功能运行正常。提供电话和远程协助解决用户单点登录和好差评功能遇到的问题。

依据北京市统一身份认证平台“一个账号，全市通用；一次登录，全市同行”的要求，保障网上电子报盘系统统一身份认证登录功能运行正常，用户可通过首都之窗政务服务目录进入网上电子报盘系统。保障与首都之窗的对接，保障统一身份认证的证书登录、口令登录、电子营业执照登录的方式，实现首都之窗政务服务事项申报的跳转功能。其中，证书登录是通过证书和证书密码完成登录；口令登录是通过用户名、密码、验证码的方式完成登录；电子营业执照登录是通过下载并使用电子营业执照 app、微信、支付包小程序扫一扫登录。

依据国务院办公厅、北京市政务服务管理局关于建立政务服务“好差评”制度，提高政务服务水平的要求，保障网上电子报盘系统与好差评系统的对接功能运行正常，并根据市级业务需求提供功能调整服务。保障用户完成申报后跳转好差评完成事项评价，或退出事项后再对未评价事项进行评价功能运行稳定。

7.3. 网上电子报盘系统数据推送及提醒功能维护服务

根据实际业务需要，提供数据导出功能服务，保障数据导出后提交到委审批系统正常。用户使用网上电子报盘系统，完成相关事项的填报、上传等操作，提交申请后导出文件到光盘，再将光盘

提交到审批系统，完成数据导入。

8. 北京市地价监测信息采集与管理信息系统技术运维服务方案

按照城市地价监测和基准地价动态更新要求，面对委领导、处室人员、估价师协会、评估机构等，实现地价动态监测信息采集、测算、统计分析等。全面提升我市地价监测工作的信息化水平，为我市基准地价成果动态更新提供全面的数据支撑和技术支撑。

北京市地价监测信息采集与管理信息系统，重点对全市 1200 个城市动态监测样点和 7000 个基准地价更新监测点进行季度和年度的数据采集、地价测算、结果审核和地价指数的计算，形成最新的地价指数，实现对全市重点地区和主要城市地价水平和变动情况的实时监测，为政府部门把握土地市场运行态势和价格走势，增强市场监管和调控能力提供服务，为国土资源管理部门参与宏观调控提供决策依据，满足社会公众的信息需求。

北京市地价监测信息采集与管理信息系统日常运维，覆盖地价动态监测、监测地价统计分析、地图查询三个子系统的技术运维保障。确保系统正常运行，及时解决系统运行维护过程中出现的问题。详细方案如下：

8.1. 地价动态监测功能模块运维

提供新增用户及权限调整服务，保障地价信息录入正常，监测系统运行正常。

地价动态监测包含监测任务、任务监控、待估宗地、评估结果等。实现地价动态监测子系统正常运行、漏洞修复、系统巡检等技术运维保障。

8.2. 监测地价统计分析功能模块运维

根据实际需求，对统计分析功能提供多种统计分析服务，根据用户需求，提供字段和算法调整服务，提供数据导出服务和在线查询服务。

监测地价统计分析包含评估历史管理、统计分析、统计报表、参数提取、异常信息等功能。实现监测地价子系统正常运行、漏洞修复、系统巡检等技术运维保障。

8.3. 地图查询功能模块运维

根据实际需求，提供地图多字段查询服务，提供地图的图层更新及维护服务。

地图查询包含标准宗地空间管理、地图数据查看等功能。实现地图查询子系统正常运行、漏洞修复、系统巡检等技术运维保障。

9. 综合发布平台技术运维服务方案

综合发布平台实现政务外网与互联网可通讯，实现“一库两应用”的建设模式。

综合发布平台技术运维，主要包括：城乡规划类的规划类批前公示、地名命名方案批前公示、地名批后公告、建设项目选址意见书审批结果公示、建设用地规划许可证审批结果公示、乡村建设规划许可证审批结果公示等栏目运维保障。确保系统与委内其他业务系统、北京市规自委网站内外网数据同步与发布审核，及时解决系统运行维护过程中出现的问题，确保系统的正常运行。

9.1. 信息发布功能模块运维

根据实际业务需求，提供栏目的增、删、改，及页面调整、用户权限调整、异常数据处理服务。

提供运维电话支持服务，包含委内机关处室、事业单位、分局，委外企业、个人，提供 5*8 小时电话咨询服务。

提供远程技术支持服务，对于电话咨询服务处理不了的问题，提供远程技术支持服务。

提供现场技术支持服务，对于远程技术支持服务无法解决的问题，提供委内各单位现场技术支持服务，具体响应时间为 4 小时以内。

综合发布系统中，地名公告等栏目实现信息发布功能，包含数据新增、发布、取消发布等功能。通过用户手动发布及与审批对接获取数据形式，实现政务外网与互联网数据通讯，实现信息发布、取消发布。

互联网端用户可在政府网站查看已发布数据。取消发布的数据将不可在互联网端查看。

综合发布系统中，土地出让结果等栏目除信息发布功能外，还支持数据导入与模板下载功能。用户下载对应栏目模板后，按模板要求填入数据，实现批量数据上传发布。

9.2. 数据推送运维服务

根据实际需求，提供与第三方系统做数据对接服务。

保障三证一书（建设项目选址意见书、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、乡村建设规划许可证）等栏目与委内业务系统数据接口对接。

与审批系统建立数据接口对接，用户不能手工发布，数据从审批系统自动获取。

保障我委政务外网与互联网的数据同步服务。我委使用政务外网的办公人员可直接在政务外网环境进行信息发布，系统自动将数据发布到互联网，解决用户使用互联网不便的问题。

9.3. 规划类公示业务评论功能模块运维

提供规划类公示业务评论功能等的功能调整及页面调整服务，提供对评论数据的导出及优化调整服务，提供持续监控评论栏目留言是否正常服务。

综合发布系统中，规划类公示等栏目除信息发布功能外，还支持前端评论、后端管理评论、导出评论等功能。互联网端用户可在网站对此类数据进行评论，工作人员可在后台查看对应评论、管理评论并导出评论。

9.4. 审核功能模块运维

提供对栏目审核功能的优化调整服务，提供记录信息审核全过程日志服务，提供优化审核等服务。

综合发布系统中，地名命名方案公示等栏目除信息发布功能外，还支持信息发布审核功能。各部门人员编辑完信息后，需经过宣传教育中心审核人员审核后方可发布。

9.5. 土地竞价功能模块运维

提供土地竞价功能模块调整、栏目页面调整、人员权限调整、大附件数据处理、异常数据处理服务。

综合发布系统中，土地市场中土地招拍挂项目与棚户区改造项目栏目除信息发布功能外，还支持互联网竞价功能。

前端可查看交易过程，如下图所示：

9.6. 查询统计功能模块运维

提供查询统计服务，统计政府网站各个栏目每月、每季度、每年的信息发布情况，提供各栏目的个性化数据统计服务。

综合发布系统中，不动产公告公示、不动产登记遗失声明等栏目均支持数据查询服务。可按照创建时间、关键字等实现信息查询。

附件 3：项目廉洁承诺书

项目廉洁承诺书

北京市规划和自然资源委员会：

根据国家相关法规和监察与管理制度，我公司郑重承诺：在 2022 年信息化运行维护-互联网系统运维 项目执行中，保证做到不向甲方北京市规划和自然资源委员会任何个人赠送现金、有价证券、信用卡、贵重物品等，不为其报销应由甲方或个人支付的费用，不向其工作人员支付劳务报酬，不为其工作人员安排参加超标准宴请及娱乐活动，并将严格按照甲方的相关要求，圆满完成本项目建设。

若违反此承诺，将承担全部责任。

特此承诺。

单位（公章）：中关村科学城城市大脑股份有限公司

法定代表人（或授权代理人）：

日期： 2022 年 9 月 28 日



保密承诺书（承包单位）

项目/合同：2022 年信息化运行维护-互联网系统运维项目

为保证北京市规划和自然资源委员会的网络和信息安全不受侵害，作为参加北京市规划和自然资源委员会信息化建设和维护的供应商，我公司自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我公司指定高管马旭慧（居民身份证号：110108197611106343）（职务：行业总经理）为本项目/合同的网络安全和保密负责人。

二、我公司承诺未经北京市规划和自然资源委员会书面许可，我公司不会将本项目/合同整体或部分转包、分包。

三、我公司承诺在参与“2022 年信息化运行维护-互联网系统运维”项目的过程中及项目工作完毕后，未经北京市规划和自然资源委员会书面许可，我公司不会将项目涉及信息系统或该项目的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围之外任何场合使用该项目的任何“专有信息”。

四、我公司承诺对“2022 年信息化运行维护-互联网系统运维”项目的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市规划和自然资源委员会书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

五、我公司承诺自本保密承诺书签订之日起至“2022 年信息化运行维护-互联网系统运维”项目的专有信息成为公众信息之日止，我公司对专有信息始终负有保密责任，并有对参与项目工作的员工进行教育、宣传的责任。员工违反保密义务的，我公司承担连带责任。

六、我公司承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我公司愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市规划和自然资源委员会因此遭受的全部损失，并向北京市规划和自然资源委员会支付合同总价款 25% 的违约金。

七、名词解释

（一）本承诺书所称“2022 年信息化运行维护-互联网系统运维”是指：根据北京市规划和自然资源委员会提出的具体工作要求，由各承包单位派遣的员工来进行开发或维护的计算机系统（包括软件系统和硬件系统及北京市规划和自然资源委员会为保障“2022 年信息化运行维护-互联网系统运维”项目工作而提供的其他软、硬件系统）。

（二）本承诺书所称的“专有信息”是指：2022 年信息化运行维护-互联网系统运维项目工作过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信、安全漏洞、缺陷或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，

包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、设备和其他信息。

六、本承诺书自合同签订之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方（公章）：



乙方网络安全和保密负责人签字：

马旭慧

乙方法定代表人签字：

2022年9月28日

保密承诺书（个人）

项目/合同：2022年信息化运行维护-互联网系统运维项目

为保证北京市规划和自然资源委员会的网络和信息安全不受侵害，作为参加北京市规划和自然资源委员会信息化建设和维护的工作人员，我自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我承诺在参与“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”项目过程中及项目工作完毕后，未经北京市规划和自然资源委员会书面许可，我个人不会将项目涉及信息系统或该项目的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围之外任何场合使用该项目的任何“专有信息”。

二、我承诺对“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”项目的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市规划和自然资源委员会书面许可，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、我承诺自本保密承诺书签订之日起至“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”项目的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。

四、我承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市规划和自然资源委员会因此遭受的全部损失，并支付人民币壹拾万元（小写：¥100,000元）的违约金。

五、名词解释

（一）本承诺书所称“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”是指：根据北京市规划和自然资源委员会提出的具体工作要求，由各承包单位派遣的员工来进行开发或维护的计算机系统（包括软件系统和硬件系统及北京市规划和自然资源委员会为保障“2022年信息化运行维护-互联网系统运维”项目工作而提供的其他软、硬件系统）。

（二）本承诺书所称的“专有信息”是指：2022年信息化运行维护-互联网系统运维项目工作过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信、安全漏洞、缺陷或与该项目相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、设备和其他信息。

六、本承诺书自合同签订之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方（签字，捺印）：

张发亮 周蕊

梁业娟 刘正元 张楠

2022年9月28日

附件 5：乙方运维人员基本信息

| 序号 | 姓名 | 学历 | 专业 | 负责工作内容 | 从事相关工作年限 | 联系方式 | 服务方式 | 核心骨干人员 |
|----|-----|----|----------|--------|----------|-------------|------|--------|
| 1 | 宋志娇 | 本科 | 软件工程 | 项目经理 | 8 | 18311058195 | 驻场 | 是 |
| 2 | 张发亮 | 本科 | 计算机科学与技术 | 运维工程师 | 11 | 13681367311 | 驻场 | 是 |
| 3 | 周蕊 | 专科 | 计算机应用技术 | 运维工程师 | 5 | 15712954694 | 驻场 | 是 |
| 4 | 刘正元 | 本科 | 计算机科学与技术 | 开发工程师 | 12 | 15210093314 | 驻场 | 是 |
| 5 | 张楠 | 本科 | 计算机科学与技术 | 运维工程师 | 4 | 13552031742 | 驻场 | 是 |

核心骨干人员的调整，需要书面向甲方申请并获得书面同意。