

合同编号：

北京市市场监督管理局
信息化基础环境运维服务项目
合同
(2022 年度)

北京市市场监督管理局

甲方：北京市市场监督管理局
地址：北京市海淀区苏州街 36 号
邮政编码：100080

乙方：北京朗维计算机应用技术开发有限公司
住所：北京市西城区裕民路 18 号北环中心 1302 室
邮政编码：100029
法定代表人：李强

甲乙双方本着平等协商、互利互让的原则，依照《中华人民共和国民法典》的规定，经友好协商，就乙方对甲方的“北京市市场监督管理局信息化基础环境运维服务项目”提供系统维护服务等事宜，签订本合同。

第一条 合同内容和服务期限

1、合同内容：

甲方委托乙方就北京市市场监督管理局信息化基础环境运维服务项目进行2022-2023年度系统维护服务，并支付相应的服务报酬。主要服务内容包括：

- (1) 机房非工作时间值守及重要节假日和重大会议保障服务
- (2) 对苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区的机房基础环境进行整体维护。
- (3) 新闻发布厅大屏系统进行维保服务。
- (4) 对苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区的网络设施提供巡检工作及维护服务。
- (5) 对苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区所有终端进行技术支撑。
- (6) 对育慧办公区的视频会议系统进行支撑。
- (7) 对育慧南路办公区一卡通系统提供运维服务。
- (8) 对育慧南路办公区音视频设备进行定期维护、设备调试。
- (9) 对北京市市场监督管理局信息系统正常运行的核心、关键、已过保的硬件设备采购续保和运行维护服务。

(10) 信息化平台基础设施管理技术支撑服务。

在国家重大敏感时期，乙方须按照甲方要求对系统进行专项运维保障。

2、服务期限：

自合同签订之日起，为期 12 个月。

第二条 双方权利与义务

1、甲方的权利与义务：

(1) 甲方有权要求乙方按照合同规定的事项提供相应的技术服务与支持。

(2) 甲方应当按规定的时间和方式向乙方支付服务费用。

(3) 甲方负责提供给乙方人员执行合同约定技术服务项目的合理的工作环境和工具等相关工作条件。

2、乙方的权利与义务：

(1) 乙方应按照合同约定为甲方提供技术服务与支持。

(2) 乙方在工作过程中，如发现甲方系统存在问题，应及时向甲方反馈，并提供专业的技术咨询。

(3) 乙方应保证技术服务人员信息的真实可靠。

(4) 乙方应保证技术服务人员在甲方工作过程中人员相对稳定。

(5) 乙方派驻甲方现场维护人员应当遵守《北京市市场监管局信息化系统现场开发及维护人员行为规范》。

(6) 乙方有权按时向甲方收取服务费用。

(7) 如甲方因机构改革、职责调整、办公场所变更、搬迁及系统暂停或关闭等原因影响，甲方有权在服务期间提前终止合同，合同终止之前甲方提前一个月通知乙方，根据乙方提供的实际服务据实结算，甲方向乙方支付合同已履行部分的费用。如甲方已支付的费用中包含合同未履行内容，乙方应在收到甲方通知 5 日内将相应费用退还至甲方指定账户。同时乙方应积极配合甲方开展相应工作，避免出现服务质量问题。

(8) 乙方应在合同期结束后，在下一年度合同开始前对甲方各系统进行免费运维，保障业务正常开展。

第三条 合同金额及付款方式

1、合同金额:

本合同项下的费用总额为人民币贰佰柒拾捌万元整（小写：¥2,780,000.00）。

2、付款方式

(1) 双方合同签订后，甲方收到乙方提供的发票后 10 个工作日内，甲方向乙方支付服务费总额的 60 %（大写人民币壹佰陆拾陆万捌仟元整）。

(2) 在本合同期结束后 10 个工作日内，乙方如无违约情况，经甲方确认并出具书面用户意见后，甲方向乙方支付服务费总额的 40 %（大写人民币壹佰壹拾壹万贰仟元整）。

3、乙方提供正规合法的发票。

4、以上所有合同经费的支付，均以财政预算资金拨付到位为前提条件。甲方支付项目经费时，如遇市财政国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据北京市财政局的有关规定执行，此时不视为甲方违约。

第四条 保密条款

1、甲乙双方均须将其由于本协议而接受或获得的所有信息视为专有信息（“机密信息”）并保守秘密。本协议所述的机密信息是指甲乙双方拥有的与本协议及其项目相关的商业信息、财务信息和技术信息等，同时还包括标有保密字样的资料和一些显而易见的应该保密的资料。机密信息归信息披露方所有，对方不得透露或未经授权使用这些机密信息。

2、甲乙双方不得以任何方式把本协议的细节和任何信息透露给第三方或除下述人员以外的任何人：

(1) 与本协议项目有直接关系且必须了解有关机密信息的人员，即雇佣人员、代理商等；

(2) 具有合法权利或职责的接受方的专业顾问；

(3) 其他可以了解机密信息的个人或团体。

3、本条规定的义务和权利在本合同期满或终止后将持续两年有效。

第五条 知识产权

甲乙双方应当保证其交付给对方的文件或成果不侵犯任何第三方的知识产权。双方共同享有本合同执行过程中乙方交付成果的全部知识产权。

第六条 违约责任

1、在合同履行过程中若因国家法律、政策发生变动，或不可抗力事件发生，造成合同不能正常履行，甲、乙双方均不承担责任和损失。

2、非因前款所述事件发生，违反合同约定条款，违约方应承担的责任为：

(1) 在未取得甲方同意的情况下，乙方未按合同要求提供服务，乙方应缴纳违约金给甲方，每日按合同总金额 1% 进行计算。违约金总额不超过合同总金额的 5%。

(2) 在未取得乙方同意的情况下，甲方未按合同要求按时支付合同款项，甲方应缴纳违约金给乙方，每日按未缴合同金额部分的 1% 进行计算。违约金总额不超过合同总金额的 5%。

(3) 除非双方共同同意终止合同，因一方违约使合同无法履行，违约方承担相应的违约赔偿责任。违约赔偿金额不超过合同总金额的 5%。

3、如果甲方未能按照本合同有关规定向乙方及时足额付款，乙方有权中止、延期履行相应工作，直至甲方实际全部支付应付款项，如因此发生经济损失或相应赔偿责任，由甲方自行承担。

4、如果乙方未能履行本合同有关规定，给甲方造成损失，乙方应承担相应赔偿责任，甲方有权延期、拒付应付合同款项。

第七条 新增技术文件

在本合同执行过程中，新增的技术文件（方案、接口文件、会议纪要等）须经双方技术负责人书面签字确认后方正式生效，与合同具有同等法律效力。

在本合同执行过程中，如因甲方新增技术需求，须经双方书面签字确认工作量及新增开发费用后方正式生效，与合同具有同等法律效力。

第八条 不可抗力条款

任何一方因发生不可抗力，导致不能或暂时不能履行全部或部分合同义务时的，应不负责任。

受不可抗力影响的一方应尽快地将所发生的事件通知对方，并应在事件发生的 15 日内将有关政府机构出具的不可抗力事件证明寄交对方，双方协商合同继续履行或中止履行的事宜。

第九条 争议解决和法律适用

甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议，经协商无法

解决争议时，依法向北京市海淀区的人民法院起诉。在诉讼期间，除诉讼条款之外的其它条款双方应继续履行。

本合同适用中华人民共和国法律。

第十条 其他条款

1、合同附件以及经双方确认的其他文件均为本合同不可分割的组成部分，同时生效。如本合同附件与正文有不一致之处，以本合同正文有关规定为准；附件之间对同一事项有不同规定时，该事项应当按照时间排列在后的组成部分确定或处理。

2、本合同未尽事宜由甲乙双方另行商定。本合同的任何补充和修改以双方签字盖章的书面文件确认。

3、本合同一式玖份，甲方执肆份、乙方执肆份，代理机构执壹份，具有同等法律效力。

4、本合同自双方签字盖章之日生效，至双方权利义务履行完毕后终止。

(合同正文完)

甲方：北京市市场监督管理局

(盖章)

授权代表签字：

2022年11月8日

乙方：北京朗维计算机应用技术开发有限公司

(盖章)

授权代表签字：

2022年11月8日

附件 1：运维服务方案

1. 服务目标

北京市市场监督管理局集中精力向社会提供便捷、高效的服务，必须加强内部业务的管理和发展，而对于北京市市场监督管理局在对外服务的过程中来说 IT 的作用有着至关重要的作用，并且对 IT 的依赖度也越来越高，IT 服务在北京市市场监督管理局整体业务服务过程中作为重要的辅助工具，其表现在北京市市场监督管理局办公过程中的桌面系统运维、视频会议、新闻发布展示、办公协同、数据备份、WIFI 覆盖、办公打印、监控等等为北京市市场监督管理局业务服务赋能，提高员工工作效率，它促使着服务发展，也因为在北京市场监督管理局发展和运营的过程中离不开 IT 服务。

随着北京市市场监督管理局业务规模的扩大，员工和业务的数量增加，相应的 IT 服务和设备管理也就越来越烦琐，所需投入的成本和精力也越来越多。通过提供专业综合的运维服务保证用户信息化工作及业务应用，通过科学规范的项目管理，合理使用资金，合理利用人力资源、专业技术、成熟经验等完成用户的运行维护工作，保证各项工作正常、有序进行，从而显著提高用户的行政服务水平及工作效率。而随着信息化系统建设规模的不断扩大，信息化系统也越来越趋于复杂化、专业化，所以迫切需要一支专业化的富有经验的队伍通过规范化的体系措施来对用户的信息化系统进行运行维护。通过建立完善运维服务制度、流程、岗位设置作为运维基础，保障运维工作的质量和效率，使运维人员在制度和流程的规范和约束下协同操作。

通过信息化基础环境运维实现：

➤ 提升北京市市场监督管理局业务关注度

运维服务会让北京市市场监督管理局的注意力更加集中于核心业务，同时也能掌握外部 IT 团队所提供的技术。通过基础环境运维服务，将北京市市场监督管理局 IT 服务部分外包出去后，北京市市场监督管理局对核心业务的关注度会大大提高，管理的效率和成本都会有很大改善；避免日常各项运维工作使信息化相关人员无法专注于核心业务上，浪费企业内部一些注意力，导致业务和对外提供服务缓慢。

➤ 获得专业的技术支持

基础环境运维服务商的加入，会给北京市市场监督管理局带来全新的技术和专业的设备，

专业的技术工程师也会将更加专业的知识带给企业，更加快速和稳定的推进企业的发展。

通过运维服务外包工作的整体安排，组织管理运维服务团队实施运维任务，就整体信息化基础软硬件运维和信息安全运维工作对代码中心直接负责。

- 1、负责完善服务体系建设和管控、运维人员管理，就整体信息化运维工作对用户负责；
- 2、负责贯彻执行管理部门各项运维服务流程；
- 3、负责组织制定运维应急方案；
- 4、负责对运维服务过程管理和监督；

5、为保障代码中心信息化应用于运维的绩效标准，要求运维服务商根据国际及国内信息化运维行业标准，结合北京市信息化应用和运维的具体情况，建立适合信息化应用和运维工作的培训及考评体系，对运维团队所有人员进行培训及考核。其目标是培训成果达到该运维岗位的要求，人员具备入职入岗资格，确保各运维岗位的工作人员明确岗位职责，熟悉岗位操作。

6、按照用户技术主管部门的要求，需要安排经用户确认合格的专职服务经理和运维工程师。

最终实现一是保障北京市市场监督管理局信息化系统的稳定运行，二是提供及时响应运维、服务及故障请求。

2. 服务内容及范围

为北京市市场监督管理局基础环境提供运维保障，包括：机房非工作时间值守及重要节假日、重大会议保障服务、机房环境运维服务、新闻发布厅大屏系统运维服务、网络系统运维服务、终端驻场运维、育慧办公区视频会议系统运维、一卡通系统运维服务、会议室音视频运维、核心网络设备运行维护、信息化平台基础设施管理与支撑等。

2.1 机房非工作时间值守及重要节假日和重大会议保障服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点

<p>服务要求</p>	<p>1.1 工作日非工作时间值守服务</p> <p>(1) 在工作日的非工作时间进行 16 小时机房值班工作, 保证至少 1 人驻场服务;</p> <p>(2) 服务时间内, 接收各方信息, 并按照服务流程处理相关服务;</p> <p>(3) 保障服务时间内的服务记录以及交接班时的信息传递;</p> <p>(4) 每月月底提前提交下个月的《值班计划表》。</p> <p>1.2 非工作日值守服务</p> <p>(1) 在非工作日以及法定节假日进行 7×24 小时机房值班工作, 保证至少 1 人驻场服务 (保证 1 人备勤、项目经理电话保持 7X24 小时畅通);</p> <p>(2) 服务时间内, 接收各方信息, 并按照服务流程处理相关服务;</p> <p>(3) 保障服务时间内的服务记录以及交接班时的信息传递;</p> <p>(4) 遇法定假日提前 10 个工作日向我方提交《法定假日人员值班保障计划表》。</p> <p> 此项服务工作需安排全年365天三人轮班完成</p> <p>(1) 工作日 17: 00——09: 00 (非工作时间, 16小时)。</p> <p>(2) 周六、日 08: 00——08: 00 (全天候, 24小时), 每天由2人完成。</p> <p>(3) 法定节假日为元旦: 共3天、春节: 共7天、清明节: 共3天、劳动节: 共5天、端午节: 共3天、中秋节: 共3天、国庆节: 共7天, 08: 00—08: 00 (全天候, 24小时)。</p> <p>1.3 在全国统一节假日或特殊时期会议进行会议保障工作 (包含元旦、春节、两会、清明、五一、端午、中秋、国庆、汛期、冬奥等), 启动相应应急预案工作, 提供 24 小时值守服务, 对重大会议提供二线支持工作, 保障支持及专家组远程支持服务, 确保系统正常运行。</p>
-------------	--

2.2 苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区的机房基础环境进行整体维护

<p>服务对象</p>	<p>北京市市场监督管理局</p>
<p>服务时间</p>	<p>自合同签订起为期 12 个月</p>

服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	<p>机房技术维护服务工作范围</p> <p>一、机房基础环境整体维护</p> <p>机房整体维护包括但不限于：UPS、空调、环境监控、机房消防、综合布线系统、门禁系统、视频监控、供配电、防雷接地等各个子系统的主机巡检与日常维护（包括但不限于保修、保养、保洁、清理）等服务。</p> <p>二、机房安全保障提升服务</p> <p>针对中心机房现状，通过每季度及年终的动态评测工作，发现各系统设备间运行瓶颈，并及时解决相应问题，以保障机房运行的稳定性及安全性。</p>

2.3 新闻发布厅大屏系统进行维保服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	定期对大屏系统包含的每台设备进行巡检及维护支持，在重大节假日进行技术保障工作。

2.4 苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区的网络设施提供巡检工作及维护服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	对市局的三个办公区的网络设施进行网络巡检、网络运行维护、网络布线改造、技术支持及突发事件处理、网络优化、网络规划咨询、活动现场保障。

2.5 苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区所有终端进行技术支持

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	<p>1) 驻场服务管理</p> <p>对市局三个办公区的终端、终端外设日常维护、故障处理、技术支持服务。日常通用工作软硬件安装使用、重装系统、系统调试等工作。解答日常工作中出现的系统相关问题并提供解决建议。记录服务范围内终端设备的系统、型号、IP 地址、Mac 地址、物理位置、端口对应情况、部署情况等资产详细信息。</p> <p>2) 二线技术支持</p> <p>提供 7×24 小时远程支持服务（包括但不限于电话、邮件、短信、工单提交等联系方式）、防病毒现场故障应急响应、关键时间点（如：财务核算、重要核心系统、重要上线、国家庆典日期等）现场保障、提供安全产品专业培训及安全预警服务等。</p>

2.6 育慧办公区的视频会议系统进行支撑

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	<p>提供育慧南路办公区 1 个主会场，6 个分会场的视频会议终端设备巡检和技术支持工作。提供重要时期会议保障，特殊期间 7*24 小时 1 人驻场保障服务。根据实际需求，提供现场技术支持、设备调试和维修服务。</p>

2.7 育慧南路办公区一卡通系统提供运维服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	包括卡片制作、授权、开卡、补办及下发。

2.8 育慧南路办公区音视频设备进行定期维护、设备调试

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	每周对 156 个音视频设备提供的巡检服务。根据实际情况,完成育慧南路办公区各会议室音响设备(包括但不限于音响设备、显示屏、麦克风等)的调试、维修和故障处置。

2.9 信息系统正常运行的核心、关键、已过保的硬件设备采购续保和运行维护服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	1) 苏州街办公区机房 5 个核心交换机硬件续保维护服务 2) 和平里办公区 1 台上网行为管理设备的租用维护 3) 和平里办公区 1 台堡垒机设备的租用维护

2.10 信息化平台基础设施管理技术支持服务

服务对象	北京市市场监督管理局
服务时间	自合同签订起为期 12 个月
服务地点	北京市市场监督管理局指定地点
服务要求	<p>(1) 日常巡检</p> <p>要求驻场人员对市局苏州街机房、育慧南路机房 IT 基础设备提供 5*8 日常监控、巡检、系统资源使用情况分析（服务器、存储、SAN 交换机等 92 台）。</p> <p>(2) 数据定期备份</p> <p>要求驻场人员对市局所有数据备份提供管理与维护，负责全局 30 套业务系统核心数据备份与恢复工作。</p> <p>(3) 故障响应</p> <p>对市局苏州街机房、育慧南路机房所有 IT 基础设备提供 5*8 故障处理；对市局苏州街机房、育慧南路机房所有 IT 基础硬件设备故障、操作系统故障、业务系统故障及问题工作日提供 5*8 电话、微信、现场技术支持，非工作时期提供电话及微信技术支持服务，特殊情况提供远程技术支持及现场技术支持。</p> <p>(4) 系统配置维护</p> <p>要求驻场人员对市局所有 IT 基础设备服务器、存储、san 交换机微码版本升级、操作系统安装部署、操作系统更新等。对市局所有 IT 基础设备管理与维护；对市局所有 IT 基础设备分类统计、信息化设备固定资产统计、业务系统信息统计。负责管理政务云平台服务器资源等。</p> <p>(5) 技术支持</p> <p>要求驻场人员配合其他硬件维护商的维保服务（例如配合维保及安全厂商等对机房硬件设备进行故障配件更换）。配合各业务系统开发商的系统上线及运维工作。</p> <p>对全局 30 套业务系统提供云平台相关的技术咨询、系统部署方案沟通、</p>

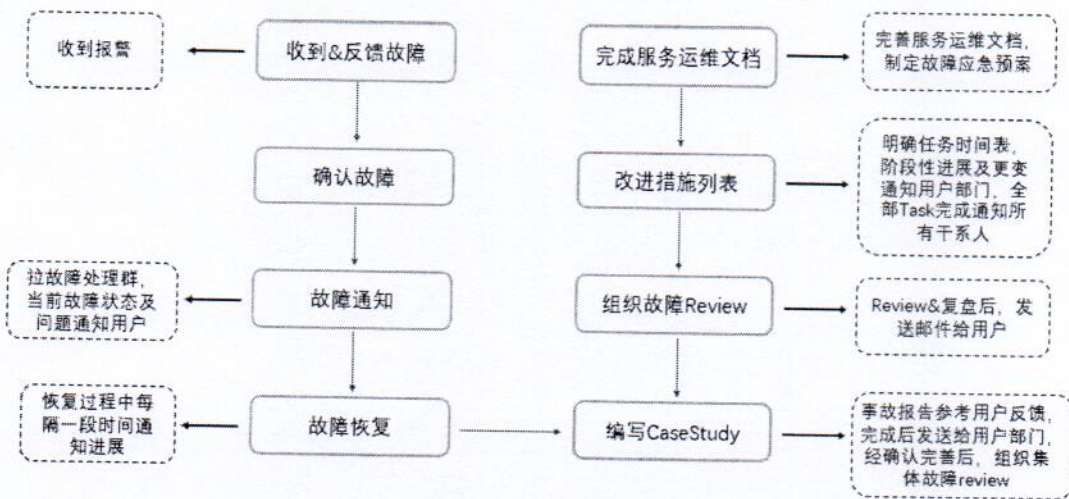
	<p>分析业务系统在部署过程中存在的风险，提供合理建议及风险规避方案；配合安全厂商对全局 30 套业务系统进行安全事件处理、安全评估检查、漏洞扫描，配合对市局所有操作系统的进行漏洞修补与安全加固、协助应用系统等保测评等工作；</p> <p>特殊情况 24 小时驻守保障，如国际会议、重大节日、两会等重大活动期间。</p>
--	--

3. 运维服务流程

运维服务流程

根据用户对服务要求的不断提高，北京朗维公司引进了先进的 ITSM（IT 服务管理）理念，并 ITIL 为理论基础，构建了朗维 IT 服务管理体系。该体系由多个互相关联的流程组成，通过这些规范合理的流程，使朗维的服务水平不断提高，从而增加用户的满意度。在朗维的运维服务流程中，有成熟的故障事件处理流程，具体流程如下。

故障请求事件流程



故障反馈

- 用户部门主动反馈，使用集群服务超时或接口调用报错
- 服务负责部门自行发现，通过系统报警发现故障异常

确认故障

不管是收到报警信息，还是业务用户反馈提供的服务有问题，我们都需要进一步确认验

证集群是否正常提供服务，确认的同时通知用户我们正在跟踪处理，让用户放心。收到反馈通过以下指标项迅速判断，发现可能遇到的问题

故障通知

确认故障后，迅速拉群，把上下游用户及自己项目负责人、部门负责人都加入进来，简要整理下内容，告知用户当前情况及解决预案或方案，不要给用户感觉突然或带来惊讶，让用户有心理准备，留好 buffer 时间做好应对措施。如果不能及时解决，不要等待或死磕问题，请迅速联系自己的老板寻求支持和帮助(也可以请求能帮助自己的同事加入)。

故障恢复

故障确认后，首要做的就是故障止损和恢复，恢复常用手段如下：

1. 服务回滚：如果属于更新的代码 BUG 导致的问题，一般可通过回滚上一个程序版本来迅速恢复，不过会导致部分新功能不可用。

2. 重启：部分问题是可以通过重启的手段来临时恢复的，以保障系统的暂时可用，但后续还需有其他方法彻底解决问题。

3. 限流和降级：这其实是一个临时手段，通过将部分非核心系统进行降级和限制流量处理，来避免核心业务受到影响。

4. 紧急更新：这个方式会经常被用到，明确定位问题源后，迅速修复代码或组件，然后快速更新上线，比较依赖故障处理人技术和代码逻辑、应急处理能力。

编写故障 casestudy

写 casestudy 原则：并不是所有故障都需要写 casestudy，原则一如果我们服务能快速恢复且对用户部门影响很小，就不用写。原则二由各个服务 SLA 确定是否编写 casestudy

组织故障 review

邀请参与人员：用户代表、集群服务负责人、部门负责人、部门相关同事

- 回顾故障处理全过程：需要详细的记录下故障发现的时间，什么途径发现的，用了什么样的排查手段，什么样子的处理流程，处理过程中，几点几分做了什么事情，将整个过程都一一的记录下来。
- 分析故障原因：需要将团队成员聚在一起，进行讨论，分析故障发生的原因，这里的原因不是指表象的原因，需要剖析出问题的根源。
- 故障改进计划：针对当前故障要做哪些改进措施，应对类似问题，如何预防。给出可实施的方案以及时间计划。同时对故障等级进行认定，以及团队成员责任的追究和备案（但不提倡惩罚）。

改进措施列表

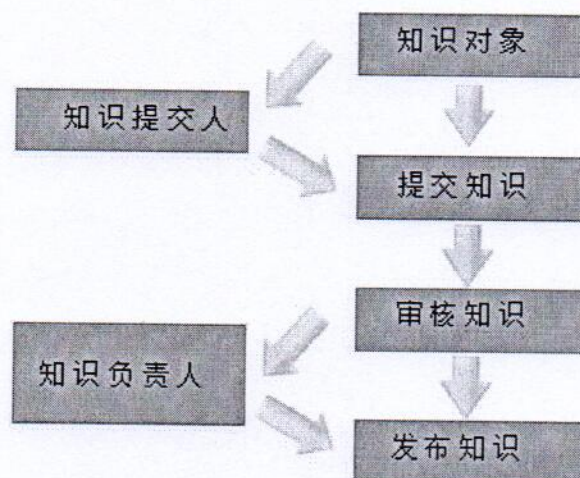
每个故障 Action 都是可执行的，且有明确的执行人和 Deadline，跟进故障 casestudy 中改进工作列表进展情况，及时 closed 任务。故障管理标准化建立和规范化以及时间的积累，会沉淀宝贵的故障数据，为系统改进方向提供了参考，也增强了其他同事的故障意识，避免其他同事不会犯同类型故障，提高对线上环境和对故障的紧急处理意识。

完善服务运维文档

工作完成后，需要对运维文档查漏补缺并进行完善。方便其他同事可以根据运维文档，根据故障常用恢复原则进行紧急处理。

面对日趋复杂的 IT 运维应用，多种多样的 IT 运维需求，如何提供高品质的运维支持，成为用户关注的核心问题。为提升北京市市场监督管理局运维信息化服务的效率，实现以服务为中心的高质量运维服务管理，知识库管理的重要性至关重要。

- ◆ 编写月度、季度、年度维护维护报告
 - ◆ 记录 IT 应用或设备出现的故障
 - ◆ 提供一系列行之有效的解决方案
 - ◆ 记录负责人，便于维护和跟踪
 - ◆ 隶属于一个或几个类别，便于查找和统计
 - ◆ 具有生命周期，当它不再具备服务作用或被更加有效的方法代替，应该及时更新
- 知识库管理包括角色划分、流程定制和信息采集，知识的抽取步骤大致可分为：提交→审批→发布（如图所示）。



4. 现场服务标准

序号	服务内容	服务描述
1	驻场运维	<p>一、机房非工作时间值守及重要节假日和重大会议保障服务</p> <p>工作日非工作时间值守服务（驻场）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、在工作日的非工作时间进行 16 小时机房值班工作，保证至少 1 人驻场服务； 2、服务时间内，接收各方信息，并按照服务流程处理相关服务； 3、保障服务时间内的服务记录以及交接班时的信息传递； 4、每月月底提前提交下个月的《值班计划表》； <p>非工作日值守服务（驻场）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、在非工作日以及法定节假日进行 7×24 小时机房值班工作，保证至少 1 人驻场服务（保证 1 人备勤、项目经理电话保持 7X24 小时畅通）； 2、服务时间内，接收各方信息，并按照服务流程处理相关服务； 3、保障服务时间内的服务记录以及交接班时的信息传递； 4、遇法定假日提前 10 个工作日向我方提交《法定假日人员值班保障计划表》； <p>此项服务工作需安排全年365天三人轮班完成</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、工作日 17: 00——09: 00（非工作时间，16小时）； 2、周六、日 08: 00——08: 00（全天候，24小时），每天由2人完成； 3、法定节假日为元旦：共 3 天、春节：共 7 天、清明节：共 3 天、劳动节：共 5 天、端午节：共 3 天、中秋节：共 3 天、国庆节：共 7 天，08: 00——08: 00（全天候，24 小时）； <p>节假日值守服务（驻场）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、在全国统一节假日或特殊时期会议进行会议保障工作（包含元旦、春节、两会、清明、五一、端午、中秋、国庆、汛期、冬奥等），启动相应应急预案工作，提供 24 小时值守服务，对重大会议提供二线支持工作，保障支持及专家组远程支持服务，确保系统正常运行。 <p>二、苏州街办公区、育慧南路办公区、和平里办公区终端驻场运维</p> <p>对市局三个办公区的终端、终端外设日常维护、故障处理、技术支持服务。日常通用工作软硬件安装使用、重装系统、系统调试等工作。解答日常工作中出现的系统相关问题并提供解决建议。记录服务范围内终端设备的系统、型号、IP 地址、Mac 地址、物理位置、端口对应情况、部署情况等资产详细信息。</p> <p>三、信息化平台基础设施驻场运维</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、对市局苏州街机房、育慧南路机房 IT 基础设备提供 5*8 日常监控、巡检、系统资源使用情况分析（服务器、存储、SAN 交换机等 92 台）、版本升级、操作系统安装部署、操作系统更新等。对市局所有 IT 基础设备管理与维护；对市局所有 IT 基础设备分类统计、信

序号	服务内容	服务描述
		<p>息化设备固定资产统计、业务系统信息统计。负责管理政务云平台服务器资源等；</p> <p>2、对市局所有数据备份提供管理与维护，负责全局 30 套业务系统核心数据备份与恢复工作；</p> <p>3、对全局 30 套业务系统提供云平台相关的技术咨询、系统部署方案沟通、分析业务系统在部署过程中存在的风险，提供合理建议及风险规避方案；配合安全厂商对全局 30 套业务系统进行安全事件处理、安全评估检查、漏洞扫描，配合对市局所有操作系统的进行漏洞修补与安全加固、协助应用系统等保测评等工作；</p> <p>4、特殊情况 24 小时驻守保障，如国际会议、重大节日、两会等重大活动期间。</p>
2	日常巡检	<p>一、机房基础环境巡检：</p> <p>1、机房整体维护包括但不限于：UPS、空调、环境监控、机房消防、综合布线系统、门禁系统、视频监控、供配电、防雷接地等各个子系统的主机巡检与日常维护（包括但不限于保修、保养、保洁、清理）等服务；</p> <p>2、针对中心机房现状，通过每季度及年终的动态评测工作，发现各系统设备间运行瓶颈，并及时解决相应问题，以保障机房运行的稳定性及安全性；</p> <p>二、新闻发布大厅大屏系统巡检：</p> <p>定期对大屏系统包含的每台设备进行巡检及维护支持，在重大节假日进行现场技术保障工作。</p> <p>三、视频会议系统巡检：</p> <p>提供育慧南路办公区 1 个主会场，6 个分会场的视频会议终端设备巡检和技术支持工作。提供重要时期会议保障，特殊期间 7*24 小时 1 人驻场保障服务。根据实际需求，提供现场技术支持、设备调试和维修服务。</p> <p>四、三个办公区网络设施提供巡检：</p> <p>定期对市局的三个办公区的网络设施进行网络巡检。</p> <p>五、育慧南路办公区音视频设备：</p> <p>每周对 156 个音视频设备提供巡检服务。根据实际情况，完成育慧南路办公区各会议室音响设备（包括不仅限于音响设备、显示屏、麦克风等）的调试、维修和故障处置。</p>
3	技术支持服务	<p>提供 7×24 小时现场和远程支持服务（包括但不限于电话、邮件、短信、工单提交等联系方式）、现场故障应急响应、关键时间点（如：财务核算、重要核心系统、重要上线、国家庆典日期等）现场保障、提供安全技术咨询、技术支持服务及安全预警服务等。</p>

序号	服务内容	服务描述
4	重要时间点保障服务	1、为保证北京市市场监督管理局系统的稳定性，根据需要，对业务高峰、年终决算、应用变更、法定节假日及重要时期等关键时段提供人员的现场值守服务，服务商需在我局设备现场进行值班维护。 2、凡遇连续3日及以上的节假日，朗维公司将提前5个工作日将节假日期间的值班人员列表提供给北京市市场监督管理局。如遇突发状况，列表中的人员在节假日期间必须能够提供现场技术服务。
5	应急演练与应急响应服务	1、协助用户建立和完善应急处置预案，根据用户要求进行应急演练 2、当发生故障时，协调有效资源，推动故障快速定位和恢复，故障应急响应<10分钟，故障解除时提供事件应急处置报告。
6	备份管理服务	根据北京市市场监督管理局需求，提供备份方案，定期对网络设备、安全设备、数据库、服务器、存储进行配置备份。

5. 驻场运维人员考核管理

- 针对北京市市场监督管理局制定符合北京市市场监督管理局考勤制度，将在北京市市场监督管理局设置打卡机，每月统计驻场人员的考勤状态。并对驻场工程师未能正常履行考勤制度做相应的惩罚。
- 为保障提供较高的驻场服务，我们将安排驻场工程师定期回公司参加技术专家提供的相关培训。
- 遵守北京市市场监督管理局的各项规章制度，严格按照北京市市场监督管理局相应的规章制度办事。
- 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- 驻场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
- 遵守保密原则。对北京市市场监督管理局的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不随意复制和传播。
- 遵守北京市市场监督管理局办公区的着装、工位等行政管理规范。

6. 文档交付管理

在朗维对北京市市场监督管理局提供服务的过程中会产生各种报告,对以现场技术支持服务将填写《现场服务单》;巡检将会填写《巡检表》,并会将其中一联提交给客户。而对于重大事件处理会提供详细的报告文档,描述事件现象、时间、处理人员、过程、原因、解决方案等。对于巡检与评估将出更加详细的报告提供给相应的客户。在服务期满或与客户约定的周期,还将撰写周期性的服务总结报告提交给相应的客户。

各类服务是服务成果的展现,提供完整的、真实有效的服务报告,便于客户了解朗维所提供的服务结果及服务质量。

报告类型	报告描述
事件处理报告	针对重大问题将撰写事件处理报告
现场服务记录单	现场服务结束后填写
系统变更优化配置单	系统进行变更或优化操作,则提供优化后的设备配置清单
故障处理分析报告	针对问题故障进行分析后将提供此报告
巡检记录单	巡检完毕后填写巡检过程中的主要指标项
巡检报告	完成巡检服务后产生此报告,对巡检涉及的数据和结果进行分析总计。
月度运维报告	每月5个工作日内提供每月提交运维月报,报告内容包括工作情况、数据统计、数据分析、风险预警、规避方法,其他合理化建议
年度运维报告	年度结束后15个工作日内提交年度报告,报告内容包括工作情况、数据统计、数据分析、风险预警、规避方法,其他合理化建议,工作整体总结,需要提升内容
其它	由于用户的特殊需求而产生的报告

7. 运维服务验收

朗维公司在服务提供的过程中随时记录服务内容与工作量,在合同截止后1个月内由北京市市场监督管理局启动项目终验工作。验收工作由北京市市场监督管理局作为主导,对朗维在运维期间的工作完成情况进行验收和评估,朗维配合完成。验收时,朗维将提供当前维保合同的维保服务报告,对本次维保服务进行统计、分析、总结,并经北京市市场监督管理局相关维护人员签字确认。