

信息系统灾难恢复中心运行维护服务

# 合 同 书

北京市人力资源和社会保障局  
北京国信博飞科技发展有限公司



合同编号：

# 合 同 书

项目名称：信息系统灾难恢复中心运行维护服务

委托方：（甲方）北京市人力资源和社会保障局

受托方：（乙方）北京国信博飞科技发展有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年12月

鉴于北京市人力资源和社会保障局信息系统灾难恢复中心运行维护服务通过公开招标方式确定乙方（北京国信博飞科技发展有限公司）为本项目中标人/成交供应商，依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，签订本合同。

## 一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
2. “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。
3. “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
4. “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
5. “甲方”系指北京市人力资源和社会保障局。
6. “乙方”系指（北京国信博飞科技发展有限公司）。
7. “现场”系指合同约定服务实施地点。
8. “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的数据、服务、设备以及便利。

## 二、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书
2. 中标/成交通知书（详见附件一）
3. 合同一般条款
4. 合同特殊条款
5. 合同附件（技术文档、安全保密协议等）

## 三、服务内容

乙方负责“信息系统灾难恢复中心”的运维服务，乙方的服务内容详见附件二：《服务内容》；乙方的服务方案详见附件三：《信息系统灾难恢复中心运行维护服务方案》。

#### 四、服务对象、地点和时间

乙方为甲方提供的运维服务针对用户包括：北京市人力资源和社会保障局用户，运维服务期间：合同约定服务期限，服务地点：北京市人力资源和社会保障局及北京市灾备中心。

#### 五、合同总价

本合同总价：人民币（大写）肆佰零贰万捌仟元整。本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约，乙方应予以理解并保证合同履行。

#### 六、付款方式

本合同的付款方式为：一次性支付。

#### 七、服务期限

自2022年12月29日起至2023年12月28日止。

#### 八、合同的生效

本合同经双方各自的法定代表人或授权代表人签署、加盖单位公章或合同专用章并由中标人/成交供应商递交履约保证金之日起生效。

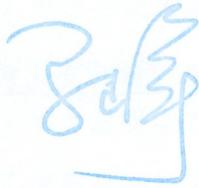
(此页无正文)

采购人(甲方):北京市人力资源和  
社会保障局

名称:(印章)

2022年12月13日

法定代表人或授权代表人:



地址:北京市通州区清风路33号院4  
号楼

邮政编码:101169

电话:010-55585416

开户银行:

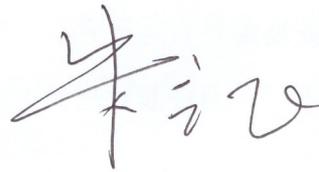
账号:

中标人(成交供应商)(乙方):北京  
国信博飞科技发展有限公司

名称:(印章)

2022年12月13日

法定代表人或授权代表人:



地址:北京市海淀区西直门北大街  
32号枫蓝国际A-1108

邮政编码:100086

电话:010-88147251

开户银行:招商银行北京西直门支行

账号:110909307510688

## 合同一般条款

### 一、服务事项及内容

乙方为甲方所委托的信息系统灾难恢复中心运行维护服务项目提供服务，具体内容详见附件二。

### 二、服务期间

乙方为甲方提供服务期间为12个月，自2022年12月29日起至2023年12月28日止。

### 三、服务地点

本合同项下的服务履行地点为北京市人力资源和社会保障局及北京市灾备中心。

### 四、合同款及支付方式

1. 本合同合同款总额为人民币¥4,028,000.00元，大写：人民币肆佰零贰万捌仟元整。

2. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票及履约保函后，于2022年内支付乙方合同全款，即人民币¥4,028,000.00元（大写：人民币肆佰零贰万捌仟元整）。

3. 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

### 五、履约保函

双方签署合同后20个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价款10%的即人民币¥402,800.00元（大写：人民币肆拾万零贰仟捌佰元整）的履约保函。履约保函有效截止日为2023年12月28日（合同到期日）。

### 六、权利和义务

#### 1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权得到符合合同要求的服务。

(2) 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,甲方要求更换服务人员的,乙方应在7日内完成更换。

(3) 甲方应按合同约定向乙方支付维护合同款。

(4) 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

(5) 甲方有权随时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。

(6) 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

(7) 甲方在使用期间,如发现系统故障应立即向乙方通报,以确保乙方在第一时间排除故障,并负责与有关其它供应商进行联系。

(8) 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

## 2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照合同的约定向甲方收取维护合同款。

(2) 乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。

(3) 乙方应按照本合同要求的服务内容,及时有效的完成规定的运行维护工作,保证系统正常运行。

(4) 乙方应制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准,并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档按照甲方要求妥善保存,对于服务过程中的重要事项如实记录,并经双方人员签字确认。

(5) 乙方在履行服务过程中,若涉及对甲方网络或系统进行调整的,应通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作,并明示具体的操作方法,采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险,经甲方确认后方可开展工作。

(6) 乙方在服务中接受甲方的监督,与甲方通力合作,接纳甲方的合理建议,根据甲方的要求对服务问题进行整改,提高服务质量,并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或扩容建议或新系统建设相关方案,协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

(7) 乙方定期对甲方系统进行预防性检查,并向甲方提交检测报告、故障分析报告、月报、年报等,确保系统运行达到规定的运行标准,确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故,乙方应负赔偿责任。

(8) 乙方对程序开发类的服务成果应以计算机光盘和纸介质形式交付甲方。

(9) 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相关内部事务信息。

(10) 乙方选派的服务人员，应具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通，服从甲方的工作安排，遵守甲方的工作环境和行为要求。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求。

(11) 乙方应遵守甲方关于新冠疫情防范的各项要求，加强对本单位运维服务人员的管理及教育，并承担运维服务人员因漏报、瞒报个人健康、行程等情况所造成的后果。

## 七、违约条款

### 1. 乙方未按约定提供服务

如果乙方未按合同规定的服务条款提供服务或季度运维服务质量考核不合格的，应向甲方支付违约金，每发现一次，按合同款的 3% 支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任，具体赔偿金额视损失情况而定。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。

乙方违反本合同所规定的保密义务，乙方应立即采取补救措施，乙方应支付违约金（合同款的 20%）、并退回已收取的全部合同款，甲方有权单方面解除合同，并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

### 2. 甲方未按约定支付合同款

如果甲方不能按期支付乙方合同款，则应从逾期支付的第 31 个工作日起，每日按迟延支付金额的 0.5% 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%。逾期支付超过 30 天以上时，乙方有权终止合同或暂停服务。乙方有权收回从服务开始之日起至实际终止日期间履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求甲方予以赔偿。

## 八、服务质量考核条款

1. 甲方依据附件二对乙方提供的服务质量进行考核。由局大数据中心组织项目最终验收。

2. 如果乙方没有满足服务质量要求,乙方除应采用补救措施、支付违约金外,给甲方造成损失的,还应赔偿甲方的全部损失。

3. 乙方应在每月开展一次应用系统巡检,并提交巡检报告。每季度开展一次工作汇报,并向甲方提交书面季度服务工作总结报告,接受甲方的评审。甲方应当在收到月度服务工作总结报告后15日内对报告进行评审或提出质疑。15日内未提出质疑的,视为甲方通过评审。

## 九、知识产权

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。如因此给甲方造成损失的,乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果(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,凡有必要或可能申请专利的技术成果,均须由甲方办理专利申请。甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合,乙方应予配合。合同终止时,乙方应在合同终止之日起三十日内,将上述全部技术成果及衍生成果等全部实际交付给甲方。

3. 对在运维、开发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。

## 十、保密条款

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(包括但不限于软件、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。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》(详见附件四)。如违反《安全保密协议》,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单方解除本合同。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度制定, 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。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。

4. 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。

### 十一、合同廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品; 不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用; 不得以参与项目实施为名, 接受乙方从该项目中支取的劳务报酬; 不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品; 不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用; 不得向甲方工作人员支付劳务报酬; 不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

### 十二、不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、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, 这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内, 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。

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该不可抗力事件的证明文件(如政府公告、新闻报道等), 并应于不可抗力事件结束后, 立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 90 天, 双方则就未来合同的履行另行商议。

### 十三、争议的解决

1. 本合同按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

2. 因履行合同所发生的一切争议, 双方应友好协商解决, 协商不成的按下列第(1)种方式解决:

(1) 提交北京仲裁委员会仲裁, 仲裁裁决为终局裁决;

(2) 依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3. 发生争议期间，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。

#### 十四、合同的终止与解除

##### 1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

##### 2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方合同款，甲方在乙方发出要求甲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，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 1 个月的运维服务质量考核中不合格的，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。

根据本合同约定、甲方解除合同的，双方的合同款按日计算（每日的合同款=年度合同款÷365 天），乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的合同款。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

#### 十五、其它条款

1. 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

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。

#### 十六、附则

鉴于信息系统灾难恢复中心运行维护服务合同款由财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，乙方应按本合同继续提供系统的运维、服务保障，确保系统的稳定、安全、可靠运行。

由于合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，在本合同服务到期后至甲方与新服务商签署服务合同前，乙方将根据本合同服务条款内容继续提供运维服务，服务时间至甲方与新服务商签署服务合同时为止，费用按照乙方服务时间占全年服务时间的比例乘以本合同总金额计算，由新服务商提供。

#### 十七、合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确。补充协议自双方加盖单位合同章或公章后生效，且补充合同内容不得背离本合同实质性内容。

#### 合同特殊条款

无。

附件一：中标/成交通知书

# 中信国际招标有限公司

## 中标通知书

北京国信博飞科技发展有限公司：

在我公司组织的北京市人力资源和社会保障局信息系统灾难恢复中心运行维护服务（0733-22182241）招标活动中，经评标委员会推荐和采购人确认，确定你单位为上述项目的中标人。中标金额：大写：肆佰零贰万捌仟元整，小写：¥4,028,000.00。

请你方在本通知书发出之日起 30 日内与采购人签订本项目合同。

特此通知。

中信国际招标有限公司  
二〇二二年十一月十五日



【中信国际招标有限公司】

附件二：《服务内容》

1 灾备应用系统安全防护设备及安全应用运行维护

(1) 安全防护设备

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	防火墙	USG-FW-820C-WR	6 台
2	入侵检测防护	AF-1520-I	6 台
3	防 DDOS 攻击	AC-1600-D	2 台
4	安全隔离网关	SIS-3000-GB	4 台
5	设备安全认证	AC-1200-R	4 台
6	VPN 设备	VPN-3050-S	3 台
7	防病毒网关设备	AC-1600-V	2 台
8	统一安全威胁管理网关	AF-1620-W	1 台
9	强审计系统	CA2800-SR	2 台
10	漏洞扫描	AF-1320-L	1 台
11	应用性能管理网关	APM-4200-X	2 台
12	(堡垒主机) 内控管理平台	LanSecS-NK-100	1 台
13	密码机	SJY62	7 台

主要负责的日常维护工作，包括：

- 1) 日常运行值守：安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责监控设备运行状态、设备配置管理和维护、设备日志分析。
- 2) 设备巡检：定期对安全设备进行巡检，巡检内容主要包括：设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和网线连接是否正常等，从而保证安全设备高效、稳定的运行。
- 3) 设备升级：负责对安全设备的软件版本和规则库、特征库等进行升级。
- 4) 故障处理：发生故障时，提供现场诊断维护服务。
- 5) 设备维保：保障设备出现故障时及时对设备提供保修服务及备品备件服务。

(2) 安全应用软件

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	网管中心	LinkManager 网络管理系统	1 套
2	防病毒软件	网络版	1 套
3	统一权限管理系统	定制	1 套

4	时间戳服务系统	定制	1 套
5	电子签章服务系统	定制	1 套
6	责任认定系统	定制	1 套
7	身份认证系统	定制	1 套
8	任务与状态管理软件	定制	1 套
9	介质管理、策略配置、审计软件	定制	1 套
10	安全保护软件	定制	1 套
11	代理软件	定制	1 套

主要负责的日常维护工作，包括：

- 1) 日常运行值守：安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责对安全应用软件的运行状态进行监控，包括系统进程、系统可用性等。
- 2) 系统优化：提供数据库配置优化、架构调优。
- 3) 系统调整：针对用户和业务系统运行过程中新的需求，需对安全应用软件进行升级更新等情况的发生。
- 4) 故障处理：发生故障时，提供现场诊断维护服务。
- 5) 数据备份：定期进行数据备份、校正及整理工作。

## 2.2 灾备应用系统主机、存储及网络设备运行维护

### (1) 主机设备

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	X86 服务器	IBM System X3530 M4	17 台
2	X86 服务器	IBM System x3850 X5	2 台
3	X86 服务器	HP C7000	1 套
4	X86 服务器	HP DL580 G7	4 台
5	小型机	HP SuperDome2	4 台

主要负责的日常维护工作，包括：

- 1) 日常运行值守：安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责对主机设备的运行状态进行监控，包括设备内存和 CPU 使用情况、硬盘容量情况等。
- 2) 设备巡检：定期对主机设备进行巡检，巡检内容主要包括：设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和网线连接是否正常等，从而保证主机设备高效、稳定的运行。
- 3) 故障处理：发生故障时，提供现场诊断维护服务。
- 4) 设备维保：保障设备出现故障时及时对设备提供保修服务及备品备件服务。

### (2) 网络设备

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	路由器	DCR-2800-40	2 台
2	核心交换机	DCRS-6808E	2 台
3	核心交换机	DCRS-6804E	4 台
4	接入交换机	DCS-4500-26T	5 台
5	应用负载均衡	A10 AX1000	2 台

主要负责的日常维护工作, 包括:

- 1) 日常运行值守: 安排工程师开展现场运行值守工作, 现场值守期间负责监控设备运行状态、设备配置管理和维护、设备日志分析, 并及时反馈运行状态。
- 2) 设备巡检: 定期对网络设备进行巡检, 巡检内容主要包括: 设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和网线连接是否正常等, 从而保证网络设备高效、稳定的运行。
- 3) 故障处理: 发生故障时, 提供现场诊断维护服务。
- 4) 设备升级: 负责对网络设备的软件版本和漏洞补丁进行升级。
- 5) 设备维保: 保障设备出现故障时及时对设备提供保修服务及备品备件服务。

### (3) 存储设备

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	磁盘阵列	HP P9500 (包含 CA\CA Journal\BC\Raid Manage)	2 台
2	磁盘阵列	HP P2000 MSA G3	1 台
3	光纤交换机	HP StorageWorks SAN Switch	4 台

主要负责的日常维护工作, 包括:

- 1) 日常运行值守: 安排工程师开展现场运行值守工作, 现场值守期间负责监控设备运行状态、设备配置管理和维护、设备日志分析, 并及时反馈运行状态。
- 2) 设备巡检: 定期对存储设备进行巡检, 巡检内容主要包括: 设备供电是否正常、风扇运转是否正常、设备指示灯是否正常和线缆连接是否正常等, 从而保证存储设备高效、稳定的运行。
- 3) 故障处理: 发生故障时, 提供现场诊断维护服务。
- 4) 设备升级: 负责对存储设备的软件版本和漏洞补丁进行升级。
- 5) 设备维保: 保障设备出现故障时及时对设备提供保修服务及备品备件服务。

## 2.3 灾备应用系统基础软件运行维护

设备列表如下：

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	数据库	Oracle 10g	4 套
2	中间件	Weblogic	3 套
3	操作系统	Windows Server 2008	28 套
4	操作系统	RedHat Linux	3 套
5	操作系统	HPUX 11.31	4 套

主要负责的日常维护工作，包括：

- 1) 日常运行值守：安排工程师开展现场运行值守工作，现场值守期间负责对基础软件的运行状态进行监控等。
- 3) 系统优化：提供数据库及中间件配置优化、架构调优。
- 3) 系统安全：确保软件处于安全运行状态，提供系统漏洞更新、安全策略配置、日志审查等工作。
- 4) 故障处理：发生故障时，提供现场诊断维护服务。养与维护。

### 运维服务要求

- (1) 保证网络安全工程师和系统工程师各 2 名，且提供 5（天/周）×9（小时/天）小时驻场技术服务，负责系统保障工作；
- (2) 提供 7×24 小时的紧急响应服务，包括受到非法网络攻击、病毒爆发、数据受到窃取和破坏的调查取证等方面的应急服务支持；
- (3) 特殊时期及重要节假日技术保障：在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照用户的要求完成特殊的应急服务工作；
- (4) 每月对运行状况进行分析和总结，提供分析报告；
- (5) 为保障业务系统的稳定运行，需要提供设备配件和备机支持服务；
- (6) 当系统发生故障，应及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告；
- (7) 负责系统的日常监控，检查系统的运行状况，监控系统各设备和软件的状态，并出具检查记录。

附件三：《信息系统灾难恢复中心运行维护服务方案》

1、 安全防护设备及安全应用运维服务方案

(1) 安全防护设备维护范围

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	防火墙	USG-FW-820C-WR	6 台
2	入侵检测防护	AF-1520-I	6 台
3	防 DDOS 攻击	AC-1600-D	2 台
4	安全隔离网关	SIS-3000-GB	4 台
5	设备安全认证	AC-1200-R	4 台
6	VPN 设备	VPN-3050-S	3 台
7	防网毒网关设备	AC-1600-V	2 台
8	统一安全威胁管理网关	AF-1620-W	1 台
9	强审计系统	CA2800-SR	2 台
10	漏洞扫描	AF-1320-L	1 台
11	应用性能管理网关	APM-4200-X	2 台
12	(堡垒主机) 内控管理平台	LanSecS-NK-100	1 台
13	密码机	SJY62	7 台

维护内容：

日常运行值守

● 服务内容

安排网络安全工程师开展 5 (天/周) × 9 (小时/天) 小时现场安全值守工作，对防火墙、入侵检测防护设备、防 DDOS 攻击设备、防病毒网关、服务器密码机等安全设备运行状况、资源利用情况、网络连接情况等进行检查并提交巡检报告。如发现问题及时与用户进行沟通，并提出解决方案，得到用户确认后对出现的问题进行解决，做到及时、准确保证无差错。

定期维护安全设备登录用户名及口令，定期备份设备配置，当设备发生故障，影响信息系统正常运行时，及时恢复设备的配置文件。当设备的配置文件发生变化时，做好备份工作，并做好版本管理。在因业务变化导致策略变更时，安全工程师对安全设备的配置策略进行维护，包括配置策略比对、配置策略增添、配置策略删减、配置策略修订、配置策略备份、配置策略分析、配置检查优化等，并形成维护记录提交用户。

同时，安全设备会产生大量的网络访问日志、管理行为记录、操作行为记录、设备运行记录和网络流量等数据，以及安全监测产生的大量信息，这些信息中可能隐含着潜在的网络攻击行为或已经发生但未发现的攻击行为、设备故障等。为此，安全工程师将利用工具并结合资产信息等实际情况，对安全设备的日志进行分析，找出有价值的网络攻击、运行故障等信息，从而确保在网络出现异常时能够做到提前预警，安全事件发生时能够及时有效处理。

- 服务频率

本项服务将全年开展，其中设备配置备份每月一次。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心安全设备值守报告。

市人力社保局灾难恢复中心安全设备配置管理记录单。

市人力社保局灾难恢复中心网络安全分析报告。

- 1) 设备巡检

- 服务内容

驻场工程师定期对纳入运维的安全设备进行设备检测、定期巡检的目的在于及时发现和预防可能出现的硬件问题，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

- 服务频率

本项服务的频率为每周一次。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心安全设备巡检报告。

- 2) 设备升级

- 服务内容

网络安全工程师将实时跟踪、搜集相关安全设备的漏洞及补丁信息，第一时间获得公开的设备漏洞及补丁资料，及时联系并协调厂家进行版本的升级，保证安全措施的有效性。同时，实时升级特征库、规则库等动态库，确保动态库是最新的版本，提高信息系统安全防护效果。

- 服务频率

本项服务根据设备漏洞及补丁的公开及时响应，其中动态库升级全年开展。

- 3) 故障处理

- 服务内容

当驻场工程师发现安全设备出现技术故障，如 CPU 使用率过高、通信异常、配置文件错误、设备宕机以及电源故障等问题，将立即进行故障原因定位和故障排除工作。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心安全设备故障处理报告。

#### 4) 设备维保

- 服务内容

对合同中所列设备提供保修服务，负责维修和更换合同中所包含的安全设备备件，保修服务响应级别为 7×24 小时；在确定故障必须采取备件更换方式才可解决的情况下，提供同等级别的备品备机等手段保障网络畅通。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。维护更换的备件，均提供自更换之日起一年的保修期。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心安全设备维修记录单。

#### (2) 安全应用软件维护范围

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	网管中心	LinkManager 网络管理系统	1 套
2	防病毒软件	网络版	1 套
3	统一权限管理系统	定制	1 套
4	时间戳服务系统	定制	1 套
5	电子签章服务系统	定制	1 套
6	责任认定系统	定制	1 套
7	身份认证系统	定制	1 套
8	任务与状态管理软件	定制	1 套
9	介质管理、策略配置、审计软件	定制	1 套
10	安全保护软件	定制	1 套
11	代理软件	定制	1 套

维护内容：

#### 日常运行值守

- 服务内容

安全工程师开展5（天/周）×9（小时/天）小时现场安全值守工作，对安全应用程序的运行情况进行监控。随时掌握各软件的运行动态、及时发现并修复故障，确保业务系统正常运行。主要监控内容包括：CPU利用率、内存利用率、磁盘使用率、定期清理临时文件、日志文件和其它无用文件等。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人社局灾难恢复中心安全应用程序值守报告。

### 1) 系统优化

- 服务内容

系统优化是为满足用户对安全应用程序新的需求和日趋沉重的负载压力，系统接口会根据实际情况进行必要的优化和升级。当出现系统明显变慢的情况时，通过对系统和环境分析，找到系统的负载压力点，在原有系统设计方案上进行评估和修改之后进行升级。

- 服务频率

本项服务根据需求的变更及时响应。

### 2) 系统调整

- 服务内容

在因业务变化导致策略变更时，安全工程师对安全应用程序的配置策略进行维护，包括配置策略比对、配置策略增添、配置策略删减、配置策略修订、配置策略分析、配置检查优化等，并形成维护记录提交用户。

- 服务频率

本项服务根据需求的变更及时响应。

- 服务成果

市人社局灾难恢复中心安全设备配置管理记录单。

### 3) 故障处理

- 服务内容

当安全应用程序发生故障时，提供现场系统维护、调整及安全性设置等方面的技术支持，对安全应用程序的错误进行记录、分析，为异常情况做故障诊断与排除。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心安全应用软件故障处理报告。

#### 4) 数据备份

- 服务内容

定期对安全应用软件的日志、数据库、配置文件进行备份。

- 服务频率

本项服务频率为每月一次。

## 2 主机、存储及网络设备运维服务方案

### (1) 主机设备维护范围

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	X86 服务器	IBM System X3530 M4	17 台
2	X86 服务器	IBM System x3850 X5	2 台
3	X86 服务器	HP C7000	1 套
4	X86 服务器	HP DL580 G7	4 台
5	小型机	HP SuperDome2	4 台

维护内容:

#### 1) 日常运行值守

- 服务内容

主机工程师开展 5 (天/周) × 9 (小时/天) 小时现场值守工作, 对服务器和小型机运行状况、资源利用情况、网络连接情况等进行检查并提交巡检报告。如发现问题及时与用户进行沟通, 并提出解决方案, 得到用户确认后对出现的问题进行解决, 做到及时、准确保证无差错。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心主机设备值守报告。

#### 2) 设备巡检

- 服务内容

驻场工程师定期对纳入运维的主机设备进行设备检测、定期巡检的目的在于及时发现和预防可能出现的硬件问题, 从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

- 服务频率

本项服务的频率为每周一次。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心主机设备巡检报告。

### 3) 故障处理

- 服务内容

对主机设备在运行过程中出现的各类软硬件故障提供现场诊断、处理服务，其中软件故障包括：系统无法启动、系统运行缓慢、系统资源利用率居高不下等；硬件故障包括：电源故障、主板故障、硬盘故障、内存故障等。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心主机设备故障处理报告。

### 4) 设备维保

- 服务内容

对合同中所列设备提供保修服务，负责维修和更换合同中所包含的主机设备备件，保修服务响应级别为7×24小时；在确定故障必须采取备件更换方式才可解决的情况下，提供同等级别的备品备机等手段保障网络畅通。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。维护更换的备件，均提供自更换之日起一年的保修期。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心主机设备维修记录单。

## (2) 网络设备维护范围

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	路由器	DCR-2800-40	2台
2	核心交换机	DCRS-6808E	2台
3	核心交换机	DCRS-6804E	4台
4	接入交换机	DCS-4500-26T	5台
5	应用负载均衡	A10 AX1000	2台

维护内容

## 1) 日常运行值守

### ● 服务内容

网络工程师开展5(天/周)×9(小时/天)小时现场值守工作,对路由器、交换机、应用负载均衡设备运行状况、资源利用情况、网络连接情况等进行检查并提交巡检报告。如发现问题及时与用户进行沟通,并提出解决方案,得到用户确认后对出现的问题进行解决,做到及时、准确保证无差错。

定期维护网络设备登录用户名及口令,定期备份设备配置,当设备发生故障,影响信息系统正常运行时,及时恢复设备的配置文件。当设备的配置文件发生变化时,做好备份工作,并做好版本管理。在因业务变化导致配置变更时,网络工程师对网络设备的配置策略进行维护,包括配置策略比对、配置策略增添、配置策略删减、配置策略修订、配置策略备份、配置策略分析、配置检查优化等,并形成维护记录提交用户。

同时,网络设备会产生大量的网络访问日志、管理行为记录、操作行为记录、设备运行记录和网络流量等数据,以及安全监测产生的大量信息,这些信息中可能隐含着潜在的网络攻击行为或已经发生但未发现的攻击行为、设备故障等。为此,网络工程师将利用工具并结合资产信息等实际情况,每日对网络设备的日志进行分析,确保在网络出现异常时能够做到提前预警,安全事件发生时能够及时有效处理。

### ● 服务频率

本项服务将全年开展,其中设备配置备份每月一次。

### ● 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心网络设备值守报告。

市人力社保局灾难恢复中心网络设备配置管理记录单。

## 2) 设备巡检

### ● 服务内容

驻场工程师定期对纳入运维的网络设备进行设备检测、定期巡检的目的在于及时发现和预防可能出现的硬件问题,从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

### ● 服务频率

本项服务的频率为每周一次。

### ● 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心网络设备巡检报告。

## 3) 故障处理

- 服务内容

根据相关日志文件以及设备故障灯对网络设备运行过程中出现的故障进行原因定位和故障排除操作。必要时采取备机更换、配置恢复等工作。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心网络设备故障处理报告。

#### 4) 设备升级

- 服务内容

网络工程师将实时跟踪、搜集相关网络设备的漏洞及补丁信息，第一时间获得公开的设备漏洞及补丁资料，及时联系并协调厂家进行版本的升级，保证安全措施的有效性。

- 服务频率

本项服务根据设备漏洞及补丁的公开及时响应。

#### 5) 设备维保

- 服务内容

对合同中所列设备提供保修服务，负责维修和更换合同中所包含的网络设备备件，保修服务响应级别为 7×24 小时；在确定故障必须采取备件更换方式才可解决的情况下，提供同等级别的备品备机等手段保障网络畅通。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。维护更换的备件，均提供自更换之日起一年的保修期。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心网络设备维修记录单。

### (3) 存储设备维护范围

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	磁盘阵列	HP P9500（包含 CA\CA Journa\BC\Raid Manage）	2 台
2	磁盘阵列	HP P2000 MSA G3	1 台
3	光纤交换机	HP StorageWorks SAN Switch	4 台

维护内容

#### 1) 日常运行值守

- 服务内容

存储工程师开展5（天/周）×9（小时/天）小时现场值守工作，对磁盘阵列、光纤交换机设备运行状况、资源利用情况、网络连接情况等进行检查并提交巡检报告。如发现问题及时与用户进行沟通，并提出解决方案，得到用户确认后对出现的问题进行解决，做到及时、准确保证无差错。

定期定期备份设备配置，当设备发生故障，影响信息系统正常运行时，及时恢复设备的配置文件。当设备的配置文件发生变化时，做好备份工作，并做好版本管理。在因业务变化导致数据同步配置变更时，存储工程师对数据同步配置进行维护，包括数据同步配置增添、数据同步配置删减、数据同步配置备份等，并形成维护记录提交用户。同时，存储工程师将利用工具，每日对存储设备的日志进行分析，找出潜在的运行故障信息，从而确保在设备出现异常时能够做到提前预警。

- 服务频率

本项服务将全年开展，其中数据同步配置备份每月一次。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心存储设备值守报告。

市人力社保局灾难恢复中心存储设备配置管理记录单。

## 2) 设备巡检

- 服务内容

驻场工程师定期对纳入运维的存储设备进行设备检测、定期巡检的目的在于及时发现和预防可能出现的硬件问题，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

- 服务频率

本项服务的频率为每周一次。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心存储设备巡检报告。

## 3) 故障处理

- 服务内容

对存储设备在运行过程中出现的各类软、硬件故障提供现场诊断、处理服务，其中软件故障包括：同步软件无法启动、同步软件资源利用率居高不下等；硬件故障包括：电源故障、硬盘故障、内存故障等。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心存储设备故障处理报告。

#### 4) 设备升级

- 服务内容

存储工程师将实时跟踪、搜集相关存储设备的漏洞及补丁信息，第一时间获得公开的设备漏洞及补丁资料，及时联系并协调厂家进行版本的升级，保证安全措施的有效性。

- 服务频率

本项服务根据设备漏洞及补丁的公开及时响应。

#### 5) 设备维保

- 服务内容

对合同中所列设备提供保修服务，负责维修和更换合同中所包含的存储设备备件，保修服务响应级别为7×24小时；在确定故障必须采取备件更换方式才可解决的情况下，提供同等级别的备品备机等手段保障网络畅通。所有更换的备件均为与原设备或模块的型号相同，或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件。维护更换的备件，均提供自更换之日起一年的保修期。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心存储设备维修记录单。

### 3 基础软件运维服务方案

#### (1) 维护范围

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	数据库	Oracle 10g	4套
2	中间件	Weblogic	3套
3	操作系统	Windows Server 2008	28套
4	操作系统	RedHat Linux	3套
5	操作系统	HPUX 11.31	4套

#### (2) 维护内容

##### 1) 日常运行值守

- 服务内容

主机工程师开展5(天/周)×9(小时/天)小时现场值守工作，对基础软件的运行情况进行监控。随时掌握软件的运行动态、及时发现并修复故障，确保业务系统正常运行。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心基础软件值守报告。

## 2) 系统优化

- 服务内容

系统优化是通过监控基础软件的运行状态和资源使用状况，查找其中潜在的性能瓶颈，并采取相应的优化措施，主要包括：优化数据库内存、优化数据存储、优化索引、优化操作系统环境等。

- 服务频率

本项服务将按照实际情况针对性的提供。

## 3) 系统安全

- 服务内容

针对操作系统、数据库系统、中间件系统进行全面的检测监控，及时检测出软件运行参数的异常和存在的软件漏洞等风险，并对安全策略设置进行调整，包括设置相应的访问控制、停止不必要的服务、开启相应审核策略、修复安全漏洞补丁等。同时每个工作日检查操作系统、数据库系统、中间件系统的日志文件，检查其中有无异常的告警信息并对异常信息进行分析，分析产生告警报错信息的原因，采取相应措施予以解决，从而保证操作系统、数据库系统、中间件系统的可用性和完整性。

- 服务频率

本项服务将全年开展。其中系统漏洞及补丁的修复将根据漏洞及补丁公开及时响应。

## 4) 故障处理

- 服务内容

提供对操作系统、数据库系统、集群系统运行过程中出现各类问题（如：集群状态异常、数据库连接池状态异常等问题）的故障原因定位和故障排除。

- 服务频率

本项服务将全年开展。

- 服务成果

市人力社保局灾难恢复中心基础软件故障处理报告。

附件四：《安全保密协议》

## 安全保密协议

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：北京国信博飞科技发展有限公司

### 一、目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国信博飞科技发展有限公司就“信息系统灾难恢复中心运行维护服务”事宜达成一致，并签订了委托服务合同。为确保本项目的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

### 二、保密范围（包括但不限于以下内容）

1. 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
2. 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
3. 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。
4. 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。
5. 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。
6. 保密义务在双方的服务合同结束后仍然有效。

### 三、乙方责任

1. 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。

2. 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。

3. 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责的雇员的范围内。

4. 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

5. 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。

6. 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

7. 乙方违反保密义务，参照主合同第十条承担违约责任。

#### 四、双方共同遵守的条款

1. 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

2. 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

#### 五、其他

1. 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。

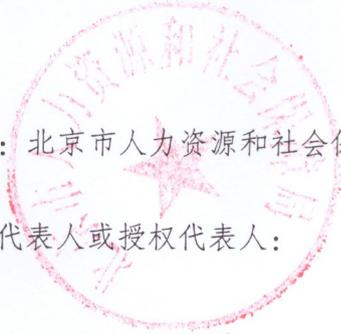
2. 本协议，自甲乙双方法定代表人或授权代表人签字并盖章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

法定代表人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in black ink.

签约日期：2022年12月13日

签约日期：2022年12月13日