

信息化运维及互联网接入项目
(第 7 包 2024 年 OA 系统维护)

拟签订的合同文本

(本合同是否为中小企业预留合同：是/否)

甲 方：北京市广播电视局宣传中心

法定代表人：石东正

住 所 地：北京市通州区达济街 5 号院

邮 编：101117

联 系 人：周 敏

电 话：13810871183

乙 方：神州数码系统集成服务有限公司

法定代表人：张云飞

住 所 地：北京市海淀区西北旺东路 10 号院东区 18 号楼 5 层 101-501

联 系 人：肖 巍

联系邮箱：xiaoweia@dcits.com

电 话：010-62693835

传 真：010-62693835

开 户 行：招商银行股份有限公司北京双榆树支行

帐 号：861584142410001

甲乙双方经过友好协商，甲方同意以本合同约定的价格和条款向乙方购买合同中约定的服务，乙方同意以本合同约定的条件向甲方提供服务，双方在协商一致的基础上，遵照《中华人民共和国民法典》等法律法规，共同制定如下合同内容：

第一条 定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：



1.1 合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档文件。也称为“维护服务合同”或“服务合同”。

1.2 甲方：是指北京市广播电视局宣传中心。

1.3 乙方：是指神州数码系统集成服务有限公司。

1.4 服务：指本合同项下乙方向甲方提供的维护服务，包括本合同及合同附件中约定的所有乙方向甲方提供的服务工作内容。

1.5 技术文档：指乙方向甲方提供服务过程中，使用或产生的技术资料、项目文档，文档的形式可以是纸面文件，也可以为电子文档，技术文档包括一般文档和项目专用文档。

1.6 服务现场：指本合同中约定的服务实施地（远程服务下现场指接受服务的客户端），本合同项下服务现场依据合同的约定可以为多个。

1.7 远程支持：指乙方通过电话、E-MAIL、网络远程登录等方式为甲方提供的非现场服务。

1.8 服务验收：指甲方依据合同的约定对乙方提供的运维服务进行考核验收，也可以体现为用户方对服务响应及故障恢复等的满意度评价。

1.9 服务价款：指合同价款，即甲方依据合同的约定向乙方支付的维护服务的对价，也称“服务费”。

1.10 服务期限：指合同中约定的乙方提供维护服务的期限，在此期限内，甲方有权获得合同范围内的服务。

1.11 人天工作量：项目工作量包括客户现场工作时间、非现场工作时间（包括合理的在途时间、远程支持时间、文档处理时间、项目管理时间等）。一个工作人天为 8 小时，工作 0-4 小时按 0.5 天算，4-8 小时按 1 天算。人天工作量的确定以甲方认定的实际工作时长为基础。

1.12 知识产权：指受中国法律及国际公约保护的专利权、商标权、著作权、商业秘密等及其他与之相关的权利。

1.13 不可抗力：本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争、网络故障、黑客攻击、传染病疫情以及其它不能预见、且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

1.14 工作日：指周一到周五，以及因节假日调休的工作时间，中国法律、行政法规规定的节假日除外。

第二条 服务内容及明细

2.1 服务系统配置清单：具体见附件一《服务系统配置清单》

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注/说明
1	信创终端相关基础运维服务	429,000.00	1	429,000.00	提供1名驻场系统工程师及二、三线技术支持
2	OA系统运行维护服务	561,000.00	1	561,000.00	提供1名驻场系统开发运维工程师及二、三线技术支持
3	运维管理服务	110,000.00	1	110,000.00	提供1名项目经理
总价(元)				1,100,000.00	

2.2 服务期限：

本项目下的系统维护服务期限从签订时日起12个月。

2.3 服务内容：具体见附件二《技术服务规范书》。

- 1) 电话报障和技术支持
- 2) E-MAIL报障和技术支持
- 3) 远程登录技术支持（条件许可时）
- 4) 现场技术支持
- 5) 预防性系统检查（经双方确认的系统中设备的序列号作为服务期内乙方提供服务的依据）
- 6) 系统健康检查（乙方对系统中的设备、软件的状态进行检查，并分析、评估发现的报警、风险和故障。此项服务包括对问题的解决和处理）。
- 7) 安装license及介质（license及介质须由甲方提供）
- 8) 系统恢复（乙方提供冗余备份系统及恢复机制，确保系统恢复且保证甲方业务恢复正常运转）
- 9) 定期巡检
- 10) 与本项目或者系统相关的服务。包括但不限于：维护工作任务台账，故障和问题解决记录台账，系统应用过程中产生的业务数据及主题分析，与其他信息系统进行的数据对接和共享等。

第三条 服务价款及支付方式

3.1 本合同服务价款为1100000.00元（大写：壹佰壹拾万元整）。

3.2 合同服务期内，乙方向甲方提供约定的服务，其费用均包含在合同金额中，如服务范围及要求无变更或者双方无另行书面约定，甲方不需另行承担费用。

3.3 甲方变更系统环境和现场时，至少应提前一个月通知乙方，因此给甲方增加的服务支出由甲方额外承担，因甲方变更系统环境或现场造成的产生的任何故障或损失不在本合同金额范围内。

3.4 支付方式：甲方同意采用以下方式向乙方支付服务价款。

本合同生效后，甲方向乙方支付2024年合同首款82.41907万元，待2025年项目验收通过，且乙方向甲方提交本项目第三方审计报告后，甲方支付剩余款项27.58093万元。

3.5 甲乙双方确认：甲方以电汇方式向乙方付款，且待乙方银行账户收到前款约定的款项后方可视为甲方履行了相应的付款义务，在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，在乙方银行发生的上述银行费用应由乙方承担。

乙方账户信息如下：

户 名：神州数码系统集成服务有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京双榆树支行

帐 号：861584142410001

3.6.乙方应在甲方付款前提供符合甲方要求的发票，否则甲方有权拒绝付款，且不视为甲方违约。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后恢复支付。乙方不得以此为由延迟、暂停、终止履行本合同约定的义务。在本合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于本合同未履行完毕的部分，在原服务价款标准不含税价不变的基础上，按照新税率重新计算服务价款含税价及对应未履行完毕部分的合同金额，甲方按照重新计算的款项继续履行付款义务，相应地乙方应提供税率变更后的发票，双方无需就此另行签订补充合同。

第四条 双方权利义务

4.1 甲方权利义务

1) 甲方有权要求乙方为本合同第二条和附件清单中所列出的系统中的软硬件提供约定的服务；

2) 甲方有权根据本合同约定对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进；甲方有权要求乙方在服务期结束后，对本项目包括资金使用在内的多方面工作进行第三方审计，确保资金和其他工作的安全执行，《审计报告》作为项目验收的材料之一，相关费用由乙方承担。

3) 甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足服务的需要时，经过与乙方核实后，有权要求乙方替换合格的服务人员；

4) 在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等；

5) 甲方应当保证服务系统内的软硬件系统运行环境应当符合相关硬件说明书及其他技术文件要求的机房环境，该环境要求包括但不限于供电、温度、湿度等多方面的要求，对于因甲方机房环境不符而造成的故障或损坏，不在乙方服务范围之内；

6) 甲方不自行调整或拆卸服务系统内的硬件，不自行更改系统软件设置，若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。如甲方需在系统中新装板卡、硬板等附属设备，则此附属物由甲方提供，如无另行书面约定，乙方对新增的设备系统故障无解决义务。

7) 经甲、乙双方检测确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于甲方工作人员未按照操作说明书要求引起，乙方可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由甲方另行承担并向乙方支付额外费用；

8) 对于设备系统厂商不公开的工具、代码（激活码）、程序，如在本合同约定的服务中乙方需要使用，甲方应负责提供；

9) 如在本合同约定的系统服务中，需使用产品参考手册，命令行手册，使用指南等厂商文件，乙方可配合提供电子文档（如有）。如需纸质文档，甲方负责提供；

10) 甲方应当按照本合同的约定按时向乙方支付服务费。

4.2 乙方权利义务

1) 乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供合格的服务，保障甲方服务的设备系统稳定运行；

2) 乙方保证所安排的技术人员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；

3) 乙方定期对甲方设备系统进行预防性检查，并向甲方提供检测报告；

4) 乙方对服务过程中的技术文档应妥善保管，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，提高服务质量；

6) 乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理；

7) 乙方应结合甲方的工作要求，定期通过书面和会议的形式，向甲方汇报项目执行情况和下一步工作建议，形成相关《报告》作为运维工作的成果物。

8) 乙方应确保本合同的服务期结束后，维护标的物涉及到的软硬件等设备健康、安全运行，业务流程正常运转，已经开始的工作任务能够得到妥善的延续性的解决，相关系统应用数据和分析数据完整。并做好本合同相关的各类维护服务文档、数据资产、技术文档的整理和移交。确保下一维护周期的服务商能够顺利交接。

第五条 知识产权

5.1 乙方保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为。在涉及到对第三方知识产权使用时，乙方保证已通过转让获得该所有权或者获得了所有权人或其他权利人的合法授权；

5.2 在服务过程中接受技术资料的一方承认并尊重提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权；

5.3 在合同履行或服务过程中产生完成的所有文档及其他成果（包括但不限于应用软件、技术文档、技术诀窍等）的知识产权（包括但不限于著作权、专

利权、专利申请权等)及其他所有权均归甲方所有。

5.4 接受方因使用对方提供的技术资料等遭受第三方侵犯知识产权指控时,应及时将受到指控的详细情况通知提供方。如果最终法定机构判定接受方败诉,提供方应当按照判定结果承担对第三方的赔偿责任。同时提供方应通过向权利方支付使用费或者以其他非侵权资料替换原先提供的资料等方式满足接受方的需求。

5.5 在履行本合同过程中使用的本合同签订前已经存在的成果,包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档,知识产权归属原权利人所有。

第六条 保密

6.1 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息,包括但不限于前述知识产权信息、项目过程成果文档、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息,负有保密义务。未经对方事先书面同意,不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方,以下情形除外:(i)在适当履行本协议的程度内披露的;(ii)向其关联公司和他们的员工、专业顾问为履行本合同义务而披露的。本合同终止后,一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息,或者以对方认可的方式进行销毁。

6.2 一方被允许根据有管辖权的法院的任何命令、主管部门或证券交易所的要求或应法律的其它要求而披露另一方的信息。但是,各方同意只要合理可行,就应在披露此类信息之前将此类披露要求通知于另一方,经另一方合理请求并在另一方承担费用的情况下采取所有步骤以阻止此类披露或全部或部分地为信息寻求保密待遇。

6.3 第6.1款的规定不适用于披露方的下述信息:

- (i) 可被证明在披露之前接受方已经知晓的信息;
- (ii) 接受方从未违反任何保密义务的第三方获得的信息;
- (iii) 由接受方独立发展的且并未使用披露方任何信息的信息;
- (iv) 在向接受方披露时已处于公开领域的信息;
- (v) 非因违反本合同的规定而在向接受方披露之后进入公开领域的信

息。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7.2 除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，经甲方催告后10天内乙方仍未改正的，自第11日起，每迟延一天乙方须向甲方支付迟延服务部分价款的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十。

7.3 如乙方违反《技术服务规范书》的操作规定造成甲方系统信息数据问题，则乙方应承担甲方的直接经济损失。除此之外出现甲方数据问题，乙方不承担责任。

7.4 除乙方原因或不可抗力影响外，甲方未能按照合同约定支付合同金额的，经乙方催告后10天内仍未能及时补正的，自第11日起，每迟延一天，甲方须向乙方支付迟延付款部分金额的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十，且乙方有权解除本合同，并有权要求甲方立即支付乙方已提供服务所对应的款项。

7.5 非乙方原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任，且甲方仍需按照本合同的约定支付合同价款；因此而给乙方增加工作量的，甲方应给予补偿。如果延期超过三十（30）日，乙方有权终止本合同，并有权要求甲方立即支付乙方已提供服务所对应的款项。

7.6 乙方原因导致项目进度延迟的，乙方应承担违约责任，因此而给甲方造成损失的，乙方应给予相应形式的补偿。

7.6 甲乙双方均同意，对于本合同项下的双方的责任承担，均以不超过本合同总金额为限。

第八条 不可抗力

8.1 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的7日内通知本合同的其它方，并在不可抗力发生之日

起的14日内向其它方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

8.2 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

8.3 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行30个日历日或以上时，合同任一方均有权终止本合同，并书面通知对方。

第九条 适用法律及争议解决

9.1 本合同的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决，均应适用中华人民共和国法律（为本合同之目的，此处不包括香港、澳门、台湾地区的法律）。

9.2 对于合同执行中可能产生的纠纷，双方将本着实事求是的态度予以积极的协商。协商不能达成一致的，应提请甲方住所地有管辖权的法院通过诉讼方式解决。

9.3 诉讼相关的费用包括但不限于律师费、案件受理费、保全费等由败诉方承担。

9.4 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

第十条 合同的变更和终止

10.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

10.2 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方并经其书面同意后，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付。

10.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

10.4 任何一方如无力履行合同主要义务且经另一方催告后仍无法履行合同主要义务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

第十一条 廉政承诺

11.1 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

11.2 甲方及其工作人员不得收受可能影响正常执行公务的礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物，不得收受其他明显超出正常礼尚往来的财物；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可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

11.3 乙方不得向甲方及其工作人员馈赠可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物，不得馈赠其他明显超出正常礼尚往来的财物；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可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

11.4 乙方的股东、董事、监事、高层管理人员、合作项目负责人及工作人员为甲方员工的亲友或与甲方有密切关系的，应在合作前，以书面方式全面、如实告知。

第十二条 其他

12.1 合同生效及期限。本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章或合同专用章之日起生效，有效期至本合同项下服务期届满之日。

12.2 合同变更及修改。本合同的任何变更、修改、增补，需经双方签署书面补充协议方为有效。根据变更要求的范围和复杂程度，甲、乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商。经双方法定代表人或授权代表对变更事项进行确认后，将签署相应的《补充协议》或《更改备忘录》。经双方法定代表人或授权代表签字并双方盖章后的《补充协议》或《更改备忘录》将作为本合同的附件和执行变更的依据，与本合同具有同等法律效力。

12.3 附件。本合同签署时，包含以下附件，为本合同不可分割之组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件 1：服务系统配置清单

附件 2：技术服务规范书

附件 3：《保密承诺书》

12.4 完整协议。本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项做出的任何口头或书面合同或承诺。

12.5 合同条款的可分割性。本合同所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不影响其他条款的效力。

12.6 弃权。本合同的任何条款或表述均不得被视为对一方权利的放弃，任何违约行为亦不得被免除责任，除非享有权利的一方以书面确认该等弃权或免责。任何一方以明示或暗示的方式同意免除或放弃追究另一方在某方面的违约责任，并不意味着免除或放弃追究该另一方在其他方面或后续发生的违约责任。

12.7 继承。本合同生效后，无论甲方或乙方的名称、组织形式、企业性质、经营范围、注册资本、投资者等发生任何变更，甲方或乙方应继续或要求其权利义务的合法继承人恪守并履行其在本合同项下之相关义务。

12.8 标题。本合同中的标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。

12.9 通知。所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同首部列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况，否则，另一方按原联系地址和/或联系方式发送的资料/文件等仍视为有效送达。

12.10 文本。本合同一式四份，双方各执两份，各份均具有同等法律效力。

（此后无正文）

(本页无正文，为《合同》的签署页)

甲方(盖章):



法定代表人/授权代表:

田杰鹏

乙方(盖章):



法定代表人/授权代表:

肖翀

日期: 2024. 6. 6

日期: 2024. 6. 6

附件一 服务系统配置清单

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1	信创终端相关基础运维服务	429,000.00	1	429,000.00	提供 1 名驻场系统工程师及二、三线技术支持
2	OA 系统运行维护服务	561,000.00	1	561,000.00	提供 1 名驻场系统开发运维工程师及二、三线技术支持
3	运维管理服务	110,000.00	1	110,000.00	提供 1 名项目经理

1. 服务范围与内容

运维服务范围及内容涉及信创终端运维服务和 OA 系统运维服务，包括对主机设备、操作系统、数据库、应用系统、桌面等的运行维护，以及补丁升级服务和运维文档和知识库管理服务，具体如下：

1.1 信创终端相关基础运维服务

(1) 信创桌面终端设备、操作系统及配套软件运维服务

- 1) 负责信创终端（笔记本、台式机）的安装、配置、软件故障诊断和维护；
- 2) 负责操作系统、流式版式办公软件、防病毒软件等的安装和维护；
- 3) 协助开展 OA 系统维护和终端使用支持等工作。

(2) 信创终端操作系统补丁修复服务

通过巡检、安全扫描和主动维护等方式发现并修复信创终端操作系统中的缺陷和安全漏洞，进行补丁和软件更新，防止黑客攻击、数据泄露以及系统崩溃等问题的发生。

(3) 配合安全漏扫服务（终端）

每年不限次配合完成业务系统应用层扫描和终端主机系统漏洞。

(4) 服务器日常运维、巡检服务

办公云服务器及信创物理服务器、服务器操作系统的日常巡检、运行监控、安全和优化，性能监控，配置修改、配置备份、版本升级、权限管理、故障排除以及配合应用服务变更等，运维优化评估的实施。

配合甲方进行相关应用系统变更、更新维护的技术支持及项目配合；并与云

服务器提供单位协调云服务器资源。

(5) 服务器操作系统补丁修复服务

通过巡检、安全扫描和主动维护等方式发现并修复办公云服务器及信创物理服务器操作系统的缺陷和安全漏洞，进行补丁和软件更新。

(6) 配合安全漏扫服务（服务器）

每年不限次配合安全服务厂商完成业务系统应用层扫描和服务器主机系统漏洞。

(7) 服务器定期数据备份服务

定期对服务器上的数据进行备份，以保证数据的安全性和可靠性。

(8) 数据库、中间件系统检查服务

对数据库和中间件的日常维护管理和运行监控，包括日志检查、清理，告警管理、版本升级、配置参数优化等日常维护和故障报修处理。（部分工作需与应用开发商协商）

(9) 基础应用系统监视服务

对运行在信创终端、信创服务器的办公软件、配套应用程序的运行状态监控，告警处理和故障维护，检查存储空间及日志情况，及时解决应用对接和软件运行问题，发现问题及时处理，以确保其持续稳定运行。

(10) 外设硬件日常运维服务

打印设备的监测、设备连接、设备调试、耗材更换提醒、配合甲方完成故障报修处理等。

(11) 配合应急演练服务

配合甲方应对基础软硬件设备的突发故障，预防和应对硬件设备故障风险，确保硬件设备和信息系统的稳定运行。

(12) 重大事项保障值守服务

对系统和设备提供 7*24 小时维护和保障，确保关键硬件设备及重要信息系统在重大活动期间的稳定运行，需要制定和实施相应的防护、监测、响应的安全机制，以做到及时处置网络安全隐患，充分做好应急响应准备和安全保障工作。

1.2 OA 系统运行维护服务

(1) OA 系统日常巡检服务

通过日常巡检对 OA 系统的日志、告警、安全、性能等状态进行检查、检查系统的备份与恢复机制。对系统运行的云资源进行实时监控，进行趋势预判，对有风险超出系统承载能力的行为，进行及时的预处置和调配资源配置，并第一时间告知甲方，包括但不限于内存、存储、网络带宽等资源。总体保障 OA 系统的长期安全稳定运行。

(2) 问题解决服务

对日常使用的操作、管理等问题进行支持和解决，对系统的配置信息进行维护。配合甲方开展应用建设规划工作。

(3) 业务处室数据辅助统计服务

对各种流程字段、数据进行报表统计，抓取多个维度的数据，满足甲方业务、管理的需要。按照甲方的要求，定期提交相关数据的《分析报告》，此类《报告》作为维护项目验收的材料之一。

(4) 功能使用培训服务

帮助甲方更好地理解 and 掌握 OA 系统的各项功能和使用方法，以提高在线办公效率。

(5) 应用系统部署升级管理服务

负责 OA 应用系统的部署、系统升级、系统监控、服务启停、数据备份与恢复、安全管理等。

(6) 配合应急演练服务

配合甲方开展应急演练服务，按照甲方提供的预定的演练方案，提供必要的技术支持，确保演练活动的顺利进行。

(7) 配合安全漏扫服务

每年不限次配合完成业务系统应用层扫描和系统漏洞，并进行补丁更新和维护。

(8) 配合重保维保服务

确保甲方的重要信息和业务流程在重保服务期间得到及时处理，提供重保值班工作、现场值守服务、应急响应服务、安全通告与预警。

(9) 重大事项保障值守服务

在重要会议、重大活动及法定节假日期间，对 OA 系统提供 7*24 小时现场

维护和保障。

(10) 账户锁定解锁服务

为维护系统的安全性和有效性，防止未被授权的访问和使用，最大程度上确保 OA 系统的安全性和稳定性，避免因非法账户安全问题导致的信息泄露或系统故障。

(11) 公文、内部文件、合同管理流程办理服务

对公文、内部文件、合同管理在收文、发文等流程中出现的操作和系统性能问题提供运维服务，以提升整体的办公效率。

(12) 信息管理流程办理服务

对收发文管理、值班管理、业务流程管理、单点登录等功能模块出现的问题进行及时的处置，以提升全局的信息管理效率和工作质量，构建一个全面的信息管理平台。

(13) 系统账号管理服务

对采购人的账号进行全生命周期的管理，包括账号的创建、分配权限、认证登录以及有效期管理等。

1.3 运维管理服务

乙方需协助采购人进行服务期内服务流程管理，结合实际工作情况对运维规范进行持续修订。日常工作如下：

(1) 对 IT 资产库、知识库、配置库等的梳理和维护工作，将工作建立台账，按照甲方要求，定期更新和报告。

(2) 定期对服务执行情况和存在的典型问题与甲方进行通报交流，根据 OA 系统运行情况分析，总结并形成书面季度、年度服务分析报告。对运维中发生的软硬件故障，在故障解决后 3 个工作日内出具详细的故障报告。以上报告成果物，作为项目验收的依据材料。

(3) 针对市广电局的 IT 系统信息统计、信息化相关项目规划、建设过程的配合支持工作。

(4) 协助甲方建设信息化运维工作、网络安全工作的管理制度和相关规范、体系文件，并按照要求执行相关制度、规范。

2. 运行维护清单

2.1 服务器：

序号	设备名称	设备类型	用途
1	基础通用服务器	曙光物理服务器	防病毒管理服务器
2	办公云通用服务器 1	云服务器	OA 系统-应用服务器
3	办公云通用服务器 2	云服务器	OA 系统-应用服务器
4	办公云通用服务器 3	云服务器	OA 系统-数据库服务器
5	办公云通用服务器 4	云服务器	OA 系统-数据库服务器
6	办公云通用服务器 5	云服务器	OA 系统-文件存储服务器
7	办公云通用服务器 6	云服务器	经费预算-应用服务器
8	办公云通用服务器 7	云服务器	经费预算-应用服务器
9	办公云通用服务器 8	云服务器	经费预算-数据库服务器
10	办公云通用服务器 9	云服务器	经费预算-数据库服务器
11	办公云通用服务器 10	云服务器	经费预算-文件存储服务器
12	办公云通用服务器 11	云服务器	数据服务-应用服务器
13	办公云通用服务器 12	云服务器	数据服务-应用服务器
14	办公云通用服务器 13	云服务器	数据服务-数据库服务器
15	办公云通用服务器 14	云服务器	数据服务-数据库服务器
16	办公云通用服务器 15	云服务器	集成工作-应用服务器
17	办公云通用服务器 16	云服务器	集成工作-应用服务器
18	办公云通用服务器 17	云服务器	集成工作-数据库服务器
19	办公云通用服务器 18	云服务器	集成工作-数据库服务器
20	办公云通用服务器 19	云服务器	应用运维监控系统-数据库服务器
21	办公云通用服务器 20	云服务器	OA 系统-应用服务器 2
22	办公云通用服务器 21	云服务器	OA 系统-数据库服务器 2
23	办公云通用服务器 22	云服务器	OA 系统-数据库服务器 3

2.2 终端:

序号	设备名称	品牌	数量
1	基础通用计算机终端（便携式）	天玥	52 台

序号	设备名称	品牌	数量
2	基础通用计算机终端（台式）	曙光	292 台
3	A4 黑白激光打印机	立思辰	77 台
4	A4 彩色激光打印机	奔图	82 台
5	A4 彩色多功能一体机	立思辰	8 台
6	高速扫描仪	立思辰	11 台

2.3 应用系统：

序号	系统名称	数量
1	OA 系统（含预算管理）	1 套

附件二 技术服务规范书

1. 服务管理规范

神州数码服务管理规范是以客户为中心，以 ITSS、ISO20000 服务管理标准和 ITIL 为理论指导，以人员、流程和工具为主线，旨在以完整且高效的运维服务管理规范服务用户。服务管理规范流程类型分为两类：业务流程规范和支持流程规范。业务流程规范针对业务流程中涉及的角色执行流程环节时所应遵循的规范；支持流程规范针对支持流程中涉及的角色执行流程环节时所应遵循的规范。规范内容包技术风险防范规范、现场处理操作规范、驻场服务管理规范等。

2. 技术风险防范规范

技术风险防范措施：

- 1) 制定全面的风险管理计划，明确风险管理的流程和策略；
- 2) 识别项目可能面临的所有潜在风险，并进行分类；
- 3) 对已识别的风险进行定性和定量的分析，确定它们对项目目标的可能影响程度；
- 4) 为每个重要风险制定应对策略，如避免、转移、减轻或接受风险，并制定相应的应对计划；
- 5) 在项目执行过程中持续监控风险的变化，及时调整风险管理策略和应对计划；
- 6) 强化运维信息安全管理，定期进行安全漏洞扫描，以防范潜在的信息安全威胁；
- 7) 实施定期的系统检测和维护工作，确保系统的正常运行，并对甲方满意度进行跟踪；
- 8) 建立严格的变更管理流程，确保任何对系统的修改都经过适当的评估和授权，防止未经测试的变更导致系统不稳定；
- 9) 确保项目团队具有足够的资源和能力来处理可能出现的技术问题，包括硬件、软件及人员的管理；
- 10) 建立明确的项目质量评估标准，确保项目输出符合预期的质量要

求，减少因质量不佳带来的风险；

11) 对基础环境设施进行持续监控和维护，包括机房环境、网络、服务器和基础软件等，确保其正常稳定运行；

12) 针对可能发生的技术故障和安全事故，制定详细的应急预案，以便在发生问题时能够迅速响应和恢复正常运行。

风险防范监控：

- 1) 项目经理负责流程规范的日常性执行监控；
- 2) 二线负责工单执行过程中规范执行情况记录；
- 3) 质量管理部负责规范执行情况的抽查；

3. 现场处理操作规范

工程师现场处理服务任务，分为以下 9 个步骤，应该从接受任务开始，按照每一步的要点和规范执行，形成严谨的工作作风，并有利于规避风险和事故。



3.1 接收现场处理任务：

- 1) 工单任务派出后 20 分钟内反馈承接或拒绝；
- 2) 如拒绝应注明原因。

3.2 任务处理行前准备：

- 1) 仔细分析任务要求，服务目标和服务级别等；
- 2) 了解工单相关信息，如故障现象，日志信息，相关的分析诊断信息；
- 3) 准备工单处理相关文档、资料，如实施方案、实施手册、服务单等；
- 4) 准备实施工具，包括软硬件工具，通讯工具等；
- 6) 如驻场工程师无法解决工单问题的，应及时联系二线提供支持，就现场情况、实施注意事项、风险等进行沟通。

3.3 二线赶赴现场处理：

- 1) 出发前通过电话、微信、电子邮件等沟通工具，了解工单相关信息及约定到场时间；

2) 如不能按照与甲方约定时间到场,应提前告知甲方情况,以寻求甲方谅解,同时通知项目经理协调其他二线工程师到场处理;

3.4 就现场处理任务与甲方沟通:

- 1) 告知甲方工作内容;
- 2) 告知甲方实施所需时间;
- 3) 告知甲方可能产生的风险及应对措施。

3.5 现场处理实施准备:

1) 检查甲方或原厂备件。查看包装是否完好,核实备件型号与设备的型号是否一致;核实备件数量与需要的数量是否一致;

2) 确认故障设备状况。分别从外观和操作系统确认设备序列号,如果与报障序列号不一致,应立即告知甲方;

3) 检查系统的错误信息。如错误信息与前期报障信息不一致,暂停操作,与二线联系;如果有新增错误信息,将收集到的信息发给二线,在二线确认后再执行下一步工作;

4) 对甲方提供的技术信息必须检查核实(甲方指出的故障设备或提供的板卡、配置等技术信息可能有误,如不确认可能会搞错处理对象,导致严重后果);

5) 核实甲方准备工作。确认系统备份和数据备份是否完成,如无备份,现场协助备份,如无备份环境,与二线确认是否继续。

3.6 现场处理实施:

1) 在执行操作之前要再三确认操作对象是否正确;

2) 按照事先的准备完成操作;不得随意更改经事先审核的方案,如对厂商手册或者实施方案有疑问,应及时与二线沟通。

3) 在命令执行之前必须仔细检查命令输入是否正确;

4) 在每一步执行完成后,要仔细检查执行的结果;

5) 如无特殊要求,不得同时执行两个以上的操作;如必须同时登录多个服务器或者多个用户,必须注意区分(可用不同的登录软件登录不同的服务器或用户,可用不同的颜色区分不同的窗口,以主机名或用户作为 shell 提示符,以区别不同的服务器和用户);

- 6) 除了故障硬件被更换之外，其他硬件必须保持原样；
- 7) 如出现操作错误要及时汇报二线和项目经理，不要隐瞒；
- 8) 检查实施结果。验证实施操作是否成功，备份错误信息，清除已经修复的错误信息。

3.7 现场处理结果反馈：

- 1) 处理完成后，按照规范整理现场故障件，整理摆放整齐；
- 2) 处理完成后要向甲方汇报处理情况和结果，并按照规定签署工单处理服务单；
- 3) 电话向二线反馈实施情况和结果；
- 4) 如属于多人关注的故障，故障处理完成后，通过短信、微信、邮件等群发方式告知相关人员或向项目经理反馈实施结果，由项目经理通过短信、微信、邮件等群发方式告知相关人员。

3.8 现场处理完毕离场：

- 1) 现场处理完毕后，需要甲方用户签字确认工单处理服务单；
- 2) 离场前要征得甲方的同意。

3.9 现场处理工作收尾：

- 1) 完成现场故障硬件整理；
- 2) 完成任务执行过程反馈，任务总结；
- 3) 把工单处理服务单纳入台账。

4. 驻场服务管理规范

乙方对驻场服务需制定完善的管理规范，若乙方还有其它的管理要求，驻场服务人员须遵照要求严格执行。

4.1 进场阶段管理要求：

- 1) 进场交接启动
 - 召集内部启动会，明确项目内部组织结构、交付文档中工作内容；
 - 项目组长任命，明确相关职责：任命一位驻场服务组长，并对其进行相关要求的培训。
 - 获取项目进场授权：项目经理与甲方进行初次沟通，并取得口头或书面的正式进场许可。

➤ 获取甲方通讯录：项目经理应通过对销售和甲方接口人的访谈，取得第一手资料，识别相关干系人，初步建立甲方通讯录。

2) 进场交接计划

➤ 交接计划首先需要明确三方相关责任人（甲方、乙方、前任服务商），以便对项目交接后续出现的任何事项进行跟踪处理；

➤ 明确工作交接的范围，包括工作的交接和资产的交接；

➤ 明确交接工作的起止时间，以及交接周期结束后的处置方式；

➤ 定义明确的交接报告的模板，主要包括发送的媒介、内容，以及抄送范围等；

➤ 定义统一的书面交接确认函，三方应就工作交接内容的确认方式达成一致；一般主要交接内容包括：固资、文档资料、相应的权限账号等；

➤ 其他事项の確認，如办公工位、网线、办公用品等，以及出入证办理、饭卡办理等事项的确认；

➤ 明确各岗位的工作内容，内容主要包括：人、工具、流程规范、考核指标、运营指标、SLA 等，相应岗位负责交接事项的推进；

➤ 交接方案的编写应由甲方发起，由原服务商进行编写，编写完成后，由乙方审核并提交甲方确认。

3) 进场交接实施及监控

➤ 为保障项目团队能正常出入甲方办公现场，工作交接的第一件事是办理出入证，同时需注意保管好出入证办理的手续及押金单等；

➤ 交接方案发布后，项目经理需按照交接方案中时间要求进场，并发布进场交接启动通报，通报甲方相关部门、相关厂商、乙方相关部门；

➤ 岗位工作交接前工程师需对前期获取的文档进行阅读，对工作有个感性认识，然后再和原服务商进行具体的工作交接；

➤ 岗位工作交接时应该与同岗位人员点对点进行交接，如乙方确实有人员暂未到位的情况，也可由项目组长或区域部门经理先对部分岗位工作内容进行熟悉。

➤ 在固定资产类交接时，由甲方提供原服务商使用的固定资产，如电脑、手机、其他 IT 设备等等，应由三方均在场时检查清楚保证没有损

坏，方可签收进行交接，如有问题的在签收单上进行备注。

➤ 在账号交接完成后，应立即对原始账号的密码进行修改，或在甲方允许的情况下注销原账号，申请新的账号。

➤ 在有项目经理的情况下，交接工作的质量需要适时进行监控，由上述人员进行监控。如仅有工程师的情况，需由该工程师的上级经理对交接质量进行监控。

➤ 每天下班时，由监控负责人访谈了解所有岗位人员的工作交接情况，编写工作交接日报发送给所有干系人，如有问题需在日报中如实反映以便取得用户的重视和协助。

➤ 视整体交接期的时间长短，需进行阶段回顾会议，肯定近期的工作成绩，提出问题并讨论解决方法，争取解决资源。

➤ 在工作交接期内，如发生较大问题无法再交接期内解决的，需在征得甲方同意后，发送通报邮件对交接计划进行延长变更。

4) 进场交接收尾

➤ 监控前任服务商的账号和权限取消：

在原服务商离场时，要保证清空和注销所有的生产资料、账号权限，保证无法接触甲方生产环境。

➤ 签收文档、工作、账号等交接确认书：

建议在交接工作完成后，与三方签署纸质确认书，各方认可交接，如有较小问题的写在遗留问题中，如问题较大的，协调销售、甲方共同讨论解决办法。

➤ 通报工作交接期结束，驻场服务正式开始执行。

4.2 驻场服务实施阶段管理要求：

1) 驻场工程师行为规范

涉及仪容仪表、现场环境管理要求、现场工作纪律、言行举止、通讯及沟通要求、现场操作要求、及交付规范 16 条等。

2) 机房出入管理要求

工程师在客户端进出机房时，需遵守甲方的管理要求严格执行，若未有

严格要求时，需遵守以下要求：

- 工程师在进入机房前必须取得甲方的同意后进入，或在甲方责任人陪同下进入；
- 工程师在进出机房时必须做记录，记录出入日期、时间、人员、事由等；
- 工程师在进出及机房时只允许携带必要的工具及备件，不得携带其他物品；
- 工程师在进入机房后，不得随便触碰或接触非工作要求的设备；
- 工程师在进入机房后，需保持机房环境卫生，将废弃物带出机房；
- 工程师在离开机房时，必需通知甲方相关责任人，在取得同意后
方可离开；
- 工程师在离开机房时，若有更换备件需带出机房的，必须经甲方
确认后方可带出。

3) 报告管理要求

- 驻场人员需提交周报至项目经理，项目周报的模板由项目经理确定。
- 向甲方提交的报告，需由项目经理负责与甲方沟通确定，并以书面形式告知驻场团队，驻场团队成员按要求执行；
- 其他遵循甲方要求提交相关文档；
- 甲方提出新的需求时或超出工作范围内的要求时，应及时上报至部门经理或项目经理，待确定方案后执行；
- 现场发生责任事故或者投诉时，驻场人员应马上报告项目经理，由项目经理负责启动应急机制，进行必要沟通和补救；
- 超出能力范围内的工作，应立即上报部门经理和项目经理。

4) 人员交接管理要求

- 工程师主动离职的，需至少提前 10 日提交离职申请。
- 工程师变更的，需先争得甲方同意，由部门经理发起，由项目经理准备交接表；
- 现任工程师需按照项目经理确定的交接表，准备好有关文档，一

次性移交给候任工程师。

➤ 现任工程师需带领候任工程师与甲方联系人进行介绍了解, 建议项目经理参与此过程, 得到甲方认可后方可交接准备入场;

➤ 交接过渡期内, 现任工程师就所维护系统的情况向候任工程师说明, 并签署交接表;

➤ 工程师交接过程需由项目经理做主导, 指导完成交接过程。

5) 考勤管理要求

➤ 工程师工作时间需按照甲方要求为准。

➤ 工程师须按甲方或部门管理规定, 上、下班时间在指定地点进行刷卡或签到, 严禁代打卡和代签到。

➤ 对于甲方无法提供考勤记录的情况下, 可采取任一方式执行。

➤ 在征得甲方同意后, 在甲方指定位置设立打卡机, 工程师每日打卡进行考勤记录。

➤ 驻场服务组长负责考勤记录, 定期由甲方负责人签字确认。

➤ 按甲方指定要求进行考勤记录。

➤ 工程师因私请假的, 必须先向部门经理或甲方申请, 并在得到同意情况下离开, 未获批准私自离开岗位的, 则视为旷工。因擅自离岗且造成严重后果的将予以开除处分。

➤ 驻场工程师如遇紧急情况申请年假的, 项目经理将安排其他技术工程师到现场临时替代请假工程师岗位开展工作, 确保不出现无驻场人员的情况。

6) 考核管理要求

驻场工程师考核维度主要包括“SLA 达成率”、“客户满意度”、“内部提升”。

4.3 驻场服务离场阶段管理要求:

1) 离场交接启动及方案制定

➤ 项目经理在项目终止前一个月向甲方发出离场交接预通知, 与甲方进行沟通, 获得甲方对离场交接工作的授权;

➤ 配合甲方制定离场交接计划, 按照甲方要求, 提供固资、账号等信息。

2) 离场交接实施

➤ 交接方案发布后,项目经理需按照交接方案中时间要求进行交接,并发布离场交接启动通报,通报甲方相关部门、相关厂商、乙方相关部门等。

➤ 文档类交接时,项目经理需依据甲方要求进行提供。

➤ 固资交接时,由甲方提供使用的固定资产,如电脑、手机、其他IT设备等等,需三方责任人同时在场的情况下进行移交,并签字确认。

➤ 权限账号交接完成时,需三方交接人同时在场的情况下进行移交,并确认签字。

➤ 各项交接工作完成后,项目经理需对相关工具进行清点回收。

3) 离场交接收尾

➤ 按照离场交接计划,逐项完成固资、账号等各项工作的移交后,需在第一时间与接任服务商责任人签署确认书。

➤ 在确认各项工作移交完成后的第一时间内,与甲方和接任服务商签署三方交接确认书。

➤ 在交接完成离场前,项目经理需尽快对项目遗留问题进行处理。

➤ 在确定各项移交工作完成后,项目经理需及时通报相关干系人告知甲方已完成工作移交。



附件三 保密承诺书


内部

保 密 承 诺 书

(个人样本)

我了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任，并郑重承诺：

- 一、严格遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；
- 二、不违规记录任何与项目（教育培训、项目咨询、方案评审、招标采购、项目实施、工程验收）有关的信息；
- 三、不以任何方式泄露项目中所接触和知悉的国家秘密；
- 四、不对外发表、传播涉及项目内容的文章、信息若违反上述承诺，自愿承担一切法律后果。

承诺人签名： 

2024年6月6日