

合同编号：

促进中心基础设施与网络运维服务委托协 议书

项目名称：基础信息系统及政务网站运维服务——促进中
心基础设施与网络运维服务

项目委托方（甲方）：中关村知识产权促进中心

项目承担方（乙方）：北京益久基业科技有限公司

委托时间：2024年6月1日至2025年5月31日

项目名称		基础信息系统及政务网站运维服务——促进中心基础设备与网络运维服务		
合同名称		促进中心基础设备与网络运维服务委托协议书		
预算金额		29.8 万元（人民币大写）贰拾玖万捌仟元整		
甲 方	单位名称	中关村知识产权促进中心		
	负责人（签章）		职务	
	项目联系人	赵谭	手机	13581977453
	地址及邮编	北京市西城区东联大厦 2 层 207		
	电话	010-82354948		
	传真			
	电子邮箱	cujinzhongxin@zscqj.beijing.gov.cn		
		（单位公章） 年月日		
乙 方	单位名称	北京益久基业科技有限公司		
	负责人（手签）		职务	
	项目联系人	杨萍	电话	15910823189
	地址及邮编	北京市朝阳区东三环中路乙 2 号恋日国际二层		
	电话及传真	010-51269916		
	电子邮箱	yangping@19group.com		
	开户名	北京益久基业科技有限公司		
	开户银行	建行北京光明支行		
	帐号	1100 1071 2000 5300 1647		
		（单位公章） 年月日		

为进一步加强中关村知识产权促进中心基础设施与网络运维服务保障，确保促进中心各项工作正常开展，甲方委托乙方实施促进中心基础设施与网络运维服务——促进中心基础设施与网络运维服务（以下简称“项目”或“本项目”）。甲、乙双方经协商，就下列条款达成一致，并承诺予以严格遵守。

一、委托工作期限

本项目实施的委托工作期限为【2024】年【6】月【1】日至【2025】年【5】月【31】日。

二、委托工作内容、成果和合作模式

（一）项目委托工作内容

促进中心基础设施与网络运维服务包括做好促进中心办公终端（办公电脑、复印机、打印机、投影仪等）、存储设备、网络设备、电话交换机、监控录像、视频会议终端、音响系统、公务员邮箱等办公用各类软硬件的运维保障服务等工作。通过驻场服务和远程服务两种方式进行，提供促进中心设备的定期巡检、故障处理运维服务工作。保障中心工作人员日常办公、咨询服务、配合摄影服务和其它的紧急服务。

（二）合作模式

甲方提出项目目标、任务要求、工作进度和质量要求，进行项目协调，参加项目工作计划制定、实施过程和业务讨论，组织项目评估和验收评审，提供项目经费；乙方根据甲方要求完成项目委托工作，提交项目工作成果。

（三）项目委托工作成果及质量要求

1. 乙方应向甲方提交以下项目委托工作成果：

- （1）《促进中心基础设施与网络运维服务月度报告》
- （2）《促进中心基础设施与网络运维服务项目总结报告》
- （3）《促进中心基础设施与网络运维工作日志》

2. 质量要求

- （1）保障中关村促进中心基础设施网络正常运行。
- （2）保障办公网络设备故障修复及时。
- （3）网络运维中建立并保存完整日志文件。
- （4）保障各终端、应用系统安全、稳定运行。

三、项目进度安排及要求

（一）进度安排

1. 乙方应于签订协议时向甲方报送项目方案，甲方可就乙方提供的项目方案提出修改意见。乙方应按照甲方要求及时调整和修改。经甲方审定后，乙方在甲方的指导下开展后续工作。

2. 2025年5月31日前完成项目工作，并形成完整的项目总结报告；服务期至项目成果验收合格止。

3. 乙方应于服务期满后【10】个工作日内向甲方提交项目初步工作成果。甲方可以组织专家小组讨论，如需调整或修改，向乙方提出具体调整或修改意见，乙方应按照甲方要求及时完成调整或修改。

4. 乙方根据甲方要求完成项目调整或修改后，向甲方提交项目最终工作成果及全部原始及过程资料。乙方应同时向甲方提供上述材料的电子文件。甲方针对项目最终工作成果组织项目

验收。

（二）具体要求

乙方指定的项目负责人及项目组成员能够保证全过程担负实质性项目组织实施工作，并以本合同约定的项目工作成果形式参加甲方组织的项目评审验收。

验收标准主要包括：是否按照本合同约定完成全部项目委托工作、达到工作质量要求并形成符合本合同约定的相应项目工作成果等。

甲方组织项目评审验收，具体考核内容如下：

（1）与本合同第二条第一款中规定的项目委托工作内容范围相一致；

（2）符合本合同第二条第三款中规定的项目委托工作成果及其质量要求；

（3）项目实施方案、人员及进度安排合理，乙方在项目实施过程中积极接受甲方指导并配合甲方提出调整或修改要求。

（4）乙方项目经费支出符合相关法律法规政策规定，积极配合甲方提出的与经费支出决算、调整、审计等相关工作。

（5）项目组织实施及项目委托工作成果不得侵犯任何第三方的知识产权以及其他人身和财产权利。

四、费用给付

（一）项目委托经费

本项目经费预算金额为人民币（大写）贰拾玖万捌仟元整（人民币小写¥ 298000元整），上述金额为含税价格。

除本合同约定的项目经费，甲方无义务向乙方支付其他任何费用。乙方因组织实施本项目而支出的一切费用，包括但不限于劳务费、专家费、食宿费、交通费、税费等，均应由乙方自行承担。

（二）付款方式

本合同项下项目经费共分【**贰**】次支付：

1.甲方于本合同生效之日起【**10**】个工作日内向乙方支付项目首款（不超过60%），即人民币（大写）壹拾柒万叁仟捌佰叁拾元整（人民币（小写）：¥173830元整）。

2.项目委托工作全部完成后，乙方将项目经费决算报告以书面形式提供给甲方，甲方进行项目验收和决算评审，项目费用最终结算金额以决算评审结果为准。项目通过验收并决算评审结束后【**10**】个工作日内，甲方向乙方支付剩余全部费用。

3.双方一致同意本项目最终结算金额以甲方决算评审结果为准，最高不超过本项目预算金额。如决算评审结果低于甲方已经向乙方支付的经费数额，乙方应在评审结束后【**10**】个工作日内向甲方退还多支付的经费。

（三）发票

乙方应根据约定的付款方式在每次付款时向甲方提供等额有效的发票或国家和本市有关部门规定的有效凭证，如因乙方

原因怠于提供发票、凭证或发票、凭证不符合甲方要求的，甲方有权延迟付款，直至乙方提供符合甲方要求的发票或凭证，且甲方不承担任何违约责任。

（四）经费使用要求

乙方应加强对项目经费的财务管理，实行专款专用，保证项目经费用于本项目委托工作。乙方及项目人员不得擅自截留、挪用。

项目经费列表：

人工费：298000元

合计：人民币 298000元。

五、双方权利和义务

双方均应共同遵守《中华人民共和国民法典》等法律法规和相关政策规定，严格遵守并认真履行本合同各项条款。

（一）甲方的权利义务

1.甲方有权要求乙方按照本合同约定的内容并在本合同约定的期间内提交本项目的项目实施方案、项目人员和进度安排以及项目委托工作成果。

2.若乙方提交的项目实施方案、项目人员和进度安排以及项目委托工作成果不符合甲方及本合同要求，甲方有权要求乙方进行修改或调整，直至符合甲方要求。

3.甲方有权监督、检查本合同履行情况。合同履行期间，甲方根据需要对乙方履行本合同情况进行检查、监督，监督检查的方式和频率由甲方决定，但应尽量减少对于乙方正常工作的影响。乙方完成全部项目委托工作后，甲方组织项目验收。

4.甲方应按照本合同约定向乙方支付费用。

5.甲方享有对项目配套资金检查的权利。

(二) 乙方的权利义务

1.乙方应为项目实施提供条件支撑和管理服务。乙方应按照国家项目申报书中的承诺和项目实施方案中确定的人员安排指定专人负责本项目组织实施工作，并编制项目经费预算、决算，严格执行批准的预算。如因故需要变更项目主要负责或实施人员，乙方必须向甲方提交书面申请，并经甲方书面同意后方可变更。否则，乙方应按照本合同经费预算金额的【5】%支付违约金。

2.本合同执行过程中，甲方有权对项目委托工作内容和要求作出合理调整，乙方有义务予以积极配合。同时，乙方应严格履行合同义务，保证按时完成项目委托工作任务。

3.乙方应严格按照项目经费预算及本合同约定的支出范围执行项目经费支出，保证专款专用，杜绝弄虚作假、截留、挪用、挤占项目经费等行为。乙方应积极配合甲方对于本合同约定的经费支出的监督和检查。必要时，应积极配合甲方延伸审计。

4.乙方开展的一切与项目有关的活动应确保全部项目工作人员遵守有关法律法规。乙方如因执行本项目而导致人员生命、健康、财产等受到侵害或使环境受到损害，乙方应负全部责任。

5.未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本项目委托工作任务转委托给其他第三方，不得将本合同项下主要义务全部或部分转让给他人履行。

6.乙方应积极完成本项目委托工作，确保完成质量，且不得

无故拖延。

六、知识产权条款

(一) 乙方向甲方提交的项目报告、项目成果(包括项目原始材料、中间过程性材料及成果和项目最终成果等)的知识产权归甲方单独所有。甲方有权行使本项目所产生知识产权的完整权利,任何其他方无权干预。未经甲方书面同意,任何其他方不得使用本项目产生的知识产权。

未经甲方事先书面同意,乙方不得擅自转让、处分本项目委托工作成果。

(二) 乙方在本项目评审结束前,不得发表本项目工作成果。乙方公开发表本项目工作成果,事先须经甲方书面同意,并且必须注明该成果为甲方所有。

如乙方未经甲方同意公开发表或使用本项目工作成果,甲方将依法追究乙方的责任,要求乙方承担项目预算经费金额【5】%的违约金。

(三) 乙方保证所提交的研究成果没有侵害任何第三方的知识产权等相关权利。如发生侵犯第三方知识产权等相关权利的相关情形,乙方承担因侵犯第三方知识产权等权利而产生的法律责任。

七、保密条款

本合同双方应对本项目相关信息及履行本合同过程中接收或知悉的其他方的所有保密信息(包括但不限于内部资料、数据、商业秘密等)予以严格保密;非经法律法规授权的部门依据相关法律法规的权限及程序调取或要求或征得信息披露方事

先书面同意，不得向任何无关第三方宣传、透露或扩散，亦不得促使或允许他人披露上述保密信息，不得将保密信息用于本合同业务之外的其他用途；并应就保密责任对其工作人员或代理人、分支机构、关联方等的行为负责。

本保密期限为长期，直至保密信息经正当程序而成为公开信息为止；本保密条款为独立条款，不因本合同的变更、解除、终止而失效。

八、违约责任

（一）甲方应承担的违约责任

在乙方按规定履约且项目经甲方审核通过的前提下，甲方未按约定向乙方支付项目经费时，甲方应承担逾期付款违约金。每逾期一日，违约金按到期未付金额的千分之一计算。逾期 30 日的，乙方可终止本合同。但如因财政国库支付受限等非主观故意原因拖延，致使甲方不能及时支付乙方服务费用时，甲方可以延迟相应服务费用的支付并及时通知乙方，该延期支付不视为甲方违约，并不减轻乙方对本合同服务项目的责任。

（二）乙方应承担的违约责任

1. 乙方未按本合同规定的期限提交工作成果或所提交的工作成果不符合合同或甲方要求，最终导致本项目未在规定的期限内完成的，乙方除有义务继续履行服务直至经甲方确认合格外，还应向甲方支付违约金，每逾期一日，违约金按本合同约定项目预算经费金额的千分之一计算。乙方逾期 30 日仍未提交工作成果的，甲方有权无条件解除合同，自乙方收到甲方向其发出的书面解除通知时，该合同即告解除。合同终止后，甲方

无需支付合同余款，甲方已付费用超过乙方实际工作量所对应的应付费用时，超过部分乙方应予全部返还，乙方还应当向甲方支付相当于本合同约定项目预算经费金额【10】%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失（本合同项下所有条款中的全部损失均指：包括但不限于实际损失、可得利益损失及甲方因此向第三方支付的法律费、诉讼费、仲裁费、鉴定费、保险费等）。

2. 乙方无正当理由未履行本合同，经甲方催告后仍不履行的，甲方有权解除本合同，并停拨、追缴部分或者全部经费，由此造成的经济损失由乙方承担，乙方应当向甲方支付相当于本合同约定项目预算经费金额【10】%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3. 乙方未经甲方批准，擅自实施或者转让项目委托工作成果或转让本合同项下权利义务，应当向甲方支付相当于本合同约定项目预算经费金额【5】%的违约金，将实施或转让项目所得收益全部上交甲方，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方违反经费使用规定或经甲方检查确认计划进度不符合本合同约定的，甲方有权减拨或停拨后续项目经费，由此产生的损失由乙方承担；情节严重的，甲方有权终止本合同，同时要求乙方向甲方支付相当于本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金并返还已拨付的经费，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

5. 乙方提供的项目工作成果如存在违反相关法律法规、规

范性文件或侵犯任何第三方的知识产权、人身权、财产权等权利的，则甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金并返还已拨付的经费。因此发生的一切纠纷由乙方自行解决和处理，甲方不承担任何责任，如甲方因此遭受经济损失的，则乙方还应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6. 由于甲方原因造成乙方完成项目时间延误，并经甲方确认的，乙方不承担违约责任；本合同按延期时间顺延，甲乙双方不承担违约责任。

（三）除本合同另有约定外，任何一方违反本合同约定的，守约方可就违约事项书面通知违约方要求违约方纠正。如违约方在收到守约方发出的纠正违约通知后【10】日内仍不纠正，或虽已纠正但仍未获得守约方满意的，则构成根本违约，守约方据此可以向违约方发出书面通知单方面终止本合同。

九、不可抗力

因不可抗力（包括但不限于自然灾害、战争或任何其它类似事件等在合同签订、履行期间内发生的不能合理控制、不可预见、无法避免的事件）以及政策调整的原因妨碍、影响或延误任何一方履行合同全部或部分义务，均依法享有违约责任豁免。

出现不可抗力事件时，发生不可抗力的一方应于【10】日内及时、充分地向其他方以书面形式发通知，并告知该类事件对本合同可能产生的影响，并积极采取措施，尽力避免损失的

扩大，还应当在合理期限内提供相关证明。

由于不可抗力事件致使合同的不能履行或延迟履行，则本合同各方于彼此间不承担任何违约责任。因迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十、其他约定

(一) 本合同受中华人民共和国法律管辖并按其进行解释。如双方就本合同内容或其履行过程中发生的任何争议，双方应通过友好协商进行解决；协商不成的，双方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在协商或诉讼期间，甲乙双方对于本合同无争议的条款仍应继续履行。

(二) 各方的详细通信地址均记载在合同中，各方任何对于本合同的履行、终止、解除或其他出于合同履行的需要而必须发送的通知均以该地址为准，如因地址欠详、不实或收件方拒收，由此导致的责任由收件方全部承担，且被退回的信件可以作为信件内含的通知已经送达给对方的证据。

一方变更通讯地址，应自变更之日起【10】日内，以书面形式通知其他方；否则，由地址变更方承担由此而引起的相关责任。

(三) 本合同的任何一方未能及时行使本合同项下的权利不应被视为放弃该权利，也不影响该方在将来行使该权利。任何一方一次行使或部分行使本合同项下任何权利或其他补救不应影响其再次行使该项权利或补救或任何其他权利和补救。

如果本合同中的任何条款无论因何种原因完全或部分无效或不具有执行力，或违反任何适用的法律，则该条款被视为删

除。但本合同的其余条款仍应有效并且有约束力。

（四）本合同经甲乙双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章（含骑缝章）后生效。

（五）本合同一式【7】份，甲方执【5】份，乙方执【2】份，每份均具有同等法律效力。

（六）本合同包括以下文件作为附件，包括但不限于：招标投标相关文件（如有）、项目工作初步计划或方案以及其他甲方或乙方认为应当作为附件的文件。附件与本合同具有相同法律效力。

（以下无正文）

附件 促进中心基础设施与网络运维服务项目实施方案

前言

计算机已成为企业不可缺少的工具，而且随着信息技术的发展，企业会面临越来越多的计算机及网络系统的维护和管理的问题。如系统硬件故障、病毒防范及系统升级，特别是对非IT行业的单位，如果不能及时有效地处理好，将会给企业正常工作带来影响。如何确保电脑网络系统的正常运行，并及时赶上新技术的发展，往往是个很头疼的问题。而聘请专业人员，一方面费用高；另一方面，由于专业的不同，个人知识面有限，不能有效解决所有问题。

我们提供全面的计算机系统维护服务，使企业以较低的成本换来较为稳定的系统性能，以最好的性能价格比保证企业计算机系统的正常使用，解除您的后顾之忧，使企业专注于发展自己的事业，在自己的专业领域不断前进。

1. 服务目的:

根据《北京市电子政务运维管理规范（试行）》要求，保障中关村知识产权促进中心相应的软硬件设备 and 应用系统的安全、稳定、正常的运转，确保中心工作所需网络和办公设备的正常平稳有效的运行。

2. 需求分析:

(1) 按照项目需求提供一名 5*8 小时驻场运维工程师负责

日常运维服务工作。

(2) 按照项目需求提供定期巡检、故障处理运维服务工作。保障中关村知识产权促进中心所有计算机、打印机及其它附属设备的正常运转，及时处理计算机、打印机及其它附属设备发生的各类软、硬件故障。在计算机、打印机及其它设备出现故障时及时到现场进行维修、维护（包括配件的购置、更换等）。做好计算机、打印机及其它设备的日常资料的登记、管理与更新。用户操作系统及常用软件的安装、升级及更新等。用户杀毒软件的更新、升级，确保杀毒软件的版本最新；彻底查杀病毒，包括 DOS 下杀毒；每周发布病毒预警报告。对在维护工作中发现的不规范电脑操作提出改正建议以及对中关村知识产权促进中心员工进行相关培训。

3. 主要内容（包含但不限于）如下：

清理电脑垃圾文件、垃圾邮件及非法软件，优化操作系统。硬件系统清洁维护（包括硬件系统内外部的物理清洁）。对磁盘文件进行碎片整理以加快电脑运行速度。备份重要文档和软件数据。调试外设连接，确保设备使用正常（如背投、投影机、打印机、扫描仪等）。对局域网连接、资源共享及 Internet 共享功能进行检测并确保正常。根据实际情况提供软件安装和更新服务，以满足用户需求。提供 7*24 小时应急响应服务能力，出现突发问题时，为用户提供电话支持，并在 4 小时内上门服务，在最快的时间内解决用户问题。每月提交维护报告，每年提交年度报告，并提交运维工作日志。

项 目	服务范围
办公电脑维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
复印机维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
打印机维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
投影仪维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
视频会议系统维护	日常维护，会议支持，热线电话，在线支持，现场服务.
机房内网络设备维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
电话设备维护	日常维护，线路调整，热线电话，在线支持，现场服务.
无线AC、AP维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
NAS存储设备维护	日常维护，故障处理，热线电话，在线支持，现场服务.
公务员邮箱管理	后台管理，热线电话，在线支持，现场服务.
会议摄像支持	会议摄像以及视频后期处理.

4. 服务团队及分工

服务团队将由一名具有丰富经验的运维工程师担任项目经理，其他成员将根据各自的专业技能和特长进行分工，以确保高效的服务质量和解决问题的能力。

项目经理负责项目实施、系统维护全过程。对关系到项目质量的每一个环节都要了如指掌，我公司将派资深的、有多年经验的项目经理参与本项目，确保项目的圆满完成。

我司承诺在促进中心基础设施与网络运维服务项目中，将组建一支 5 人以上的服务团队，并保证项目组人员均技术过硬、有丰富的类似项目工作经验。

此外，我司还承诺在合同期间内，将保证项目团队的稳定性，如有特殊原因需要调整项目组成员，我司将会提前与招标方进行沟通，只有在取得经过招标方同意的情况下，才会进行项目组成员的调整。

项目组	人数	说明
团队主管	1 人	益久科技，主管级工程师
常驻人员	1 人	益久科技，一线工程师，在益久 1 年以上
后备人员	3 人	益久科技，一线工程师，可以随时支持常驻人员

以下将列出与该项目有关的主要负责人员情况:

序号	姓名	职位	项目定位
1	高兴虎	项目经理	项目管理负责人
2	李永浩	驻场工程师	驻场工程师
3	赵立辉	二线工程师	二线支持系统架构工程师
4	刘斌	二线工程师	二线支持网络工程师
5	李树云	二线工程师	二线支持系统工程师
6	周帅	二线工程师	二线支持系统工程师

5. 技术支持

技术支持服务包括: 远程技术支持, 现场技术服务, 资料文档服务, 维护技术交流和技术方案咨询 5 个方面。

远程技术支持就是通过电话、传真、邮件、网络等非亲临现场的方式来解答客户问题和咨询。不仅可以在工作时间提供服务, 还可以 7 × 24 小时地随时解答客户问题。

电话服务响应时, 需要甲方提供详实症状, 以便乙方能做出

正确判断。如果乙方在电话指导延续 15 分钟仍然不能解决问题，乙方 2 小时内进行上门服务。

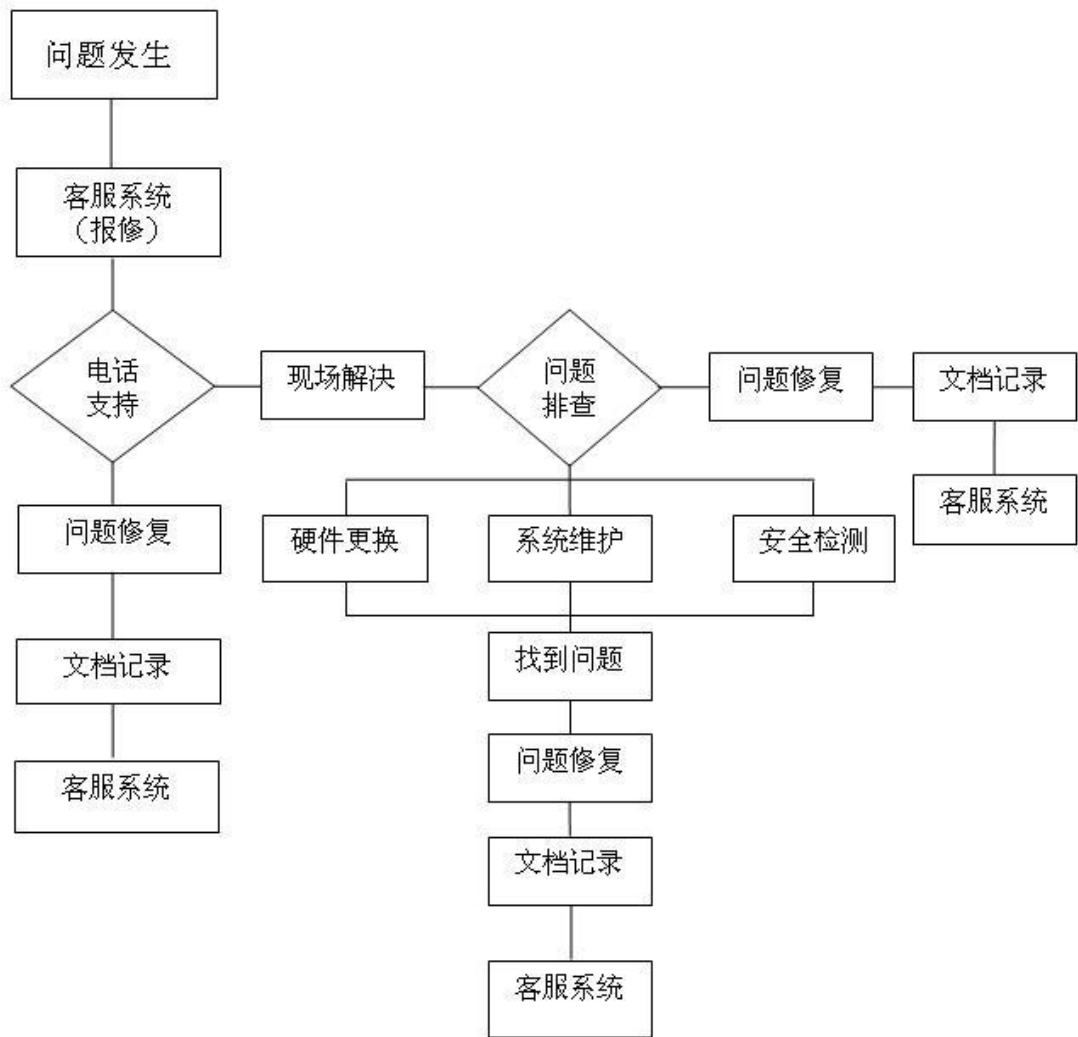
现场技术服务，包括了故障的现场维修，设备安装，勘测调研，技术督导，设备调测，升级改造，扩容，优化或拆除。服务的内容非常广泛。

资料文档服务，向客户提供更多的设备技术、使用、维护手册，提供设备的档案信息，历史和当前的维护文档，我们和业界的经验案例，以及培训资料供客户学习和提高。

维护技术交流，聘请和安排专家和客户进行多层次、多方面、多种形式的产品技术和维护技术交流，帮助客户增加对行业发展方向的把握，对前沿技术的跟进，对专业标准的理解等。也可以向客户提供相关产品的专题研究报告、分析报告。

技术方案咨询，为客户量身定制应急方案，系统保障方案，兼容配件测试方案等。

服务方式	服务时间/响应时间	备注
电话, 邮件支持	每周一至周日 0:00-- 24:00	
现场服务时间	每周一至周五 9:00 - 17:30	1 名常驻工程师 5X8 小时驻场
远程支持	每周一至周日 0:00 -- 24:00	



6. 应急响应

应急支援是为客户提供紧急情况下的故障紧急抢修、应急支持、应急保障、后备支持和应急方案服务，帮助客户快速恢复设备的运行或防止中断。

故障紧急抢修，在设备发生重大故障或重大自然灾害导致设备停运的时候，需要有快速的抢修服务，一是将故障的范围限制在最小，二是尽快恢复设备的主要功能，减少业务中断的损失。由于故障是不可预知的，要能极短的时间（比如2小时）内到达现场并展开抢修工作，需要有充分的资源备份。好在不是每个客户、每个故障都需要同样的紧急程度，客户可以根据自身业务的特点、设备的特点，选择最合适的应急抢修服务。

既要防止购买了等级不足的服务而致使重要业务损失很大，也要防止为不重要的业务或设备购买了高等级服务，导致投资收益下降。

我们提供 7*24 小时的应急响应服务，一旦出现突发问题，我们将及时响应，提供电话支持或上门服务，确保问题得到快速解决。我们的工程师具备丰富的经验和技能，能够迅速定位问题并采取有效的解决方案，确保用户正常办公不受影响。

7. 持续的技术支持

我们的工程师将提供持续的技术支持，包括在线咨询、电话支持、远程协助和上门服务等多种方式，确保用户在遇到问题时能够得到及时、有效的帮助。我们将保持与用户的紧密沟通，了解需求和反馈，不断改进和提升服务质量。

8. 定期沟通与反馈

我们将定期与中心进行沟通，了解服务情况、用户反馈和需求变化，及时调整服务策略和方案。我们将积极倾听用户意见，不断改进和提升服务质量，确保用户满意度持续提高。

9. 成果展示

我们每个月会提交以下项目委托工作成果：

- (1) 《促进中心基础设施与网络运维服务月度报告》
- (2) 《促进中心基础设施与网络运维服务项目总结报告》
- (3) 《促进中心基础设施与网络运维工作日志》

10. 安全管理

我们将确保服务过程中涉及到的信息安全和保密工作得到

充分重视和落实。我们将遵守相关法律法规和政策要求，采取严格的安全措施，保护用户的信息和数据安全。

服务保障与服务承诺

一、服务计划

第一步：系统交接（2周的时间）

我们认为在得到相关人员的协助下，可以保证用两周的时间完成整个系统的交接。

第二步：维护方案流程制定

第三步：技术与维护流程培训（2天）

第四步：开始维护服务

二、组织结构

项目协调经理：负责项目协调沟通

项目服务小组：由项目工程师提供技术服务，公司技术专家组协助支持。

- **总体组：**总体项目安排及督导等
- **服务组：**项目实施、技术服务等
- **技术专家组：**由具有专业水平的软硬件系统专家组成，提供项目技术保障；同时提供技术培训、顾问咨询、系统优化、故障救援的二线支持。

三、服务承诺

针对本项目，北京益久基业科技有限公司做出如下服务承诺：

■ 项目严格按照招标要求的标准进行服务，并定期提交验收报告，和完整的项目服务文档。

■ 针对本项目，我们提供专属项目经理，并安排固定的项目服务人员(驻场工程师)；并由专家团队通过在线、电话或应急现场等方式随时向贵公司提供技术支持。

■ 针对本项目我们提供的服务标准如下：

1. 技术支持

- ✓ 提供全天候 24 小时热线技术支持；
- ✓ 5X8 驻场工程师服务；

应急响应：1 小时响应，4 小时内现场，48 小时内排除故障；