

服务合同

北京市规划和自然资源委员会朝阳分局不动产登记中心软硬件及网络维护项目服务
合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

地址：北京市朝阳区农展馆南路 5 号京朝大厦

联系人：蔡燊

联系方式：010-84932182

邮政编码：100137

开户银行：/

账号：/

乙方：北京天吴铭智科技有限公司、北京乐高信诚信息技术有限公司、北京英格尔
科技有限公司, 三家联合体

乙方 1：北京天吴铭智科技有限公司

地址：北京市朝阳区望京东园四区 13 号楼-4 至 33 层 101 内 17 层 17B3111 室

联系人：吴利利

联系方式：010-82895683

邮政编码：100015

开户银行：中国建设银行北京上地支行

账号：1105 0188 3600 0000 3887

乙方 2：北京乐高信诚信息技术有限公司

地址：北京市海淀区花园路 1 号 27 号楼 229 室

联系人：唐升明

联系方式：010-82085730

邮政编码：100085

开户银行：工行北京东升路支行

账号：0200 2361 0920 0006 592

乙方 3：北京英格尔科技有限公司

地址：北京市海淀区皂君庙 14 号院 1 号楼 3 层 312 室

联系人：张伟

联系方式：62153688

邮政编码：100081

开户银行：中国民生银行北京魏公村支行

账号：0121 0141 7000 6172

经甲乙双方协商一致,就甲方委托乙方进行不动产登记中心软硬件及网络维护项目工作有关事宜(以下简称“本项目”),达成如下协议:

一、工作内容、条件和要求

- 1、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心项目系统维护
- 2、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心网络硬件设备维保
- 3、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心监控、门禁系统运维服务
- 4、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心人脸识别系统维护
- 5、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心自助制证、缴费及查询机运维

二、履行期限、地点

本合同履行期限的具体要求为:自签订本合同之日起至2024年12月31日止,乙方必须全部完成本合同要求的工作并通过甲方验收,全部工作应当在北京市完成。

三、履约验收方案

1. 履约验收内容及标准:针对本合同的每一项工作、技术要求进行验收,乙方为甲方提供的服务质量应符合《项目验收内容及标准》的要求(详见合同附件三)。
2. 履约验收的主体、时间、方式:乙方完成服务各阶段工作后,应向甲方提出验收申请。
3. 履约验收程序:乙方按甲方要求根据不同工作内容分别出具工作报告,后由甲方指定专人按实际情况进行验收。
4. 如甲方对乙方的工作有其他规则或要求的,该规则及要求经乙方接受甲方书面通知后即成为本合同附件,作为本合同的组成部分。

四、合同价款及付款方式

1. 合同价款：1475500.00元（大写）：壹佰肆拾柒万伍仟伍佰元整人民币。本合同价款为乙方完成本合同项下全部工作及辅助性服务的全部报酬，乙方不得以任何理由要求甲方另行支付其他费用。

2. 付款方式：由甲方分期支付给乙方。具体支付方式和时间如下：

(1) 第一次：合同生效后，甲方向乙方支付合同金额的【90】%，人民币大写：【壹佰叁拾贰万柒仟玖佰伍拾元整】（小写：¥【1327950.00】元）；其中支付北京天吴铭智科技有限公司人民币大写：【伍拾肆万贰仟柒佰元整】（小写：¥【542700.00】元）；北京乐高信诚信息技术有限公司人民币大写：【肆拾伍万玖仟玖佰元整】（小写：¥【459900.00】元）；北京英格尔科技有限公司人民币大写：【叁拾贰万伍仟叁佰伍拾元整】（小写：¥【325350.00】元）；

(2) 第二次：甲方最终验收合格后，甲方向乙方支付合同金额的【10】%，人民币大写：【壹拾肆万柒仟伍佰伍拾元整】（小写：¥【147550.00】元）；其中支付北京天吴铭智科技有限公司人民币大写：【陆万零叁佰元整】（小写：¥【60300.00】元）；北京乐高信诚信息技术有限公司人民币大写：【伍万壹仟壹佰元整】（小写：¥【51100.00】元）；北京英格尔科技有限公司人民币大写：【叁万陆仟壹佰伍拾元整】（小写：¥【36150.00】元）；

甲方向乙方支付每笔合同款项的同时，乙方应向甲方提交符合甲方要求的等额有效发票。

特别约定：本合同金额为2024年度全年服务费用，受采购预算批复日期限制影响，相关采购工作延期至5月份开始进行，在采购确定最终成交供应商之前，为确定甲方相关工作不受影响，本合同约定的相关服务工作由甲方2023年度签约服务单位按本年度标准继续执行。为保证乙方与上一服务单位工作的平稳交接，乙方需在收到甲方支付的合同首付款后10个工作日内，按“上一年度合同总金额÷12×（12-本合同签约日期后的月份数）”对应的金额，一次性支付给甲方2023年度签约服务单位，相关发票由该服务单位开具给乙方。

五、甲、乙双方的权利义务

（一）甲方的权利与义务

1. 对履行本合同中形成的全部阶段性或最终工作成果享有所有权及知识产权。
2. 甲方在履行合同中根据工作需要有权向乙方提出相关的工作要求，有权对乙方履行合同情况进行监督、检查。乙方应按照甲方要求完成合同约定的工作内容。甲方对乙方工作中出现的专业问题进行及时的指导和解决。
3. 甲方或甲方授权乙方负责联络、协调项目工作中的有关事项，指导和参与有关项目工作。
4. 甲方有权要求乙方在约定期限内提交符合合同约定条件的相关文件和资料。
5. 按合同约定对乙方完成的工作进行验收并支付相关款项。
6. 因甲方原因需要暂停本项目工作的，甲方有权要求乙方暂时停止本项目的进行，相应工期顺延，甲方并不因此承担违约责任。
7. 甲方对本项目工作成果进行验收时，如认为项目成果不符合本合同及其附件约定的，有权要求乙方在指定期限内补正，工期不予顺延。
8. 甲方指定专人负责业务指导及质量标准的确认工作。
9. 甲方有义务按时支付乙方的报酬。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方单位在工作流程上有交接，上一方乙方单位的工作未按时、按质量、按要求完成，导致下一方乙方单位的工作无法及时有效开展，影响整个工期的如约进展，所造成的损失等均由上一方乙方单位承担。
2. 乙方单位应按时、保质、保量完成项目约定的自己工作范围内的任务。
3. 自行购置履行合同所需的设备等。
4. 乙方有责任对甲方使用人员进行技术指导和培训。
5. 乙方对甲方的档案资料（包括纸质及电子档案）不得擅自利用，并制定相应管理

制度和 workflows，确保不丢失、不损坏、不涂改档案。

6. 乙方负责本项目的组织实施，按时完成本合同约定的项目工作，并有义务对甲方组织的管理工作提供支持，如因非乙方过错的客观情况确需延期的，应经甲方书面同意。

7. 本项目在实施过程中如果取得重大进展、重要突破或发生其它重大事项，乙方应及时向甲方书面报告并由甲方做出决定；如因遭遇不可抗因素或其它原因影响本项目的执行，致使项目需要调整或者撤销时，乙方应当及时向甲方提交书面报告，经甲方确定处理意见后方可执行。

8. 乙方在甲方书面授权后有权要求甲方的有关部门提供必要资料配合工作。

9. 乙方须妥善保管好甲方提供的有关材料和履行合同中形成的全部成果并按合同约定交付甲方，未经甲方书面同意不得以任何方式占有、使用、处分上述材料和工作成果；合同履行完毕后，乙方应在甲方的监督下，清理、销毁、删除乙方设备中全部有关甲方的信息、数据以及工作成果，不得留存任何电子、纸质的原件或复印件。

10. 乙方对甲方提供的材料和履行合同中形成的成果，以及为签订、履行本合同而知悉、获取的甲方信息、资料负有保密义务，不得擅自翻印、复印、传抄档案、资料，不得以任何方式带出工作场所、向外泄露或向第三方提供。乙方在失密、泄密事故发生后，应及时上报甲方，做到不推诿、不隐瞒并积极配合有关部门调查。乙方对上述保密义务的期限为：永久（具体约定详见附件一、二）。

11. 乙方在完成本合同约定的工作内容时，以及向甲方提供的工作成果不得侵犯他人的知识产权或其他合法权益，否则应自行承担法律责任。甲方因使用乙方提供的服务及工作成果而遭致第三人索赔或权利主张的，由乙方负责解决。甲方有权就因此遭受的损失向乙方索赔。

12. 乙方负责对甲方及甲方工作人员进行本项目工作成果的使用培训，保证甲方有能力独立使用上述工作成果。

13. 乙方应保证提交的工作成果与甲方现有系统及设备相兼容并能良好运行。

六、不可抗力

1. 合同任何一方由于不能预见、不能避免、不能克服的情况，如国家或北京市的政策变更以及自然灾害（如风暴、洪水等）、战争等原因，影响项目未能按期完工，可要求变更约定事项，经双方协商一致后，可延迟本合同履行期限或终止本合同，双方互不承担违约责任。

2. 有不可抗力的事故发生时，发生方应立刻将所发生的不可抗情况以书面形式通知另一方。

3. 发生不可抗情况时，双方应积极采取措施避免损失进一步扩大，否则须就损失扩大部分承担赔偿责任。因一方延迟合同履行期间发生不可抗情况的，不免除违约责任。

七、违约金或损失赔偿的计算

1. 甲方承诺积极配合乙方的调研、数据加工等工作。因甲方原因致使乙方工期延误的，可按延误时间顺延工期。因乙方原因且未经甲方同意导致本项目工期延期的，每延期一日，乙方应承担相当于全部合同价款千分之一的违约金。

2. 甲方未能按协议约定支付合同经费，经乙方书面催告仍未能及时支付，延期超过60天的，乙方有权暂停数据加工开发工作，所致工期延误由甲方承担责任。

3. 乙方在履行合同过程中违反保密约定导致泄密、拒绝按甲方要求改进工作、拒绝解答甲方咨询、拒绝为甲方提供培训或拒绝履行其他辅助性工作或者故意弄虚作假的，如虚构、编造检查报告，提供虚假资料等，每发生一次，应向甲方支付合同金额百分之一的违约金；上述情况发生3次的，甲方还有权单方解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同价款并移交全部资料及未完成成果。

4. 乙方的工作成果如因质量不合格等原因未能通过甲方组织的质检验收，乙方应按照甲方所提意见在甲方要求的时间内进行修改完善，工期不予顺延。经质检验收后甲方支付相应阶段的经费且甲方无须额外付费。

5. 乙方的工作成果错误率在万分之零点五至万分之一以内的，甲方有权扣除合同总价款的百分之一作为违约金；成果错误率在万分之一至万分之五之间的，甲方有权扣除

合同总价款的百分之十作为违约金；成果错误率在万分之五以上的，乙方应在甲方通知的时间内全部复查并重新提交，工期不予顺延。

6. 因整合后数据质量问题造成重大行政事故，引发恶劣社会影响的，乙方需向甲方支付合同总价款的 20%作为违约金，并赔偿甲方相应损失；该等事故出现 2 次以上的，甲方有权要求解除合同，除乙方承担的合同违约金外，因此造成的损失应由乙方全额赔偿。

7. 如因乙方违反国家法律法规或严重违反本合同约定的工作标准、方式导致本项目无法完成或拒不履行本合同义务的，甲方有权解除本协议并有权要求乙方返还其已支付的合同款项、承担相当于合同款项 20%的违约金。

8. 乙方前述违约责任可叠加适用，如违约金无法弥补甲方损失的，乙方应予补足。甲方有权在应向乙方支付的合同款项中直接扣除前述违约金或赔偿金，合同款项不足以支付的，乙方应予补足。

八、争议解决方式

本合同履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、其它约定

1. 甲乙双方的联络方式以本合同首部载明为准。任何一方变更列明的通讯地址、传真、电话等联络方式的，应提前五日书面通知对方，否则以到达至合同首部约定的地址或通讯联络地视为送达。

2. 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决，双方协商一致后应当签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式五份，甲乙双方各持两份，采购代理机构一份，具有同等法律效力。

4. 本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等效力。除本合同第四条第二款的约定外，本合同所有文本、附件的修订、补充和更改都应采用

书面形式且应经过双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章才能成为合同的必要组成部分。

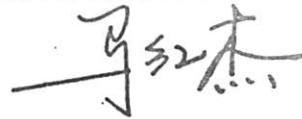
5. 本合同书经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效，至双方均履行完毕本合同项下相应权利、义务时终止。

(以下无正文)

(此页无正文，为《北京市规划和自然资源委员会朝阳分局不动产登记中心
软硬件及网络维护项目服务合同》签章页)

甲方（盖章）：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：

2024.6.14



乙方1（盖章）：北京天昊铭智科技有限公司

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：

2024.6.14



乙方2（盖章）：北京乐高信诚信息技术有限公司

法定代表人或其授权代表（签字）：



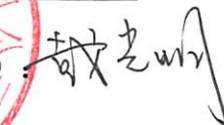
签约时间：

2024.6.14



乙方3（盖章）：北京英格尔科技有限公司

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：

2024.6.14



合同附件一《单位的保密承诺书》

数据保密协议

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京天吴铭智科技有限公司

甲、乙双方经平等协商一致，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列各项条款。

一、 保密的内容和范围

- 1、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作的数据。
- 2、 北京市规划和自然资源委员会提供的数据。
- 3、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作以及本项目工作中形成的各类文档数据。
- 4、 凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

二、 双方的权利与义务

- 1、 乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守本协议委托方的保密规定。
- 2、 乙方不得向任何单位和个人以任何形式泄露甲方的任何资料信息。
- 3、 乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利或用于非营利性用途。
- 4、 乙方同意并承诺对所有信息（包括乙方了解并承认，甲方保护的服务器上或终端计算机上，乙方由于系统开发建设服务、数据库设计服务等原因，有可能在某些情况下访问这些数据信息的情形）予以严

格保密,在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他个人或单位。

5、 乙方同意并承诺,未经甲方书面许可,乙方不得将有关保密信息,通过存储介质、网络等途径,传播至甲方不可控制区域。

6、 乙方违反本协议造成甲方的经济损失及不利影响,乙方承诺承担全部赔偿责任,并消除影响。甲方有权通过法律途径追究乙方法律责任。

三、 本协议约定的保密义务的例外情形:

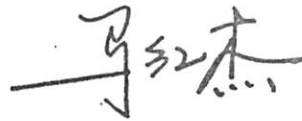
1、 由于非乙方的原因已经为公众所知的;

2、 由于乙方以外其他渠道被他人获知的信息,这些渠道并不受保密义务的限制。

四、 本协议自双方盖章之日起生效。本协议一式两份,双方各持一份,具有同等法律效力。

甲方(盖章):北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

法定代表人或其授权代表(签字):



签约时间:



乙方(盖章):北京天吴铭智科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字):



签约时间:



合同附件一《单位的保密承诺书》

数据保密协议

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京乐高信诚信息技术有限公司

甲、乙双方经平等协商一致，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列各项条款。

一、 保密的内容和范围

- 1、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作的数据。
- 2、 北京市规划和自然资源委员会提供的数据。
- 3、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作以及本项目工作中形成的各类文档数据。
- 4、 凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

二、 双方的权利与义务

- 1、 乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守本协议委托方的保密规定。
- 2、 乙方不得向任何单位和个人以任何形式泄露甲方的任何资料信息。
- 3、 乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利或用于非营利性用途。
- 4、 乙方同意并承诺对所有信息（包括乙方了解并承认，甲方保护的服务器上或终端计算机上，乙方由于系统开发建设服务、数据库设计服务等原因，有可能在某些情况下访问这些数据信息的情形）予以严格保密，在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他个人或单位。
- 5、 乙方同意并承诺，未经甲方书面许可，乙方不得将相关保密信息，通过存储介质、网络等途径，传播至甲方不可控制区域。

6、 乙方违反本协议造成甲方的经济损失及不利影响，乙方承诺承担全部赔偿责任，并消除影响。甲方有权通过法律途径追究乙方法律责任。

三、 本协议约定的保密义务的例外情形：

- 1、 由于非乙方的原因已经为公众所知的；
- 2、 由于乙方以外其他渠道被他人获知的信息，这些渠道并不受保密义务的限制。

四、 本协议自双方盖章之日起生效。本协议一式两份，双方各持一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：



乙方（盖章）：北京乐高信诚信息技术有限公司

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：



合同附件一《单位的保密承诺书》

数据保密协议

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京英格尔科技有限公司

甲、乙双方经平等协商一致，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列各项条款。

一、 保密的内容和范围

- 1、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作的数据。
- 2、 北京市规划和自然资源委员会提供的数据。
- 3、 北京市规划和自然资源委员会朝阳分局提供的用于本项目工作以及本项目工作中形成的各类文档数据。
- 4、 凡以直接、间接、口头或书面等形式提供涉及保密内容的行为均属泄密。

二、 双方的权利与义务

- 1、 乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守本协议委托方的保密规定。
- 2、 乙方不得向任何单位和个人以任何形式泄露甲方的任何资料信息。
- 3、 乙方不得利用所掌握的商业秘密牟取私利或用于非营利性用途。
- 4、 乙方同意并承诺对所有信息（包括乙方了解并承认，甲方保护的服务器上或终端计算机上，乙方由于系统开发建设服务、数据库设计服务等原因，有可能在某些情况下访问这些数据信息的情形）予以严格保密，在未得到甲方事先许可的情况下不披露给任何其他个人或单位。
- 5、 乙方同意并承诺，未经甲方书面许可，乙方不得将相关保密

信息，通过存储介质、网络等途径，传播至甲方不可控制区域。

6、 乙方违反本协议造成甲方的经济损失及不利影响，乙方承诺承担全部赔偿责任，并消除影响。甲方有权通过法律途径追究乙方法律责任。

三、 本协议约定的保密义务的例外情形：

1、 由于非乙方的原因已经为公众所知的；

2、 由于乙方以外其他渠道被他人获知的信息，这些渠道并不受保密义务的限制。

四、 本协议自双方盖章之日起生效。本协议一式两份，双方各持一份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：



乙方（盖章）：北京英格尔科技有限公司

法定代表人或其授权代表（签字）：



签约时间：



合同附件二《个人的保密承诺书》

北京市不动产登记数据信息安全保密

承诺书（个人）

不动产登记数据关系到国家利益、人民利益和社会稳定。工作单位本人职务，因岗位或职责所在，能够接触或掌握北京市不动产登记数据，或指挥、或调度、或查阅、或导入导出、或数据加工、或数据维护，包括但不限于上述行为，本人承诺：

1. 在职权范围和工作期间，对本人所接触或掌握的不动产登记数据及资料（包括但不限于内部文件、普查测绘、登记信息、登记资料、空间数据、项目资料、经费资料）及所写所记的资料，负有保证其安全的责任和义务。如发现或预感数据资料存在潜在安全保密问题，应立即采取有效措施防止泄密或损失进一步扩大，并同时向上级报告或向委托方报告。

2. 不以不动产数据、技术等谋取个人利益，或从事其他与本职工作无关的商业性及非商业性用途。

3. 非因工作需要和非经北京市规划和国土资源管理委员会许可，不将数据资料带离工作现场，不向任何个人或单位复制、买卖、转让或者转借、传播不动产登记数据资料。

4. 工作结束时退回任何含有不动产登记数据资料的文件和资料，不可恢复地删除个人工作介质内（计算机、移动硬盘、U 盘等）的任何信息，不留存任何副本，并主动接受上级组织或委托方现场查验。

5. 无论因何种原因调离工作岗位，同样遵守本承诺书之一切承诺。

6. 若本人违反上述承诺且造成单位或他人实际损失的，同意承担全部赔偿责任，清除影响，配合调查工作，愿意接受上级组织或委托方的处理，直至追究法律责任。

本承诺书一式叁份，承诺人留存壹份，工作单位留存壹份，报甲方备案壹份。

承诺人（签字）：

日期：

承诺人身份证号码：

承诺人的联系方式：

承诺人的户籍地址：

承诺人的现居住址：

合同附件三《项目验收内容及标准》

一、2024 年度北京市朝阳区不动产登记中心项目系统维护

（一）验收内容：

（1）内部办公系统维护。

对现有的内部办公系统运行状态进行监测、巡检，保证系统服务正常稳定运行；对系统问题进行修改，对已有的系统功能完善调整；业务数据日常处理、接口维护；对使用人员系统培训；提供不超过 1 人月工作量的需求变更。

（2）市区两级预约系统对接开发运维

对每日市区两级预约系统对接情况进行监测，保障每日的预约数据能正常对接，有问题及时处理；处理日常使用过程中由于系统对接导致的无法取号问题；依据市级预约系统的接口变化，对对接程序进行兼容调整。

（3）北京市朝阳区不动产登记业务网上预约系统维护

对现有的不动产登记业务网上预约系统运行状态进行监测、巡检，保证系统服务正常稳定运行；对系统问题进行修改，对已有的系统功能完善调整。

（4）硬件维护

具体包含 120 个窗户屏及呼叫器，LED 大屏，叫号服务器（6 台）的维护等。

（二）验收标准：

1、提供日常运维服务

（1）故障诊断

针对内部办公系统、司法查封系统及预约系统对接工作等不能正常运行的故障问题，应及时对问题进行判断识别和配合处理。

（2）应急处置

视用户的要求和实际情况的紧急程度，在 30 分钟内响应，技术支持人员在

4 小时内到达服务现场，进行现场维护。在维护过程中，意外情况将难以完全避免，应制定详细的应急处理预案。

（3）日常巡检

建立完善的日常巡检制度，各个系统软件的运行状况等进行每周一次日常巡检。通过定期检查设备、系统软件的运行日志和状态，及时查出存在的故障隐患，并及时解决潜在故障的隐患，从而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。

2、提供应用系统维护

提供内部办公系统、司法查封系统及预约系统对接已有功能维护服务工作。包括适应性、变更性、错误性功能修改和调整以及原有功能不完善引起的修改补充。

（1）提供系统的优化升级

对采购人提出的补充需求及时完善；

（2）应用系统漏洞修复及系统问题工单修改

对定期的扫描出的应用系统漏洞及应用系统问题工单，进行处理。

（3）培训服务

对新功能提供培训服务；保证采购方工作人员能够顺利开展相关工作。

（4）其他

协助采购方完成与系统相关的其他工作。

二、2024 年度北京市朝阳区不动产登记中心网络硬件设备维保

（一）验收内容

负责朝阳分局不动产登记中心托管机房及石佛营机房定期巡检及日常运行保障，负责提供机房内涉及到的硬件（小型机、服务器、磁盘阵列、交换机、路由器等）、软件（操作系统等）、网络接入等在内的日常运行保障。

（二）运维服务供应商及人员要求

1、供应商单位3年内承担过相关信息化系统安装、配置、调试、运维等工作；

2、服务团队成员从事过信息化系统的配置、调试、运维等工作两年以上，熟悉相关业务流程，具备及时对系统故障进行判断和处理能力。

3、委托的一名驻场运维人员应从事过2年以上的运维工作，且必须专门服务于本项目，不得兼职。在驻场工作中，遵守采购人单位的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

（三）运维要求

项目	运维要求
硬件	<p>1、预防性服务 定期对各工作区的机房进行巡检，检查并记录小型机、服务器、磁盘阵列、交换机、路由器等的运行状态； 定期检查分析服务器的运行日志，对出现的问题及时处理。</p> <p>2、性能监测服务 提供性能监测服务方案，定期检查监测各类设备的运行效率，根据监测结果调整设备参数，确保设备在最优状态运行。</p> <p>3、故障处理服务 设备出现故障时，最短时间内判断出故障原因并提供解决方案直至最终解决故障。</p>
软件	<p>1、预防性服务 定期检查各类设备支持软件和操作系统的运行状态； 定期分析相关系统产生的日志。</p> <p>2、性能监测服务 提供性能监测服务方案，定期检查监测各类系统的运行效率，根据监测结果调整系统配置，确保系统在最优状态运行。</p> <p>3、升级服务 对各类设备的支持软件和操作系统，根据系统供应方发布的各类升级、补丁程序等，依据升级、补丁程序等特点向采购方提供并执行升级方案。</p> <p>4、备份服务 提供数据备份方案、定期进行数据备份，出现故障损坏数据时可以快速进行数据恢复。</p> <p>5、故障处理服务 系统出现故障时，最短时间内判断出故障原因并提供解决方案直至最终</p>

	解决故障。
网络	<p>1、预防性服务 定期检查机房内所有接入网络的运行状态。</p> <p>2、性能监测服务 提供性能监测服务方案，定期检查监测各接入网络的运行效率，根据监测结果协助采购方与网络接入方协调沟通，调整网络配置，确保网络在最优状态运行。</p> <p>3、故障处理服务 网络出现故障时，最短时间内判断出故障原因并联系协调网络接入方直至最终解决故障。</p>
工作报告	<p>1、驻场运维人员每月汇报工作小结，内容至少包括：记录总结当月出现的故障次数、产生的原因、下一步的防范措施等；</p> <p>2、提供半年及年度运维工作报告，内容至少包括：报告期的运维工作描述、各类问题的原因、下一步的防范措施、系统或工作相关的意见建议等。</p>

（四）响应时限

1、普通服务请求：接到服务请求信息后，供应商驻场工作人员立即响应并开始处理，一般性问题现场立即解决，因问题涉及到第三方供应商软硬件问题的由供应商协调进行处理。一般情况下，自接到服务请求信息起最长不超过 24 小时解决反映的问题；特殊情况与甲方协商解决。

2、紧急服务请求：接到服务请求信息后，供应商驻场工作人员立即响应并开始处理，4 小时内解决反映的问题或给出解决问题的具体方案。

三、2024 年度北京市朝阳区不动产登记中心监控、门禁系统运维服务

（一）验收内容：

1、对于新购进或者故障修复后的监控系统硬件设备，提供系统配置服务。对于摄像机、录像机、矩阵、NVR、交换机、监视器以及所有需要进行配置的设备进行相关的例如系统参数的设置。

2、网络连接服务

对于甲方内部使用的设备提供相关的网络连接服务，并确保整体内部网络运行顺畅。

3、测试服务

在每次完成硬件设备的修复服务后，运维工程师都应进行现场测试，保证测试正常后，才可视为此单服务结束。在进行修复设备的测试过程中，需要采购单位的相关人员进行现场验证，并在服务单上签字认可。

4、硬件故障的协调

硬件故障的协调，包括联系原始厂商和第三方提供商，确认故障和协助服务商提供现场服务，负责联系设备的取送等。

5、保养知识介绍

运维工程师，会在每次完成服务后，将故障硬件产品的日常保养注意事项简要介绍给设备的使用人员，以便延长设备的使用寿命和提高工作效率。

6、合理化建议

随时提供网络结构、设备使用、应用环境的合理化建议，以供可以更合理的使用 IT 设备。

（二）验收标准：

1、提供驻场服务

服务期间，安排驻场人员一名在北京市朝阳区不动产登记中心（鸿懋办公区）现场（工作日 9:00-17:30）进行监控门禁系统维护工作，及时解决问题及需求，驻场人员经验丰富，掌握监控门禁系统操作流程。

2、提供应用系统维护

提供自助缮证系统已有功能维护服务工作。包括适应性、变更性、错误性功能修改和调整以及原有功能不完善引起的修改补充。提供系统数据维护服务工作。包括系统中各设备之间的数据修改及调整。

3、提供日常运维服务

（1）故障诊断

针对门禁监控系统不能正常运行的故障问题,应及时对问题进行判断识别和配合处理。

(2) 应急处置

驻场服务人员无法处理或通过电话、远程技术服务无法解决时,提供现场技术支持服务。视用户的要求和实际情况的紧急程度,在30分钟内响应,技术支持人员在4小时内到达服务现场,进行现场维护。在维护过程中,意外情况将难以完全避免,应制定详细的应急处理预案。

(3) 日常巡检

建立完善的日常巡检制度,对监控、门禁系统软件的运行状况等进行每周一次日常巡检。通过定期检查设备、系统软件的运行日志和状态,及时查出存在的故障隐患,并及时解决潜在故障的隐患,从而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。

4、故障处理及响应时间

- (1) 设立7*24技术服务支持热线,确保运维系统的稳定运行;
- (2) 4小时内到应急现场维护技术服务机制;
- (3) 建立分故障级别的现场快速响应措施,落实技术维护人员;
- (4) 建立应急服务预防措施、突发事件应急策略。

四、2024年度北京市朝阳区不动产登记中心人脸识别系统维护

(一) 验收内容:

1、设备硬件维护

对大厅内所涉及到的系统硬件包含、人脸抓拍摄像机、后端超脑人脸分析服务器、平台管理服务器、数据存储服务器、交换机、一层大厅内液晶触摸大屏、控制电脑、3D结构光摄像机、对所有的设备进行定期检测保证设备使用正常。

2、软件维护

对各系统软件功能进行维护包含对人脸检索、行人特征检索、人脸库、人员轨迹追踪、人证对比数据、黄牛分析、高频人员分析、客流统计、即时通讯、等定期对各个功能模块进行优化及测试，以及有必要的固件升级服务，保证业务端软件及后台数据库运行正常。

3、设备运行服务

对于大厅内所涉及到的系统硬件及通讯路由，进行定期检测，保证设备运行正常、网络通讯无阻塞、系统数据保存完好无丢失。

4、维修服务

在最短的时间内锁定故障原因，并及时处理，对处理完的故障设备进行反复三次的模拟测试使用，确保故障彻底修复完成，并认真做好故障原因统计，为下次可能再次发生类似故障奠定有效的处理经验。

5、硬件故障处理

对于前端、中端硬件传输设备的故障处理，我方会对这些设备进行少量的备品备件预备，在设备发生故障时，在最短时间内替换使用，恢复系统正常使用，减小因设备损坏造成的影响。

6、合理化建议

随时提供网络结构、设备使用、应用环境的合理化建议，以供可以更合理的使用 IT 设备。

（二）验收标准：

1、上门服务

合同服务期间，安排专人在北京市朝阳区不动产登记中心（鸿懋办公区）现场（工作日每周二、周四 9:00-17:30）定期进行上门服务，对人证比对、人脸轨迹系统等在内的软、硬件进行维护及巡检工作，对现有故障及发现潜在问题进行及时处理。

2、提供日常运维服务

(1) 故障诊断

针对人证比对、人脸轨迹系统等在内的不能正常运行的故障问题，应及时对问题进行判断，分析原因，锁定故障。

(2) 应急处置

如现场出现紧急状态，且工作时间不在定期人员上门时间内，应在 24 小时内响应，并在 3 小时内到现场，针对故障问题及时处理，一般故障可通过电话、远程技术服务解决。在维护过程中，如遇到较大设备故障时，当天不能解决的，应通过报告形式说明原因汇报给甲方，并给予合理化的处理方案，制定相应计划，在最短时间内恢复设备正常使用。

(3) 日常巡检

建立完善的日常巡检制度，对人证比对、人脸轨迹等在内的系统运行状况进行每周二次日常巡检。通过定期检查设备、系统软件的运行日志和状态，及时查出存在的故障隐患，并及时解决潜在故障的隐患，从而保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。

3、故障处理及响应时间

- (1) 设立 7*24 技术服务支持热线，确保运维系统的稳定运行；
- (2) 3 小时内到应急现场维护技术服务机制；
- (3) 建立分故障级别的现场快速响应措施，落实技术维护人员；
- (4) 建立应急服务预防措施、突发事件应急策略。

五、2024 年度北京市朝阳区不动产登记中心自助制证、缴费及查询机运维

(一) 验收内容

针对现在不动产自助制证一体机，不动产自助查询机，自助缴费机的日常运行维护，系统操作指导、因系统缺陷导致的各种 BUG 的修复、因误操作导致的错误维护等等。

(二) 验收标准

积极安排经验丰富、掌握自助缮证系统操作流程的工程师进行自助缮证系统维护工作；

提供 7*24 小时服务热线，提供电话咨询和技术支持；

提供 365*5*24 小时设备故障的维护服务及技术支持，通过接收甲方发起故障申报工单 6 小时内到达现场处理故障工作。使故障设备恢复正常运转状态，紧急情况 4 小时到达现场；

每月进行一次设备巡检工作，消除设备故障隐患，针对设备存在的隐患进行及时改进；

完成所有服务内容后，及时提交年度运维总结报告，不动产登记中心在收到运维报告后的 5 个工作日内进行验收。

