

合同编号：

## 统计信息化综合运维服务项目合同

项目名称：统计信息化综合运维服务

甲 方：北京市西城区统计局

乙 方：北京不二价科技有限责任公司

签订地点：北京市西城区

北京市西城区统计局  
统计信息化综合运维服务项目合同

【合同编号：】

甲方：北京市西城区统计局  
法定代表人：王海鹏  
地址：北京市西城区广安门南街2号  
联系电话：010-83276817

乙方：北京不二价科技有限责任公司  
法定代表人：侯雨辰  
地址：北京市西城区红居街4号楼地下二层22号  
联系电话：18618414102

为了保护各方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规的规定，甲乙双方在平等自愿的基础上，经平等协商，签订本合同，共同遵守。

一、合同价款金额（均为含税价）

商品分类	单价（元）	总价（元）
统计信息化综合运维服务项目	550000	550000
合计	大写金额：伍拾伍万元整	
备注	上述费用包含乙方税款、乙方为甲方提供服务所需的各项费用等。除上述费用外，甲方无需向乙方支付任何其他费用。	

二、主要服务内容及服务期限

1. 服务内容

详见合同附件：服务需求。

如乙方在响应文件中提供的服务内容比甲方要求的服务需求多、提供的服务频次高于甲方要求的服务频次，或方案中乙方提供管理软件，则相应服务内容、服务频次、管理软件以乙方响应文件为准。

## 2. 服务期限

自合同签订之日起至 2025 年 4 月 30 日止。

## 3. 工作对接及服务方案提交

自合同签订之日起 3 个工作日内双方进行工作对接，工作对接后 5 个工作日内乙方向甲方提交项目服务方案。

## 三、运维服务人员要求

### 1. 运维人员岗位和人数

投入到本项目的运维人员人数 $\geq$ 3 人，设置岗位如下：

机房和网络运维服务，服务人数 $\geq$ 1 人。

IT 运维服务（负责业务及系统支持等工作），服务人数 $\geq$ 2 人。

驻场运维人员不少于 2 人。

### 2. 运维人员技术水平要求

对于网络运维服务人员，具有 3 年或 3 年以上网络运维经验，为政府部门提供过网络运维服务，能够实际配置和运维思科、华为、新华三公司的网络交换机和路由器产品，能够配置和运维迪普公司的防火墙、WAP 等网络安全产品。

对于机房运维服务人员，要求具有 3 年或 3 年以上机房运维经验，为政府部门提供过机房运维服务，了解机房运维规范，熟悉机房设备种类和日常管理要求，能够做好标准化工作记录、服务器和网络存储设备的故障排查与应急处置。

对于 IT 运维服务人员，要求具有 3 年或 3 年以上桌面运维经验，为政府部门提供过桌面运维服务，了解政府部门日常工作特点，能够耐心、细心服务，快速响应、高效率解决问题。

### 3. 驻场运维人员就餐问题

驻场运维人员自行解决就餐，就餐费用由乙方承担。

## 四、验收标准、提出异议、运维服务人员管理

### 1. 验收标准：

乙方运维服务同时符合下列各项标准及要求方为合格：

(1) 乙方按照合同约定，按时派遣足量、具备相应技术水平的驻场服务人员。驻场服务人员初次进场报到时需携带并提供真实的个人简历（带照片，注明学历、工作经历）、身份证复印件（正反面在一张 A4 纸上），网络运维人员还需额外出示所考取的网络工程师证书原件并提交该原件的复印件给甲方；

(2) 乙方驻场运维人员按照甲方工作要求完成各项运维工作，填写甲方工作要求的各种运维记录单，按月整理齐全，提供给甲方；

(3) 乙方运维人员提供优质快捷的技术服务，服务态度良好，无拒绝服务情况发生，甲方各部门工作人员无投诉；

(4) 乙方运维人员工作时间以甲方正常工作时间为准，按照国家法定节假日休假。运维人员每人全年请假不超过 5 天，每人每次连续请假不超过 5 天，运维人员不得同时请假；

(5) 乙方运维人员应完全遵守本合同中的保密条款；

(6) 乙方按照甲方的工作要求，按时提交季度工作报告、半年工作总结、全年工作总结；

(7) 如甲方进行绩效跟踪或项目审计，乙方应积极配合，并及时提供绩效跟踪和审计所需的各种材料。

2. 运维服务最后验收时，甲乙双方皆应派员参加，共同确认验收所需材料齐全后再进行验收，如验收合格，双方代表应签署《验收单》。对不合格的运维服务，甲方应在《验收单》上加注表示运维服务不合格的文字或符号，或者以其它书面异议方式提出异议，均为有效异议。该类异议应最迟于验收结束之日起 10 日内提出。

3. 如果验收不合格，或者验收时发现运维服务时长不足、服务内容与合同要求不符等，甲方有权不支付或迟延支付付款期限已届至的合同价款并且甲方无须承担违约责任。乙方应当按照本合同约定及甲方要求提供相关补充服务且不得就该补充服务另行向甲方收费，补充服务完毕后再行验收。

4. 对于在服务期限内不能有效提供运维服务的乙方人员，无论因技术能力问题或个人工作态度问题，甲方有权要求乙方更换该乙方人员，更换后新换上的乙方人员需经甲方确认为合格的运维人员后方能提供运维服务。甲方可以在发现乙方人员不能有效提供运维服务的情形后尽快以书面形式通知乙方，乙方应在收到甲方通知后 5 日内完成运维人员更换。

5. 甲方不承担乙方实际未提供的服务以及不符合本合同约定的乙方服务的合

同价款。甲方可从到期应付的合同价款中直接抵扣已付的该等不应由甲方承担的合同价款。本合同解除或终止时，已付的该等不应由甲方承担的合同价款如尚未抵扣完毕的，乙方应将该等已付款项中尚未得到抵扣的金额一次性全额返还给甲方。

6. 乙方提供的服务不符合本合同约定或不能满足甲方要求的，该等服务所产生的全部的成本和费用（包括但不限于：因服务、维修、调试等产生的费用；保险费、税费及其他费用等），均应当由乙方自行承担，甲方不承担。

## 五、合同价款的支付

1. 合同签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款总额的 50%，计人民币 275000 元，大写：人民币 贰拾柒万伍仟 元整。

2. 2024 年 10 月 30 日前乙方服务如达到下列第二次付款要求的，甲方向乙方支付合同价款总额的 40%，计人民币 220000 元，大写：人民币 贰拾贰万 元整。

第二次付款要求：本合同规定的乙方工作人员到位，且数量和人员保持稳定，并按月提供驻场人员经甲方确认的考勤情况表；乙方按照服务需求和合同约定按时完成各项运维工作，并提供工单，提供相应的工作报告和工作总结；乙方完成渗透测试、漏洞扫描和安全设备病毒库更新，提交相应的工作报告和工作总结；乙方对网络设备、线路保障到位，不出现重大安全事故；服务响应及时到位。

3. 服务期限届满后，双方针对本合同中约定的运维服务等工作内容进行验收，验收合格出具验收意见，并且双方签署《验收单》后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款总额的 10%，计人民币 55000 元，大写：人民币 伍万伍仟 元整。

4. 甲方支付每一笔款项前，乙方均应向甲方开具等额合法的增值税普通发票。

乙方未在甲方付款前向甲方出具等额合法的发票的，甲方有权不支付付款期限已届至的合同价款且无须承担违约责任。

5. 对于乙方根据本合同约定有责任向甲方支付的违约金和赔偿金，甲方在书面通知乙方后，有权从到期应付的合同价款中直接抵扣该等违约金和赔偿金，不足抵扣的金额应由乙方另行补足支付给甲方。

6. 甲方开票信息：

名称：北京市西城区统计局

统一社会信用代码：

7. 乙方开户银行信息：

用户名：北京不二价科技有限责任公司

开户行名称：中国银行北京西直门支行

帐号：336365391948

8. 乙方了解：甲方须申请财政资金支付本合同项下的合同价款。甲乙双方一致同意：如甲方因其申请的财政资金未及时拨付给甲方而导致甲方未能在约定的付款期限内支付合同价款的，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任。

## 六、质量控制

1. 自合同签订之日起，甲方根据本合同约定对乙方工作进行全过程质量控制，在乙方完成本合同约定的工作内容并验收合格后再进行支付。

2. 本合同履行期间，乙方按照本合同约定提供运维服务，并按照本合同约定的标准接受甲方的验收。

3. 甲方对乙方提交的各类总结报告等材料进行审核。

## 七、违约责任

1. 乙方未提供本合同约定的任何一项服务或乙方提供的服务不符合本合同任何一项约定和要求的，应视为乙方违约，甲方有权直接向乙方发出违约通知书，乙方应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担违约责任：

(1) 乙方应在甲方同意延长的期限内提供服务且不得以任何理由向甲方另行收费，并应赔偿因乙方违约给甲方造成的直接损失和其他损失（包括但不限于：甲方因乙方违约而导致甲方对第三方违约所产生的甲方应付给第三方的违约金和赔偿金；乙方按约定及时提供服务后甲方可得利益的损失）。

(2) 乙方应在甲方规定的时间内，按照本合同相关条款的约定，完成相应的服务以达到本合同约定的各项要求，并应赔偿因乙方违约给甲方造成的直接损失和其他损失（包括但不限于：甲方因乙方违约而导致甲方对第三方违约所产生的甲方应付给第三方的违约金和赔偿金；乙方按约定及时提供服务后甲方可得利益的损失）。

(3) 根据乙方提供的服务的低劣程度和使甲方所遭受的损失以及甲方因此产生的对第三方的责任等情况，双方商定降低服务的价格，并且，乙方应赔偿因乙方违约给甲方造成的直接损失及其他损失（包括但不限于：甲方因乙方违约而导致甲方对第三方违约所产生的甲方应付给第三方的违约金和赔偿金；乙方按约定及时提供服务后甲方可得利益的损失）。

(4) 乙方应按合同约定的同种货币将造成甲方损失的乙方错误服务所对应的合同价款全部退还给甲方，并应赔偿因乙方违约给甲方造成的直接损失和其他损失（包括但

不限于：甲方因乙方违约而导致甲方对第三方违约所产生的甲方应付给第三方的违约金和赔偿金；乙方按约定及时提供服务后甲方可得利益的损失）。

(5) 乙方经甲方两次书面通知仍未按照甲方要求提供相应服务的，甲方有权解除本合同，乙方应按照合同价款总额的百分之二十向甲方支付违约金，并应赔偿因乙方违约给甲方造成的直接损失和其他损失（包括但不限于：甲方因乙方违约而导致甲方对第三方违约所产生的甲方应付给第三方的违约金和赔偿金；乙方按约定及时提供服务后甲方可得利益的损失）。

2. 若乙方在收到甲方的违约通知书或类似的其它书面通知之日起7日内未作答复也没有按照甲方选择的方式承担违约责任，则甲方有权从尚未支付的合同价款中直接抵扣按甲方选择的乙方承担违约责任方式计算的各项违约金和赔偿金，不足抵扣的金额应由乙方另行补足支付给甲方。

3. 如乙方中止或延期提供服务，每中止或延迟一天，乙方应按照合同价款总额的千分之一向甲方支付违约金。乙方中止或延期超过30天，甲方有权解除本合同，乙方应按照合同价款总额的百分之二十向甲方支付违约金。如甲方无正当理由逾期支付到期应付的合同价款，每逾期一天，甲方应按照逾期未付的合同价款金额的千分之一向乙方支付违约金。

4. 如任何一方无故单方解除合同，违约方应按照合同价款总额的百分之二十向守约方支付违约金，并赔偿给守约方造成的实际损失。

5. 乙方提供的运维服务严重不符合甲方需求的，乙方除应退还已收取的全部合同价款外，还应按照合同价款总额的百分之二十向甲方支付违约金。若该项违约金不足以完全弥补给甲方造成的全部损失的，未得到弥补的甲方损失应由乙方另行赔偿给甲方。

6. 乙方应在本合同终止或解除时与甲方进行工作和财物交接。乙方未及时与甲方办理工作或财物交接工作的，每逾期一日，应向甲方支付违约金人民币伍佰元，该违约金不足弥补甲方全部损失的，未得到弥补的甲方损失应由乙方另行赔偿给甲方。

本合同终止或解除时，乙方应移交给甲方的财物包括但不限于：（1）计算机、智能终端设备、网络设备设施、网络账号，以及其开机密码、登录密码和其他密码；（2）乙方根据本合同约定控制或管理的其他甲方财产。

7. 甲方在乙方违约后为采取必要的补救措施及/或因防止损失扩大而支出的合理费用应由乙方承担。

## 八、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能按约履行合同义务的，应在不可抗力事件发生后及时向对方进行通报，以减轻可能给对方造成的损失，并应取得有关机构出具的不可抗力证明提供给对方。双方可根据具体情况，协商延期履行合同义务、变更本合同或解除本合同。

不可抗力延续超过 30 天的，甲方有权解除本合同，双方按照乙方实际完成且符合本合同约定的服务量进行结算。

## 九、保密条款

甲方以口头、书面、图表或电子形式向乙方披露的、尚未向社会公众公开的文件、资料、信息以及履行本合同过程中形成的文件、资料、信息，均为保密信息，乙方应对该等保密信息承担保密义务。前述保密信息包括但不限于：任何涉及甲方过去、现在或将来的国家秘密、审评秘密、申请人的申报资料、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；任何与甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户、软件、流程图、数据库、发明、知识相关的信息。

未经甲方事先书面同意，乙方不得将保密信息用于本合同以外的任何目的，也不得将保密信息以任何形式向任何第三方及无需接触保密信息的乙方雇员进行泄漏、披露、出售、交易、公布、复制。

本保密条款构成独立于本合同其他条款的保密约定，本保密条款不因本合同的无效、终止、解除、撤消而失去效力。保密条款的效力于全部保密信息均已通过合法途径向社会公众公开时终止。

乙方违反本保密条款约定的任何一项义务的，甲方有权解除本合同，乙方应当返还已收取的全部合同价款，并按照合同价款总额的百分之二十向甲方支付违约金。如果前述违约金不足以完全弥补给甲方造成的全部直接和间接损失的，未得到弥补的甲方直接和间接损失应由乙方另行全额赔偿给甲方。

## 十、知识产权

乙方同意并保证尊重他人的知识产权及其它合法权益，承诺其对所提供的服务或工具软件均拥有合法权利，不侵犯、导致或引起侵犯他人的知识产权及其它合法权益。

乙方保证在履行本合同的过程中，不侵犯他人的任何合法权益（该等合法权益包括但不限于专利权、著作权、注册商标专用权和工业设计相关权利等各项权利）。乙方进一步保证：甲方使用乙方提供的服务和工具软件，不会侵犯任何第三方的任何合法权益，甲方无须向任何第三方申请使用许可，也无须向任何第三方支付任何费用。

如果任何第三方因甲方使用乙方提供的服务/工具软件而采取以下任何一项行为的，乙方除应积极出面处理并承担由此发生的一切费用外，还应赔偿甲方因应对该第三方行为所发生的一切直接和间接的损失(包括：甲方根据和解协议或法院生效文书应付给该第三方的赔偿款、补偿款；甲方支付的诉讼费用、仲裁费用、律师费、调查费用、保全费用、保函担保所产生的费用、公告费；甲方的其他损失等)：

(1) 该第三方指控甲方使用乙方提供的服务/工具软件侵犯了他人享有的专利权/著作权/注册商标专用权/工业设计相关权利等权利并向甲方提出索赔要求；

(2) 该第三方要求甲方停止使用乙方提供的服务/工具软件；

(3) 该第三方要求甲方支付费用；

(4) 该第三方对甲方提起诉讼/仲裁或采取任何其它不利于甲方之行为。

## 十一、争议解决

1. 因履行本合同发生争议的，由甲乙双方友好协商解决。协商不成的，甲方和乙方中任何一方均有权将争议提交给北京市西城区人民法院，通过诉讼方式解决。

2. 诉讼过程中，双方将继续履行不存在争议的合同条款。

## 十二、合同的生效、合同文本及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

2. 合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同主文具有同等法律效力。

3. 本合同及其附件为中文文本，共肆份，甲方和乙方各持贰份，每份具有同等法律效力。

4. 对本合同内容作出的任何修改或补充，均采用签订补充协议的方式进行。补充协议经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。

5. 任何一方未得另一方书面同意不得向任何第三方透露本合同内容，但甲方因履行法定职责或执行上级的指示而向第三方披露本合同内容，或甲方将本合同内容披露给甲方聘请的第三方专业服务机构的从业人员（如律师、注册会计师、注册税务师、审计师等）的，不受前述限制，不视为甲方违约。

6. 本合同未尽事宜，由双方友好协商解决。

合同附件：服务需求

(以下为签署页和合同附件，无正文)

甲方：北京市西城区统计局

(盖章)

法定代表人或委托代理人：李敏

签约日期：2024年4月22日

乙方：北京不二价科技有限责任公司

(盖章)

法定代表人或委托代理人：侯斌

签约日期：2020年4月22日

附件：

## 服务需求

### 一、项目说明

本项目是对历年运维服务项目的整合，服务商需提供各项具体的运维服务，需提供数量足够、具有相应技能的驻场运维人员，是综合性的运维服务。

### 二、机房情况说明

西城区统计局、调查队现有机房位于广安门南街2号办公区（广安门南街2号，2号楼1层），始建于2018年底，2019年二季度投入使用。服务器机房面积约40多平方米，配备了恒温空调，具备基本的气体灭火。配电室和网络机房为共用机房，配备了UPS电源。

设备方面，部署有硬件防火墙、网络杀毒软件和终端安全管理系统。机房内部署有各种网络设备、安全设备、服务器和存储设备近50台套。

### 三、运维需求

#### （一）业务目标

供应商需承接北京市西城区统计局、北京市西城区经济社会调查队（以下称西城区统计局、调查队）2024年度统计信息化综合运维服务项目，提供规范、全面、可靠、安全的信息化运维服务。

#### （二）技术目标

##### 1. 服务对象

西城区统计局、西城区经济社会调查队的所有工作人员，各部门聘用的临时人员，合计人数 $\geq 160$ 人。

##### 2. 运维对象

包括但不限于：2个机房，5个网络设备间，1个培训教室，3套网络，网络设备、网络安全设备和服务器设备（约50台套）等。

##### 3. 运维内容

统计信息化综合运维服务，涉及西城区统计局、调查队的网络运维及网络设备运行保障，网络安全保障，业务系统正常运行，统计数据集中采集平台电话技术咨询，计算机终端上操作系统、办公软件等软件运维服务。重要节日、重大活动期间采用24小时

全天候技术人员值守。具体详细内容详见“日常运维服务需求”。

#### 4. 运维服务期限

运维服务周期为自合同签订之日起至 2025 年 4 月 30 日止。

#### 5. 运维人员岗位和人数

(1) 供应商需按照采购人要求，成立运行维护工作小组，指定专职项目负责人，所有人员按照采购人要求开展工作。需制定全过程质量控制工作方案、实施细则以及此项工作的组织流程管理、开展和实施，并结合各阶段工作实际情况及时调整修订服务方案。

★(2) 运维人数为实质性要求，不满足将被视为无效响应：

投入到本项目的运维人员人数 $\geq 3$ 人，设置岗位如下：

机房和网络运维服务（兼硬件运维、机房运维等），人数 $\geq 1$ 人。

IT 运维服务（负责业务及系统支持等工作），人数 $\geq 2$ 人。

驻场运维人员不少于 2 人。

#### 6. 运维人员技术水平要求

网络运维人员：具有 3 年（含）以上类似网络运维工作经验，为政府部门提供过网络运维服务，能够实际配置和运维思科、华为、新华三公司的网络交换机和路由器产品，能够配置和运维迪普公司的防火墙、WAP 等网络安全产品。

机房运维人员：具有 3 年（含）以上类似机房运维工作经验，为政府部门提供过机房运维服务，了解机房运维规范，熟悉机房设备种类和日常管理要求，能够做好标准化工作记录、服务器和网络存储设备的故障排查与应急处置。

IT 运维人员：具有 3 年（含）以上类似桌面运维工作经验，为政府部门提供过桌面运维服务，了解政府部门日常工作特点，能够耐心、细心服务，快速响应、高效率解决问题。

供应商需成立专门的客户服务团队为采购人提供售后技术支持，并安排技术支持工程师同采购人直接进行交流，同时对采购人提出的一般性技术问题进行答疑解惑，技术咨询响应时间不超过 2 小时。

#### 四、日常运维服务需求

参考 ITSS（国家标准化管理委员会）对运维服务的分类标准，结合西城区统计局、调查队实际工作需求和工作内容，对运维服务内容进行了梳理，如下图：

运维服务要求整体上分为，业务及系统支持、网络安全服务运维和网络设备维护三部分，其中：

业务及系统支持包括：计算机终端上操作系统、办公软件等软件运维服务；IT工程师通过电话支持，解答企业关于采集平台账号密码、浏览器兼容性与设置、操作规范等方面的咨询。

网络安全服务运维包括：提供专业的漏洞扫描服务、渗透测试服务、安全整改服务、日志审计、应急响应、安全设备病毒库更新及日常设备安全监控等服务。根据西城区统计局、调查队的要求定期进行安全检查。

网络设备维护包括：对统计信息化机房（包括服务器、存储设备、网络设备、安全防护设备等）、网络培训教室、局域网综合布线、各个楼层配线间交换机开展运维服务保障，排除网络和设备故障，解决网络线路问题，对无线网设备进行维护，防火墙和服务器的配置调整，统计系统内部其他网络系统的使用指导，机房和设备巡检，资产清查等。

#### （一）业务及系统支持

##### 1. 北京统计数据集中采集平台技术咨询电话值守

协助统计局技术支持中心做好咨询电话值守工作，耐心解答企业关于采集平台账号密码、浏览器兼容性与设置、操作规范等方面的咨询，并对来访电话做好相应记录工作。

##### 2. 西城区政务邮件系统使用支持

统计局各部门工作人员遇到政务邮箱设置、故障和使用问题时，即时响应、耐心解答，需要现场解决时及时赶到工作人员工位直接协助解决故障，做好技术支持。

##### 3. OA 办公系统

统计局各部门工作人员遇到 OA 办公系统设置、故障和使用问题时，即时响应、耐心解答，需要现场解决时及时赶到工作人员工位直接协助解决故障，做好技术支持。

##### 4. 各部门使用的其它业务系统的技术支持

按照西城区统计局、调查队的要求，完成其它业务系统的技术支持工作。

##### 5. 固定资产盘点

按照单位固定资产管理要求，协助做好信息化固定资产盘点和梳理，按要求登记设备信息、核对设备台账。

##### 6. 计算机终端等办公设备正常使用

及时处理计算机终端、打印机等办公设备的使用故障。

## 7. 其它临时工作

按照西城区统计局、调查队的要求，完成其他临时性工作。

### (二) 网络安全服务运维

#### 1. 漏洞扫描服务（2次/年）

对统计局重要的业务应用系统进行漏洞扫描，对于漏洞扫描报告中紧急、高危漏洞按需进行人工的漏洞测试，验证漏洞的可利用性和危害性，并出具漏洞扫描报告。

对于其中非代码级、非增加设备的安全问题，协助进行安全加固，加固完成后出具相关安全加固报告。对于需要增加设备或软件的问题，提出解决方案。

#### 2. 渗透测试服务（1次/年）

针对统计局的业务系统进行自动和手动测试相结合的综合法来对外部和内部应用程序进行评估。

根据渗透测试报告，基于政策、标准和业内实践经验，设计出合规、适用并重的安全改进方案，提出改进建议，出具安全改进方案。

根据改进方案，协助统计局网络安全管理部门完善、调整网络安全配置，保证统计业务连续性。

#### 3. 安全整改服务（1次/年）

根据风险评估报告的内容进行风险确认、整改落实。针对等级保护标准，进行整改服务，包括出具相应的安全整改报告。

#### 4. 日志审计服务（2次/年）

对统计局网络中的各类网络设备、安全设备、应用系统，提供日志统一收集、统一存储、统一分析和告警等服务。日志系统保证日志留存6个月以上，以满足国家网络安全法中相应要求。

#### 5. 应急响应服务

为保证统计业务连续性，对于突发安全事件，提供应急响应和应急处置服务：远程协助要求即时响应；上门应急处置要求2小时内到岗，1个工作日内解决，排除故障。对于需要借助硬件设备、软件系统等技术手段完成的应急处置，提供安全设备的备机服务，要求即时响应，2个工作日内设备到位、完成安装配置并排除故障。针对国家重大节日和重大活动期间，为了保障统计局的业务系统、通信网络的安全可靠运行，全面提高运营维护队伍应对安全的处置能力，最大限度地保障重大节日和重大活动期间通讯网络稳定安全运行和可靠。

## 6. 安全设备病毒库更新

保障本单位网络杀毒软件和终端安全管理系统正常运行，确保网络杀毒软件、补丁分发等功能正常运转，病毒库正常升级。定期查看病毒检查情况，发现问题及时处理。对过期的病毒库（包括DPtech FW1000-GM-A病毒库、DPtech FW1000-GM-A IPS库和DPtech WAF3000-GA WAF库）进行更新升级。

### （三）网络设备维护

日常以监控检查设备状态、确保设备正常运行为主。

1. 对服务器、网络设备、安全防护设备等机房重要设备提供日常维护，包括：在用设备状态检查、旧设备拆除和移机、新设备上架安装、粘贴设备标识、线路检测等。

2. 服务器、网络设备、机房空调、安全防护设备等出现软件和硬件故障时，运维服务人员及时进行排查确认并处理。故障无法排除时，及时向采购人报备，供应商需负责联系厂家进行检修，并向采购人出具维修方案。

3. 定期对机房、网络培训教室做整体巡检，检查环境设备健康状况，确认各种设备、管理系统正常可用。

每周对机房和网络培训教室进行保洁，保证环境整洁、无安全隐患、无环境设施故障。

## 4. 综合布线

根据统计工作实际需要，做好综合布线方面的变动记录，维护好信息点台账。

信息点出现网络故障，及时排查工位网络面板、模块、交换机配线架、跳线等，如需更换及时更换。

## 5. 网络运维

### （1）网络设备配置

运维服务人员根据统计局网络管理部门工作要求，对机房路由器、防火墙、交换机等网络设备进行调试、配置，及时备份配置信息。针对本单位出现的网络问题进行处理。针对北京市、西城区及采购人的要求，对网络配置进行加固更改等工作。

### （2）网络安全加固

根据北京市统计局、区委网信办和机要局提供的安全报告和检测报告对网络进行安全加固，及时调整网络设备策略配置。

### （3）网路状态监测

每天监测统计局4套网络的网络设备运行状态，发现流量异常或其它网络问题时及

时排查、排除隐患，同时做好运维记录。

#### （4）无线局域网运维

①提供无线局域网络服务，负责部署无线网络设备（包含：无线控制器、无线接入点、上网行为管理等基础设施），负责日常运维服务，确保无线网络设备正常运行。

②保障无线网络的安全，不定期维护设备策略配置和备份。

③做好接入人员的账号管理。采购人有新入局工作人员到岗，按照人事部门提供的信息开设账号，有人员离岗时，及时做好账号注销。

④采购人工作人员遇到无线网访问故障时，运维人员应及时上门解决。

⑤针对无线网络规划调试配置，目前共计无线 30 个点位，满足日常无线覆盖需求，针对日常无线信号衰减，无线信道重叠等情况，进行设备调试，保证无线网络稳定运行。

#### 五、总体售后服务要求

供应商需提供(7×24)小时的技术支持服务。电话报修后，若远程无法解决，需提供现场服务，一般故障在 12 小时内排除故障，在 24 小时内给予解决。遇到特殊情况，如无法在规定时间内解决问题，需向采购人说明原因。需现场排除故障的，相关费用由供应商自行承担。

供应商需提供电话，微信，QQ，邮件以及远程协助等多种方式服务。提供平台运维的远程支持，并定期通过远程检查和诊断系统，以消除隐患。

#### 六、工作考核

按照磋商文件中提出的采购需求和合同约定采取以下考核措施：

一是供应商应按月向采购人提供驻场人员经技术支持中心确认的考勤情况表；

二是供应商应按时完成各项运维工作，并提供工单；

三是供应商应提供相应的工作报告和工作总结，具体如下：自合同签订之日起，第三个月、第九个月的月末，供应商提供季度工作报告，第六个月的月末，供应商提供半年工作总结，服务期满后，供应商提供全年工作总结，四份书面材料均需加盖供应商的公司公章。

#### 七、保密要求

供应商对本项目涉及的内部信息负有保密义务，在本项目合同终止后，本义务长期有效。

供应商对本项目所有资料、内部工作文件、对本次工作中知悉的个人信息及数据、口头通知进行保密，在未征得采购人书面同意之前不得将其对外公布或向任何第三方、

单位、个人提供。在本项目合同终止后，本义务长期继续有效。

#### 八、实施过程控制

1. 项目中所有运行维护服务后需由采购人签署运行维护记录单。
2. 按照项目管理制度的有关规定，供应商归类保管各类资料、账号，有相关资料说明书，附件等统一分类进行整理及交接，待合同全部执行完毕后移交给采购人。
3. 供应商需提供具体的应急方案以保障项目顺利实施。
4. 供应商需具有健全的管理制度。

#### 九、培训要求

若升级系统或硬件，采购人需要培训的，供应商需提供不少于2次不少于5人的（培训服务）工程师安装配置等实操培训课程，培训时间、地点、规模由采购人制定，供应商提前与采购人沟通后，可分期进行培训，场地、交通等与培训相关的费用均由供应商承担。

#### 十、人员配置

1. 供应商需按照采购人要求，成立运行维护工作小组，指定专职项目负责人，所有人员按照采购人要求开展工作。需制定全过程质量控制工作方案、实施细则以及此项工作的组织流程管理、开展和实施，并结合各阶段工作实际情况及时调整修订服务方案。

2. 如在实际服务过程中，供应商响应拟投入本项目服务的工作人员数量不能满足项目实施，供应商有义务配合采购人根据实际工作需要增加岗位人数，费用不得增加。

#### 3. 人员选聘、培训、管理

合同签订后，供应商需向采购人报备本项目所有工作人员的具体信息。如采购人相关部门对人员工作情况不满意，有权要求更换，供应商需在10日之内完成人员调整。

由供应商全权负责工作人员的选聘、培训、使用、考核、劳务结算和保险缴纳等事项；负责确保其所有服务人员身体健康；选派的工作人员，应具备合同约定服务所必须的技能，工作态度认真负责，在项目执行中能与采购人正常沟通；相关人员在为采购人服务时，要听从采购人的工作安排，遵守采购人工作环境和行为要求。

供应商在服务开始之前对工作人员进行培训，培训合格方能上岗。供应商需对工作人员工作进行具体指导和监督检查。

未经采购人同意，拟派本项目服务的工作人员不得改变，否则采购人有权对供应商做经济处罚或单方无条件解除合同。如发生改变，经采购人同意，供应商必须保证为采购人提供资质相当或更好，且采购人可以接受的人员。

## 十一、商务要求

1. 服务时间：自合同签订之日起至 2025 年 4 月 30 日止。

2. 服务地点：采购人指定地点。

3. 付款条件：

(1) 合同签订后 10 个工作日内，采购人向成交人支付合同价款总额的 50%；

(2) 2024 年 10 月 30 日前成交人服务如达到下列第二次付款要求的，采购人向成交人支付合同价款总额的 40%；

第二次付款要求：本合同规定的成交人工作人员到位，且数量和人员保持稳定，并按月提供驻场人员经采购人确认的考勤情况表；成交人按照服务需求和合同约定按时完成各项运维工作，并提供工单，提供相应的工作报告和工作总结；成交人完成渗透测试、漏洞扫描和安全设备病毒库更新，提交相应的工作报告和工作总结；成交人对网络设备、线路保障到位，不出现重大安全事故；服务响应及时到位。

(3) 服务期限届满后，双方针对本合同中约定的运维服务等工作内容进行验收，验收合格出具验收意见，并且双方签署《验收单》后 10 个工作日内，采购人向成交人支付合同价款总额的 10%。

(4) 采购人支付每一笔款项前，成交人均应向采购人开具等额合法的增值税普通发票。