

合同编号:

北京市经济和信息化局 运维服务合同

合同名称: 北京市经济和信息化局网络与信息化运维项目
-核心业务系统运维

委托人(甲方): 北京市经济和信息化局

受托人(乙方): 中关村科学城城市大脑股份有限公司



委托人（甲方）：北京市经济和信息化局

负责人：姜广智

住所地：北京市通州区运河东大街 57 号院 5 号楼

受托人（乙方）：中关村科学城城市大脑股份有限公司

法定代表人：柳进军

住所地：北京市海淀区中关村南大街 5 号 1 区 689 号海淀科技大厦 6 层

北京市经济和信息化局（采购人）的市经济和信息化局网络与信息化运维项目中所需第五包：核心业务系统运维部分经北京国际贸易公司以 0686-2311BE092056Z/05 号招标文件，进行国内公开招标。经评标委员会评定中关村科学城城市大脑股份有限公司为中标供应商。采购人和中标供应商协商一致，同意按照下列条款，签订本合同。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方市经济和信息化局网络与信息化运维项目-核心业务系统运维项目提供运行维护服务事宜达成本合同，以资共同遵守。

第一条 运维服务事项及内容

乙方为甲方所委托的市经济和信息化局网络与信息化运维项目-核心业务系统运维项目提供如下运行维护服务：

1. 对外企业办事服务平台

（1）办事服务入口优化

实现高精尖产业发展资金管理、高精尖产业设计中心、高精尖产业项目库、企业技术中心、工美资金管理不少于 5 个业务系统的历史用户数据整理与迁移、注册功能优化、系统解绑功能优化、企业集成待办功能调整与优化，简化优化公共服务流程，方便企业办事。

（2）企业信息采集与导出优化

实现高精尖产业设计中心、企业技术中心、高精尖产业发展资金管理、一般制造业疏解提质专项、高精尖产业项目库等不少于 5 个业务系统的数据采集、企业数据表单调整优化、数据导入、报告导出等功能的优化，用以支撑企业信息采集工作。

（3）企业调查优化

实现空气重污染应急检查、一般制造业疏解提质专项等不少于 2 个业务系统的用户类型变更、名单梳理、统计、导出、查询与打印功能的调整与优化，实现空气重污染应急检查“一厂一策”管理功能，优化绩效评级功能。

(4) 企业技术中心管理功能优化

实现企业技术中心自评功能调整和认定事项与好差评系统对接等相关功能，实现认定事项电子文件归档与数据汇聚，实现纳批管理功能和评分模型优化，实现表单跨年度表单控制管理、一年多次认定管理。

(5) 产业项目管理功能优化

实现对高精尖产业项目库的去重功能优化，实现新建库、竣工库、淘汰与退出库管理功能优化，支持项目退出短信提醒功能优化，实现产业项目库督查功能优化、原有表单、数据查询、数据导出、综合管理、移动端应用等功能模块优化和业务数据管理。

(6) 外部应用及数据对接

完成高精尖产业发展资金管理、企业技术中心、企业调研、高精尖产业项目库、企业退税等不少于 5 个业务系统模块与局内政务企云系统的对接，优化企业技术中心、高精尖专项资金与京通集成接口。支撑局内企业服务系统与相关委办局系统的对接工作，维护外部接口不少于 3 个。

(7) 统计分析优化

实现不少于高精尖产业发展资金管理、高精尖产业项目库、一般制造业疏解提质专项、企业技术中心、空气重污染应急检查等 5 个统计分析模块的模板调整与功能优化。

(8) 企业用户管理与权限调整

实现对企业服务中心、高精尖产业项目库、高精尖产业发展资金管理系统、企业技术中心管理、企业调研、工美资金管理、一般制造业疏解提质专项、空气重污染应急检查、高精尖产业设计中心、企业退税等不少于 10 个系统的用户管理模块升级，支撑用户管理与权限维护。

(9) 安全整改

实现对企业服务系统服务监控调整及性能优化、安全加固和代码漏洞修复等。

(10) 对外企业服务接入与业务集成

实现企业服务系统与企业服务中心的集成与优化。

(11) 自然人业务对接全市法人一证通调整优化

实现企业服务系统与互联网法人一证通的同步接口集成和跳转接口集成，优化自然

人用户库结构，支持存量企业用户梳理、用户管理和系统功能调整。

2. 办公服务应用运维

(1) 内部办公事项表单及流程优化

实现公文、涉法事项、工单、新闻宣传工单等不少于 4 个办公模块的表单和流程的调整与优化。

(2) 内部办公系统功能调优

实现公文、涉法事项、工单等不少于 3 个办公模块的综合查询模块的功能调整与优化。

(3) 内部用户管理与权限调整

针对涉法事项、工单等办公模块与 CA 用户同步接口联调，支持内部办公系统支撑用户管理与权限维护。

第二条 运维服务要求

乙方接受甲方委托所提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家 and 相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求。

第三条 运维服务期限

乙方为甲方提供市经济和信息化局网络与信息化运维项目-核心业务系统运维项目运行维护服务的期限为1年，即自2023年6月25日起至2024年6月24日止。

第四条 合同履行地点

本合同项下的运维服务履行地点为甲方所在地或者甲方指定的地点。

第五条 服务费及支付方式

1、本合同项下服务费总额为人民币2,647,000.00元，大写：贰佰陆拾肆万柒仟元整。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下运维服务的全部费用，除前述费用外，甲方无需向乙方另行支付其他任何款项。

2、甲方将按以下第(2)种方式向乙方支付服务费：

(1) 一次性支付：甲方于本合同签署之日起____个工作日内，向乙方付清本合同项下的服务费。

(2) 分期支付：

甲方自本合同签署之日起 20 个工作日内，向乙方支付服务费总额的 70%（即人民币 1,852,900 元，大写 壹佰捌拾伍万贰仟玖佰元整）；经阶段验收完成后，甲方向乙方支付服务费的 30%（即人民币 794,100.00 元，大写 柒拾玖万肆仟壹佰元整）。

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。

第六条 履约保函

1、乙方应于 2023 年 7 月 31 日前向甲方缴纳合同总额的 10%，即（大写）贰拾陆万肆仟柒佰元整（¥ 264,700.00 元整）符合甲方要求的履约保函，用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务。

2、如乙方以保函方式提供担保，乙方在合同履行过程中存在违约情形的，甲方有权凭履约保函向出函方申请索赔。

3、本项目最终验收合格，且甲乙双方签署最终验收合格报告之日起30个工作日内，甲方无息向乙方退还履约保函。

第七条 甲方的权利义务

1、甲方负责项目运维方案的审核工作，负责维护工作中重大事项的协调工作，负责预算支出的审核，负责召集专家对重要方案进行论证；

2、甲方负责项目系统维护服务资金的协调工作；

3、甲方负责项目的内容策划工作；

4、甲方负责组织制定项目质量评审标准和办法并依据办法对服务质量进行评审；

5、甲方负责主导业务需求与应用。对乙方的日常工作进行指导，对相关政策做出明确的解释，当发现乙方工作中存在问题时及时纠正；

6、甲方负责系统运维日常事项的协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行确认；

7、甲方负责对本项目乙方人员定期进行考核评价，考核方式包括日常考核、季度

考核和年度考核；如发生严重违反合作原则、伤害甲方利益、影响服务质量等行为，甲方有权随时提出人员撤换要求；

8、甲方负责对乙方参与本项目的核心人员的确定和变更进行审查。

第八条 乙方的权利义务

1、负责甲方技术运维工作，包括：办事服务入口优化、企业信息采集与导出优化、企业调查优化、企业技术中心管理功能优化、产业项目管理功能优化、外部应用及数据对接、统计分析优化、企业用户管理与权限调整、安全整改、对外企业服务接入与业务集成、自然人业务对接全市法人一证通调整优化、内部办公事项表单及流程优化、内部办公系统功能调优、用户管理与权限调整。根据招标文件要求，结合实际制定运维工作方案及计划，按时保质完成工作目标；

2、负责项目相关的设计工作，包括：企业服务系统优化、数据/存储/容灾运维、业务流程运维、信息安全运维等方面的设计等；

3、负责制定相关运维工作方案、优化调整方案，按照运维规范向甲方报告工作情况，提交技术文档、记录文档等；

4、正常情况下，乙方应向甲方提供7×24小时核心业务系统运维支持服务；在可能导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时，乙方响应甲方服务要求的时间不得超过一个小时（包括人员及其他相应的资源支持）；

5、负责项目建设的整体技术服务，提供系统维护和日常维护。在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行；

6、根据甲方现有维护内容及标准，制定本年度工作方案及计划，按时保质完成工作目标；

7、负责完成项目系统整体运维工作，并按照甲方的要求进行系统优化；

8、负责建立完善的项目管理机制，保证日常维护、软件开发的进度及质量。建立符合甲方系统维护和工程建设要求的项目管理文档和技术文档；

9、负责核心业务系统运维与优化，保证系统安全、稳定运行；

10、负责制定系统安全、稳定运行的各项技术性规范，建立运维服务的应急保障机制；

11、负责做好应急预案的落实工作，严格按照《北京市国家机关重大信息安全事件报告制度》（京信息办函[2006]140号）有关要求，做好事件上报工作；

12、乙方应合理使用实施经费，接受甲方或相关审计单位根据工作需要开展的监督和检查。如发现乙方将实施经费用于履行合同以外的目的，甲方有权制止并要求其退还相应经费用于实施工作；

13、服务期间，乙方应于规定时间向甲方提交当月工作进度报告，报告内容包括项目进度执行情况、已完成的项目内容、人员配置情况，以及项目变更情况等；

14、负责做好项目执行过程中形成的归乙方所有的软硬件资产的管理工作。

第九条 项目管理小组及技术人员要求

1、双方各指派代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：全面负责项目的协调与管理工作，运维工作的总体统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作。

甲方项目负责人：樊丽杰，谭翠萍，联系方式：010-55578131，010-55578528。

乙方项目负责人：崔娜，联系方式：18610085987。

2、项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定（项目主要人员名单和简历详见附件1）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前15日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第十条 运维服务工作成果的评价、验收

1、评价目标：

☆ 保证运维服务工作的完成质量、时效性和记录文档规范性等。

☆ 随时监测各项运维服务工作的评价情况，并及时发现问题、解决问题，保证运维服务工作的用户满意度。

2、验收标准：

乙方提供的核心业务系统运维服务应达到下列指标要求：

☆ 核心业务系统运行稳定，可用性超过 99.9%；

☆ 全年无重大运维安全事故，用户满意度超过 85%。

3、核心业务系统运维服务验收

(1) 本合同服务期届满后1个月内，由甲方聘请专家组成项目评审组对乙方提供的核心业务系统运维服务进行质量评审。乙方应在质量评审前，按甲方要求提交年度工

作报告及系统运行的相关数据资料。

(2) 项目评审时，项目评审组按合同约定对乙方提供的核心业务系统运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。评审结束后，双方共同确认项目评审组出具的验收意见，作为项目验收的凭证。

第十一条 保密义务

1、乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2、乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4、乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后5日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7、乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后8年。

8、承担上述保密义务的责任主体为乙方(含乙方工作人员)。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失；如损失数额无法确定的，乙方同意按照人民币20万元赔偿甲方的损失。

第十二条 退出机制

在服务期内，乙方如提出退出要求，需至少提前6个月提出书面申请，在获得甲方许可后方可退出，对于由此给甲方带来的经济损失，由双方协商解决。

服务期间，发生重大安全事故（详见附件3重大安全事故表）的，或连续3个月考核得分低于60分的，终止服务，对于造成的损失按照发生的违约程度支付违约金（详见附件4重大违约行为表和附件5一般违约行为表）。

第十三条 产权归属

（一）知识产权归属

1、本项目实施完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的所有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）由甲方享有，本项目实施完成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。北京市另有规定的按规定执行。

2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，其使用的开发工具等都有合法授权。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼费用、仲裁费用、律师费、法院或仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

（二）资产归属

1、本合同生效后，甲乙双方对甲方原有运维设备资产进行清点登记。经双方确认，具备继续使用条件的资产由甲方授权乙方使用；

2、合同期内按甲方需求新增软硬件资产由乙方提供，甲方有权无条件使用；乙方为该项目投入的专属资产，在合同期满后，甲方按资产余值（资产原值-已计提折旧或摊销价值）受让相关资产，或负责协调乙方将相关资产直接转让给新的运维服务提供商，并将对价支付给乙方。

第十四条 违约责任

1、甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的损失。损失赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按此合同可获得的经济利益，但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反合同可能给对方造成的经济损失。

2、甲方迟延支付运维服务费的，每延期一日，应向乙方支付拖欠款项0.01%的违约金。

3、乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如因乙方原因造成服务延迟，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

4、乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的，由乙方负责排除，并承担由此造成的损失和产生的附加成本。

5、乙方在提供运维服务过程中，发生重大安全事故表（详见附件3）中所列A级事故1次或B级事故3次（含）以上的，甲方有权终止合同，并按照重大违约行为表（详见附件4）规定追究违约责任。发生一般事件，按照一般违约行为表（详见附件5）规定追究违约责任。

6、乙方提供的运维服务经甲方年度考核不合格的，按照考核管理办法的相关规定执行。

7、乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队，或擅自更换人员的，经甲方通知后，应及时予以改正，经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生3次以上的，甲方有权解除合同，如因此给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

8、乙方不接受甲方和相关单位对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和本市有关规定处理。

第十五条 争议的解决

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2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、依法向北京市通州区人民法院起诉。

第十六条 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。

第十七条 其他

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。
- 3、本合同附件是本合同的重要组成部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。
- 4、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

- 附件：1. 项目主要人员名单和简历
2. 项目承担单位资质评估表
3. 重大安全事故表
4. 重大违约行为表
5. 一般违约行为表
6. 核心业务系统运维服务工作考核方案

甲方（盖章）：北京市经济和信息化局

乙方（盖章）：中关村科学城城市大脑股份有限公司

签署人：



签署人：



签订日期：2023.6.20

签订日期：2023.6.20

开户行：北京银行友谊支行

开户名称：中关村科学城城市大脑股份有限公司

账号：01091009600120105002940

附件 1

项目主要人员名单和简历

姓名	性别	年龄	学历	职称	职务	项目角色	承担工作
崔娜	女	45	本科	信息系统 项目管理 师(高级)、PMP	项目总 负责人	项目总 负责人	对整个项目的组 织机构设置、成 本、质量、进度、 成果做总体把 控。
张萌萌	女	36	本科	无	项目经理	项目经理	负责核心业务系 统运维总体的统 筹协调、重大问 题处理、投诉管 理、争议管理等 工作。
许学钊	男	34	本科	无	项目经理	项目经理	协助对整个项目 工程总体协调与 沟通。
郭孟鑫	男	27	本科	无	技术运维 经理	技术运维 经理	管理运维技术 团队，与各部 门协调配合， 为运维提供信 息技术支持。 制定可行性运 维优化方案和 技术实施计 划；信息系统的 内容补充、 维护及管理； 负责收集业务 部门需求并跟 进业务开展， 提供相应的系 统解决方案。
韩龙强	男	27	本科	无	java 工程师	企业/办公 服务运维 工程师	负责日常核心业 务系统维护工作， 及时填写相应记 录及对突发事件 做相应处理。
胡云云	女	28	本科	无	java 工程师	企业/办公 服务运维 工程师	负责日常核心业 务系统维护工作， 及时填写相应记 录及对突发事件 做相应处理。

聂伟剑	男	25	本科	无	java 工程师	企业/办公 服务运维 工程师	负责日常核心业务系统维护工作,及时填写相应记录及对突发事件做相应处理。
周倩玉	女	32	本科	无	项目助理	运维助理	核心业务系统日常排查运维工作,异常情况发生时,能够在第一时间反馈给相关技术人员,及时恢复系统运行。
周榕	女	31	硕士	信息系统项目管理师(高级)、PMP	技术运维经理(二线)	技术运维经理(二线)	协助对整个项目工程总体协调与沟通。
王效行	男	37	本科	信息系统项目管理师(高级)	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	协助对整个项目工程总体协调与沟通。
李晓东	男	30	本科	PMP	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
齐京云	女	43	本科	PMP	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
徐波	男	40	本科	ITSS 服务项目经理、系统集成项目管理工程师(中级)	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
孙毅	男	42	本科	ITSS 服务项目经理、PMP	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
徐起	男	40	本科	OCP、PMP	运维工程师(二线)	运维工程师(二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
吴迪	女	33	本科	信息系统项目管理师(高级)	应用工程师(二线)	应用工程师(二线)	负责支持数据库运维工程师的高级操作:性能优化、部署优化、故障恢复。

陈天博	男	43	专科	ITSS 服务项目经理	应用工程师 (二线)	应用工程师 (二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
卢立朋	男	35	专科	高级数据库管理工程师、高级软件工程师	高级数据库工程师 (二线)	高级数据库工程师 (二线)	负责支持数据库运维工程师的高级操作:性能优化、部署优化、故障恢复。
周继仁	男	31	本科	CISP、PMP	技术服务项目成员 (二线)	技术服务项目成员 (二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。
颜秉彦	男	42	本科	PMP	技术服务项目成员 (二线)	技术服务项目成员 (二线)	负责各类应用的部署、配置、监控、升级与优化、备份与恢复等工作。

项目主要人员简历（毕业院校、曾任职、专长、承担同类项目历史情况）

崔娜简历:

毕业院校: 东北大学

资格证书: 信息系统项目管理师(高级)、PMP

项目经验:

2020年海淀区北坞嘉园智慧社区试点项目;
2020年北太平庄街道指挥分中心升级项目;
2019年海淀区社会组织服务监管平台;
2019年西城区政务服务智能咨询项目;
2018年市经济和信息化局企业大数据资源汇聚平台建设项目;
2017年中关村科技园区海淀园管理委员会智慧园区应用服务升级整合项目;
2017年中关村科技园区海淀园管理委员会信用海淀网站及公共信用信息共享交换平台项目;
2016年中关村科技园区海淀园管理委员会大数据资源汇聚平台项目;
2015年北京市西城区综合行政服务中心北京市西城区综合行政服务中心数据。

张萌萌简历:

毕业院校: 辽宁工业大学

资格证书: 无

项目经验:

2022年市经济和信息化局网络与信息化运维项目;
2022年企业服务系统升级改造项目;
2021年企业大数据资源汇聚平台升级改造项目;
2021年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。

许学钊简历:

毕业院校: 廊坊师范学院

资格证书: 无

项目经验:

2022年企业服务系统升级改造项目;
2022年市经济和信息化局网络与信息化运维项目;

2021 年企业大数据资源汇聚平台升级改造项目；
2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。

郭孟鑫简历：

毕业院校：长春大学

资格证书：无

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；

2022 年企业服务系统升级改造项目；

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；

2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；

2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

韩龙强简历：

毕业院校：天津理工大学中环信息学院

资格证书：无

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；

2021 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；

2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。

胡云云简历：

毕业院校：安徽科技学院

资格证书：无

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。

2021 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；

2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；

2020 年北京生活缴费系统项目；

2019 年高校年终数据统计的管理项目。

聂伟剑简历：

毕业院校：上海杉达学院

资格证书：无

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；

2022 年掘金企业服务共享平台（小程序）；

2020、2021 年悟空小子 ERP 系统；

2018、2019 年首财官智能财税 Saas 平台。

周倩玉简历：

毕业院校：北京化工大学北方学院

资格证书：无

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。

周蓉简历：

毕业院校：北京邮电大学

资格证书：信息系统项目管理师（高级）、PMP

项目经验：

2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目；
2018 年市经济和信息化局企业大数据资源汇聚平台建设项目；
2017 年海淀区人口调查数据采集信息化平台；
2016 年信用海淀网站及公共信用信息共享交换平台项目；
2015 年北京市建筑市场监管信息系统升级改造；

王效行简历：

毕业院校：菏泽学院

资格证书：信息系统项目管理师（高级）

项目经验：

2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；
2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；
2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

李晓东简历：

毕业院校：北京邮电大学

资格证书：PMP

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

齐京云简历：

毕业院校：北京交通大学

资格证书：PMP

项目经验：

2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目；
2018 年市经济和信息化局企业大数据资源汇聚平台建设项目；
2017 年海淀区人口调查数据采集信息化平台；
2016 年信用海淀网站及公共信用信息共享交换平台项目；
2015 年北京市建筑市场监管信息系统升级改造。

徐波简历：

毕业院校：北京人文大学

资格证书：ITSS 服务项目经理、系统集成项目管理工程师（中级）

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

孙毅简历：

毕业院校：杭州电子工业学院

资格证书：ITSS 服务项目经理、PMP

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

徐起简历：

毕业院校：安庆师范学院

资格证书：OCP、PMP

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

吴迪简历：

毕业院校：沈阳师范大学

资格证书：信息系统项目管理师（高级）

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

陈天博简历：

毕业院校：北京联合大学

资格证书：ITSS 服务项目经理

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

卢立朋简历：

毕业院校：郑州大学

资格证书：高级数据库管理工程师、高级软件工程师

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

周继仁简历：

毕业院校：北京化工大学

资格证书：PMP、CISP

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

颜秉彦简历：

毕业院校：东北师范大学

资格证书：PMP

项目经验：

2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目；
2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。

附件 2

项目承担单位资质评估表

(甲方留存)

一、单位基本信息

单位名称	中关村科学城城市大脑股份有限公司		
单位性质	其他股份有限公司(非上市)	单位法人	柳进军
单位地址	北京市海淀区中关村南大街5号1区689号 海淀科技大厦6层	邮政编码	100081
电 话	010-68944228	传 真	010-68944229
电子邮件	18611927793@163.com	单位网址	http://www.zgcworld.com/

二、单位资质情况

单位资质应说明以下内容：1、经营范围；2、承担此类项目的案例、成功经验；3、人力资源情况；4、财务管理情况；5、其他情况。

1、经营范围

技术开发、技术转让、技术服务、技术咨询、技术培训；基础软件服务、应用软件服务；计算机系统服务；专业承包；销售计算机、软件及辅助设备、电子产品、通讯设备、安全技术防范产品、自行开发的产品、医疗器械II类；技术进出口、货物进出口、代理进出口。

2、承担此类项目的案例、成功经验：

- 1) 2022 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目；
- 2) 2022 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目；
- 3) 2021 年市经济和信息化局企业大数据资源汇聚平台升级改造项目；
- 4) 2021 年市经济和信息化局网络与信息化运维项目。
- 5) 海淀区水务信息化业务系统综合运维项目；
- 6) 海淀区城市服务管理指挥中心应急会商系统运维项目合同；
- 7) 北京市海淀区城市服务管理指挥中心网格化视频监控系统集成一期运维项目（第一包）；
- 8) 北京市海淀区城市服务管理指挥中心网格化视频监控系统集成一期运维项目（第二包）；
- 9) 2021 年度海淀区电子政务机房和网络安全设备运维项目运维服务合同；

- 10) 2020 年政府网站技术运维;
- 11) 2020 年度海淀区政务外网安全出口项目;
- 12) 2020 年海淀区电子政务机房和网络安全设备运维项目运维服务合同;
- 13) 2020 年市经信局高精尖重大产业项目全流程管理与政府投资决策数据汇聚系统升级改造项目;
- 14) 城市服务管理指挥中心网格化视频监控系统集成一期运维 (第一包);
- 15) 北京市海淀区城市服务管理指挥中心网格化视频监控系统集成一期运维项目 (第二包);
- 16) 2019 年市经济和信息化局企业服务系统升级改造项目。
- 17) 2019 年应急会商系统运维项目;
- 18) 设备原厂商维保技术服务采购合同;
- 19) 海淀区应急会商系统运维项目 (2018 年度);
- 20) 海淀区电子政务机房和网络安全设备运维项目;
- 21) 2018 年市经济和信息化局企业大数据资源汇聚平台建设项目;
- 22) 2018 年度海淀区电子政务机房和网络安全设备运维项目;
- 23) 2017 年度海淀区电子政务机房和网络安全设备运维项目合同;
- 24) 神华灾备云平台维保服务项目;
- 25) 2016 海淀区电子政务机房和网络运维项目。

3、人力资源情况:

中关村科学城城市大脑股份有限公司作为北京市海淀区国资控股企业,公司主要技术团队都在海淀科技大厦总部,包括产品设计、架构设计、开发、测试、实施、运维等完备的攻坚团队。作为中关村科技园区海淀园企业博士后科研工作站的分站,在人才储备、技术储备方面本身就拥有得天独厚的优势。

公司是国家智慧城市、电子政务政策和相关标准制定的倡导者与参与者,牵头起草 6 个国家级智慧政务(电子政务)行业标准,3 个国家级基于云计算的电子政务公共服务平台服务规范;参与由国务院办公厅牵头的 3 项国家级政务服务平台规范;成立至今,累计获得国家级、北京市及海淀区各级政府、协会组织所颁发的奖项 70 余个,拥有 18 项北京市新技术新产品(服务)证书,并取得了 280 余个产品的自主知识产权。

公司职工总数 236 人,其中:研发人员 105 人,高层管理人员 15 人。

4、财务管理情况:

公司拥有良好的财务管理制度及财务状况,严格按照企业会计准则的规定编制财务报表,保证企业、部门、员工各方的合法权益。同时进一步完善公司财务管理制度,充

分发挥其职能作用。

近三年经会计师事务所出具的审计报告，见以下数据：

2022 年营业收入为 60437.3 万元，资产总额为 107552.78 万元

2021 年营业收入为 84803.2 万元，资产总额为 100765.76 万元

2020 年营业收入为 53929.4 万元，资产总额为 93332.54 万元

5、其他情况：

公司拥有涉密信息系统集成资质（系统集成、软件开发、运行维护）乙级、高新技术企业证书、ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系、ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术服务管理体系、ISO 27001:2013 信息安全管理体系、CMMI-3 软件能力成熟度模型、信息技术服务标准 (ITSS) 证书等。

单位负责人签章：

单位公章

2023 年 6 月 20 日

101081657193

主管处室负责人意见：

处室负责人签字：

2023 年 6 月 20 日

重大安全事故表

退出触发条件	范围	影响	影响时间	事件级别	次数
重大安全事故（服务商主责）	数据丢失	业务数据	因非不可抗力造成的超过 2 个库，丢失超过 3 个月以上的数据，且确认无法恢复。	—	一年内 1 次以上
	恶意入侵攻击	业务数据	被第三方安全机构通报存在安全隐患，服务商未在 48 小时内做有效处置或应急防护措施，造成业务数据在重大或特别重大保障期间被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	—	
	服务中断	系统运行	因非不可抗力造成业务系统服务中断、影响人数 200 以上（全机关用户）、导致 50 万元以上经济损失。	1 个小时以上	一年内 3 次以上
	重大篡改事件	业务数据	在重大或特别重大保障期间，因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成的北京市经济和信息化局业务数据被恶意篡改事件。事件发生后服务商未按照应急预案进行处置，造成信息安全事件处置延误。且该事件被国家级机构或媒体通报、市级领导批示或关注的。	30 分钟以上	
	数据丢失	业务数据	因非不可抗力造成 1 个业务系统丢失超过 2 个月以上的数据，且确认无法恢复。	—	

附件 4

重大违约行为表

序号	问题描述	违约金 (取费基数: 服务协议总金额/服务月数)
1	所提供的服务可用性低于 99.9%，出现问题并造成重大损失的	100%
2	因所提供的运维服务出现故障，导致核心业务系统数据丢失，造成重大影响	200%
3	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成重大事故	100%
4	平均响应时间大于 15 分钟且小于 30 分钟，造成重大事故	100%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故	200%
6	运维需求平均故障恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大影响	100%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，造成重大影响	200%
8	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，造成重大事故	100%
9	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，造成重大事故	200%
10	连续 3 个月考核得分低于 60 分的	100%

注：1、“重大影响”、“重大事故”指造成事故并产生一定经济损失，但事故的影响程度和经济损失未达到 B 级事故的。

2、取费基数为月均合同服务费，即违约金=服务合同总金额/服务月数*违约金取费比例。

附件 5

一般违约行为表

序号	问题描述	违约金 (取费基数:某业务 系统云服务费/服务 月数)
1	所提供的服务可用性达不到 99.9%，出现问题但未造成重大损失的	50%
2	因所提供的运维服务出现故障，造成某服务中断 2 小时以上	30%
3	因所提供的运维服务出现故障，造成某服务中断 3 次以上或累计 8 小时以上	60%
4	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置，出现问题的，未造成重大影响	50%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
6	运维需求平均响应时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，出现问题但未造成重大影响	30%
8	运维需求平均故障恢复时间大于 120 分钟且小于 240 分钟，出现问题但未造成重大影响	50%
9	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，出现问题但未造成重大影响	30%
10	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，出现问题但未造成重大影响	50%
11	月考核得分低于 60 分的	40%

注：取费基数为月均合同服务费，即违约金=服务合同总金额/服务月数*违约金取费比例。

附件 6

核心业务系统运维服务工作考核方案

中关村科学城城市大脑股份有限公司（以下简称中科大脑）应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守市经济和信息化局各项管理制度。中科大脑及其在本项目的运维服务与管理人員需自觉接受市经济和信息化局的领导，在其统一管理下开展运维工作。中科大脑提供的驻场人员在上岗前，接受市经济和信息化局安排的上岗考试，考试合格后方可上岗。

签订合同后，应接受甲方的运维工作考评，主要是针对核心业务系统运维服务等运维工作的完成时效、完成质量、工作文档等方面开展考核。考核方案如下：

1) 运维工作按照内容分为办事服务入口优化、企业信息采集与导出优化、企业调查优化、企业技术中心管理功能优化、产业项目管理功能优化、外部应用及数据对接、统计分析优化、企业用户管理与权限调整、安全整改、对外企业服务接入与业务集成、自然人业务对接全市法人一证通调整优化、内部办公事项表单及流程优化、内部办公系统功能调优、内部用户管理与权限调整等十四项。

2) 上述十四项运维工作均从完成时效、完成质量、工作记录三个方面进行考核。

3) 每月考核一次，满分 100 分，每项工作中完成时效、完成质量、文档根据工作性质划分权重如下：

办事服务入口优化：满分 10 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

企业信息采集与导出优化：满分 10 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

企业调查优化：满分 10 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

企业技术中心管理功能优化：满分 10 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

产业项目管理功能优化：满分 10 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

外部应用及数据对接：满分 10 分，其中：完成时效占 20%，完成质量占 60%，文档记录情况占 20%；

统计分析优化：满分 5 分，其中：完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占

20%;

企业用户管理与权限调整：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

安全整改：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

对外企业服务接入与业务集成：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

自然人业务对接全市法人一证通调整优化：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

内部办公事项表单及流程优化：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

内部办公系统功能调优：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

内部用户管理与权限调整：满分5分，其中：完成时效占30%，完成质量占50%，文档记录情况占20%；

4) 每月按照服务评分表（详见表1）进行考核评分（全年各月分数平均值即为当年运维评价得分，90分以上为优秀，80分到90分为良好，60分到80分为及格，60分以下为不及格。）

表1 2023年X月北京市经济和信息化局核心业务系统运维服务评分表

工作项		完成时效		完成质量		文档		小计	
		满分	得分	满分	得分	满分	得分	满分	得分
办事服务入口优化	权重								
	得分								
企业信息采集与导出优化	权重								
	得分								
企业调查优化	权重								
	得分								
企业技术中心管理功能优化	权重								
	得分								
产业项目管理功能优化	权重								
	得分								
外部应用及数据对接	权重								
	得分								
统计分析优化	权重								
	得分								
企业用户管理与权限调整	权重								
	得分								
安全整改	权重								
	得分								
对外企业服务接入与业务集成	权重								
	得分								
自然人业务对接全市法人一证通调整优化	权重								
	得分								

内部办公事项表 单及流程 优化	权重								
	得分								
内部办公系统功 能调优	权重								
	得分								
内部用户管理与 权限调整	权重								
	得分								
总得分 (满分 100 分)									

为保障运维服务质量，中关村科学城城市大脑股份有限公司将每月按照上述服务评分表进行运维工作内容考核评分，若各类运维服务内容得分低于 85 分，则进行问题分析、采取针对性的改进措施，以提升下月服务评分；若某项运维服务评分连续两个月低于 85 分，则项目经理按照分工职责进行项目内部沟通、原因确认、分析总结、制定改进措施、监督检查改进、评估改进效果等相关内容，具体流程如下：



