

项目编号: RTZB2024133-02

西安市不动产信息档案管理中心
2024 年不动产登记平台运维和不动产桌
面设备运维项目

服
务
合
同

甲方: 西安市不动产信息档案管理中心
乙方: 陕西中科互联信息技术有限公司

合同条款

合同编号：RTZB2024133-02

签订地点：西安市

签订时间：2024年6月26日

采购人（甲方）：西安市不动产信息档案管理中心

中标人（乙方）：陕西中科互联信息技术有限公司

一、合同格式

西安市不动产信息档案管理中心2024年不动产登记平台运维和不动产桌面设备运维项目(项目编号：RTZB2024133-02)，在西安市财政局的监督管理下，由陕西瑞天招标有限公司组织公开招标。西安市不动产信息档案管理中心(以下简称“甲方”)确定陕西中科互联信息技术有限公司(以下简称“乙方”)为2024年不动产桌面设备运维项目中标单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》，甲方通过公开招标采购2024年不动产登记平台运维和不动产桌面设备运维项目，并接受了乙方以价格919080.00（大写：玖拾壹万玖仟零捌拾元整）(以下简称“合同价”)提供的产品及服务。

本合同在此声明如下：

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中的定义相同。
2. 下述文件是本合同的一部分，并与本合同具有同等法律效力：

2.1 合同条款

2.2 合同条款附件

附件1—服务方案

附件2—服务承诺

附件3—服务内容清单

2.3 中标通知书

2.4 招标文件

2.5 投标文件

3. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付货款，乙方在此保证全部按照合同的约定向甲方提供服务，并修补缺陷。

4. 考虑到乙方提供的货物和服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同约定的时间和方式向乙方支付合同价。

5. 付款方式:

5.1 合同签订生效后10个工作日内,甲方向乙方支付合同总金额的60%作为项目首付款,即RMB¥551448.00元(大写:伍拾伍万壹仟肆佰肆拾捌元整)。

5.2 服务期满并验收合格后10个工作日内,甲方向乙方支付合同总价款的40%作为项目尾款,即RMB¥367632.00元(大写:叁拾陆万柒仟陆佰叁拾贰元整)。

5.3 乙方必须向甲方提供等额、合法有效的发票,验收合格后填写政府采购项目验收单。乙方持中标通知书、服务合同、发票、政府采购项目验收单等,与甲方进行结算。

5.4 乙方变更收款账户信息的,应当提前10个工作日书面告知甲方。如因乙方提供账户信息不准确、不真实,或变动账户后不及时告知甲方,导致甲方付款错误或者失败的,由乙方承担一切损失赔偿责任。

6. 服务期:自合同签订之日起一年。

服务地点:西安市不动产信息档案管理中心。

7. 本合同一式陆份,其中,甲方贰份,乙方贰份,见证方及西安市财政局各备案壹份。

8. 本合同由甲乙双方及见证方共同签字盖章之日起生效。

9. 政府采购信用担保及信用融资政策

为支持和促进中小企业发展,进一步发挥政府采购政策功能作用,根据《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》(陕财办采〔2018〕23号)、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》(陕财办采〔2020〕15号)及各级财政部门关于政府采购信用融资工作的规定,为参与陕西省政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保和融资服务,并按照程序确定了合作的担保机构和商业银行。

乙方如果需要融资贷款服务需求的,可凭中标通知书、政府采购合同等相关资料,按照文件规定的相关政策、业务流程申请办理,具体规定可登陆陕西省政府采购信用融资平台(<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>)查询了解。

甲方名称：西安市不动产登记档案管理中心（盖章）

地 址：陕西省西安市灞桥区浐河东路东北角

邮 编：710000

电 话：029-88086715

传 真：

代表签字或盖章：

2024年6月24日

乙方名称：陕西中科互联信息技术有限公司

（盖章）

地 址：陕西省西安市经济技术开发区中

登文景大厦A座2508室

邮 编：710016

电 话：15029441421

传 真：710016

开户银行：西安银行股份有限公司友谊路支行

帐 号：510011580000139477

代表签字或盖章：

年 月 日

见证方：陕西瑞天招标有限公司（盖章）

地 址：西安市未央区北辰路与永隆路交叉口绿地创海大厦 904 室

邮 编：710016

电 话：029-86333511

传 真：

代表签字或盖章：

年 月 日

二、合同条款

第一条 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方针对本项目的事宜，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同，以资共同遵守。

第二条 服务定义：根据甲方需要，乙方为甲方提供该项目的服务等业务。

第三条 乙方服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的服务项目范围以内工作的人员。乙方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系，不得因与服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第四条 甲方的权利

1. 甲方有权享有乙方按照上述约定提供的服务。

2. 甲方有权要求乙方提供符合本项目服务要求的人员，且提供的服务质量达到前述约定标准。如乙方违反协议约定，未达到服务质量要求的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正的或改正不符合合同约定的服务标准的，甲方有权解除合同并要求乙方支付本合同项下总价款20%的违约金并退还所支付费用。

3. 甲方有权根据服务要求和标准考评乙方服务质量，如乙方提供的服务考评不合格或不符合约定的，甲方有权按照一定比例减少支付服务费用，具体减付比例结合乙方提供服务未达到约定的范围，严重程度、给甲方造成的损失情况等确定。

4. 除本合同约定的服务费用外，乙方不得向甲方及其甲方人员收取其他任何费用，如甲方发现乙方有此类行为，甲方有权要求乙方清退所收费用，支付利息并支付违约金；

第五条 甲方的义务

1. 在服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导，配合乙方履行职责。

2. 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

3. 协议期内，经通知乙方，甲方有权解除合同。

第六条 乙方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给甲方造成的经济损失和相关责任。

第七条 甲方违约责任

1. 由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则服务周期顺延。

2. 对于乙方提供的资料以及属于乙方的内容，甲方有义务保密，不得向第三方提供或用于本合同以外的项目。

第八条 乙方违约责任

1. 合同签订后,如乙方擅自中途停止或解除合同,乙方应向甲方双倍返还定金。没有约定定金的,乙方应退还甲方所支付的款项并承担本合同项下全部款项20%的违约金。

2. 在甲方提供了必要的工作、生活条件,并且保证了项目款按时到位,乙方未能按合同规定的日期提供服务时,应向甲方赔偿拖期损失费,每天的拖期损失费按合同约定的项目总造价款的2%。当拖期达10天时,乙方应退还甲方所支付全部款项并支付总价款20%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应全额赔偿。

3. 因天气、交通、政府行为、甲方提供的资料不准确等客观原因造成的服务周期拖期,乙方不承担赔偿责任。

4. 服务实施过程中,乙方未按投标文件约定配备服务人员或乙方派驻服务力量无法胜任项目实施要求的,甲方有权提出增加人员和充实技术力量,乙方应立即安排实施,其费用被认为已含在合同价格之中。如乙方拒绝增加人员或充实技术力量,甲方有权利解除合同,应承担本合同项下总价款20%的违约金,并退还甲方所支付的全部款项。。

5. 乙方有责任按甲方要求提交项目资料。如乙方未能按规定的服务周期提供服务,每延误一天,应付逾期违约金人民币(但由于受天气等不可抗力的自然因素影响,则工期顺延),逾期10天以上的,甲方除有权终止履行合同外,乙方应承担因延期造成的损失。同时,甲方有权根据乙方所承担服务的质量是否符合要求而对服务的内容进行调整。

6. 乙方提供的服务质量不合格的,乙方应负责无偿予以采取补救措施,以达到质量要求。因服务最终不符合合同要求(而又非甲方提供的资料原因所致)造成后果时,乙方应对因此造成的直接损失负赔偿责任,并承担相应的法律责任(由于甲方提供的资料原因产生的责任由甲方自己负责)。

7. 在合同期内和合同终止后,乙方应负责所有资料的保密,非经甲方书面认可,不得向任何人以任何方式提供任何资料。严格按甲方要求程序传递各种资料,否则甲方有权单方解除合同,并追回所付项目款。

8. 乙方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的,甲方有权解除合同,并可要求乙方偿付预算工程费30%的违约金,同时追究其法律责任。

第九条 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时,应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额;违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿;如违约方对违约金或赔偿金额有异议,应在收到通知后七个工作日内通知对方,双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责

任。

第十条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十一条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十二条 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十三条 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第十四条 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第十五条 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

合同条款附件

附件 1—服务方案

1. 项目概况

1.1 项目名称

《2024 年不动产登记平台运维和不动产桌面设备运维》

1.2 项目具体承担单位、负责人及联系方式

单位：陕西中科互联信息技术有限公司

负责人：王森

联系方式：14729498333

1.3 项目维护服务的内容、预期目标

概括阐述本项目运维的主要内容。

描述项目需要达到的运维目标，设置明确的运维指标。

1.4 运维周期

1.5 总投资、资金来源及支付计划

1.6 项目运维对象基本情况

分项描述单位已有的系统和基础设施情况，包括通用系统软件、定制开发软件、硬件、密码和信创改造等情况。

1. 软件运维

描述运维服务对象的基本情况，包含项目名称，应用名称，建设项目总投资，验收情况，运维对主要对象建设内容描述，系统使用层级（市级层面、市县两级），系统使用现状（包括截至申报月份系统用户量和平均日活跃用户量），绩效情况等。

2. 硬件运维

描述运维服务对象的基本情况，硬件购置涉及项目名称，总投资，部署环境，硬件主要用途，硬件使用现状（包括使用年限、承载应用）等。

3. 租赁服务

描述当前的租赁情况及费用，或需要租赁的原因。

4. 安全运维

描述当前的安全情况，或描述需安全运维的原因。

5. 密码、信创改造专项

明确密码或信创改造的对象，相关项目名称、应用名称、验收情况、项目总投资、系统使用现状，以及当前密码、信创适配情况。

6. 其他专业外包服务

描述当前的已有服务情况及费用，或需要服务的原因。

7. 其他内容与服务

如需则说明原因

2. 运维服务的主要内容

公司提供工作时间设置专人5*8小时驻场值守工作和非工作时间设置专人7*24小时接听电话服务，必要时加班前往现场解决运维技术问题。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户使用中遇到的各种技术问题的处理，并随时准备处理各种突发事件，提供支持服务。

2.1 软件运维

系统维护:业务办理中出现系统报错,及时联系后台人员沟通并分析登记系统问题,是否需要数据修改、补录、关联、推送等事宜,并将结果及时反馈给大厅窗口工作人员,并在禅道项目管理系统中上传数据修改单、需求单、BUG单及权限记录批转处理流程。

1. 日常更新系统时,测试有无异常情况,及时发现及时交由开发人员处理;
2. 定期回访系统软件使用情况,记录软件使用问题及建议,及时反馈后台开发人员;
3. 及时响应系统软件售后服务工作,包括软件的安装、调试、升级、培训、参数配置、需求与BUG的处理;
4. 版本发布前功能测试工作,包括数据库升级及程序更新,并对BUG二次验证;
5. 解决软件系统产品过程中的相关疑问题;解决系统使用中录入、审核、登簿等问题,维护客户关系,提高客户满意度。

2.2 硬件运维

终端设备主要包括电脑、打印机、扫描仪、身份证识别仪及摄像头等设备;机房设备主要包括交换机、路由器、防火墙、录像机、动环空调、UPS及消防等设备;大厅设备主要包括查询机、打证机、电视、叫号机、呼叫器、评价器、LED窗口屏及广告屏等。

1. 终端设备、大厅设备、机房设备的所有安装调试、售后支持、配件更换及维修，工位设备迁移、故障排查及处理，文档记录手册编制，制定知识库；

2. 定期检查供电系统是否正常，电器连接点是否牢固，用电器温度有无异常；检查机箱、显示器上的开关是否完好。对键盘、鼠标等易损件进行常规检查；对硬件系统进行外观和静态检查；对微机系统进行全面的动态检查，发现问题及时解决。

3. 排查网络连接线路在使用过程中出现的各种故障，通过检查网线、网络连接点、网卡、服务器以及集线器、交换器等网络设备，找出故障点给予排除。

4. 当硬件发生故障时，及时排除故障，尽快恢复系统的运行，

5. 定期进行硬件例行维护，建立设备的维护档案。

6. 设备的巡查、检修及监控，通过设备巡查工作发现问题，及时维护及保养可以提高设备的使用寿命，降低设备出现故障的概率，避免重特大事故发生，避免不必要的经济损失。

附件二-服务承诺

1. 考核指标

桌面运维工作考核制度是确保运维团队高效、规范地执行其职责的重要机制。该制度通常包括以下几个方面：

1.1 工作指标

首先，需要确定一系列的工作指标，如工作效率、故障处理能力、安全防护能力等。这些指标不仅反映了运维人员的基本职责，还能根据组织的实际需要进行调整和补充。

1.2 评估标准

每个工作指标都需要有明确的评估标准，以便客观地对运维人员的表现进行评估。这些标准应该是具体、明确且可量化的。例如，对于工作效率，可以根据工单处理的数量、处理时间等进行评估。

1.3 考核周期

运维考核制度还应明确考核的周期。常见的考核周期包括季度、半年和年度。这样的设置可以根据组织的实际情况和需要进行调整。

1.4 数据收集

为了进行准确的考核，需要收集和记录运维人员的相关数据。这些数据可以通过工单系统、监控系统、安全审计记录等方式进行收集。确保数据的准确性和可靠性对于考核结果的有效性至关重要。

1.5 评估过程

运维考核制度还应明确评估的流程和责任人。这可以确保评估过程的公正性和透明度，避免出现偏见或不当行为。

2 应急保障

在解决故障时，最大限度做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的服务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于30分钟内解决故障，应立即提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

故障类型、级别及相应标准列表

故障级别	响应时间
I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	30分钟内响应
II级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	30分钟内响应
III级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	30分钟内响应
IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	30分钟内响应

随着网络信息化建设的不断深入，加强机房各类设备、系统以及信息与网络安全等方面应对突发事件的处理能力将是我们目前面临的一项重要任务。为确保系统及机房安全与稳定，以保证正常运行宗旨，按照“预防为主，积极处置”的原则，本着建立一个有效处置突发事件，建立统一指挥、职责明确运转有序、反应迅速处置有力的机房安全体系的目标，将正在发生或已发生事故的损害程度减轻到最低，确保员工安全，特制定本应急处置预案。

系统故障应急流程说明

2.1故障发生

系统运维服务小组可从以下途径得知故障的发生：

- 1.1运维服务中心通过网管告警发现故障。
- 1.2维护站点通过维护巡检发现故障。
- 1.3用户发现故障，报给呼叫中心。

1.4驻场工程师发现故障。

2.2报障受理

监控系统运维服务小组得知系统故障发生后，立即响应，并向报障人或单位详细了解系统故障情况。

2.3信息研判

运维服务小组根据了解到的系统故障情况进行分析判断，以确定采用一般故障处理流程还是立即启动系统突发故障应急处理预案。

2.4预案启动

如需启动应急预案，则立刻通知系统突发故障应急领导小组，由领导小组启动应急预案，对系统突发故障应急事件进行全面管控处理。

2.5资源确认

系统突发故障应急预案启动后，首先是根据现场突发故障实际状况、紧急程度、技术难度、备品备件等情况对相关资源（主要是参与人员）依据经验进行调度和确认，主要有以下资源：我公司技术支持人员；相关厂家技术支持人员；我公司聘请的技术专家。

2.6预案执行

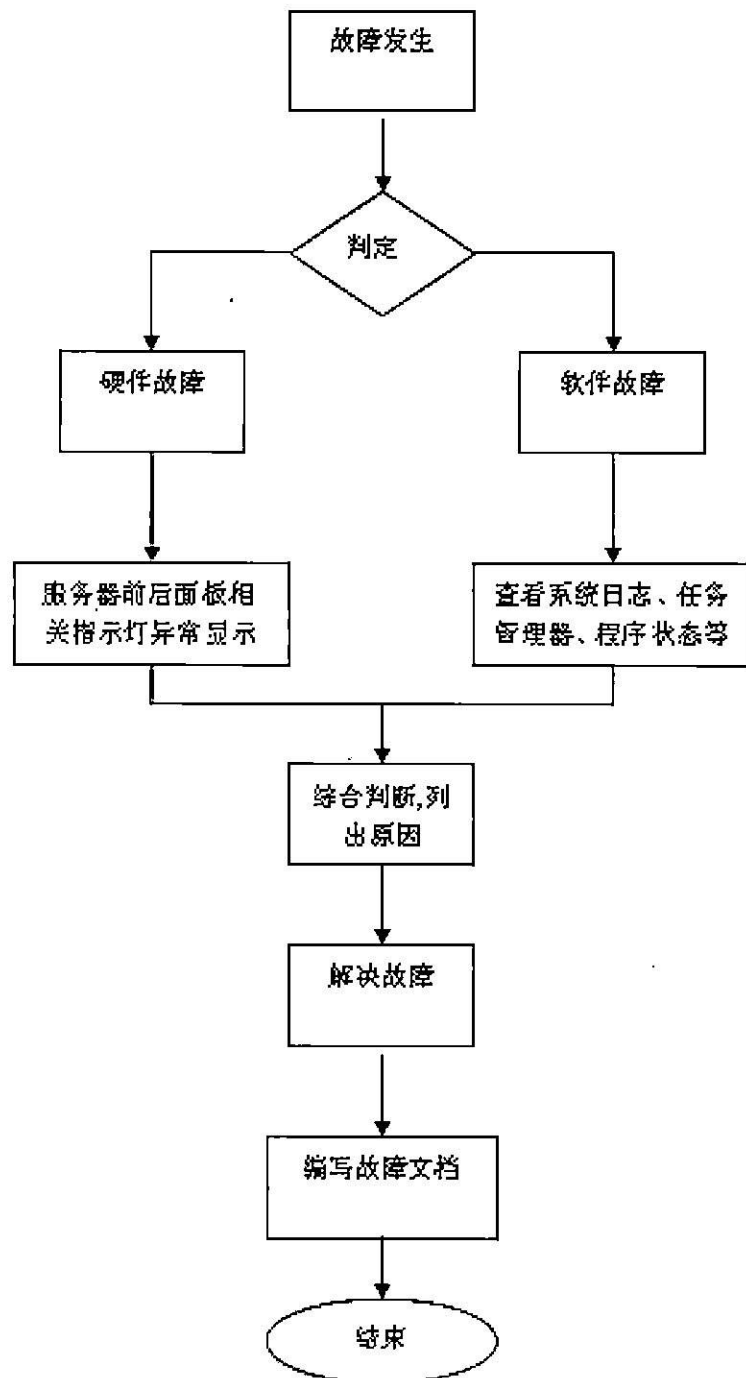
按照既定的预案进行突发故障抢修，如遇到问题及时向系统突发故障应急领导小组汇报。

2.7预案终止

预案的终止时间由故障现场技术人员根据现场的实际进展情况，在与用户单位有关部门协调后报系统突发故障应急领导小组决定。

2.8结果上报

预案中止后，相关预案参与人员将整个事件过程中的经验和教训，修改、完善事件应急预案。然后集中上报至系统突发故障应急领导小组。系统故障应急处理流程图-防突发事件应急流程



2.9 应急处置具体措施:

1. 机房漏水应急预案

(1) 发生机房漏水时, 第一目击者应立即通知运维服务小组, 并及时报告监控系统突发故障应急领导小组。

(2) 若空调系统出现渗漏水, 运维服务小组负责人应立即安排停用故障空调, 清除机房积水, 并及时联系设备供应方处理, 同时启动备用空调, 必要情况

下可临时用备用空调对服务器进行降温。

(3) 若为墙体或机房门渗漏水, 运维服务小组负责人应立即采取有效措施确保机房安全, 及时清除积水, 维修墙体或门窗, 消除渗漏水隐患。

2. 设备发生被盗或人为损害事件应急预案

(1) 发生设备被盗或人为损害设备情况时, 使用者或管理者应立即报告系统突发故障应急领导小组, 同时保护好现场。

(2) 系统突发故障应急领导小组接报后, 通知用户保卫部门、相关领导, 一同核实审定现场情况, 清点被盗物资或盘查人为损害情况, 做好必要的影像记录和文字记录。

(3) 事发单位和当事人应当积极配合公安部门进行调查, 并将有关情况向系统突发故障应急领导小组汇报。

(4) 系统突发故障应急领导小组安排运维服务小组、事发单位及时恢复系统正常运行, 并对事件进行调查。运维服务小组和事发单位应在调查结束后一日内书面报告系统突发故障应急领导小组。事态或后果严重的, 应向相关领导汇报。

3. 机房长时间停电应急预案

(1) 定期检查机房供电设备的运行状况和电路线缆器材情况, 当发生下列突发事件时, 按照以下方案进行处置:

①当机房发生市电供电突然停电或是电源异常时。首先应和后勤部门联系确认正常停电以及预计停电时间。检查不间断电源的电池可供电时间, 确保设备正常运行, 如遇到突然断电, 应及时将空调等不在 UPS 电源供电范围内的设备及时断电, 预防突然来电时瞬间电流过大导致设备损坏等现象。

②当确定停电时间超出机房 UPS 承载范围后, 首先确定停电的范围以及受影响的设备范围。并及时通知各部门做好停电应急准备。然后通知机房电源维护人和设备的负责人到达现场, 做好各设备的电源停电准备。在 UPS 供电电量仅

剩 10%之后，严格按操作手册停掉各服务器的电源，最后停核心交换机和路由器，等待电力恢复。

③当确定停电原因是在本身供电系统范围内，立即汇报给负责领导，并及时联系相关维护人员达到现场检修。对于恢复时间无法预计的，要通知后勤部门做好柴油机发电及移动电源车供电准备，恢复供电后，严格按照操作程序逐步恢复机房设备和 UPS 的供电，以防瞬间电流过大造成设备损坏。

4. 通信网络故障应急预案

(1) 发生通信线路故障、路由故障、流量异常、域名系统故障后，操作员应及时通知本单位信息系统管理员，经初步判断后及时上报运维服务小组和系统突发故障应急领导小组。

(2) 运维服务小组接报告后，应及时故障通信网络故障位置，隔离故障区域，并将事态及时报告系统突发故障应急领导小组，通知相关通信网络运营商故障原因；同时及时组织相关技术人员检测故障区域，逐步恢复故障区与服务器的网络联接，恢复通信网络，保证正常运转。

(3) 事态或后果严重的，应向应急指挥办公室和相关领导汇报。

(4) 应急处置结束后，运维服务小组应将故障分析报告，在调查结束后一日内书面报告系统突发故障应急领导小组。

5. 不良信息和网络病毒事件应急预案

(1) 发现不良信息或网络病毒时，信息系统管理员应立即断开网线，终止不良信息或网络病毒传播，并报告指挥调度中心运维服务小组和系统突发故障应急领导小组。

(2) 运维服务小组应根据系统突发故障应急领导小组指令，采取隔离网络等措施，及时杀毒或清除不良信息，并追查不良信息来源。

(3) 事态或后果严重的，应向监控中心办公室和相关领导汇报。

(4) 处置结束后,运维服务小组应将事发经过、造成影响、处置结果在调查工作结束后一日内书面报告系统突发故障应急领导小组。

6. 服务器软件系统故障应急预案

(1) 发生服务器软件系统故障后,运维服务小组负责人应立即组织启动备份服务器系统,由备份服务器接管业务应用,并及时报告系统突发故障应急领导小组;同时安排相关责任人将故障服务器脱离网络,保存系统状态不变,取出系统镜像备份磁盘,保持原始数据。

(2) 运维服务小组应根据系统突发故障应急领导小组的指令,在确认安全的情况下,重新启动故障服务器系统;重启系统成功,则检查数据丢失情况,利用备份数据恢复;若重启失败,立即联系相关厂商和上级单位,请求技术支援,作好技术处理。

(3) 事态或后果严重的,应向监控中心应急指挥办公室和相关领导汇报。

(4) 处置结束后,运维服务小组应将事发经过、处置结果等在调查工作结束后一日内报告系统突发故障应急领导小组。

7. 黑客攻击事件应急预案

(1) 当发现网络被非法入侵、网页内容被篡改,应用服务器上的数据被非法拷贝、修改、删除,或通过入侵检测系统发现有病毒正在进行攻击时,使用者或管理者应断开网络,并立即报告系统突发故障应急领导小组。

(2) 接报告后,系统突发故障应急领导小组应立即指令运维服务小组核实情况,关闭服务器或系统,修改防火墙和路由器的过滤规则,阻止或删除被攻破的登陆帐号,阻断可疑用户进入网络的通道。

(3) 运维服务小组应及时清理系统,恢复数据、程序,恢复系统和网络正常;情况严重的,应向监控中心应急指挥办公室和相关领导汇报,并请求支援。

处置结束后,运维服务小组应将事发经过、处置结果等在调查工作结束后一

日内报告系统突发故障应急领导小组。

8. 核心设备硬件故障应急预案

(1) 发生核心设备硬件故障后，运维服务小组应及时报告系统突发故障应急领导小组，并组织查找、确定故障设备及故障原因，进行先期处置。

(2) 若故障设备在短时间内无法修复运维服务小组应启动备份设备，保持系统正常运行；将故障设备脱离网络，进行故障排除工作。

(3) 运维服务小组故障排除后，在网络空闲时期，替换备用设备；若故障仍然存在，立即联系相关厂商，认真填写设备故障报告单备查。事态或后果严重的，应向监控中心应急指挥办公室和相关领导汇报。

9. 业务数据损坏应急预案

(1) 发生业务数据损坏时，运维服务小组应及时报告系统突发故障应急领导小组，检查、备份业务系统当前数据。

(2) 运维服务小组负责调用备份服务器备份数据，若备份数据损坏，则调用磁带机中历史备份数据，若磁带机数据仍不可用，则调用异地备份数据。

(3) 业务数据损坏事件超过 2 小时后，运维服务小组应及时报告系统突发故障应急领导小组，及时通知业务部门以手工方式开展业务。

(4) 运维服务小组应待业务数据系统恢复后，检查历史数据和当前数据的差别，由相关系统业务员补录数据；重新备份数据，并在工作结束后一日内报告系统突发故障应急领导小组。

10. 雷击事故应急预案

(1) 遇雷暴天气或接上级部门雷暴气象预警，运维服务小组应及时报告系统突发故障应急领导小组，经请示同意后关闭部分服务器，切断电源，暂停内部计算机部分网络工作。

(2) 雷暴天气结束后，运维服务小组报经系统突发故障应急领导小组同意，

及时开通服务器，恢复内部计算机网络工作，对设备和数据进行检查。

(3) 因雷击造成损失的，运维服务小组应会同相关部门进行核实、报损，并在调查工作结束后一日内书面报告系统突发故障应急领导小组。必要时，应向监控中心应急指挥办公室和相关领导汇报。

11. 空调设备故障应急预案

(1) 若机房专用空调损坏，应第一时间启用机房备用空调，并通知厂家进行维修，并及时报告信息部相关领导请示，获得授权后按机房设备关闭顺序关闭各类设备。

10. 火灾事故应急预案

(1) 一旦机房发生火灾，应遵照下列原则：首先确保人员安全；其次保护关键设备、数据安全；三是保护一般设备安全。

(2) 人员疏散的程序是：机房工作人员立即按响火警警报，并通过 119 电话向公安消防请求支援，所有人员戴上防毒面具，所有不参与灭火的人员按照预先确定的线路，迅速从机房中撤出。

(3) 人员灭火的程序是：首先切断所有电源，启动自动喷淋系统或使用灭火器，灭火值班人员戴好防毒面具，从指定位置取出泡沫灭火器进行灭火。

12. 电源设备故障应急预案

(1) 机房目前使用 UPS 系统，在紧急情况发生时，应按如下步骤进行关机：

(2) 确认所有负载均已安全关机。

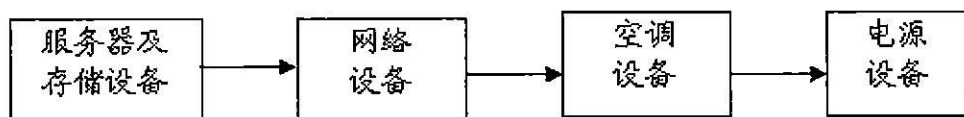
(3) 关闭 UPS 负载电源。

(4) 将 UPS 的系统启用开关切换到 off 的状态。

(5) 将电池连接断路器切换到 off 的位置。

13. 机房应急开关机具体措施

机房各设备关闭顺序如下：



2.10 突发事件处理原则

1. 预防为主

立足安全防护，加强预警，重点保护基础信息网络和关系信息安全、稳定的重要信息系统，从预防、监控、应急处理、应急保障等环节，在管理、技术、人员等方面采取多种措施充分发挥各方面的作用，共同构筑安全保障体系。

2. 快速反应

突发事件发生时，按照快速反应机制，及时获取充分而准确的信息，跟踪研判，果断决策，迅速处置，最大程度地减少危害和影响。

3. 分级负责

按照“谁主管，谁负责”的原则，建立和完善安全责任制及联动工作机制。根据各负责人的职能，各司其职，加强各负责人的协调与配合，共同履行应急处置工作的管理职责。

4. 以人为本

把保障人员以及公共利益的安全作为首要任务。

5. 常备不懈

加强技术储备，规范应急处置措施与操作流程，定期进行预案演练，确保应急预案切实有效，实现网络与信息安全突发公共事件应急处置的科学化、程序化与规范化。

附件三-服务内容清单

1. 运维范围

各服务大厅设备统计表

服务项目	设备名称	数量	单位	说明
西大街服务大厅设备统计				
终端设备	计算机	31	台	
	打印机	30	台	
	扫描仪	14	台	
	复印机	2	台	
	摄像头	12	台	
	执法记录仪	13	台	
	身份识别仪	12	台	
	取号器	2	台	
	呼叫器	13	台	
	评价器	13	台	
	窗口屏	13	台	
	高拍仪	2	台	
	自助查询机	5	台	
机房设备	交换机	11	台	
网络点位	综合布线维（信息点及线路，96个信息点位线路维护）	96	个	政务内网6个点，政务外网88个点，与住建购审共用2个点。
香米园服务大厅设备统计				
终端设备	计算机	49	台	
	打印机	27	台	
	扫描仪	1	台	
机房设备	交换机	18	台	
	防火墙	1	台	
	精密空调	1	台	
	UPS电源	1	台	

系统	动环系统	1	套	
网络点位	综合布线维（信息点及线路，160个信息点位线路维护）	160	个	政务内网81个点，政务外网40个点，与测量共用39个点。
国金中心服务大厅设备统计				
终端设备	计算机	83	台	
	打印机	68	台	
	扫描仪	34	台	
	摄像头	18	台	
	高拍仪	2	台	
	身份识别仪	20	台	
	执法记录仪	17	台	
大厅设备	室内LED全P2.5	3	块	
	窗口电子屏	42	块	
	广告屏	5	台	
	电视显示屏	16	台	
	排队叫号系统	1	项	取号机3台、无线喇叭15个、无线AP3个
	监控系统	1	项	120个监控点位
	呼叫器维保及服务	42	个	
	评价器维保及服务	17	个	
	综合布线维保（信息点及线路，408个信息点位线路维护）	468	个	
交换机房设备	内网系统	1	项	内网交换机1台，防火墙1台
	外网系统	1	项	外网交换机2台，服务器1台，防火墙1台

	房管网系统	1	项	交换机3台, 核心交换1台, 防火墙1台
	互联网系统	1	项	网关路由设备1台, H3C AC控制器1台, 无线AP22个
	数据交换机	16	台	
	监控系统	1	项	硬盘录像机2台、4T硬盘16块、42寸显示器1个、接入交换机8台、核心交换机1台
	电话语音系统	1	项	语音程控交换机1台, 语音交换机2台, 42寸显示器1个, 电脑主机一台
	供电系统	1	项	包含精密配电UPS一体柜及电池16节
	精密空调系统	1	项	包含精密空调、运维室空调、室外机
	防雷系统	1	项	
	消防系统	1	项	
	动环系统	1	项	
朱雀云天服务大厅设备统计				
终端设备	计算机	223	台	
	打印机	164	台	
	扫描仪	87	台	
	复印机	4	台	
	摄像头	32	台	
	高拍仪	2	台	
	执法记录仪	33	台	
	身份识别仪	21	台	

	电视显示屏	9	台	
	叫号器	3	台	
大厅设备	排队叫号设备	1	项	取号机3台、LED控制卡15个、无线AP 5个, 无线喇叭10个等
	显示终端维保	18	块	
	窗口电子屏	82	块	
	监控系统	1	项	
	呼叫器维保及服务	62	个	
	评价器维保及服务	62	个	
	综合布线维保(信息点及线路, 2200个信息点位线路维护)	1	项	
交换机房设备	内网系统	1	项	内网系统(包含内网交换机1台、防火墙1台)
	外网系统	1	项	外网系统(包含内网交换机18台、防火墙1台)
	房管网系统	1	项	房管网系统(包含内网交换机15台、防火墙1台)
	互联网系统	1	项	互联网系统(包含内网交换机5台、防火墙1台)
	电视	2	台	
	病毒服务器	1	台	
	数据交换机	10	台	AP交换机2台、门禁交换机1台、光纤交换机1台
	监控系统	1	项	监控录像机1台, 监控交换机3台

	供电系统	1	项	供电系统1套（包含精密配电UPS一体机及电池32节）
	排队叫号系统	1	项	交换机2台
	精密空调系统	1	项	包含精密空调、运维室空调、室外机
	防雷系统	1	项	
	消防系统	1	项	
	动环系统	1	项	
沪灞服务大厅设备统计				
终端设备	计算机	153	台	
	打印机	83	台	
	复印机	3	台	
	扫描仪	13	台	
	摄像头	12	台	
	高拍仪	7	台	
	自助查询机	3	台	
大厅设备	排队叫号设备	1	项	包含取号机1台、LED控制卡14个、无线AP 1个，无线喇叭3个等
	显示终端维保	3	块	
	信息屏	3	个	
	触摸屏	1	台	
	广告屏	2	台	
	窗口电子屏	12	块	
	监控系统	1	套	
	呼叫器维保及服务	12	个	
	评价器维保及服务	12	个	
灞桥区市民中心设备统计				
大厅设备	计算机	14	台	

	打印机	11	台	
	扫描仪	5	个	
	摄像头	5	个	
	针式打印机	2	个	
	评价器	5	个	
	高拍仪	4	个	
	身份证识别仪	5	个	
米家崖大厅设备统计				
大厅设备	计算机	10	台	
	打印机	3	台	
	扫描仪	4	台	
	摄像头	4	个	
	高拍仪	1	个	
	评价器	3	个	
	身份证识别仪	3	个	

2. 驻场人员

运维服务团队要求包括服务管理、一线（驻场）和二线技术团队。重要且不常发生的事务则由二线技术团队定期或不定期地同驻场工程师一起配合完成。专业技术团队包含驻场人员和二线技术团队，承担不同的职责。

1. 运维团队：

要求不少于8名驻场工程师依据甲方上班作息时间提供驻场服务；项目经理1名，负责项目协调，巡检、技术指导等工作，以保障数据中心正常运行。特殊情况，需要根据用户需求随时准备处理各种突发事件，提供现场支持服务。

2. 二线支持：

二线技术团队均由各技术领域的资深技术专家组成，技术领域包含：服务器、存储、网络、操作系统、数据库、中间件、备份等。甲方如有突发事件或重大事项需二线团队到场支持，需在一小时内赶到甲方指定现场。二线技术团队支持不需驻场，根据需要提供定期或不定期的技术支持。

由于服务大厅较为分散，依据大厅设备情况，故需运维服务团队不少于12人，其中驻场人员不少于7人，西北国金大厅1名驻场运维工程师、西大街大厅1

名驻场运维工程师、香米园大厅1名驻场运维工程师、朱雀云天大厅2名驻场运维工程师、浐灞大厅2名驻场运维工程师、米家崖和灞桥市民中心大厅共用1名驻场运维工程师；项目经理1名，负责项目协调，巡检、技术指导等工作；

3. 安全运维

1. 巡检要求

1.1 巡检期间，进行状态检查，若发现问题，如计算机机房物理环境异常、精密空调异常、UPS 及配电系统异常等，应按照应急预案及操作流程进行处理。

1.2 电源、UPS：检查机房供电状况，UPS 工作情况、指示状态。检查 UPS 蓄电池使用状态，确保蓄电池无松动。并使用温度枪进行检测物理温度。确保配电柜及 UPS、蓄电池无温度过高现象。

1.3 机房环境：检查机房卫生状况及物理环境。

1.4 机房温度：检查温湿度，将温湿度控制在一定范围内。温度： $22^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$ ，湿度 $\leq 60\%$ 。

1.5 机房空调：空调运行状态、空调内部有无漏水现象、空调噪音、空调风量等。

1.6 机房照明：机房照明系统是否正常，有无异常状况。

1.7 机房 PDU：PDU 市电或 UPS 是否正常，使用温度枪进行检测外部物理温度。

1.8 机房整体：检查机房其余设备运行状态，有无报警及指示灯异常状态。

1.9 如果故障按恢复规程无法有效恢复，特别是当发生机房环境（动力、空调）故障、关键的设备、网络、系统、服务如无法及时恢复时，应立即通知甲方相关领导，由相关领导协调资源进行故障处理。

1.10 故障处理过程必须在机房日常巡检表的备注栏中详细记录，以备查阅。

2. 计算机机房现场管理要求

2.1 除工作人员外，其他工作人员进出机房，需签字后方可进入，同时计算机机房人员要在现场，检查监督其人员工作，避免其他人员未经授权擅自接触机房物理设备。

2.2 机房的机柜、线缆、设备等的标签管理；

2.3 机房环境清理。

3. 巡检工作

每月对各大厅的终端、机房及大厅设备进行巡检，统计终端型号及数量等信息，统计网络资源使用情况，总结当月大厅及机房运维大事件，整理运维工作中的问题，最终形成月度巡检报告。

每日检查内容列表

项目	性能检查内容	脆弱性检查内容
精密空调系统	高压压力、低压压力（风冷系统），冷冻水压力、温度，冷却水压力、温度（水冷系统），风机运行情况，滤网、内机排水系统、灰尘情况等。	机房热点情况、室内机漏水检查、室外风机运转情况、加湿罐阳极棒检查、过滤网检查等。
U 供配电系统	输入输出功率，输入输出电流、断路器、接地电阻、零序电流、器件发热情况等。	导线、器件发热情况，断路器、防浪涌器件情况等。
UPS 系统	负载功率情况、器件发热情况、电池情况（外观、液位、接线柱）等。	器件、导线发热情况，电池放电时间等。
安全系统	录像备份管理、出入机房登记、器件灵敏度、画面清晰度（不同照度情况下）、云台运行等。	器件灵敏度、监控死角问题等。
设备运行机房环境	查看设备运行指示灯、机房照明运行情况、机房环境	设备运行是否有报警情况、照明是否正常、机房卫生是否整洁等

4. 机房日常维护

1. 建立健全机房管理制度：

1.1 在正常工作日内，信息技术部人员负责对机房进行监控，主要职责是：巡视网络设备及系统的运行情况，发生异常情况及时处理，消除网络故障隐患。

1.2 节假日期间技术人员轮流值班，负责处理有关异常情况。

1.3 机房采取来人来访登记制度，未经允许，无关人员不得进入公司机房区域。

2. 机房内严格采取防雷、防火、防尘、防静电等措施以及机房 24 小时监控等措施。

3. 认真做好数据备份工作，定期做一次数据库完全备份，每月检查服务器运行和备份情况。

4. 对机房的主要网络设备（路由器、主干交换机等）进行工作时间内全程监控，发现异常情况应及时进行处理，确保整个网络的正常运行。

4. 其他内容与服务

1. 现场故障维修

每日巡检过程中，如有发现设备及环境系统有故障状态，需进行记录并恢复故障状态。如不能立即恢复故障状态，则需进行应急预案处理。具体如下：

(1) 环境故障：卫生、温湿度、照明、供电等自然灾害因素引起的故障。（四级故障）

(2) 交换机故障：交换机异响、交换机启动不正常、指示灯异常、温度过高等异常故障。（三级故障）

(3) 空调故障：空调压缩机故障、空调冷凝水故障、空调漏水故障、空凋制冷故障、空调加湿器故障等。（二级故障）

(4) UPS 故障：UPS 输出输入故障、UPS 蓄电池温度、UPS 蓄电池外观鼓包现象、UPS 蜂鸣报警等（一级故障）

(5) 配电柜故障：配电柜内温度过高、配电柜打火现象等。（一级故障）在解决故障时，最大限度做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的服务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于30分钟内解决故障，应立即提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况

2. 换季维修

每年进入夏季之前和进入冬季之前为保障机房及机房设备在春季和秋季能正常使用而进行的预防性检查。

(1) 夏季来临之前对精密空调设备中的过滤网、冷凝器的冷媒容量进行大清洗、大检查、必要时更换添加剂。

(2) 冬季来临之前检查精密空调设备冷凝水的排泄管道是否畅通，有无异物堵塞。

(3) 每个季度检查各种电缆、导线的固定，走向及通电后温升情况是否符合要求。

(4) 每个月检查机房中动环系统安全设备、消防系统防火设备及温湿度报警设备的工作状况。