

信息化运维项目合同

项目名称：东城区电子政务技术服务平台运维服务

起止日期：2025年4月1日至2026年3月31日

委托单位(甲方)：北京市东城区经济和信息化局

承担单位(乙方)：北京合力智创信息技术有限公司



第一条 合同说明条款

1.甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。

2.甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	传真	电话	电子邮件地址
甲方名称	北京市东城区 科学技术和信 息化局	/	<u>010-64031118</u>	/
乙方名称	北京合力智创 信息技术有限 公司	/	<u>010-64052460</u>	/

3.甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起30日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

4.本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件、招标文件、投标文件。

第二条 服务内容

1.服务内容

乙方负责“东城区电子政务技术服务平台运维服务”运行维护服务，保证政府信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述见附件1。

2.服务承诺

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求。服务承诺详细描述见附件1。

3.服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为：自合同签订之日起一年期。

第三条 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，总服务期为壹年的合同价款为：

	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
第 1 服务年度	1533000 元	壹佰伍拾叁万叁仟元整
总 计	1533000 元	壹佰伍拾叁万叁仟元整

技术服务费清单详见附件 2。

第四条 支付条款

1.支付依据

乙方应季度向甲方提交相应运维报告，甲方根据相关服务要求和约定，对运维报告进行审查考核，并依据合格的报告支付运维服务费。

2.支付方式

合同总金额:1533000 元/年(大写:壹佰伍拾叁万叁仟元整)，甲方一次性向乙方支付合同总金额。支付时间为项目验收合格后，支付合同总金额的百分之百，即 1533000 元(大写:壹佰伍拾叁万叁仟元整)，验收时间为 2026 年 4 月。乙方应在甲方付款前向甲方提供合法等额的增值税发票，如乙方延迟提供发票，则甲方的付款时间顺延。

3.乙方延迟向甲方开具发票的，甲方的付款期限顺延。

第五条 违约条款

1.乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务、季度运维服务质量考核不合格的，

应按年度技术服务费的3% 向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，包括直接损失和间接损失，包括但不限于甲方因维权所产生的诉讼费、保全费、保险费、律师服务费、鉴定费、公证费等，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。

2.甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费，则应从逾期支付的第30个工作日起，每日按迟延支付金额的3%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的3%。但因财政拨款延迟导致甲方不能按期支付的，甲方无需向乙方支付违约金。

第六条 移交条款

1.向甲方的移交

甲方和乙方双方同意甲方向乙方服务的过渡按照过渡计划进行。过渡计划中对甲方和乙方双方各自在移交中的义务以及移交过程中应完成的进度做出说明。乙方同意甲方在过渡完成前，对乙方提供的服务不予支付费用，但是过渡计划中规定的“分步收费”的部分除外。

过渡计划如下：本项目不涉及过渡期

2.进度

甲方和乙方双方同意承担在过渡计划中规定的双方各自的义务。进度的调整只有在双方以书面的形式同意的前提下才可做出。

3.联络点

甲乙双方同意以下人员作为各自的外包联络员。联络员负责双方之间的日常联络工作。任何一方在以书面的通知通告对方的前提下，可以更换其联络员。甲方同意由甲方的联络人员接受乙方提供的协议项下的产品和服务。

甲方联络员：张海峰 010-64031118

乙方联络员：陈小东-18612286776

第七条 服务质量考核条款

- 1.甲方将在本合同期内，对乙方的运维服务完成情况进行考核。
- 2.如果乙方没有满足服务质量考核标准，乙方除应采用补救措施外，甲方有权力按照乙方服务质量造成的损失要求乙方给与赔偿。（各单位根据实际情况确定赔偿标准）
- 3.乙方应当每三个月向甲方提交书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 30 日内对报告进行评审或提出质疑。日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

第八条 安全保密条款

- 1.自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。
- 2.乙方必须与甲方签订《安全保密协议》。
- 3.乙方必须遵守甲方的各项规章制定，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。
- 4.乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。
- 5.乙方如违反《安全保密协议》，必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。
- 6.甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第九条 知识产权条款

- 1.乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的，乙方应予全额赔偿。
- 2.本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须由甲方办理专

利申请。

3.对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

第十条 不可抗力

1.如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内，不承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2.受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

3.如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 60 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

4.若本合同生效后因政府采购预算调整，甲方有权根据预算安排情况，提前 1 个月书面通知乙方解除合同，双方视为政策调整等不可抗力，双方互不承担违约责任。

第十一条 争议解决条款

1.争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2.争议期间服务的连续性

发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

第十二条 其它条款

1.在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2.本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

3.如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十三条 合同的终止与解除

1.到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2.续约

甲方在合同到期日前 60 天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

3.违约的解除

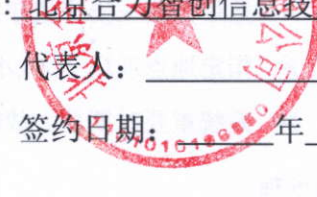
甲方违反合同的约定未及时支付乙方服务费用，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 2 个月的运维服务质量考核中不合格的，乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的，甲方有权解除合同。

第十四条 合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：北京市东城区经济和信息化局 乙方：北京合力智创信息技术有限公司
代表人：  代表人： 
签约日期：2025 年 4 月 16 日 签约日期：2025 年 4 月 16 日

附件 1 服务承诺及内容

1. 服务承诺及内容:

1.1、建立定期平台现场巡检制度

建立定期（每周一次）平台现场巡检制度，制定巡检调查表。确保相关软硬件正常运行。主要工作内容包括：各平台服务器或主机的除尘、查杀病毒、清除冗余系统日志；检查各设备的物理接线（如E1中继线、网线等）是否正常；检查各主机电源、硬盘、CPU等硬件是否正常；检查各主机设备散热是否正常；检查网络设备及环境是否正常等。

1.2、日常维护及支持

对系统硬件运行情况进行监控，及时更换故障设备。

1.3、资源管理

定期做好软件系统的相关数据备份工作，例如：工单资料、数据库、电话相关数据、短信相关数据等等相关备份工作。

1.4、应急响应

(1) 应急处理

应急情况发生后，按照应急预案要求尽快恢复系统运行、查找、分析、排除系统故障。

- 应急故障发生后，快速判断应急影响范围；
- 对照系统现场处置方案开展故障紧急处理；
- 业务恢复正常后，继续做好应用系统的运行状态监控；
- 深入分析应用系统的故障问题；

(2) 重要时期业务保障

为保障重要时期（如国家法定假日、重大会议）的系统运行平稳，乙方应加大对系统维护力度，服从甲方的工作安排：

- 按甲方要求开展重要时期值守前期系统定检工作；
- 按甲方要求安排值守，值守方式根据甲方要求，
- 指定地点现场 7*24 小时值守或远程电话值守；
- 系统重要时期重大故障处理技术支持工作

1.5、故障处理

要求处理信息系统故障，开展系统故障定位、原因分析、故障排除。

- 快速故障恢复（优先恢复系统业务为原则）；
- 故障定位；
- 故障处理及优化；

1.6、技术服务团队要求

维护团队及人员素质要求

- 1) 工作地点可由甲方指定，对于北京市内的响应时间：工作时间内（包含日常工作时间和特殊值班时期）60分钟内到达服务现场，非工作时间2小时内到达服务现场。非北京市内的需要按照要求按时到达。
- 2) 乙方需成立一个项目组，为甲方提供技术支持服务，项目成员包含一名项目经理，该项目经理具备项目经理资格证，负责与信息办进行高层次协调、进行服务规划、处理投诉、进行人员管理，1名业务主管，负责日常运营管理与调度，工程师考核，高级别技术支持，客户关系协调，召开内部会议，保证项目的正常运营，2名巡检工程师，负责业务系统软硬件日常巡检，预先发现并排除潜在的故障隐患，确保系统平稳运行等；一名其他工程师，负责涉及系统运维的日常事务性工作和领导交办的其他工作。乙方不得随意调换项目组成员，确实需要调换的，应提前（5）日通知甲方，须经甲方同意后方可调换。

附件 2 技术服务费清单

序号	分项名称	备注/说明
1	三网短信 电信，移动，联通三网短信和彩信数量：不少于 1100 万条/年； 电信，移动，联通三网短信费用代缴	自合同签订之日起一年
2	短信平台软件软硬件运营 1、在运维服务期间，定期（每月一次）发起由系统厂家专家级技术人员、运维团队和北京市东城区经济和信息化局项目管理人员共同举行主题研讨会。 2、建立定期（每周一次）平台现场巡检制度，制定巡检调查表。 3、定期（每周）委派专职工程师对平台系统运行情况进行检查，并提供详细的检查报告。 4、日常维护及支持，包含：基础培训、日常故障分析排查和其他日常支持 5、自合同签订生效之日起一年	自合同签订之日起一年
3	呼叫中心系统软件硬件运营 1、在运维服务期间，定期（每月一次）通话质量测试；页面登录测试；询问线路设备运行情况，并进行记录。 2、日常维护及支持，包含：基础培训、日常故障分析排查和其他日常支持 3、自合同签订生效之日起一年	自合同签订之日起一年
4	云盘存储平台 总容量 400T 具备分级（三级）账户和权限管理； 日常维护及支持，包含：基础培训、日常故障分析排查和其他日常支持。	自合同签订之日起一年