

运 维 合 同

合同编号：

合同名称：2026 年朝阳区政务服务管理局政务服务
信息化运维合同

甲方：北京市朝阳区政务服务管理局

乙方：首都信息发展股份有限公司

签订地点：北京市朝阳区

签订日期：2025 年 12 月 30 日



委托方（甲方）：北京市朝阳区政务服务管理局

法定代表人：王冬岩

项目联系人：张怡然

联系方式：64681802

通讯地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号

受托方（乙方）：首都信息发展股份有限公司

住 所 地：北京市海淀区西三环中路11号

法定代表人：余东辉

项目联系人：赵昕

联系方式：13801387233

电子信箱：zhaoxin@capinfo.com.cn

本合同甲方委托乙方实施 2026 年朝阳区政务服务管理局政务服务信息化运维（以下简称“本项目”）工作。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，就本合同约定内容达成一致，并由双方共同恪守。

第一条：合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。

1. 本合同书

2. 附件文件：

附件 1：保密协议

附件 2：响应文件

第二条：合同金额及付款方式

1. 合同总价

本合同总价金额为人民币 2058000 元（大写：贰佰零伍万捌仟），此价格为本合同约定服务完成，服务质量评估各环节合格后的含税价格。

2. 支付方式

本合同的付款方式为：分期付款，甲方分 3 次向乙方支付此合同的全部款项，具体支付方式和时间如下：

第一次付款：待财政资金到位后，20 个工作日内甲方向乙方支付合同约定第一笔款，即合同约定总额的 50 %，计 ¥1029000 元（人民币大写：壹佰零贰万玖仟元整）。

第二次付款：2026 年 5 月 31 日前开展阶段性验收，经阶段性验收合格后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同进度款，即合同总额的 30 %，计 ¥ 617400 元（人民币大写：陆拾壹万柒仟肆佰元整）。

第三次付款：服务期结束且验收合格，待财政资金到位后 20 个工作日内，甲方向乙方支付尾款，即合同总额的 20 %，计 ¥ 411600 元（人民币大写：肆拾壹万壹仟陆佰元整）。

3. 因甲方新大厅预计 2026 年建成，届时现大厅将关闭，如现大厅的关闭时间在服务期结束前，合同将自动终止，进度款及尾款需按实际运维天数进行费用核减。

4. 甲方以转账方式支付至乙方指定账户：

开户名称：首都信息发展股份有限公司

开户银行：中行北京分行

账 号：329856005414

第三条：合同服务期限及服务内容

1. 服务期限：

2026 年朝阳区政务服务管理局政务服务信息化运维工作，服务期为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，共计 12 个月。

2. 服务内容

1、政务服务业务系统及机房运维服务

对政务服务业务系统及机房改造项目提供运维保障服务，保障区级政务服务中心机房设备、国产化改造系统及数据库稳定运行。对区级政务服务中心机房设备、国产化改造系统及数据进行 7*24 小时的状态监控和故障响应、维修，每月 1 次定期维护、故障诊断、设备保养、配置管理。

2、 2026 年朝阳区政务服务管理局政务服务信息化运维

（一）朝阳区政务服务管理局政务服务软件系统：

（1）朝阳区政务服务管理局政务服务信息化平台各业务子系统的运行维护，保障朝阳区政务服务管理局区级大厅各业务子系统功能稳定运行；

（2）技术支持朝阳区政务服务管理局政务服务信息化平台各业务子系统运行的服务器及基础软件环境系统。

（二） 负责朝阳区政务服务管理局政务服务信息化硬件设备维护，确保各项设备正常运行。

（三）负责朝阳区政务服务管理局政务服务信息化的服务器硬件设备维护。

（四）政务数据维护

（1）在大厅日常工作中，根据甲方的要求，对朝阳区政务服务管理局政务

服务信息化各系统的后台数据维护；

(2) 针对朝阳区政务服务管理局政务服务信息化平台政务服务数据，根据朝阳区政务服务管理局需求制定数据统计报表。

(五) 项目结项（文档类）

(1) 每月提交一次当月故障维修单和工作记录单；

(2) 提交半年总结；

(3) 提交年度总结和运维软件系统、硬件设备的问题汇总；

(4) 所有合同涉及的文档由乙方设计成相应的制式表单，在 15 个工作日后提交甲方书面确认认可后执行。

3. 服务方式

(1) 乙方接到故障通知后，中心大厅由现场工程师 5 分钟内响应，大厅软硬件系统常见性故障在 30 分钟内排除并恢复政务服务信息化系统，机房的软硬件系统故障在 1 小时内排除并恢复政务服务信息化系统（上地机房 2 小时内），涉及协调软硬件原厂维护的故障时间根据软硬件原厂规定执行，其他情况下乙方按照甲方要求排除故障；非坐班时间应保持移动联络方式畅通，出现问题能够在 2 小时内返回工作岗位（特殊情况下可能实行 24 小时值班制度）。

(2) 服务提供完毕后，乙方填写表单，并由甲方相关负责人员签字确认，每月月底向北京市朝阳区政务服务管理局信息化科提供总结报告。

(3) 乙方每周对本周工作进行汇总分析。

(4) 乙方为甲方提供一部技术服务专线。

(5) 为提供本服务所需的工具和设备由乙方提供并维护。

4. 技术支持

乙方免费提供旨在确保本合同服务顺利进行的技术支持服务。即在合同第十

二条定义的电话支持、远程支持和现场支持服务。

常设技术支持电话： 88511155-6684 ； 联系人： 沈春涛

联系电话： 13911114760

5. 服务团队

乙方为 2026 年朝阳区政务服务管理局政务服务信息化运维项目提供 9 名运维工程师开展驻场运维服务，其中包括 2 名初级运维工程师和 7 名中级运维工程师。

第四条：甲方责任

1. 积极配合乙方，为乙方提供便利的项目调研及实施条件。
2. 提供乙方开展工作所必需的设备资料和网络资料，配合乙方对工作环境进行模拟测试，使服务进入开展阶段至完成。
3. 按计划及时确认本合同项下约定的服务内容及阶段报告。
4. 甲方负责根据合同条款按时付款。

第五条：乙方责任

1. 根据合同第三条的内容为甲方提供服务，保障北京市朝阳区政务服务管理局政务服务信息化系统的正常运行。
2. 按时完成合同服务项目。
3. 乙方为甲方提供服务过程相关的文档（记录）。
4. 乙方为甲方提供相关的技术支持及服务。
5. 乙方有接受甲方监督的义务。

第六条：需求变更、服务质量评估

1. 在实际服务过程中，如甲方对服务内容提出修改意见，如属新增功能，在市场平均劳动力水平和工作量评估下，新增工作量低于 30 人/日的情况乙方应免

费提供服务，如新增工作量高于 30 人/日，由双方协商费用，由乙方提供服务；双方在服务内容进行修改时，需由提出修改的一方出具《修改说明》双方协商签字后生效。

2. 在服务过程中甲方按照本合同第三条约定的内容对所提供服务进行评估，如乙方提供服务内容不符，甲方出具服务内容整改通知，乙方接到书面通知或口头通知后，在通知规定期限内对服务内容进行整改，如果乙方在甲方连续发出三次整改通知后，仍不能满足甲方对服务内容要求，甲方有权终止合同，且乙方应支付甲方总合同款的 10% 作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续赔偿。

第七条：知识产权和保密条款

1. 乙方保证为甲方提供的服务不侵犯第三方知识产权，否则乙方承担因此产生的一切责任。

2. 甲乙双方签订的本合同内容以及履行合同过程中知悉的双方有关计算机密码、网络配置情况、业务数据等信息为双方的秘密信息，甲乙双方当事人不得泄露以上秘密信息。泄露或者不正当地使用该秘密给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任。

第八条：违约条款

1. 除本合同第九条不可抗力另有规定之外，如果由于乙方原因未能按合同规定的时间完成合同义务，乙方应当按合同款每日千分之五比例向甲方支付违约金，但总和不超过合同总金额的 10%，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续赔偿；乙方未能按合同规定的时间完成合同义务超过三十日，甲方有权解除合同，乙方应赔偿甲方因此所受损失。

2. 在所提供服务合格完成后，如甲方延迟向乙方支付合同货款，甲方应当就

延迟付款的金额按每日千分之五比例向乙方支付违约金，总和不超过延迟付款部分的 10%。

3. 如果乙方为甲方提供的技术（服务）侵犯了第三方知识产权，乙方作为主要责任人除赔偿全部甲乙双方给第三方造成的损失外，还应确保甲方能继续正常使用产品，所需费用由乙方承担。

4. 乙方确保为甲方所提供的技术支持服务及时、有效。如乙方不能按本合同约定的技术支持提供服务，乙方应当按合同款每日千分之五比例向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续赔偿；乙方不能按本合同约定的技术支持提供服务，甲方有权解除合同，乙方应赔偿甲方因此所受损失。

5. 甲乙双方各自支付的违约金总和不超过合同总金额的 10%。

第九条：不可抗力

1. 合同生效后，签约双方任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同执行相应顺延，顺延的时间相当于不可抗力发生作用的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

2. 受影响的一方应将不可抗力的出现尽快以电报或传真的形式通知另一方，在不可抗力出现 14 天内，受影响的一方应提供一份有关权威机构出具的证书并通过快件或挂号信寄到另一方以便其核实和确认。

3. 受影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通过电报或传真通知另一方，并通过挂号信通知另一方不可抗力已终结或排除。

4. 如果不可抗力持续作用超过 60 天，双方将通过友好协商解决本合同执行的问题，并尽快达成协议。

第十条：争议解决的方式

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争执，由签约双方友好协商解决。如双方经协商后仍不能解决时，可诉至北京市朝阳区人民法院。争议败诉方承担与争议有关的诉讼费、调查费、公证费、律师费、公告费、保全费、保全担保费、鉴定费、评估费、执行费、交通费、差旅费、食宿费及守约方实现债权的其他费用等，前述费用含判决前规定/约定应付而未付的费用。

第十一条：定义

1. 电话支持：指乙方通过电话、传真或 E-mail 等方式向甲方提供的技术服务。

2. 远程支持：指乙方在“电话支持”不能解决问题的情况下，通过远程技术向甲方提供的“在远端进行问题诊断，并提出解决问题方案”的技术服务。

3. 现场支持：指在通过电话或远程服务方式都无法解决问题的情况下，乙方技术人员在合同规定的响应时间内（7x24 小时）响应甲方需求，并在 4 小时内到达甲方现场提供的技术服务。如在 8 小时内无法恢复服务正常，乙方应免费提供可替换的设备或人员，确保服务正常进行。

第十二条：合同的生效、终止及其他

1. 合同自成立之日起生效；

2. 合同在有效期内终止须经双方协商同意，并立协议。

3. 本合同一式六份，甲方执三份，乙方执三份，具有同等法律效力。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代理签字后成为合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

4. 合同中未尽事宜将由双方友好协商予以解决，并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：北京市朝阳区政务服务管理局



授权代表签字：

乙方：首都信息发展股份有限公司



授权代表签字：

地址：北京市朝阳区霄云路霄云里1号

地址：北京市海淀区西三环中路11号

日期：2025年12月30日

日期：2025年12月30日

附件 1：保密协议

信息安全保密协议

甲方：北京市朝阳区政务服务管理局

乙方：首都信息发展股份有限公司

根据政务服务管理局的各项规章制度规定，乙方向甲方郑重承诺：

一、不制作、复制、发布、转摘、传播含有下列内容的信息：

1. 反对宪法基本原则的；
2. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
3. 损害国家荣誉和利益的；
4. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
5. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信活动的；
6. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
7. 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
8. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人权益的；
9. 含有法律法规禁止的其他内容的；
10. 不得对外披露在党政机关工作期间接触的国家秘密和内部工作信息；继续履行保密义务；自愿承担违反保密承诺的法律责任等。

二、不使用非涉密计算机处理和存储涉密信息。

三、不利用办公计算机制作、复制、查阅、传播和存储国家法律法规和有关规定所禁止的信息内容，以及从事与日常办公和业务工作无关的事项。

四、不将涉密计算机联入非涉密网络。

五、不在涉密计算机上联接和使用非涉密移动存储设备；不在非涉密计算机上联接和使用涉密移动存储设备。

六、不将涉密计算机和涉密移动存储设备带到与工作无关的场所。确需携带外出的，须经甲方主管领导批准。

七、不外传甲方的各项数据。

八、不外传甲方人员资料。

九、不外传在甲方处接触到的政策文件和管理信息（包括但不限于计算机、网络相关信息）。

十、确需外传的，提交甲方主管领导审批。

因违反以上协议，给甲方造成经济损失的，乙方赔偿相应的损失。

本协议自成立之日起生效。本协议一式陆份，由甲方和乙方各保管叁份。

甲方： 北京市朝阳区政务服务管理局 （盖章）

2025年 12月 30日



乙方： 首都信息发展股份有限公司 （盖章）

2025年 12月 30日

