合同编号：

合同登记编号：

技术服务合同

合同名称：2026年度通州区政务外网服务项目

委托人（甲方）：北京市通州区政务服务和数据管理局

受托人（乙方）：北京首通智城科技创新有限责任公司

签订地点：北京市通州区

签订日期：2026年2月10日

委托人（甲方）：北京市通州区政务服务和数据管理局

负责人：胡成平

注册地址：北京市通州区新华东街48号

受托人（乙方）：北京首通智城科技创新有限责任公司

负责人：张泽根

注册地址：北京通州区国家网络安全产业园区靓丽四街1号-12

通州区政务外网是通州区党政机关各部门、乡镇街道、社区村之间的高速宽带信息网络，为通州区电子政务提供基础的网络传输和共享服务，支撑了党政机关办公、社会保障、城市管理、应急指挥等全区重大系统的运行。区政务外网核心机房是关键信息基础设施，要确保安全稳定运行。

为满足2026年度通州区政务外网服务项目要求，经通州区财政局批复同意，甲方采用招投标的方式采购2026年度通州区政务外网服务项目，乙方为中标单位。依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关的政府采购规定，甲、乙双方就2026年度通州区政务外网服务项目事宜，签订本合同并共同遵守履行。

一、服务内容

（一）业务需求

保障通州区政务外网各委办局接入节点网络畅通，为全区提供一年政务外网运行维护服务，满足用户网络需求，保障区政务数据中心机房安全稳定运行。

（二）主要完成的任务

1.政务外网系统运维及机房运维服务

保障通州区政务外网核心汇聚区域、互联网出口区域、DMZ区域、

政务服务域、政务管理域、政务接入区域和政务云区域的稳定运行，处置全区委办局、乡镇街道、行政村社区等接入单位上报网络事件和技术咨询，制定合理的维护计划，为各接入单位使用政务外网进行办公提供条件。

（1）政务外网维护设备清单

序号	设备名称	品牌	型号	硬/软件	数量	位置
一、核心区域						
1	核心交换机	华为	S12700E	硬件	2	中心机房
2	汇聚交换机	华为	S7706	硬件	3	歌华机房
3	汇聚交换机	H3C	S10508X	硬件	1	歌华机房
4	流量控制	深信服	AC-9980-E	硬件	2	中心机房
5	IPS	绿盟	NIPSNX5-CH5550	硬件	2	中心机房
6	审计	天融信	TA-11802-NET	硬件	2	中心机房
7	负载均衡	深信服	AD-5060-LS	硬件	2	中心机房
8	出口防火墙	深信服	AF-7890-L	硬件	2	中心机房
9	市专网防火墙	网御	Power_V6000	硬件	2	中心机房
10	WAF 防火墙	绿盟	WAF NX3-P1000B-C	硬件	2	中心机房
11	村村通防火墙	天融信	NGFW4000-UF	硬件	2	中心机房
12	DB 防火墙	天融信	NGFW4000-UF	硬件	4	中心机房
13	堡垒机	绿盟	SASNX3-H1000C	硬件	1	中心机房
14	漏洞扫描	绿盟	RSASNX3-S	硬件	1	中心机房
15	日志系统	天融信	TopAudit-Log	软件	1	中心机房
16	市专网路由器	华为	NE20E-S8	硬件	1	中心机房
17	市专网交换机	华为	S5720-56C-EI	硬件	2	中心机房
18	DMZ 区交换机	华为	S5720-56C-EI	硬件	4	中心机房
19	管理域交换机	华为	S5720-56C-EI	硬件	3	中心机房
20	政务域汇聚交换机	H3C	S5130S-52S-HI	硬件	2	中心机房
21	公众域 DB-SW	H3C	S5130S-52S-HI	硬件	2	中心机房
22	政务域 DB-SW	H3C	S5560S-28P-EI	硬件	2	中心机房
23	金财网汇聚交换	H3C	S5130S-28P-EI	硬件	1	中心机房

	机					
24	国密安全网关	三未信安	SecGW G1300	硬件	7	中心机房
二、接入区域						
1	委办局接入交换机	H3C	S5130/S5560	硬件	120	接入单位
2	村汇聚交换机	华为	S5720-56C-EI	硬件	19	镇政府
3	村接入交换机	H3C	S2126	硬件	432	村委会
三、传输设备						
1	核心节点	华为	7500	硬件	1	中心机房
2	核心节点	华为	7500	硬件	1	歌华机房
3	汇聚节点	华为	580	硬件	2	歌华机房
4	接入节点	华为	550	硬件	30	接入单位

注：维护清单根据接入详情有所变化，以实际接入数为准。

保障通州区电子政务外网平台安全、可靠、稳定运行，发生重大故障时 5 分钟内响应，半小时内到达故障现场，2 小时内解决故障，平台故障恢复率 100%。

（2）政务外网系统运维详细内容

①日常维护。提供 7*24 小时通州区政务外网日常维护服务，提交日常运维事件工单记录。

②网络监控。提供互联网出口链路、政务云链路状态进行检测报告，提供运行报告。提供通州区政务外网核心汇聚区域、互联网出口区域、DMZ 区域和政务域区域内网络及安全设备日常监控服务，记录设备 CPU、内存使用情况运行报告。

③定期巡检。①对通州区政务外网核心汇聚区域、互联网出口区域、DMZ 区域、政务域区域内网络安全设备进行巡检，提供巡检记录；②对通州区政务外网接入区域内的网络设备进行远程巡检，提供巡检报告；③每年至少完成 1 次对通州区各委办局（村和社区以外的其他

节点）单位接入网络设备进行现场巡检，针对巡检过程中发现的问题及时处理，以图片、文字形式记录现场环境及设备运行情况，提供巡检报告。

④故障处理。解决网络运行过程中出现的网络故障，及时响应快速处理。制定故障分类和上报处理流程，对网络事件进行记录和跟踪处理。

⑤网络优化。根据日常网络运行状态和用户反馈意见对资源分配、策略配置进行分析给出优化建议，对调整后的网络进行观察，给出效果对比。

⑥网络防护。依据第三方通报或自查发现的漏洞，进行漏洞修复和复查。定期检查安全设备系统版本，确保特征库最新，制定设备升级方案。

⑦资源管理。提供通州区政务外网内的网络及安全设备信息、IP分配信息、VLAN分配信息、网内基础设施信息等内容的信息化管理，及时有效地更新政务外网内的信息化资源，提供通州区政务外网信息化资源信息台账。

⑧配置管理。对网内上线设备的配置进行梳理，形成统计表。制定配置管理流程，明确配置审查和校验方法。

⑨应急值守。对政务网络进行分析制定应急预案。定期开展应急演练并根据演练情况编制演练报告。在假期、重大会议提供不少于1人的7×24小时政务外网应急值守服务，根据情况制定巡检计划，按计划进行网络巡检，记录期间网络整体运行情况，提交值班日志。

⑩服务台。建立服务台，7*24小时受理接入用户的业务请求、故障报修请求，并进行记录和跟踪记录。

（3）机房驻场运维内容

①人员设备进出管理。对机房人员出入、设备出入进行登记，制定机房管理制度，提交出入记录。

②托管设备维护服务。安排驻场人员对托管设备配置进行梳理，配合产权方对托管设备上下架、IP 地址分配、重装系统服务等。并做好相关操作的申请、审批与台账的管理工作。

③机房耗材维护服务。机房耗材维护服务。安排人员对机房光纤网线、防尘鞋套等其它机房用耗材进行及时补充，登记使用情况。安排人员对机房环境进行保养清洁并提供保养清洁记录。

④机房管理。对机房温度、湿度、烟感、红外、电力进行监控，安排人员进行巡检，提交巡检报告。

⑤应急值守。对机房进行分析制定应急预案。定期开展应急演练并根据演练情况编制演练报告。在假期、重大会议提供不少于 1 人的 7×24 小时应急值守服务，根据情况制定巡检计划，按计划进行机房巡检，记录期间机房整体运行情况，提交值班日志。

（4）基础耗材

提供网络运维必备工具及耗材。

2.数据中心机房 IDC 托管服务

按照《电子信息系统机房设计规范》(GB50174-2017)B 级机房标准，提供 23 个机柜及配套机房基础环境设施（包括但不限于空调系统、UPS 系统、动力环境监控系统、配电系统、视频监控系统、消防系统等）及相应的维护保养服务，保障以上设施 7*24 小时持续、稳定、安全运行。

机房门禁记录及监控视频应存储于满足国密算法要求的存储系统中。

3. 提供区政务外网设备维保

根据《北京市政务外网管理办法》及《通州区政务专网管理办法》的工作要求，做好区政务外网各区域节点设备的维保工作，保障政务外网网络设备安全稳定运行。

（1）网络核心区域设备的维保服务。

采购核心区域路由器、交换机及安全设备的维保服务，以确保设备稳定运行。

（2）备链及接入节点传输设备的维保服务。

采购政务外网传输设备的维保服务，确保重要专网节点接入单位稳定运行。

本年度维保设备清单：

序号	设备名称	品牌	设备型号	软硬件	数量	位置	服务描述
1	漏洞扫描	绿盟	RSASNX3-S	硬件	1	中心机房	软件升级 产品质保 技术支持
2	传输网管软件	华为	华为 iManager U2000	软件	1	中心机房	软件升级 产品质保 技术支持
3	传输核心	华为	传输 7500	硬件	2	中心及歌华	软件升级 产品质保 技术支持
4	传输汇聚	华为	传输 580	硬件	2	歌华机房	软件升级 产品质保 技术支持
5	堡垒机	绿盟	OSMS NX3 Series	硬件	1	中心机房	软件升级 产品质保 技术支持
6	设备证书	三未信安	CERT-I-Y	软件	7	中心机房	软件升级 产品质保 技术支持
7	IPS	绿盟	NIPSNX5-CH5550	硬件	2	中心机房	软件升级 产品质保 技术支持
8	政务域 APP 防火	网御	Power_V6000	硬件	2	中心机房	软件升级

	墙						产品质保 技术支持
9	防火墙	网域星云	Power V6000	硬件	2	歌华机房	软件升级 产品质保 技术支持

二、建设目标

（一）预期绩效目标

1.总体绩效目标。实现通州区政务外网安全稳定，不间断的网络运行环境。

2.产出指标。完成通州区政务外网 7*24 小时运行，能够发现并快速处置网络故障。

3.稳定性。基础设施运维的故障率和对业务连续支撑能力。在尽量少的中断业务情况下，提供服务，并在基础设施出现问题时，以可控的方式恢复。

4.安全性。严禁出现重大安全事故、要有安全应急预案和日常安全管理制度、应急问题响应速度等进行判断有安全预案和日常安全管理制度，安全应急处理好，未发生重大安全事故。

5.运维服务响应速度。基础设施出现问题时，项目承担单位响应并解决问题的速度。(5 分钟内响应，半小时内到达故障现场，2 小时内解决故障，故障恢复率 100%)。

6.支撑业务程度。支撑保障相关业务工作包括两个方面，一方面是对业务工作造成使用影响的程度；另一方面是对业务工作产生的促进支撑作用，较好支撑保障业务工作。

7.效果指标。通州区政务外网安全稳定，不间断的网络运行环境，未发生重大事故；能及时有效处理日常遇到的网络故障，及时恢复网络畅通，保障光纤链路安全稳定运行。

三、服务期限、报酬及其支付方式

（一）服务期限：合同签订之日起一年。

（二）本项目报酬：¥ 280.95 万元（人民币大写：贰佰捌拾万零玖仟伍佰元整）。该金额包含乙方因履行本合同可能产生的全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

（三）支付方式。本项目分 3 次付款，具体如下：①合同签订60日内，甲方向乙方支付32%服务费首款 89.904 万元（人民币大写：捌拾玖万玖仟零肆拾元整）；②服务期满半年后，甲方向乙方支付23%服务费中期款 64.6185 万元（人民币大写：陆拾肆万陆仟壹佰捌拾伍元整）；③合同履行期限结束且甲方验收合格后，甲方向乙方支付服务费尾款 126.4275 万元（人民币大写：壹佰贰拾陆万肆仟贰佰柒拾伍元整）。每次付款前，乙方需开具等额正规发票。否则，甲方有权暂停付款直至乙方提供发票时止，且不承担任何违约和赔偿责任。

本项目的资金性质为财政性资金，甲乙双方对本合同的付款条件达成共识并做出如下约定：甲方在收到财政资金后应按照合同的约定向乙方支付合同价款，但因财政资金拨付延迟或者因其他原因导致财政资金未拨付至甲方，导致甲方不能按照合同的约定向乙方支付合同价款时，付款时间相应顺延，且不构成甲方的违约行为，乙方不得因此追究甲方的违约责任，且乙方不得以此为由暂缓或拒绝提供服务。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利义务

1. 按合同规定，向乙方支付合同款。

2. 负责对乙方所提供的政务外网和政务外网核心机房运维服务进行指导监督；负责对政务外网的运行和用户的使用情况进行监督。

3. 对政务外网的运行进行监控和管理，依据政府的相关政策，对

乙方的运维服务进行监督、检查和考核，对乙方的维护质量进行检查与考核（见附件1：通州区政务外网运维服务项目运维服务标准和考核体系），如乙方提供的服务质量未达到合同要求，甲方有权追究乙方责任。

4.因乙方责任事故造成甲方区政务外网中断或者设备损坏，乙方应以书面形式通报甲方，并立即修复、甲方有权向乙方追究责任。

（二）乙方的权利和义务

1.遵守国家相关网络技术和运行管理规范，遵守国家北京市政务外网管理和业务系统主管单位的有关政策、法规和管理办法，树立以用户为核心的服务观念，制定各项规章制度、操作规程、岗位责任、安全规程和网络应急预案等，根据甲方的服务要求，制定本年度工作方案及计划，并严格贯彻执行。

2.乙方负责向甲方提交规范、完整、真实、准确的数据和文档，乙方应当严格落实通州区政务外网通信保障工作要求。

3.对于区政务外网和政务外网核心机房运行维护服务过程中出现的需由甲方进行协调的问题，应以书面形式通知甲方。

4.乙方应保证运维质量，发现故障，立即响应，立即处理。特别重大故障，应在4小时之内解决故障问题；重大故障，应在2小时之内解决故障问题，一般故障，应即时解决。

5.乙方接到政务外网用户的网络故障报修电话后，应在20分钟内内向甲方反馈情况，2小时内解决故障。网络中断超过2小时的，甲方有权扣除当月的运维费，扣除金额由甲方决定。

6.乙方不得私自向区政务外网接入节点单位收取任何费用；未经甲方同意，乙方不得以任何方式私自中断或接入任一节点的区政务外

网服务。

7.按照区通信保障和信息安全应急指挥部的要求做好突发公共事件和重大活动的应急通信保障工作。

8.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的部分或全部义务转交其他第三方实施。

9.乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方合法权益的情形，如因乙方提供的服务或成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

10.在服务期限内，如因乙方原因造成本合同约定的网络、设备等出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以排除故障。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应予以赔偿。如乙方不能在甲方指定时间内修复的，甲方有权扣除乙方部分服务费用。

11.为了保证乙方处理需求的质量和安全，乙方必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

五、项目验收

（一）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，并符合国家相关部门对该类项目的标准和规范及甲方的技术、质量要求。

（二）验收要求具体如下:

1.验收申请。乙方完成服务任务后，应当以书面形式向甲方递交验收申请书。

2.验收程序。甲方接到验收申请后，应在15个工作日内组织验

收，对照标准验收乙方服务完成情况。

3.项目验收时甲方组织专家验收评审会，专家验收评审通过后，运维服务方可通过验收，对于专家评审会专家提出的整改意见，乙方要在甲方指定时间内完成整改。验收会专家劳务费由乙方承担。

4.乙方需向甲方提交相关文档，每月度要提交政务外网（含机房）运行情况报告。乙方应在合同到期前提交通州区政务外网运维服务相关材料。在项目验收通过后，乙方应按要求向甲方提供完整准确的归档材料。

六、保密条款

（一）保密信息

本协议保密信息特指乙方因履行本协议而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件、规章制度、系统信息、数据、有关本合同或任何合同条文、规格、计划或资料以及其他任何甲方尚未对外公开的信息、资料或数据。

（二）保密期限

自本协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因本协议的终止、解除而终止。

（三）披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本协议之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

（四）保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的保密信息及其复印件，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁。

七、违约责任

（一）甲方违约责任

甲方因自身原因不能继续履行本合同时，应提前30天通知乙方，双方据实结算，多退少补，除此之外甲方无需承担其他责任。

（二）乙方违约责任

1、甲方按照本合同的服务内容和运行维护服务标准考核乙方，当乙方所承担的本合同规定的服务内容未达到甲方规定的标准时，甲方有权扣除相应的违约金。

（1）年度任务完成率低于95%，甲方有权扣除5%的合同项款，但因用户原因，乙方及时处理反馈的情况除外。

（2）区政务外网出现重大安全事故，对用户业务造成严重影响，甲方有权扣除5%的合同项款，但用户原因等乙方不可控情况除外(乙方须提供证明材料)。对用户造成的损失，由乙方承担赔偿责任。网络安全事故认定：甲乙双方之外的网络安全各级管理部门（国安、网安、网信、纪委监委等）出具的正式公函或说明性文件。

（3）因乙方措施、制度落实不到位造成的以下情况，甲方有权扣除1%合同项款。①在甲方或第三方进行的生产安全检查中发现乙方存在安全事故隐患，未按要求及时整改的；②乙方负责维护的设备、设施发生安全事故，对网络的正常运行造成了影响；③因乙方原因造成的重要网络数据外泄。

2、乙方未能按照甲方要求的时间完成相应阶段的服务的，每延迟一日按照本合同总金额的千分之五按日支付滞纳金，超过【30】日仍未能交付或提供服务的，乙方需按照本合同总金额的20%承担违约责任，同时乙方应继续履行本合同项下的义务。

3、乙方未能按照约定提供维护服务内容或完成服务内容有缺陷，并给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方应按照本合同总金额的20% 向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还应退还甲方已支付的费用。

4、非因甲方原因导致本合同不能履行的，乙方需退还甲方已支付的全部费用（如有），并赔偿由此给甲方造成的损失。

5、本合同履行过程中，乙方发生不适合承接委托工作的，包括但不限于重大经营变化、行政处罚、失信行为等情况，甲方有权终止本合同，乙方退还甲方已支付的全部费用，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

6、乙方存在其他不符合本合同、附件或甲方要求的情形的，乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，乙方需继续赔偿。

7、本合同所称损失包括但不限于直接损失、间接损失以及因此而支出的诉讼费、律师费、差旅费等其他合理费用。

八、不可抗力

（一）本合同签署时各方不能预见，其发生不可避免，其后果不能克服的自然事件与社会事件，构成不可抗力，包括但不限于地震、火灾等重大自然灾害，动乱、战争等重大社会事件。

（二）本合同中各项下任何一方义务如因上述不可抗力事件影响而无法履行或需迟延履行，则该等无法履行或需迟延履行并不构成该义务方的违约情形。但该受影响一方应以书面方式立即通知合同他方该等不可抗力情形，并应于该等不可抗力事件发生之日起五日内，向合同他方提供有关该等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影响消除后立即恢复对本合同的履行。

（三）如上述不可抗力事件的影响持续满九十天仍未消除，致使受影响一方仍不能恢复对本合同的履行，则本合同任何一方有权解除本合同，而无须承担违约责任。

九、合同的解除或终止

（一）在乙方发生下列情况时，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向乙方追诉的权利。

1. 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务的；

2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

3. 乙方在合同签订或履行过程中有腐败或欺诈行为的。“腐败行为”和“欺诈行为”定义为：“腐败行为”是指乙方向甲方人员提供、给予或接受、索取甲方任何有价值的东西来影响合同签订、履行过程的行为；“欺诈行为”是指乙方为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方利益的行为。

（二）甲方根据本合同规定，全部或部分解除合同之后，双方应当遵循诚实信用原则承担合同解除的后果，如因乙方原因而造成合同解除的，乙方应承担甲方为履行本合同而产生的额外支出。合同部分解除的，双方应继续履行合同中未解除的部分。

（三）如果因乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。同时甲方有权以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。

十、解决合同纠纷的方式

双方就本合同所产生的争议应当首先协商解决。若协商不成，任何一方均可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

十一、廉洁承诺

（一）为预防不廉洁、不正当竞争、损害双方合法权益的行为，合作(协议)双方承诺如下:

1.严格遵守法规纪律和廉洁从业有关规定。

（2）双方不得利用工作便利为个人谋取私利,要坚决抵制不廉洁行为。

2.不廉洁行为包括向对方行贿、赠送礼品、礼金、有价证券;或提供休闲、娱乐、旅游、超标宴请等活动;或违规接受其他劳务报酬、在对方报销应由本单位或个人支付的费用以及可能影响公务公平公正的其他一切不廉洁行为。

3.若违反承诺,相关责任人愿意承担相应责任。合作双方举报电话：甲方北京市通州区政务服务和数据管理局，举报电话69518375。

十二、其他事项

（一）本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送到对方在本合同中明示的地址。

（二）本项目以公开招投标的形式进行政府采购，甲方的招标文件以及乙方的投标文件为本合同附件；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。

（三）本合同正本一式五份，以中文书写，甲乙双方各执两份，招标代理机构存档一份；本合同经双方法人或授权代表签字盖章之日起生效；各合同文本对双方均具有同等的约束力。

（此下无正文）

附件：1.通州区政务外网服务标准和考核体系

2.保密协议

甲方：

（盖章）

乙方：

（盖章）

法人或授权代表(签章)：

法人或授权代表(签章)：

2016 年 2 月 14 日

2016 年 2 月 14 日

附件 1：

通州区政务外网服务标准和考核体系

序号	考核项目	考核内容	考核指标	考核评分标准	检查方式	分值	得分
1	安全生产管理要求	团队建设	1）运维服务团队工作日期间：提供不少于 5 名工程师 5×8 小时派驻现场，非工作日期间：提供 1 名工程师 7×24 小时派驻现场；	1）抽查每天值班记录、现场巡检记录、人员考勤记录，查看值班记录、巡检记录、考勤记录是否对应，如有一项对应不上，默认为无人值守扣 0.5 分。非工作日期间电话抽查，如 15 分钟内 2 次电话未接，默认值班人员未按时到岗扣 10 分，扣完为止。	1)检查考勤表、值班记录；	20	
2		服务响应	1）通过现场运维服务团队提供 7×24 小时技术热线、5×8 小时现场服务、即时通讯支持等。 2）工作时间，设备运维服务请求：解决问题<2 小时； 3）满意度评价 80%以上。	1）抽查值班电话记录，记录应至少包含：接听电话时间、来电人姓名、来电人电话和单位名称、接听人员姓名、来电事项分类、事项描述、办理结果；每少一项扣 0.2 分。 2）抽查现场处理工单，工单至少包含：受理时间，到达现场时间、工程处理完成时间，处理事项描述与处理结果；每少一项扣 0.2 分。 3）抽查现场处理工单，与电话记录是否对应，检查到达现场时间、故障解决时间是	值班电话接听记录表 现场处理工单	15	

				否超时，超时一项扣 0.2 分。			
3		全年无重大安全生产	1) 全年骨干网络运行稳定性≥99.99% 2) 全年无网络信息安全重大事件，政务外网核心骨干网络节点无重点安全事故。	1）自然年内发生网络信息安全重大事件，政务外网核心骨干网络中断事故扣 2 分。（提前发布通知的除外） 2）政务外网汇聚层设备故障，导致大片用户业务中断的，每中断一次口扣 0.5 分	安全事项处理工单 故障处置工单	10	
4	日常巡检与管理	机房出入管理	需对机房人员出入、设备出入进行登记，制定机房管理制度，提交出入记录。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度、外来人员出入审批表、机房出入记录表、巡检记录）外来人员出入机房未进行审批的、出入机房未记录的或记录不全的，每发现一项扣 0.2 分。	外来人员进出机房申请表; 机房进出记录表; 值班巡检记录表;	6	

5		IDC 机房巡检	需对机房基础环境及设备设施进行监控，安排人员进行巡检，提交机房巡视检查表	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，检查机房巡检记录，记录为一天巡检四次，巡检内容为：门禁、卫生、告警、温湿度、电源、灭火器、防鼠以及巡检人、巡检时间、日期等项）要求记录抽查要素不全的，每发现一处，扣 0.2 分	机房巡视检查表	6	
6		核心网络设备巡检及网络链路巡检	通州区政务外网核心汇聚区域、互联网出口区域、DMZ 区域和政务域区域网络安全设备进行巡检，提供巡检记录。 提供互联网出口链路、政务云链路状态进行巡检，提供巡检记录。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，检查巡检记录，记记录每天一次，巡检内容包括：设备配置、设备运行状态）要求记录抽查的，未按照要求巡检、巡检要素不全的，每发现一处，扣 0.2 分	巡检记录	6	
7		接入设备巡检	对通州区政务外网接入区域内的网络设备进行远程巡检，提供巡检记录。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，检查巡检记录）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	巡检记录	3	
8			每年至少完成 1 次对通州区各委办局（村和社区以外的其他节点）单位接入网络设备进行巡检，针对巡检过程中发现的问题及时处理，提供巡检记录。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，巡检报告）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	巡检记录	3	
9	事件、故障、变更与主动维护	故障管理	需解决网络运行过程中出现的网络故障，及时响应快速处理。制定故障分类和上报处理流程，对网络事件进行记录和跟踪处理。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，检查故障工单）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	现场事件处理工单	3	

10		事件管理	提供 7*24 小时通州区政务外网日常维护服务，提交日常运维事件工单记录。	查阅文件及记录（查阅合同、管理制度，检查日常运维事件工单表）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	值班电话接听记录表	3	
11	资产与资源管理	托管设备维护服务	需安排驻场人员对托管设备配置进行梳理，配合产权方对托管设备上下架、IP 地址分配、重装系统服务等。并做好相关操作的申请、审批与台账的管理工作。	查阅文件、记录及现场检查（查阅合同、管理制度，及台账记录、变更申请记录、相关审批）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	机房进出申请表； 监控值班机房进出记录表；	3	
12		资源管理	需提供通州区政务外网内的网络及安全设备信息、IP 分配信息、VLAN 分配信息、网内基础设施信息等内容的信息化管理，及时有效地更新政务外网内的信息化资源，提供通州区政务外网信息化资源信息台账。	查阅文件、记录及现场检查（查阅合同、管理制度，现场信息台账），未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	IP 地址规划梳理表； IP VLAN 地址分配表；	3	
13		联系人与供应商管理	需提供政务外网运维相关的上下流联系人信息，包括：各委办局、各街乡镇、各接入点使用单位、供电、运营商、管线、北投、维保单位、设备厂商等单位的联系人电话。	查阅文件、记录及现场检查（查阅合同、管理制度，联系人台账、供应商维保与维修记录），未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	联系人台账： 供应商维保与维修记录；	5	

14		耗材及备品备件管理	建立备品备件台账表，并及时补充	查阅文件、记录及现场检查（查阅合同、管理制度，检查备品备件台账）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	现场检查	3	
15	应急预案与应急管理	网络系统应急管理	对政务网络进行分析制定应急预案，要求每半年召开一次演练，每年修订一次应急预案。	查阅文件、记录及现场检查（查阅应急预案、应急演练报告、值班日志）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	应急预案	3	
16		IDC 机房管理	在假期、重大会议提供不少于 1 人的 7×24 小时应急值守服务，按计划进行机房巡检，记录期间机房整体运行情况	查阅文件、记录及现场检查（查阅应急预案、应急演练报告、值班日志）要求记录抽查的，未按照合同、制度执行，每发现一处，扣 0.2 分	机房巡视检查表	3	
17	服务台管理	7*24 小时电话服务	需建立服务台，7*24 小时受理接入用户的业务请求、故障报修请求，并进行记录和跟踪记录。	查阅文件、记录及现场检查（报修记录、事件记录）要求记录抽查的，受理信息要素记录不全的、处理没有闭环的、用户申告没有反馈的，每发现一处，扣 0.2 分	值班电话接听记录表	5	

考核总分:

考核人:

考核日期:

说明:

1.考核体系满分100分;

2.服务期满考核：x<80，核定为不合格；80=<x<90，核定为合格；90=<x<100，核定为优秀。

3.服务期满考核结果为不合格，扣除合同总额的10%。

附件 2：

保 密 协 议

甲方：北京市通州区政务服务和数据管理局

乙方：北京首通智城科技创新有限责任公司

鉴于甲方委托乙方承担2026年度通州区政务外网服务项目工作，双方特签订本协议，订立以下条款并共同遵守。

一、保密范围

（一）甲方向乙方披露的、包含但不限于有关甲方的各种信息和甲方负有保密义务的各种信息、含有前述信息的各种资料或文件以及其他任何甲方尚未对外公开的信息、资料、数据等，不论是否标有“内部”、“专有”、“保密”或类似字样。

（二）乙方在履行合同义务中以其他方式所知悉的有关甲方的各种信息以及甲方服务保密义务的各种信息以及含有前述信息的各种资料或文件，不论是否标有“内部”、“专有”、“保密”或类似字样。

（三）根据合理的判断应理解为保密资料的，合理的判断是指如果此种秘密为本合同外的第三方知晓，能够使要求保密方遭受损失或者丧失某种优势或者使要求保密方的竞争对手获得某种优势或利益。

（四）乙方所在2026年度通州区政务外网服务项目工作中掌握和使用的各应用系统、各物理和虚拟服务器的账户密码等。

二、保密责任

（一）乙方对本协议规定的保密范围内的资料、数据、信息及其他行政、技术、商业等秘密承担保密责任。

（二）乙方应约束参与该项目的有关人员保守上述秘密信息。为

此，乙方承诺：

1.采取内部措施，保证只有为履行本协议的相关内部员工可接触到与本项目相关的保密资料和数据。

2.与涉及本项目的内部员工签署保密协议，使其履行本协议所约定的保密义务，员工保密协议书原件须送达甲方一份。

3.在本项目完成后，按照甲方要求，退回或销毁与本项目相关的保密资料。

（三）乙方承诺不将甲方的秘密信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、复制、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

（四）乙方承诺在没有获得甲方事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为本协议目的以外的目的使用秘密信息。

（五）甲方可以在任何时候，以书面形式要求乙方返还或销毁任何依该协议而提供的可记载在任何有形介质上的保密信息及其复制件。乙方应予以执行，并保证没有直接或间接地故意保留或控制任何保密信息及其复制件。

（六）乙方保证，项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于甲方的秘密信息承担如同项目期间一样的保密义务。若发生泄密情况后，保证能为甲方提供查找相关人员和泄密原因的线索和证据，并承担相应责任。

（七）乙方依据法律或政府部门的有效指令而使用甲方提供的信息时，应及时通知甲方。

（八）保密责任不适用于以下情况：

1.在未违反本协议的情况下属于或成为公共资料的资料或数据。

三、保密期限

本协议自双方签字盖章之日起生效。除另有约定外，本协议项下的保密期限自获取保密信息之日起至保密信息已进入公共渠道或甲方以书面形式明确表示乙方无须再负保密义务为止。

四、违约责任

乙方违反保密义务的，视为乙方违约，甲方有权单方解除本项目合同，同时乙方应向甲方支付本项目总金额30%的违约金，若由此给甲方造成损失的，应赔偿甲方全部损失。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

五、争议的解决

甲乙双方应通过友好协商解决因本保密协议产生的一切争议。协商不成，双方同意依法向北京市通州区人民法院起诉。

六、其他

本协议一式五份，双方各持两份，招标代理公司一份，自双方签字并盖章之日起生效。

甲方：

（盖章）

法人或授权代表（签章）：

2016 年 2 月 14 日

乙方：

（盖章）

法人或授权代表（签章）：

2016 年 2 月 14 日

合同签署授权委托书

委托人：

法定代表人：胡成平

单位：北京市通州区政务服务和数据管理局

职务：党组书记、局长

受委托人：

姓名：王超(电子政务科)

单位：北京市通州区政务服务和数据管理局

职务：电子政务科科长

兹委托王超(电子政务科)代理委托人与北京首通智城科技创新有限责任公司签订《2026年度通州区政务外网服务项目技术服务合同》

授予代理权如下：

1.代为洽谈协议，商定协议内容；

2.作为代理人签署协议；

受托人行使在本委托书下的委托事项，委托人对受托人行为承担全部法律责任。

本委托书有效期限至协议签订日期止。

委托单位：北京市通州区政务服务和数据管理局

法定代表人（签字）：胡成平

2026年2月14日