

政务网设备维保服务合同

合同编号:

甲 方: 北京市平谷区政务服务和数据管理局

乙 方: 北京绿都畅达人才科技发展有限公司



委托方（甲方）：北京市平谷区政务服务和数据管理局

服务方（乙方）：北京绿都畅达人才科技发展有限公司

甲方通过公开招标采购方式确定乙方为本项目服务供应商。依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，结合本项目招标文件、投标文件及采购需求，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、权责统一的原则，经友好协商，订立本合同，以资共同信守。

一、项目概况

平谷区政务外网为全区电子政务主干网络，贯通各乡镇人民政府、街道办事处，区委区政府各委、办、局、中心和部分公司，采用核心层、汇聚层和接入层三级组网架构并上联市级政务外网。核心层配齐防火墙、堡垒机、入侵防御、漏洞扫描、上网行为管理、日志审计等安全及存储设备；汇聚层布设汇聚路由器；接入层配置接入路由器与无线 AP。

为全面规避网络运行风险、消除设备安全隐患、保障政务外网长期平稳、安全、高效运转，持续夯实政务网络支撑能力，现需采购全年综合运维服务。服务覆盖政务外网全体系、全流程、全场景，全方位适配网络日常运维与安全保障工作需求，具体服务内容涵盖网络运行维护、软硬件设备运维、网络安全防护、常态化安全巡检、突发故障应急处置、专人驻场值守、设备备件保障、系统授权续保、网络配置规范管理、网络性能优化升级、资产台账梳理更新、网络安全风险评估、安全应急演练组织实施等全部核心工作。

二、服务内容与标准

乙方须严格按照本项目采购需求及行业规范，提供全覆盖、标准化运维服务，具体内容及标准如下：

1. 基线梳理与资料交付

合同签订正式履约后两周内，乙方须完成项目全网基线全面梳理工作，完整交付网络架构、设备清单、历史配置文件、故障台账、运维实施方案、风险点位清单、应急处置流程等全套资料，确保项目运维底数清晰、资料齐全、可追溯。

2. 设备授权与续保服务

合同签订正式履约后 30 日内，乙方须完成全网网络设备、安全设备授权采购、设备版本升级等工作，保障所有设备授权有效、功能完整，满足等保二级测评及日常运行要求。

3. 巡检运维服务

日常巡检维护：每周核心设备巡检、每月汇聚设备巡检、每季度接入设备巡检，及时发现隐患、修复故障、更新补丁、升级软件。

月度定期巡查：乙方指派专业技术人员每月定期对全区域内政务外网设备设施进行巡查、检修、测试，及时发现设备缺陷或故障，及时发现软件漏洞，并及时修理和升级、更新，预防网络故障及安全隐患。需要更换设备及软件的，由乙方向甲方提供书面意见或申请，并列出详细报价明细单，经甲方同意后实施。

建立分级常态化巡检机制，实行每周核心设备巡检、每月汇聚设备巡检、每季度接入设备巡检，并提交巡检报告。及时排查网络隐患、修复设备故障、更新系统补丁、升级设备软件，提前规避网络中断、安全入侵、设备宕机等各类运行风险。

4. 驻场值守与实时监控

乙方配置专属运维团队在岗服务，配置驻场技术负责人 1 名（工作日 8 小时在岗）、技术人员 7 名（负责 8 小时外及节假日轮值），整体保障 7×24 小时响应。

- 7×24 小时实时监控网络、设备、链路、告警、流量、日志。
- 每周核心设备巡检、每月汇聚设备巡检、每季度接入设备巡检，并提交巡检报告。
- 实时处理告警、异常流量、安全事件、故障预警。

5. 分级故障响应处置

乙方严格执行分级故障处置标准，全程闭环管理，故障处置完成后须提交专项故障报告，包含故障现象、原因分析、处置过程、整改措施及预防方案：

（1）一级（紧急）：核心级政务外网中断——20 分钟内做出有效处置，1 小时内恢复业务。

（2）二级（严重）：汇聚级政务外网中断——40 分钟内做出有效处置，2 小时内恢复业务。

（3）三级（一般）：接入级非大面积中断——60 分钟内做出有效处置，3 小时内恢复业务。

（4）重点保障期内，保障等级较日常升级，增配驻场值守人员、前置应急物资，强化重点单位防护，保障各项业务稳定运行。

（5）故障处理完成后提交故障报告、处理记录、原因分析、预防措施。

6. 网络与设备深度运维

负责核心层、汇聚层、接入层全层级网络设备日常维护、定期配置备份、固件版本升级、系统漏洞修复、策略优化；开展链路巡检、带宽

优化、性能调优、负载均衡调试、路由及 VLAN 规划管理、IP 资源统筹管理，保障全网运行高效、规范、有序。

7. 安全运维服务

(1) 定期漏洞扫描、安全基线核查、策略优化、入侵防御、病毒防护、日志审计、安全事件处置、安全加固。

(2) 安全设备授权、升级、特征库更新、规则优化。

8. 台账、资产与配置管理

(1) 建立完整设备台账、资产档案、拓扑图、IP 分配表、配置库、变更记录、故障台账、巡检记录。

(2) 每周配置备份、每月更新台账、变更留痕、定期报告。

9. 备品备件保障服务

乙方建立专属项目备件库，保障现场备件快速替换需求，日常损耗备件（易耗电源、风扇、光模块、硬盘、线缆、接口组件等配件，由乙方提供，换新备件质保 1 年，该类备件费用均含在合同包干价内。

10. 应急保障与演练优化

协助甲方完善网络运维应急预案，定期组织应急演练，复盘优化处置流程；针对全网运行隐患开展常态化风险评估，落实针对性整改优化措施，全面提升网络应急处置与风险防控能力。

11. 报告交付服务

乙方按周期提交正式运维报告，包含：

(1) 日巡检报告、周核心设备运维报告、月全网巡检报告、季度综合运维报告、年度工作总结报告；

(2) 交付运维方案、风险评估报告、应急演练报告、设备配置备份、拓扑资料、资产台账、资产清单等全套档案。

三、服务期限

本项目整体服务周期为三年，采用逐年考核、逐年续签、一年一签的履约模式，累计续签次数最多不超过两次。

首个年度服务周期：2026年9月1日至2027年8月31日。

每年度服务期满前1个月，甲方对乙方本年度履约情况开展综合考核，考核合格的，双方续签下一年度服务合同，年度合同金额固定不变；考核不合格的，甲方有权不予续签，单方终止后续服务合作，无需承担任何违约责任。

四、服务地点

平谷区政务外网各层级站点。

五、服务费用及付款方式

1. 本项目为总价包干模式。合同金额（即年度服务费用）：人民币1146000元（大写：壹佰壹拾肆万陆仟元整），包含不限于人员、驻场、值守、巡检、设备维保、授权续保、故障处置、应急保障、台账整理、培训演练、备件耗材、报告交付等全部服务费用，甲方无需额外支付任何费用。

2. 付款方式：

本合同价款按以下节点分期支付，付款方式为银行转账。

第一笔款项：本合同生效之日起5个工作日内，甲方向乙方支付合同金额（即年度服务费用）的50%：人民币573000元（大写：伍拾柒万叁仟元整）。

第二笔款项：本合同生效之日起 30 日内，乙方须完成授权购买，设备升级更新、调试等工作，经甲方验收合格之日起 5 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额（即年度服务费用）的 30%：人民币 343800 元（大写：叁拾肆万叁仟捌佰元整）。

第三笔款项：本年度服务期满且甲方完成年度综合验收合格后 15 个工作日内，甲方向乙方支付剩余合同金额（即年度服务费用）的 20%：人民币 229200 元（大写：贰拾贰万玖仟贰佰元整）。

乙方应在每笔款项支付前，向甲方开具增值税普通发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任；因财政资金审批、拨付延迟导致甲方未能按期支付服务费的，不视为甲方违约，乙方不得以此主张违约金、利息或终止合同。

六、验收标准与要求

1. 乙方所有运维服务须符合国家、行业相关技术标准及本项目采购需求、合同约定，故障处置及时、运维记录完整、网络运行稳定、安全合规达标。

2. 更换的所有备件、配件均为原厂全新合格产品，符合国家强制性质量标准，满足设备运行及合规要求。

3. 每年度服务期满，乙方须提交全套运维台账、巡检记录、故障处置档案、年度总结报告等资料，配合甲方完成年度验收。

4. 项目整体服务期满，乙方完整移交全部运维资料、配置备份、资产台账，确保所有政务网络设备运行正常、系统稳定、合规达标，通过甲方最终验收。

5. 甲方按照政府采购验收规范，组织专人或专家开展验收工作，严格对照合同条款及采购需求逐项核查。

七、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 有权对乙方日常运维服务、人员在岗、服务质量、台账资料、保密合规等情况进行全程监督、检查、考核，对违规、不合格服务有权要求乙方限期整改。

2. 按时配合乙方开展服务验收、资料核查、费用拨付相关工作。

3. 为乙方正常履约提供必要的场地、基础通行及工作便利。

4. 及时向乙方告知项目运维相关规范、保密要求及工作调整事项。

（二）乙方权利与义务

1. 严格按照本合同及采购需求约定，保质保量完成全部运维服务工作，主动接受甲方监督、考核与管理。

2. 严格遵守网络安全、数据安全、保密管理相关法律法规及甲方规章制度，杜绝违规操作、信息泄露等问题。

3. 配齐专属服务团队，保障人员稳定、在岗履职，规范开展各项运维工作，完整留存各类服务档案。

（1）乙方须为本项目配置专属稳定运维团队，包含驻场技术负责人1名（工作日8小时在岗）、技术人员7名（负责8小时外及节假日轮值），整体保障7×24小时响应，满足项目值守、巡检、应急抢修需求。

（2）团队人员须无违法犯罪记录，全员签订保密协议，严格遵守甲方各项管理制度及政务运维保密规定。

(3) 团队人员变更须提前 1 个月向甲方提交书面申请，经甲方书面同意后方可更换，严禁擅自更换在岗运维人员，保障服务稳定性。

4. 无条件配合甲方开展审计、检查、等保测评、隐患整改、设备升级、网络改造等相关工作。

5. 及时处置各类网络故障、安全事件，主动排查整改运行隐患，保障政务网络全年稳定运行。

6. 乙方及所有项目运维人员对服务过程中接触的政务网络拓扑、IP 规划、设备配置、账号权限、运行日志、安全策略、政务业务数据、内部工作资料等所有涉密、敏感信息，承担终身保密责任。

7. 严禁擅自复制、截屏、拍照、留存、外传、公示、商用任何涉密信息，严禁利用运维权限违规操作、越权访问、泄露数据。

8. 项目服务期满后，乙方须完整移交全部涉密资料，彻底清零自有设备内留存的涉密数据，提交数据清零承诺，接受甲方核查。若发生保密违规、信息泄漏行为，乙方承担全部法律责任及经济损失，甲方有权终止合同。

9. 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

10. 乙方对其派驻本项目现场的所有人员(包括但不限于项目经理、驻场技术负责人、技术人员、维修人员等)的人身安全、财产安全承担全部责任。甲方对乙方人员的任何人身伤亡、财产损失、职业病、意外事故等不承担任何责任，乙方不得以任何理由向甲方主张赔偿或补偿。

11. 乙方不得擅自将本项目全部或部分服务转包给任何第三方，如确需分包非主体非关键性工作，必须事先取得甲方书面同意文件，分包

单位应当具备相应资质，且分包单位不得再次分包。乙方对分包单位的全部履约行为向甲方承担全部责任。

八、违约责任

1. 发生网络中断、设备宕机和安全入侵等事件，乙方未及时报告的，每延迟【1】小时（不足1小时按1小时计），乙方应向甲方支付【5000】元违约金。

2. 若乙方未按照本合同约定期限处置故障、未按合同约定巡检频次开展巡检工作，或运维服务指标未达到合同约定标准的，每发生【1】次，乙方应向甲方支付【5000】元违约金。因乙方原因造成甲方网络大面积中断、产生重大损失等严重后果的，视为乙方严重违约。甲方有权单方解除本合同，且有权不再续签下一年度服务合同，同时甲方有权不予支付剩余服务款项，若前述扣款仍不足以赔偿甲方损失的，乙方还应就不足部分向甲方另行承担赔偿责任。

3. 乙方未经甲方书面同意擅自更换驻场运维人员，出现空岗、脱岗和服务响应滞后并影响日常运维工作的，每发生【1】次，乙方应向甲方支付【5000】元违约金。同一合同年度内，同类违规累计达【10】次及以上，甲方有权单方解除本合同，且有权不再续签下一年度服务合同，同时甲方有权不予支付剩余服务款项，若前述扣款仍不足以赔偿甲方损失的，乙方还应就不足部分向甲方另行承担赔偿责任。

4. 因乙方原因发生信息泄露、违规操作、安全事故等问题，造成甲方网络故障、数据泄露、政务工作受到影响或经济损失的，须承担全部赔偿责任及相应法律责任，甲方有权终止合同，扣除剩余【20%】款项，

扣款仍不足以赔偿甲方损失的,乙方还应就不足部分向甲方另行承担赔偿责任,并上报政府采购监管部门记入不良信用记录。

5. 乙方擅自转包、分包本项目服务,甲方有权立即解除合同,不予支付任何未付款项,并要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失(包括但不限于重新采购费用、服务中断造成的损失等)。

6. 因财政资金拨付延迟导致甲方逾期付款的,不构成甲方违约,乙方不得主张违约金及逾期利息。

九、合同终止

1. 本合同一年服务周期全部履约完毕自动终止。

2. 因不可抗力导致合同无法继续履行的,双方互不追责,据实终止合同。

3. 乙方年度考核不合格、严重违约、违规泄密、服务严重不达标等情形的,甲方有权单方提前终止合同。

十、争议解决

本合同履行过程中发生的争议,双方优先友好协商解决;协商不成的,依法向北京市平谷区人民法院提起诉讼。

十一、其他约定

1. 本项目招标文件、乙方投标文件、各项服务承诺、承诺函均为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

2. 甲方如提前解除应提前十五日通知乙方,并将已履行部分的服务费用支付给乙方(乙方应在付款前提供发票)。

3. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同一式肆份，甲乙双方签字盖章后生效，甲乙双方各执留存，具有同等法律效力。

甲方（单位盖章）：北京市平谷区政务服务和数据管理局
法定代表人或授权代表（签字）：
时间： 2026 年 9 月 1 日



乙方（单位盖章）：北京绿都畅达人才科技发展有限公司
法定代表人或授权代表（签字）：
时间： 2026 年 9 月 1 日



保密协议

甲方（采购人）：北京市平谷区政务服务和数据管理局

乙方（中标人）：北京绿都畅达人才科技发展有限公司

为规范平谷区政务外网及相关信息化设备运维服务管理,保障政务网络数据、业务信息、设备配置信息、网络架构资料及各类内部涉密、敏感信息安全,杜绝信息泄露、篡改、外泄风险,依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国政府采购法》及政务信息系统运维管理相关规定,甲乙双方本着安全合规、权责明确的原则,签订本保密协议。

一、保密范围

乙方在参与本项目政务外网设备运维、巡检、故障处置、技术支撑、台账整理、资料交接等全过程中,接触、获取、知悉的全部内部信息均属于保密范围,包括但不限于:

1. 政务网络拓扑架构、网络规划、IP 地址规划、VLAN 划分、路由策略、安全策略、设备配置文件、账号密码、权限体系;

2. 政务外网运行数据、流量数据、日志信息、故障数据、系统运行状态资料;

3. 机房布局、设备清单、资产台账、运维档案、检修记录、故障处置记录;

4. 政务单位业务数据、内部办公信息、敏感工作信息、未公开项目资料;

5. 甲方明确告知的涉密信息、内部管控信息及所有未对外公开的政务运维资料。

二、乙方保密义务

1. 严格保密原则：乙方及所有派驻本项目运维人员，对接触的全部保密信息负有永久保密责任，不得擅自记录、复制、截屏、拍照、外传、传播、泄露、出借、发布任何涉密信息。

2. 人员管控责任：乙方须对所有上岗运维人员开展保密教育、安全培训、签订个人保密承诺书，建立人员保密台账，对人员离岗、离职及时做好保密交接与脱密管理。

3. 操作合规要求：运维操作全程合规留痕，严禁私自备份、私自导出政务网络配置、业务数据及敏感资料；确因运维工作需要备份的资料，仅限工作内网使用，专人保管、用完即清。

4. 设备与资料管理：乙方不得利用运维权限擅自篡改网络配置、安全策略、系统数据；不得利用工作便利侵入、扫描、探测政务网络非授权区域。

5. 对外披露限制：未经甲方书面正式授权，乙方不得以任何形式向第三方、媒体、网络平台披露本项目运维内容、网络现状、故障情况、内部资料。

6. 长期保密义务：本协议保密义务不因项目服务期满、合同终止、人员离岗而失效，涉密信息永久保密。

三、信息使用限制

乙方所有涉密信息、资料、数据，仅限用于本项目政务外网运维保障工作，不得用于商业用途、个人用途、其他项目使用或任何对外宣传、展示、案例发布。

四、资料归还与销毁

项目服务期结束或甲方要求时，乙方须立即全部归还、移交甲方所有纸质、电子资料、配置备份、台账档案等涉密材料，并对自有设备中

留存的涉密数据彻底销毁、清零，提交数据销毁清零承诺，接受甲方核查。

五、违约责任

1. 若乙方或乙方工作人员发生信息泄露、违规外传、私自留存、违规操作等行为，甲方有权立即终止服务合同，同时甲方有权不予支付剩余服务款项，若前述扣款仍不足以赔偿甲方损失的，乙方还应就不足部分向甲方另行承担赔偿责任。

2. 因乙方保密违规造成网络安全风险、政务信息泄露、工作影响及经济损失的，乙方承相应法律责任，甲方有权不予支付剩余服务款项，若前述扣款仍不足以赔偿甲方损失的，乙方还应就不足部分向甲方另行承担赔偿责任。

3. 情节严重的，甲方有权上报政府采购监管部门、网信及公安部门，列入不良行为记录，追究相关行政及刑事责任。

六、附则

1. 本协议经双方签字盖章生效。

2. 本协议一式两份，双方各持一份；各份具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市平谷区政务服务和数据管理局

乙方（盖章）：北京绿都畅达人才科技发展有限公司