



2025-2026 年市级部门对外联系电话 云客服系统服务

采 购 合 同

甲方: 北京市政务服务和数据管理局

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

日期: 2025 年 12 月



甲方：北京市政务服务和数据管理局

法定代表人：沈彬华

地址：北京市通州区留庄路 5 号院

联系人：高瑞

联系电话：55529353

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人：陈海波

地址：北京市西城区复兴门南大街 6 号

联系人：侯艳楠

联系电话：18500357482

甲方 2025-2026 年市级部门对外联系电话云客服系统服务（以下简称“本项目”）经 北京国际工程咨询有限公司（采购代理机构）以 BIECC-25CG90041 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，以资双方共同遵守。

一、服务内容

甲方委托乙方完成以下事项。详见附件 1。

二、声明与保证

双方互相向对方声明、陈述和保证如下：

2.1 其是合法设立并有效存续的主体。

2.2 其有资格从事本合同项下之合作，而该合作符合其经营范围之规定。

2.3 其授权代表已获得充分授权可代表其签署本合同。

2.4 其有能力履行其于本合同项下之义务，并且该等履行义务的行为不违反任何对其有约束力的法律文件的限制。

三、甲乙双方权利与义务

3.1 甲方的权利与义务

3.1.1 负责以委托合同形式分配服务任务。



3.1.2 为乙方的工作开展提供必要的工作配合。

3.1.3 有权向乙方询问工作进展情况及相关内容。

3.1.4 负责对乙方的服务质量、履约情况进行监督管理,并要求乙方对不符合本合同订立目的的成果进行修改、完善等。

3.1.5 在乙方按时保质地履行本项目约定及指定工作内容的基础上,按约定向乙方支付相关服务费用。

3.2 乙方的权利与义务

3.2.1 在签订合同后,按照甲方要求的时限安排人员到位并提供服务,必须严格按照法律法规、规范性文件、招标文件、本合同及其他相关文件的规定或约定开展工作,乙方的服务应该涵盖招标文件、投标文件等的全部内容,并接受甲方的监督。

3.2.2 乙方有义务配合甲方或相关单位根据工作需要,对其提供服务情况及项目服务费支出、使用情况进行的监督和检查,出现问题的应及时整改。

3.2.3 乙方需根据甲方提出的需求,制定工作方案及工作计划,并根据甲方要求向甲方提供工作方案及工作计划。乙方需向甲方真实反映项目的全部信息及结果,撰写并向甲方提交符合本项目目的及甲方要求的相关书面报告。甲方认为乙方提交的报告存在问题或缺陷,需要修改的,乙方应在5日内进行修改。

3.2.4 乙方应保证所提供的服务不侵犯任何第三方的合法权益。

3.2.5 乙方因履行本合同而知悉的甲方任何尚未对外公开的信息均属于保密信息,乙方需对此承担保密义务,本条款不因本合同的终止、解除而终止。

3.2.6 未经甲方事先同意,乙方的项目经理和技术负责人在项目实施期间不得自行更换,如确需更换,须提前10个工作日书面通知甲方,同时应做好相关的移交工作;若擅自更换造成甲方损失的,乙方应承担全部赔偿责任。

3.2.7 未经甲方事先同意,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,也不得将本合同项下的全部或部分权利转让给任何第三方。

3.2.8 乙方其他需履行的义务和交付的工作成果以招标文件和投标文件中的要求和承诺为准。

3.2.9 乙方应将意识形态工作责任落实到项目全流程,把握正确的政治方向。

3.2.10 乙方在提供服务的过程中,应保证内容来源真实准确,不涉及敏感信息和涉密信息,不存在涉及国家主权、涉及港澳台、涉及领导人的政治性错误,不会造成不良舆情,给甲方造成不良社会影响。否则,甲方有权要求乙方立即采取积极措施消除影响并赔偿由此给甲方造成的损失,并承担相应法律责任。



3.2.11 重大活动期间,乙方应配合甲方制定重点保障工作方案并提供平台的现场值守等服务。

3.2.12 乙方应提供技术支持服务,以维护甲方系统的正常运行。

3.2.13 甲方有权要求乙方及其人员对因履行合同所获取或知悉的甲方所有信息、数据及资源保密、严禁外泄、另行使用或许可他人使用,本保密条款具有独立性,不受本合同的终止或解除的影响;

3.2.14 乙方保证具有签订及履行本合同所需的民事权利能力和民事行为能力,签订并履行本合同并不违反其自身的公司章程、法定义务、合同义务,也不会导致第三方向本合同甲方提出任何申请或索赔。否则,甲方有权随时单方解除本合同。

3.2.15 招标文件规定及投标文件中承诺的其他与本合同项下甲方需求有关的工作或服务。

四、交付成果

平台上线运行,全量接入各类电话,开展培训支撑,提供常态化技术咨询,提供持续安全稳定的服务。同时提供以下资料:功能实现类文件(平台操作手册等)、系统接入调试类文件(平台接口规范等)、接入实施类文件(各类电话接入实施方案等)、系统技术支撑类文件(硬件与资源支撑保障资料等)、服务类成果文件(多维度数据分析报告、运行数据展示资料、培训服务资料等)、安全保障类文件(平台安全管理制度、故障处置流程、应急预案等)。

五、合作期限、费用及支付

5.1 合同履行期限:合同签订生效后12个月完成。

5.2 合同价款

1、本合同总价款为:1010000元人民币;大写:人民币壹佰零壹万元整。该价格包含乙方因履行本合同及招标文件的全部服务内容可能产生的一切费用,包括但不限于税费、各种评估服务费,除此之外,甲方无需再向乙方支付任何费用。

5.3 支付方式

本合同的付款方式为:分期付款

5.3.1 首款:甲方将在本合同生效后,且项目财政资金拨付到位后,甲方收到发票之日起10个工作日内,向乙方支付合同总额的60%作为首付款,即人民币606000元,大写:人民币陆拾万陆仟元整。

5.3.2 尾款:本项目服务结束后,乙方提供所有合同要求的服务成果后,经验收合格,且项目财政资金拨付到位后,甲方收到发票之日起10个工作日内,向乙方支付合同总额的40%作为



本合同尾款（据实结算），即人民币 404000 元，大写：人民币肆拾万肆仟元整。

5.4 乙方指定的收款账户如下：

开户行：中国工商银行北京分行长安支行

户名：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

账号：0200003319210012727

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前 30 日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时将通知甲方而产生的一切后果，由乙方自行承担。

5.5 甲方每次付款之前，乙方需根据甲方提供的发票信息，提供同等金额的增值税普通发票。乙方拒绝提供发票的，甲方有权拒绝付款且无需承担任何违约责任。

六、知识产权及保密责任

6.1 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、内部规范性文件或规章制度、数据、信息以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

6.2 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。

6.3 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，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，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，也不得以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

6.4 违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

6.5 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。

6.6 知识产权



6.6.1 甲乙双方在履行本合同前已依法拥有的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等），仍归各自所有。

6.6.2 双方为履行本合同而形成的工作成果（不论合作形式）的全部权利，包括但不限于知识产权、所有权等全部权益均归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式将本合同的工作成果提供给任何第三方或超过本合同范围的使用，否则甲方有权解除本合同，要求乙方退还服务费用，并有权要求乙方支付本合同总金额20%的违约金。

6.6.3 乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼、仲裁。如果甲方收到上述诉讼、仲裁，乙方应当承担甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

七、不可抗力

7.1 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：

自然灾害、地震、洪水、雷击、火灾、磁电串入等；

战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱、罢工、行业纠纷等。

7.2 合同生效后，由上述不可抗力因素导致双方不能履行本合同的，互不承担责任。

7.3 在不可抗力事件结束后 10 天内，受不可抗力影响一方应以挂号或传真的方式将有关部门出具的证明送达对方，否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并要求其承担违约责任。

7.4 如不可抗力事件的影响连续 120 天以上时，双方应通过友好协商解决本合同履行问题，并尽快达成协议。

八、服务要求

8.1 服务团队：乙方保证按照招标文件的规定配置本项目的服务团队，并保证由投标文件中承诺的服务团队向甲方提供服务。乙方技术支持人员为甲方提供全时服务支持，电话调度平台运维团队提供全时运维服务。

8.2 服务标准：乙方提供的电话调度平台要确保整体可用性和核心业务数据（如通话记录、录音文件）可靠性。平台及数据安全应遵循国家相关等级保护标准，平台算力与线路资源可按需扩容。

8.3 故障响应：乙方应提供平台技术服务热线，负责解答用户在平台使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法，方式应包括邮件、电话、即时通信工具等。乙方接到故障报告后，应及时做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。乙方应按时向甲方反馈检查进度及



结果,故障排除后,乙方将结果及时反馈甲方并做好书面报告和故障记录。故障响应时间应当符合招标文件的要求。

8.4 运维保障:为保障五一、十一、春节、两会等重要时期以及话务高峰期内系统平稳运行,缓解高峰期内因话务量激增而带来的系统压力风险,乙方应根据话务周期性特点,加大应急值守和运维保障力度,定期组织应急演练,保证在话务高峰期内系统平稳运行。

8.5 迁移工作:本项目如涉及系统或数据迁移,乙方应按甲方要求组织实施,并提供切实可行的迁移部署方案。包括但不限于以下工作:系统或数据迁移、云资源配置、测试验证、风险评估、安全保障、应急保障、运维保障等。相关费用(包括但不限于迁移测试、数据迁移、第三方配合等费用)由乙方承担。

8.6 数据与系统安全:未经甲方授权,不得擅自篡改甲方业务数据(如通话记录、录音、用户信息等),或利用甲方电话调度平台冒用甲方身份获取非法利益。应采取技术措施,确保不能从指定的运维操作地点以外的场所进行任何操作。

8.7 人员培训:乙方负责本单位人员的安全培训、技术培训等,确保工作人员符合岗位要求。

九、验收

9.1 甲方依据招标文件、投标文件、合同条款进行验收。

9.2 服务期满后 20 个工作日内开始对合同项目进行最终验收。乙方应当在验收日前做好验收的必要准备并向甲方提交验收报告,由甲方组织验收,验收合格后的 10 个工作日内,由双方签署最终验收报告。

9.3 验收不合格的,双方协商一致的情况下可延长验收的期限,延长期以 3 天为限;最终验收不合格的,甲乙双方协商一致的情况下可延长最终验收的期限,延长期以 3 天为限。

十、违约责任

10.1 甲乙双方均应全面履行本合同,任何一方不履行或不按约定履行构成违约,违约方应赔偿因此给对方造成的损失。损失赔偿金额为守约方因对方违约而造成的全部直接经济损失和按合同可获得的经济利益,包括但不限于直接经济损失、可获得经济利益、守约方因调查违约方的违约行为而需支付的诉讼费、仲裁费、律师费、保全费等合理费用,但此全部赔偿金额不得高于违约方应当预见的因违反合同可能给对方造成的经济损失。

10.2 乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的,由乙方负责排除,并承担由此造成的损失和产生的附加成本。



10.3 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供服务。如因乙方原因造成服务延迟,每延期一日,按照本合同服务费总额的千分之一支付滞纳金,同时甲方有权要求乙方采取补救措施,并继续履行本合同所规定的义务。如超过约定期限【15】日乙方仍未补救的,甲方有权单方解除合同,要求乙方支付本合同服务费总额【5%】的违约金,并要求乙方退还甲方已支付但乙方尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用,给甲方造成损失的,乙方还应予以赔偿。

10.4 乙方工作人员未经甲方授权,擅自篡改甲方业务数据,或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益,造成甲方或任何第三方损失的,由乙方承担法律责任并负责赔偿相应损失,并按照本合同第十条第 10.5 款约定承担违约责任。

10.5 除本合同另有约定外,乙方违反本合同、甲方采购文件、乙方投标文件项下任意一项约定的,甲方有权同时采取如下一种或多种救济措施:(1)要求乙方立即纠正违约行为并由乙方承担相应费用;(2)就乙方每次违约行为,乙方应向甲方支付本合同服务费总额【1】%的违约金。如违约金不足以弥补甲方损失,乙方应承担甲方由此产生的全部损失;(3)甲方有权单方解除合同,并要求乙方退还已支付且未提交或迟交服务或未经甲方验收通过部分的费用,乙方应按照本条约定支付违约金、赔偿金。

10.6 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项(包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等),甲方有权直接从应付乙方款项中扣除,且不视为甲方违约。如甲方所扣除款项仍低于乙方应付未付款项的,则乙方应按照甲方要求另行补足。

10.7 如由于乙方原因甲方采取司法途径维护己方合法权益的,乙方应赔偿甲方因此产生的费用,包括但不限于诉讼费、律师费、公告费、鉴定费等费用。

10.8 甲方应按时支付合同款项,无故延期支付资金的承担违约责任。

十一、合同组成文件

11.1 本合同组成文件如下:

11.1.1 本合同正文;

11.1.2 在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

11.1.3 中标通知书

11.1.4 投标文件(含澄清文件)

11.1.5 招标文件(含招标文件补充通知)



十二、通知

12.1 甲乙双方因履行本协议而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等,均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达,挂号寄出或者投邮当日视为送达。

12.2 一方变更通讯地址的,应自变更之日起3日内以书面形式通知对方,否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

12.3 本协议记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序;因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因,导致法律文书未能被实际接收的,邮寄送达的,以文书退回之日视为送达之日。

十三、争议解决

甲乙双方应尽最大努力友好协商解决与合同履行有关所产生的任何争议。如果未能友好解决,双方可向甲方所在地具有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼进行过程中,除非另有协议,双方当事人应继续履行合同项中除争议事项以外各自的合同义务。

十四、其他

14.1 本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效,至本协议规定的各项委托事宜全部履行完毕之日止。

14.2 本协议的权利义务终止后,甲乙双方应当遵循诚实信用原则,履行通知、协助、保密等义务。

14.3 本协议未尽事宜由甲乙双方友好协商确定。经协商确定的内容形成补充协议,作为本协议的附件,补充协议与本协议具有同等法律效力;补充协议与本协议约定不一致的,以补充协议所载内容为准。

14.4 本协议一式捌份,甲乙双方各执肆份,每份协议具有同等法律效力。

甲方(盖章):

法定代表人(或授权代表)签字:

2015年12月12日

乙方(盖章):

法定代表人(或授权代表)签字:

2015年12月12日



附件1 项目服务内容与要求

一、基本功能要求

1. 提供话单明细及话务录音服务

(1) 记录、查询、下载包括但不限于呼入呼出电话、通话时间、通话时长、未接来电等话单明细信息。

(2) 话务录音需同时覆盖实时通话、未接留言、转接通话等，确保“只要有沟通痕迹，就有录音留存”，所有呼出/呼入电话接通后，系统自动启动录音（无需手动开启），电话占线、无人接听（响铃超时，如 30 秒）时，自动触发语音信箱。

(3) 采集录音后，支持在线播放、在线转写和下载导出等功能。音频文件需保存至少 6 个月，转写文字后保存至少 5 年。支持录音白名单功能，对白名单号码设置通话不录音。

2. 提供话务管理功能

(1) 建立全市统一的账号管理体系，支撑市、区、街道（乡镇）分级管理和行业分域管理，具备号码的新增、删除、变更操作及审核功能，支持数据分类、检索功能，支持本单位及下属单位的话务数据（比如录音）、业务数据等分级分域的查阅、调取等。

(2) 对漏接、忙线未接来电提供实时监控、查询回拨、回拨后标记处理（回拨后接通的、被拒接的、连续拨打无人接听等，视为有效接通）等，并通过短信、邮件等方式及时提醒。

(3) 支持工作电话的一键转接，接听来电时，可通过快捷键或系统操作，将通话直接转接到其他分机、手机或固定电话。

(4) 例外名单管理，对不同来电进行差异化处理。

(5) 个性提示音功能，支持针对每个号码区分工作时间设置个性化欢迎语、忙线提示语、非工作时间提示语、特殊时间专属提示语等，具备上传、试听、删除、关闭等功能。

(6) 提供满意度评价功能，可调取评价结果，提供开启及关闭功能。针对已设置呼叫转移的电话，提供话务记录和录音功能。

3. 提供话单、报表系统及数据服务



(1) 分级分域按照单个号码、组织机构（各单位、各系统、各行业）等，提供多维度数据展示和分析报告（日报、周报、月报、年报等），并具备导出功能。其中，数据展示包括但不限于时间维度（比如：当日 vs 昨日、本周 vs 上周、本月 vs 上月/去年同期的通话量、接通率、平均等待时间等）、对象维度（比如：单个或多个坐席、某个单位等）、行为维度（比如：通话状态，接通、未接通、回拨等）、资源维度（比如：并发通话量、系统承载率等）。数据分析主要是挖掘数据背后的规律、问题与价值，包括但不限于趋势、差异、原因、影响等。

(2) 设计简约、美观、科技感强的显示界面，提供实时话务数据显示功能，支持 pc 端、pad 端、手机端以及数智大屏等多终端显示，支持按需调整显示内容，支持从总览项到明细项的直接跳转，包括但不限于呼入数据、回拨数据、漏话数据、预警数据等。

(3) 根据最新技术发展，提供转写（语音—文字的基础转写）、简单咨询等个性化、定制化服务。

4. 提供协同接听和监测预警服务

(1) 对占线率高的电话，支持拓展协同接听，实现一个电话、多个协同号码同步接起，协同号码需为政府对外联系电话以外的号码。

(2) 对长时间无人接听、电话量超出系统承载能力、接通率较低或平均等待时间超过一定时间等异常情况，通过平台对电话所属单位进行预警提醒。

二、系统接入调试服务

(1) 充分考虑与其他系统对接，制定统一的接入标准规范（接口、数据、安全等）。

(2) 负责其他系统调试接入，实现录音文件、话务数据等共享采集。

(3) 提供统一标准接口格式，供已建成的呼叫中心进行数据对接。预留独立外部接口，适配无法按照本平台标准接口改造的系统对接。

三、实施要求

1. 保留原接听方式

(1) 政府对外联系电话大致分为普通固话、程控电话、呼叫中心及副中心独立组网等不同类型，应区分不同网络类别、不同电话类型等，对各类电话的接入方式进行充分论证，并形成可行性强的实施方案。



(2) 遵循“改造无感知，影响最小化”原则，避免对现有电话线路及设备进行大规模改造，最大程度保留工作人员日常电话使用习惯，考虑对联通、移动、电信等网络固话号码的管理要求，增加电话调度管理功能，实现电话“无感”接入平台。

2. 保持对外服务号码不变

在尽量不更换对外公布的电话号码的基础上，通过号码接入、数据对接等方式实现。

四、系统要求

1. 采用当前先进成熟的主流技术，符合今后的发展方向，延长平台的生命周期。具备良好的扩展性，使得数据更新简便和平台升级快捷。

2. 系统提供不低于 50% 的语音并发能力，确保在高峰时段，同时进行清晰、稳定的语音通话。对语音并发能力进行定期测试和评估，根据业务发展情况及时调整系统配置，确保语音并发能力始终满足业务需求。遇到突发业务高峰等特殊情况，需临时提升并发支撑能力，确保接听不断线。

3. 采用双路、双中心方式建设，以保证系统的稳定性，在发生意外的软硬件故障、操作错误等情况下，既能保证回退恢复，又不影响话路正常接续。支持在多并发用户、大数据量(海量空间数据)、多应用系统环境下正常运转。具备系统监控和故障检测功能，能够实时监测系统的硬件状态、软件运行情况和话路连接状态等。

5. 系统组网方案，包括但不限于应用服务器、数据库、通信服务器、网管系统、存储设备(磁盘阵列、磁带库)、网络设备、专线、防火墙、维护管理台等组成部分，平台及数据需全部部署在安全可靠的云资源上，并可通过互联网登录使用。

6. 提供电话运营商网络支撑服务、外部系统对接服务、数据资源云服务、机房资源租用服务、硬件设备租用及维护服务、专线租用服务、人员维护保障服务、系统保障服务、管理日志等，满足对政府对外联系电话管理要求。

五、服务要求

1. 对全市政府对外联系电话情况进行摸底调研，摸清普通固话、呼叫中心、数字程控交换机及副中心独立组网等具体情况，理清电话号码、所属单位、工作时间、所属运营商、技术参数等基础信息。

2. 按照北京市政府对外联系电话管理有关要求，制定平台日常使用手册、外部接口标准规范等。



3. 为各单位提供接入调试及使用操作的培训解读服务,对有需求的单位提供一对一上门培训指导服务。

4. 提供全时稳定不间断的监控服务,实时监控平台上的数据访问行为、下载记录和异常操作。在发生意外时根据故障级别能够在迅速定位问题并处理问题,及时恢复系统正常运行。一般业务功能故障定位排除时限不超过 30 分钟,影响通话接续等核心功能的故障定位排除时限不超过 10 分钟。对发生非平台全局性的故障 30 分钟内响应,1 小时内开始处理故障。系统发生全局性服务中断时,乙方应在 30 分钟内响应,在 4 小时内使系统恢复正常。

5. 本项目采购需求范围内的合理新增功能,经双方协商确认的需求,由投标人负责完成。

六、安全要求

1. 满足采购人的相关安全管理要求,平台需通过通信网络定级备案,具备防火墙、web 应用防护、入侵检测、日志审计、网络探测攻击诱捕等安全防护能力,确保平台网络和数据安全。适配国产数据库、操作系统与中间件,契合信创标准,实现自主可控与高可靠性,为对外电话业务提供技术及安全保障。

2. 严格遵循采购人信息安全规范,采用安全隔离存储数据,对于关键数据,如密码等应进行加密存储。

3. 系统中产生的所有话单数据、电话录音、组织结构信息、电话号码信息等各类话务数据和业务数据,均归采购人所有。由投标人负责存储、维护等,未经采购人未经甲方事先书面同意,投标人不得擅自查阅、复制、修改、使用、传播等,不得向任何第三方透漏,必要时应根据采购人要求进行数据转移。



附件2 安全及保密协议

安全及保密协议

鉴于乙方正在向甲方提供_____服务,为做好甲乙双方的安全和保密工作,经友好协商签订本协议。

一、乙方应加强对乙方服务人员的约束,并定期进行安全和保密教育。

二、乙方及乙方服务人员须遵守以下规定:

1. 认真学习相关安全、保密制度,并在工作中严格遵守。
2. 对因工作需要所掌握的国家秘密、工作秘密和敏感信息负有保密责任,严格遵守国家保密法律、法规、规章和甲方的保密制度,不得擅自扩大知悉范围,确保国家秘密、工作秘密的安全。
3. 严格遵守国家秘密在制作、收发与传递、使用、复制、保存、销毁等方面的保密规章制度。
4. 保障或参加甲方会议时不带无关人员进入会议场所,严格会议文件和会议内容的保密管理。
5. 不得擅自将涉及甲方网络和信息系统以及工作秘密的内容写入自己的著作、稿件中,不在自媒体及朋友圈发布。
6. 不在私人交往、私人通信中涉及国家秘密和工作秘密。不在公共场所谈论国家秘密。不在无保密保障的电话、传真、计算机和网络上传递、传输国家秘密,不带无关人员进入甲方保密要害部门、部位。
7. 不得擅自离职,经单位批准离职时,严格履行保守秘密的义务。
8. 自觉接受保密教育、信息安全教育,自觉接受保密监督、检查。
9. 未经允许,非工作时间不得在甲方办公场所擅自驻留、留宿。
10. 不得私自将与工作无关人员带入甲方办公场所。
11. 在甲方办公场所不得私自搭建网络,不得访问与业务无关的非法网站。
12. 除应当遵守《网络安全法》《信息安全技术个人信息安全规范》《数据安全法》等现行法律法规外,还应遵守甲方内部数据安全方面的有关管理规定。
13. 妥善保管数据信息,不得私自复制、泄露或遗失,且未经甲方批准,不得以任何形式或任何方式将数据信息或其中任何部分,泄露给任何第三方。



附件3 网络意识形态安全协议

网络意识形态安全协议

鉴于乙方正在向甲方提供_____服务,为全面落实《网络信息内容生态治理规定》的要求,进一步加强意识形态工作,甲乙双方友好协商,达成本补充协议如下:

一、工作责任

1. 甲方应不定期地对乙方项目团队落实意识形态工作责任的情况进行监督、检查,如发现乙方的意识形态工作落实不到位,或存在不符合甲方要求的情形,甲方有权向乙方提出整改意见。

2. 乙方要严格遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《中华人民共和国网络安全法》及其他国家有关法律、法规和行政规章制度。

3. 乙方要严格遵守《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《网络信息内容生态治理规定》等国家相关部门管理规定。

4. 乙方保证不得利用网络危害国家安全、泄露国家秘密,不侵犯国家、社会、集体利益和第三方的合法权益,不从事违法犯罪活动。

5. 乙方不得利用甲方信息系统制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息:

- 1) 反对宪法所确定的基本原则的;
- 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) 歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神,以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的;
- 5) 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的;
- 6) 煽动民族仇恨、民族歧视,破坏民族团结的;
- 7) 破坏国家宗教政策,宣扬邪教和封建迷信的;
- 8) 散布谣言,扰乱经济秩序和社会秩序的;
- 9) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的;
- 10) 侮辱或者诽谤他人,侵害他人名誉、隐私和其他合法权益的;



11) 法律、行政法规禁止的其他内容。

6. 乙方应当采取措施,防范和抵制制作、复制、发布含有下列内容的不良信息:

- 1) 使用夸张标题,内容与标题严重不符的;
- 2) 炒作绯闻、丑闻、劣迹等的;
- 3) 不当评述自然灾害、重大事故等灾难的;
- 4) 带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的;
- 5) 展现血腥、惊悚、残忍等致人身心不适的;
- 6) 煽动人群歧视、地域歧视等的;
- 7) 宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的;
- 8) 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的;
- 9) 其他对网络生态造成不良影响的;
- 10) 其他危害计算机信息安全的。

7. 甲方有权对乙方执行本协议和相关规定情况进行检查,乙方应予以配合,对检查中发现的问题应积极整改。

8. 乙方如违反本协议规定,应承担相应的法律责任,给甲方造成损失的,应赔偿给甲方造成的一切直接损失,并负有为甲方消除不良影响,恢复名誉的义务。

二、争议的解决

因履行本补充协议产生争议的,甲乙双方应通过友好协商的方式予以解决。协商不成,双方同意依法向北京市通州区人民法院提起诉讼。



附件4 廉政责任书

廉政责任书

鉴于乙方正在向甲方提供_____服务（以下简称本项目），为做好本项目服务过程中的党风廉政建设，经甲乙双方友好协商，订立廉政责任书如下：

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律法规及北京市的有关规定。
- （二）严格履行合同中的各项义务。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定的除外），不得损害国家和集体利益，违反国家及北京市各项规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方存在严重违反本责任书的行为，有建议给予处理并要求告知处理结果和向上级有关部门举报的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- （三）甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游提供方便等。

第三条 乙方义务

- （一）乙方及其工作人员不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。
- （二）乙方及其工作人员不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。
- （三）乙方及其工作人员不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。
- （四）乙方及其工作人员不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公



用品等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本责任书第一、二条,依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理,调离其工作岗位;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任;给乙方单位造成经济损失的,应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本责任书第一、三条,依据有关规定,给予党纪、政纪或组织处理;给甲方单位造成经济损失的,应予以赔偿;情节严重的,甲方可以单方终止与乙方的协议,并且禁止乙方在三年内参与甲方组织的项目投标(如有)。

