

北京市 12345 市民热线服务 平台升级改造项目（01 包系 统建设）合同

2025 年 12 月

甲 方：北京市市民热线服务中心

住所地：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

法定代表人：姚磊

联系人：张文玉

联系电话：01055529545

乙 方：首都信息发展股份有限公司

住所地：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

法定代表人：余东辉

联系人：李洪岩

联系电话：18141922523

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方提供北京市 12345 市民热线服务平台升级改造项目（01 包信息系统建设）服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一条 服务事项及内容

本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

1. 国产化数据库采购，采购分布式国产化数据库 2 套
2. 开展应用软件建设，包括核心业务系统高可用改造、应急灾备服务系统、密码应用和数据安全改造、网上 12345 升级改造、掌上办服务改造、民情数据辅助决策系统；
3. 密码服务租用等。

详细服务内容及要求见附件 1《工作方案》。

第二条 服务质量要求及验收

1. 乙方为甲方提供的服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2. 乙方应按《工作方案》中的具体要求按时完成对应工作，并及时通知甲方进行初步验收，初步验收在乙方按照合同及其附件所约定的内容向甲方交付软件系统时进行。

3. 乙方应当在初步验收前向甲方移交包括但不限于如下资料：系统需求说明书、系统概要设计文档、系统详细设计文档、系统数据库设计文档、系统单元测试报告、系统集成测试报告等相关材料。

4. 乙方完成合同全部工作后应及时通知甲方进行最终验收，甲方按照以下标准组织验收：本项目所涉及开发的系统及采购的软件合格率均应达到 100%；系统通过软件测评、安全测评、密码测评。所提交材料包括但不限于甲方所提出的服务成果要求。

5. 甲方组织验收合格的，甲方在验收合格报告上签字；验收不合格的，乙方应当在 10 个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。

6. 合同最终验收合格后，乙方应向甲方提交如下合同成果：

（1）项目管理相关文档：

1) 项目管理办法；

2) 项目实施方案；

3) 项目进度计划；

4) 项目质量管理相关文档；

5) 项目其他过程文档：如项目周报、会议纪要、培训记录等。

（2）服务内容支撑文档：

1) 需求分析、概要设计、详细设计文档；

2) 系统部署、运维文档（包括安装配置手册、应急恢复预案）；源代码（含源代码说明）及安装盘；

- 3) 数据库设计文档;
- 4) 测试、验收文档;
- 5) 项目配套标准规范;
- 6) 用户手册;
- 7) 其他文档: 如开发进度的周报、月报、会议纪要、运维日报等。

第三条 项目小组及人员要求

1. 双方各指派一名代表作为本项目负责人, 项目负责人职责范围包括: 负责项目总体工作, 组织协调推进项目实施。

甲方项目负责人: 单强, 联系方式: 13810413857。

乙方项目负责人: 王振龙, 联系方式: 13439630144。

2. 项目主要人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的工作, 并确保项目实施队伍的稳定(项目主要人员名单详见附件2)。项目实施过程中, 乙方如因正当理由需要调整项目主要人员的, 应当提前5个工作日通知甲方, 获得甲方书面同意后方可更换, 且不得超过团队成员总人数的10%。

乙方项目经理及全职人员在本合同服务期内不得参与市民热线服务中心其他项目建设。

第四条 工期

合同签订, 乙方应接到甲方开工令后9个月完成招标文件要求及投标文件承诺的全部系统开发工作, 系统具备初验条件开始试运行。

第五条 服务费及支付方式

1. 本合同项下服务费总额为人民币 10,066,000.00 元, 大写: 壹仟零陆万陆仟元

整（含税）。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

2. 甲方将按以下方式向乙方支付服务费：

首款：本合同签署后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票之日且财政资金到达甲方零余额账户并可实际使用之日起 10 个工作日内，向乙方支付首款（大写）柒佰肆拾叁万捌仟元整（¥ 7,438,000.00 元）；

尾款：乙方提供本合同项下的全部服务并经甲方最终验收合格后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票且财政资金到达甲方零余额账户并可实际使用之日起 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余服务费（大写）贰佰陆拾贰万捌仟元整（¥ 2,628,000.00 元）。

乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

如财政资金未拨付，以财政拨款到达账户的时间作为支付计算始点。

第六条 甲方的权利义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项服务。
2. 甲方有权对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查。
3. 甲方应按照本合同约定向乙方支付服务费。

第七条 乙方的权利义务

1. 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合法律法规、国家标准的规定及本合同约定或甲方要求；如因乙方提供服务不符合前述要求给甲方造成损失的（本协议中所指损失包括但不限于律师费、公证费、差旅费、向第三人支付的任何费用以及为减小损失、实现债权而支付的其他费用等，下文同义），乙方应予

赔偿。

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. 乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。

4. 如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成人员人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。

6. 除双方另有约定外，为本合同相关内容进行专家咨询（验收）、调查研究、分析论证、试验测定、专利申请以及乙方到外地进行调研、收集资料所发生的费用，均包含在本合同的项目费用中，甲方不再承担任何费用。

7. 因乙方原因造成初步验收或最终验收超期，导致甲方无法按照合同约定正常付款或给甲方造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

8. 超出本合同约定内容或工作量 5 % 以内的，乙方不再额外收取费用。

9. 自合同服务期满至下一年度服务商进入之前，乙方应继续做好合同项下各项服务直至新服务商进驻，并做好与新服务商的交接。

10. 乙方应在实施阶段，接受甲方聘请第三方监理单位的管理。

11. 乙方已全面知悉并保证严格遵守和履行我国网络安全法、数据安全法及个人信息保护法等法律、法规、规章及国家标准等规范性文件所规定的网络安全、数据安全及个人信息保护义务；在此前提下，乙方进一步保证不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供任何因履行本合同而获取的任何数据，且承诺仅为履行本合同之必要目的、范围、方式而处理数据；乙方违反本条约定，一经发现，甲方有权随时解除本协议并

追究乙方由此给甲方或相关方带来的全部损失和责任；甲方因此承担责任的，有权就全部损失向乙方予以追偿。

12. 乙方服务人员接受甲方意识形态安全的统一管理。乙方严格执行意识形态安全管理的各项法规和甲方意识形态安全管理的各项制度，认真履行意识形态安全管理的职责，具体落实甲方外包服务人员意识形态相关管理要求，并将《意识形态安全责任书》（附件 3）提交甲方备案。

第八条 服务保障

（1）乙方应当依法依约移交软件源代码、数据和相关控制措施，保证项目质量并履行不少于两年保修期义务，不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供公共数据。

（2）在保修期内乙方必须为用户提供 24 小时技术援助电话，用于用户报告故障。如电话支持无法解决，乙方应在接到通知后 1 小时内做出响应，并采取行动排除故障；

（3）除提供上述技术服务外，乙方应免费提供咨询电话及网络技术支持服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

（4）质量保证期内乙方须免费承担由其开发的产品及相关系统的运行维护，包括系统维护、数据维护、安全管理和代码维护等工作。系统质量保证期内的维护服务不收取任何额外费用。

第九条 保密义务

1. 乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2. 乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎进行保密。

3. 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内,对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4. 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前,认真做好员工的保密教育工作,明确告知其将知悉的为甲方的保密信息,并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任,并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5. 任何时间内,一经甲方提出要求,乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后5个工作日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方,且不得擅自复制留存。

6. 非经甲方特别授权,甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7. 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后5年。

8. 承担上述保密义务的责任主体为乙方(含乙方工作人员)。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务,给甲方造成损失的,乙方均应向甲方承担全部责任,并赔偿因此给甲方造成的全部损失;如损失数额无法确定的,乙方同意按照合同总金额 10%赔偿甲方的损失。

第十条 知识产权归属

1. 乙方为履行本合同或在本项目实施过程中形成的所有成果的所有知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)由甲方享有;本项目实施过程中形成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。

2. 乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成,不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权、商业秘密等合法权益。否则由此产生的任何纠纷,由乙方负责解决并承担全部责任和损失;甲方因此而承担任何责任的,有权随时解除合同并就全部损失向乙方全额追偿。

3. 本项目中涉及的专利权申请权、专利权等知识产权皆归甲方享有;甲方确定申

请专利的,由乙方负责免费实施并支付由此产生的全部费用,但甲方应予以必要配合。

第十一条 违约责任及合同的解除

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均构成违约,违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

2. 乙方未按照本合同约定的期限,向甲方提供服务的,每延迟1日,应向甲方支付本合同项下服务费总额的0.1%违约金,累计延迟超过30日的,甲方有权解除本合同,乙方应返还甲方已经支付的全部款项,并向甲方支付服务费总额10%的违约金。出现延迟不足1日的,按1日计算。

3. 乙方提供服务不符合本合同约定标准或甲方要求的,乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改,并重新提交甲方验收;如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的,甲方有权解除本合同,乙方应返还甲方已经支付的全部款项,并向甲方支付服务费总额10%的违约金。因乙方返工等原因造成乙方提供服务迟延,应承担迟延履行违约责任。

4. 乙方未按照本合同约定提供专业技术人员团队,或擅自更换人员的,经甲方通知后,应及时予以改正,经甲方通知后仍不改正的或上述情况累计发生3次以上的,甲方有权解除合同,如因此给甲方造成损失的,由乙方承担全部赔偿责任。

5. 乙方不接受甲方和相关审计部门对本项目进行监督检查的,或经检查发现存在违法违规情况的,按照国家和北京市有关规定处理。

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。

7. 因乙方违约致使甲方采取诉讼或仲裁方式维护权益的,乙方还应承担甲方为此支付的合理费用,包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、仲裁费、公证费、送达费、

资产处置费、财产保全费、通讯费、评估费、拍卖费、执行费等。

第十二条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第2种方式解决：

- (1) 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- (2) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十三条 廉政承诺

1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十四条 其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。
2. 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。
3. 本项目的招标文件、答疑文件、投标文件及相关承诺、协议、本合同附件等均为本合同不可分割之一部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。如项目招标、投标文件与本合同内容存在矛盾的，按照有利于项目实施及保护甲方利益的方式理解和履行。

序号	附件名称
1	工作方案
2	项目主要人员名单
3	意识形态安全责任书

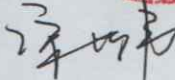
4. 本合同一式 伍 份，甲方执 叁 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市市民热线服务中心



法定代表人或授权代表签字：



签订日期： 2025 年 12 月 18 日

乙方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



法定代表人或授权代表签字：



签订日期： 2025 年 12 月 18 日

开户行：中国银行北京市分行

开户名称：首都信息发展股份有限公司

账号：329856005414

工作方案

一、 工作内容

北京市 12345 市民热线服务平台围绕平台安全性、稳定性和数字化需求，开展国产化分布式数据库改造、应急灾备服务系统建设、高可用系统架构升级，推动互联网受理提升、考核自动化、数据分析能力建设。确保在发生重大突发事件等紧急情况下，保障市民热线响应不断、服务不断。落实密码应用改造要求，构建安全可信的访问与信息防护体系，强化商业秘密和个人隐私保护。具体开展三方面的建设，一是国产化数据库采购，采购分布式国产化数据库 2 套；二是开展应用软件建设，包括核心业务系统高可用改造、应急灾备服务系统、密码应用和数据安全改造、网上 12345 升级改造、掌上办服务改造、民情数据辅助决策系统；三是密码服务租用等。

1. 国产化数据库购置（应用软件购置）

采购国产分布式数据库 2 套，具有国产软件自主知识产权，通过《IT 产品信息安全认证证书评估保障》（EAL）（中国网络安全审查技术与认证中心），通过中国信息安全评测中心安全可靠测评。支持分布式事务、数据库节点的在线扩容、冷热数据分离策略、在线 DDL 等。

2. 应用软件开发

一是核心业务系统高可用改造建设。升级数据架构，提升平台高可用性和自主可控能力。引入国产分布式数据库系统，支持高速数据读写和实时数据分析，满足海量数据处理和高并发访问需求。优化数据库架构，实现对象结构迁移、数据全量迁移和数据校验，逐步兼容国产化要求。通过优化 SQL 读写、增强缓存机制和调整系统参数，应对高峰期访问压力，建立多活部署策略和自动故障转移机制，确保系统在任何单点故障发生时都能快速恢复，服务不间断。

二是应急灾备服务系统建设。构建应急灾备服务系统，增强平台韧性和连续服务能力。建立多级容错机制，强化系统监控和故障恢复策略，为应对突发情况建设应急灾备服务系统，在本地及异地提供应急话务工具、工单受理、派单、办理、审核等工单系统核心功能的应急服务，同时在应急保障期间，提供必要的坐席辅助手段，在核心业务系统网络环境恢复后，系统可自动同步应急数据，保证全市接诉即办全系统工作的顺畅运行，确保热线电话接得通、服务不中断。

三是密码应用和数据安全改造。实施密码应用改造，强化数据安全和合规性。按照国家 and 北京市关于信息系统密码应用的系列要求，对平台进行密码应用改造。通过政务云密码支撑平台，提供强身份认证、SSL 安全服务、签名验签、加解密、时间戳等密码服务和产品，实现系统身份鉴别及关键数据的机密性和完整性保护。确保系统密码应用满足商用密码应用安全评估要求，保障业务信息和系统服务的安全、合法、合规。

四是网上 12345 升级改造建设。升级网上 12345，打造统一的线上服务平台。优化“北京 12345”微信公众号，构建一端建设、多端共享、韧性承载的网上服务平台。在各网络渠道同步提供统一、便捷、智能的服务。利用北京市统一认证服务平台，进行分级实名认证，集成多种认证方式，提升用户体验和账户安全性。提供全渠道办件查询，市民可在一个平台上查询所有渠道的办件进度。引入人工智能技术，提供特殊人群服务、个性化智能化服务方式，完善音视频上传、语音转文字、格式化工单等多种服务。

五是掌上办服务改造建设。升级移动服务掌上办，提高基层工作便利性和效率。优化掌上端办理功能，对接“京办”，增加接诉即办应用模块，实现各区、各部门以及基层一线通过手机端实时办理诉求，掌握群众反映情况并开展线上催办督办。根据不同网络安全要求，实现移动端工单的签收、转派、办理、审核等功能，提升办件效率，优化服务体验。

六是民情数据辅助决策系统建设。构建民情词库，提升数据决策支持能力。建设自动标注诉求人、地、事、物、组织等基础数据要素，深度挖掘热点问题、变化趋势、专题场景和舆情动态，考核自动化和不考核诉求主动识别业务功能。建立区域性、行业性

问题实时动态分析模型，构建高频反映、群体性诉求、首发“吹哨”问题的监测模型，及时发现民情热点，预先感知城市运行风险隐患。形成多种形式的展示终端，为市领导决策、部门履职、基层落实提供移动化、可视化的数据支撑服务。

3. 云密码服务租赁

租用 SSL 安全服务（2 套）、强身份认证服务（2 套）、签名验证服务（2 套）、加解密服务（2 套）、时间戳服务（2 套）、远程运维接入服务（国密）（6 套）、0V 通配符 SM2SSL 证书（1 套）、设备证书（2 套）、国密浏览器（1713 个）、智能密码钥匙（1713 个）、个人数字证书（1713 个）等市级政务云服务，服务期 2 个月。

二、 工作要求

1. 培训要求

乙方应提供全面、系统的培训服务，确保甲方及各相关单位指定的技术人员与业务操作人员经过培训后，能够独立、熟练地完成其职责范围内的系统操作、日常管理与基础维护。

乙应在项目验收前向甲方提交详细的培训方案，该方案应明确培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员情况信息。

针对业务系统的应用培训，乙方须制定专项培训计划，明确培训的具体内容、深度、日程安排及考核方式，该计划应作为培训方案的组成部分，并满足甲方业务运作的实际需求。

2. 知识产权

乙方为履行本合同，通过自主研发、委托开发等任何方式所形成的所有工作成果（包括但不限于需求调研报告、系统设计文档、审计报告、软件源代码、目标代码、技术资料、数据文件等）的知识产权（包括但不限于著作权、专利申请权及相关技术秘密），自该等成果产生之日起，即全部、排他性地归属于甲方所有。

乙方有义务提供一切必要的信息与协助，以帮助甲方取得或完善上述知识产权的登记、申请等法律保护手续。

3. 服务保障与保修

(1) 保修期义务

乙方承诺，自本项目最终验收合格之日起，为本合同项下全部软件系统及成果提供为期二十四（24）个月的免费质量保修期。

(2) 移交与保密

乙方应依法、依约向甲方完整移交软件系统的全部源代码、相关数据及访问控制权限，并保证项目质量。未经甲方书面许可，乙方不得擅自留存、复制、使用、泄露或向任何第三方提供前述任何资料及数据。

(3) 技术支持响应

乙方须提供 7×24 小时技术援助热线，接收甲方的故障报修与咨询。

对于甲方提出的服务请求，乙方应在接到通知后一（1）小时内予以实质性响应。若通过电话或远程支持无法解决，乙方应与甲方商定现场服务方案，并及时采取有效措施排除故障。

(4) 免费维护范围

在保修期内，乙方须免费提供包括系统缺陷修复、性能优化、数据维护、安全管理、代码维护及技术咨询在内的全方位运行维护服务，且不就此向甲方收取任何额外费用。

后续服务：保修期届满前，双方可就后续维护服务另行协商签订协议。

三、 工作组织

1. 项目团队

乙方应组建专门的项目团队，并确保：

项目负责人：应具备十年以上同类型项目工作经验，曾主持过至少一个类似规模及复杂程度的成功项目，具备出色的项目管理、技术决策及沟通协调能力。该负责人须全程主导本项目工作，包括定期参加甲方组织的工作例会。

项目团队成员：所有成员均需具备与所承担任务相适应的同类型项目经验及业务能力，能够胜任本项目各项工作。

2. 人员稳定性与变更

乙方应保证项目团队的稳定性，未经甲方事先书面同意，不得更换其在投标文件及本合同中所承诺指派的主要项目人员（包括项目负责人及关键技术人员）。

如因特殊原因确需变更，乙方应至少提前十（10）个工作日向甲方提交书面申请及拟替换人员的详细资质证明，经甲方审核书面同意后方可更换。在任何情况下，经甲方同意的团队成员累计变更人数不得超过项目团队初始承诺总人数的十（10）%。

3. 服务响应与工作地点

乙方应确保项目负责人及团队成员能够积极响应甲方的工作安排与要求。根据项目实施需要，乙方项目团队成员须在甲方指定的工作地点进行现场办公，具体办公地点要求由甲方另行通知。

四、 计划安排

1. 本合同签订且乙方收到甲方发出的书面开工通知后，乙方应在九（9）个月内完成《工作方案》约定的全部系统开发、采购及集成工作，使系统达到本合同约定的初步验收标准。

项目初步验收（2026年6月底前）：初步完成核心系统改造、密码与数据安全改造、网上服务升级、移动端服务对接、民情数据分析及应急灾备等各子系统/模块的开发；完成系统初步集成与内部联调，达到试运行标准。

项目最终验收（2026年8月底前）：完成合同要求的全部建设内容、包括系统的稳定运行、本合同及其附件《工作方案》中约定提交的各类文档、其他形式材料。

2. 系统达到初步验收标准并经甲方确认后，即进入试运行阶段。试运行的具体期限、要求及双方责任由本合同相关条款约定。

五、 验收标准及要求

1. 乙方为甲方提供的服务质量应符合国家及项目所涉相关行业的现行有效标准与规范。

2. 乙方应严格按照本合同及其附件《工作方案》中约定的具体内容、标准与时间节

点完成各项工作，并在完成合同及其附件所约定的软件系统交付时，及时书面通知甲方进行初步验收。

3. 乙方在进行初步验收前，应向甲方完整移交与所交付软件系统相关的全部技术资料，包括但不限于：系统需求说明书、系统概要设计文档、系统详细设计文档、系统数据库设计文档、系统单元测试报告、系统集成测试报告等。

4. 甲方组织初步验收合格的，应签署书面验收合格报告。若验收不合格，甲方应出具书面整改通知，乙方应在收到通知后 10 个工作日内完成返工或调整，并重新提交甲方验收，由此产生的费用及延误的工期由乙方承担。

5. 乙方完成本合同项下全部工作后，应及时书面通知甲方进行最终验收。甲方将依据以下标准组织最终验收：

- (1) 本项目所涉及定制开发的系统及采购的软件产品合格率均须达到 100%；
- (2) 系统必须通过甲方认可的软件测评、安全测评及密码测评（如适用）；
- (3) 乙方所提交的全部成果物须满足甲方在招标文件及本合同中所提出的全部服务成果要求。

6. 本合同项目最终验收合格后，乙方应向甲方提交如下完整的合同成果资料：

- (1) 项目管理文档：
 - 1) 项目管理办法；
 - 2) 项目实施方案；
 - 3) 项目进度计划；
 - 4) 项目质量管理文档；
 - 5) 项目其他过程文档，如项目周报、会议纪要、培训记录等。
- (2) 服务内容支撑文档及交付物：
 - 1) 需求分析、概要设计、详细设计文档；
 - 2) 系统部署文档、运维文档（含安装配置手册、应急恢复预案）、系统源代码（附源代码说明）及安装介质；

- 3) 数据库设计文档;
- 4) 测试报告、验收报告等验收文档;
- 5) 项目配套的标准规范;
- 6) 用户手册;
- 7) 其他相关文档, 如开发周报/月报、会议纪要、运维日报等。

附件2

项目主要人员名单

姓名	性别	年龄	学历	职称	项目角色	承担工作
王振龙	男	41	本科	PMP	项目经理	统筹项目管理
罗中华	男	49	本科	信息系统项目管理师证书高级、PMP	项目副经理	驻场项目经理，负责现场协调
杨星星	男	35	研究生		售前负责人	负责业务咨询
王朝胤	男	26	本科		售前工程师	负责需求沟通
李萱	女	43	研究生		需求经理	负责需求沟通
冯宁宁	女	31	研究生		需求工程师	负责需求设计
王兴才	男	35	专科		技术副经理	负责现场技术研发管理
杨海梅	女	40	研究生		技术负责人	负责技术协调
于泽彬	男	42	本科	高级系统分析师	高级系统分析师	负责开发
李海臣	男	53	本科	系统架构设计师	系统架构设计师	负责系统架构
于君伟	男	32	本科	注册信息安全工程师	信息安全工程师	负责信息安全
蒋云飞	男	44	本科	系统分析师、软件工程师	系统分析师、软件工程师	负责系统分析
张学文	男	33	本科		大数据开发工程师	负责开发
宋昆	男	40	硕士		大数据开发工程师	负责开发
蒋玉宁	女	28	留学生	数据库系统工程师	数据库系统工程师	负责系统架构
滕利明	男	47	研究生		数据架构师	负责数据架构
赵旭兵	男	41	本科		数据架构师	负责数据架构

路与溪	男	35	本科		数据分析师	负责数据分析
张敏	女	31	研究生		数据分析师	负责数据分析
董利钢	男	47	本科		软件开发工程师	负责开发
郑祺	男	28	研究生		软件开发工程师	负责开发
李绍伟	男	33	本科		软件开发工程师	负责开发
郭子瑞	男	29	留学生		软件开发工程师	负责开发
苏雪蕊	女	35	本科	中级软件设计师	软件开发工程师	负责开发
颜青	女	35	专科		软件开发工程师	负责开发
朱少波	男	35	本科		前端工程师	负责开发
王欣悦	女	22	本科		前端工程师	负责开发
聂颖杰	女	33	研究生		算法工程师	负责开发
许天赐	男	29	研究生		算法工程师	负责开发
王天羽	女	27	本科		算法工程师	负责开发
王鑫月	女	31	本科		高级体验设计师	负责交互设计
崔鹏玲	女	34	本科		UI 设计工程师	负责 UI 设计
马丽妍	女	31	本科		BI 工程师	负责 BI 设计
刘金梅	女	45	本科		测试经理	负责测试
杨青	女	35	研究生		测试工程师	负责测试
田啟	男	43	本科	ITIL	质量工程师	负责质量管控
王嘉锐	男	44	专科		运维工程师	负责运维
龙丽英	女	35	研究生		运维工程师	负责运维

附件3

意识形态安全责任书

我了解有关意识形态安全法规制度，知悉应当承担的意识形态安全义务、法律责任。

本人庄重承诺：

一、认真遵守意识形态安全管理的各项法规和北京市市民热线服务中心意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市市民热线服务中心组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市市民热线服务中心意识形态安全日常检查和监督管理；

四、严格遵守系统上线、内容发布审批流程，未经允许不对信息系统功能、数据进行调整，未经允许不在网站、网厅、公众号等渠道发布信息；

五、严格落实网络意识形态安全相关要求，不利用微信群、微博等网络媒体发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度、抹黑党和国家、煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息；

六、严禁工作场所传播宗教，严禁工作场所设立宗教活动场所、建立宗教团体和组织、举行宗教活动、散发宗教类出版物及宣传片等宗教传播活动；

七、签订意识形态安全责任书。违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：13439630144

承诺人身份证号：232325198401022812

承诺人签名：王洪长

年 月 日 2025.12.17