

服务合同

合同编号：

合同名称：生态环境政府网站运维和数据挖掘分析项目-第

2包 举报管理系统运维服务合同

甲方（接受服务方）：北京市生态环境局政务服务中心

乙方（服务方）：北京华电园信息技术有限公司

/方（服务方）： /

/方（服务方）： /

签订地点：北京市丰台区

签订日期：2025年5月



根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和招标文件的规定本着诚实信用、互惠互利的原则，各方通过友好协商，就服务方为甲方提供举报管理系统运维服务工作达成一致，签订本合同，以兹共同遵守：

一、服务内容及要求

服务方为甲方提供举报管理系统运维服务工作，主要工作内容包括：对系统以及软硬件进行日常运维；完成系统运行故障处理及安全隐患排查工作；备品备件服务；呼叫系统运维服务，包括系统运行日常监控、故障处理、技术指导等服务（详见附件1）。

二、履行期限

本合同履行期限采取以下第②种方式：

①自合同生效之日起至____年____月____日止；

②自2025年6月1日起至2026年5月31日止，合同有效期1年。

本合同期限不影响各方附随义务的遵守和履行。

三、各方权利与义务

3.1 甲方权利与义务

3.1.1 要求服务方按时、按质、按量完成本项目服务工作。

3.1.2 接受本项目工作成果，并享有成果的知识产权。

3.1.3 提供与本项目有关的信息资料，配合服务方完成服务工作。

3.1.4 按本合同的规定支付服务费用。

3.2 服务方权利与义务

3.2.1 按时、按质、按量完成本项目服务工作并提交工作成果。

3.2.2 按时向甲方提供发票并收取服务费。

3.2.3 按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排开展服务工作。

如果工作安排有变化，需经甲方和服务方共同认可。

3.2.4 为甲方提供培训和指导，确保本项目工作成果的落实。

3.2.5 按照相关规定及甲方要求完成本项目资料的归档工作。

3.2.6 按照本合同第十条的规定，严格保守秘密。

四、服务费用及支付方式

4.1 服务费用

4.1.1 本合同服务费用采取以下第①种方式：

①服务费用为固定总价，总额为人民币肆拾柒万陆仟元（小写¥476000.00元）；

②服务费用为不固定总价，以_____的方式和标准进行结算。

4.1.2 上述费用包括服务方为履行本合同所需的全部费用，除此之外，甲方无需再向服务方支付任何费用。

4.1.3 履约保证金。各方签署本合同后，乙方、/方、/方分别向甲方提交合同总额的10%、/%、/%作为履约保证金。其中：

乙方提交人民币肆万柒仟陆佰元（小写¥47600.00元）；

/方提交人民币_____元（小写¥____元）；

/方提交人民币_____元（小写¥____元）。

乙方、/方、/方的履约保证金应于本合同签订之日起30个工

作日内以银行履约保函(有效期至2026年6月30日)的形式向甲方提交。本项目工作全部完成且工作成果全部通过验收后,甲方无息退还银行履约保函。

4.2 支付方式

4.2.1 本合同生效后30个工作日内,甲方向乙方支付合同总额的80%,即人民币叁拾捌万零捌佰元(小写¥380800.00元)。乙方指定账户及联系方式情况如下:

乙方名称:北京华电园信息技术有限公司

开户银行:北京银行北京大学支行

银行账号:01090519500120109780023

银行行号:/

联系人和电话:张彦君,15810570612

本合同生效后/个工作日内,甲方向/方支付合同总额的/%,即人民币/元(小写¥/元)。/方指定账户及联系方式情况如下:

/方名称:/

开户银行:/

银行账号:/

银行行号:/

联系人和电话:

本合同生效后/个工作日内,甲方向/方支付合同总额的/%,即人民币/元(小写¥/元)。/方指定账户及联系方式

情况如下：

___方名称：/

开户银行：/

银行账号：/

银行行号：/

联系人和电话：/

4.2.2 工作成果全部验收合格后___个工作日内,甲方向___方支付合同总额的___/___%,即人民币___/___元(小写¥___/___元)。

工作成果全部验收合格后___个工作日内,甲方向___方支付合同总额的___/___%,即人民币___/___元(小写¥___/___元)。

工作成果全部验收合格后___个工作日内,甲方向___方支付合同总额的___/___%,即人民币___/___元(小写¥___/___元)。

4.3 甲方支付上述服务费用前,服务方应开具等额、合规的增值税发票并送至甲方。否则,甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款的违约责任。

4.4 因财政支付受限等合理原因,造成支付相应顺延的,甲方不因此承担违约责任,但应当及时通知服务方。障碍消除后,甲方应当及时恢复支付。服务方应当在顺延期间正常履行本合同,不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

五、工作安排及提交成果

5.1 ___/___年___/___月___/___日前,___方完成___/___工作,提交___/___,___/___版本___/___份。

5.2 ___/___年___/___月___/___日前,___方完成___/___工

作，提交_____/_____, ____/版本____/份。

5.3 ____/____年____/____月____/____日前， ____/方完成_____/____工作，提交_____/_____, ____/版本____/份。

5.4 ____/____年____/____月____/____日前， ____/方完成_____/____工作，提交_____/_____, ____/版本____/份。

六、验收标准及方式

6.1 验收标准：服务方应当按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排及期限提交成果，成果应当满足甲方和本合同的要求。

6.2 验收方式：服务方提交的工作成果由甲方负责组织验收。验收不合格的，甲方有权要求限期整改。

6.3 验收过程中，如果甲方提出修改意见，服务方应在收到意见之日起_5_个工作日内完成修改并重新提交成果。

七、成果归属

7.1 本合同项下的所有工作成果的知识产权归甲方所有。

7.2 未经甲方书面同意，服务方不得以任何形式向任何第三方披露、使用或允许他人使用或转让本项目的工作成果。

八、违约责任

8.1 任一方有下列情形之一的，另一方有权解除本合同，并有权要求对方承担违约责任：

8.1.1 未经甲方书面同意，_乙_方、_/_方、_/_方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约

方支付合同总额20%的违约金。

8.1.2 服务方因自身原因不能按本合同第五条及特殊条款的规定提交工作成果的，构成违约，每逾期一日，违约方应向甲方支付合同总额1%的违约金；逾期超过15日，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.3 服务方提交的工作成果未通过甲方组织的验收，甲方要求限期整改后仍未通过验收的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.4 甲方无故拒绝支付服务费用的，经服务方书面催款后15个工作日仍未支付的，构成违约，服务方有权解除本合同，并要求甲方支付合同总额20%的违约金。

8.2 服务方违反本合同第十条规定的保密义务，构成违约，甲方一经发现，有权要求违约方停止行为，并要求违约方支付合同总额 20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应当就差额部分承担赔偿责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.3 各方均不得擅自变更、中止或终止本合同。如果遇到特殊情况本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，各方应当变更、中止或终止本合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，各方都有过错的，各自承担相应的责任。

九、陈述与保证

9.1 服务方应当保证严格按照本合同的规定开展相关工作。

9.2 服务方在合同履行过程中使用的专有技术、知识产权、实物及提

交的成果不得侵犯任何第三方的合法权益，如果第三方提出异议或提起侵权索赔的，服务方应当出面并自行解决，且不得影响服务工作，给甲方造成声誉影响或经济损失的，服务方应当承担赔偿责任。

十、保密义务

10.1 服务方及其项目参加人员对本合同履行过程中所接触到的甲方提供的所有信息、资料及所涉成果等均负有保密义务。未经甲方书面同意，服务方不得将上述信息、资料及所涉成果披露给任何第三方或用于本合同以外的其他目的。

10.2 上述保密义务自甲方将相关资料或信息以及所涉成果正式向社会公开之日或甲方书面解除服务方的保密义务之日起终止。

10.3 上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

十一、不可抗力

11.1 由于自然灾害以及火灾、爆炸、战争、恐怖事件、大规模流行性疫病、国家法律法规或政策变动、网络安全或任何其他类似的不可预见、不可避免并不能克服的不可抗力事件，导致本合同一方不能履行或不能完全履行义务时，受影响方应当在发生不可抗力事件后7日内通知对方，并提供有效证明文件。

11.2 因不可抗力事件的发生导致不能履行或不能完全履行本合同的，根据所受影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如果影响持续超过30日的，任何一方均可以书面方式提出终止本合同。

11.3 在迟延履行本合同期间，由于不可抗力事件而不能履行或不能完全履行本合同的，不能被免除责任。

十二、争议的解决

12.1 在本合同履行过程中发生的争议，各方应友好协商解决。协商不成的，各方均有权向本合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、特殊条款

13.1 本合同有特殊条款，涉及到的特殊条款请见附件。

十四、其他

14.1 本合同经各方法定代表人或授权代表签字（签章）并加盖双方公章后生效。

14.2 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，/方执/份，/方执/份，具有同等法律效力。

14.3 本合同未尽事宜或有内容变更的，由各方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文。

附件：1. 服务内容

2. 特殊条款

3. 保密协议

甲方：北京市生态环境局政务服务
中心

法定代表人或授权代表：

(签字或签章)

张彦君

部门负责人(签字)：张彦君

经办人(签字)：刘燕

电话：89153304

日期：2025.5.29

乙方：北京华电园信息技术有限公司

法定代表人或授权代表：

(签字或签章)

郭国强

联系人：张彦君

电话：15810570612

日期：/

/方：/

法定代表人或授权代表：/

(签字或签章)

联系人：/

电话：/

日期：/

/方：/

法定代表人或授权代表：/

(签字或签章)

联系人：/

电话：/

日期：/

附件 1

服务内容

一、采购标的

1. 采购标的

生态环境政府网站运维和数据挖掘分析项目-第 2 包 举报管理系统运维服务，1 项服务。

2. 项目背景/项目概述

为提高北京市生态环境局政务服务水平，进一步推进信息化工作开展，经综合研判，采购方需要购买举报管理系统运维服务，主要包括提供对系统以及软硬件进行日常运维；完成系统运行故障处理及安全隐患排查工作；提供备品备件服务；提供呼叫系统运维服务，包括系统运行日常监控、故障处理、技术指导等服务。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

实施时间：2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日

本项目运维周期为 12 个月。

实施地点：采购方指定地点。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

通过购买北京市生态环境举报管理系统运维服务，进一步提高生态环境投诉举报办理信息化水平以及生态环境投诉举报工作效率，保障市生态

环境举报管理系统的安全稳定运行，提升群众满意度。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

- 《中华人民共和国民法典》
- 《中华人民共和国网络安全法》
- 《互联网信息服务管理办法》
- 《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》
- 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》
- 《计算机信息系统国际联网保密管理规定》
- 《关于维护互联网安全的决定》
- 《中华人民共和国保守国家秘密法》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其他法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

2. 服务内容及要求

2.1 硬件维护

(1) 硬件设备信息

序号	设备名称	数量	设备所在地点
1	联想 R520 文件服务器	1	北京市海淀区苏州街 67 号
2	曙光 I620-G10 服务器	6	北京市海淀区苏州街 67 号
3	机房内所有线路、配线架、理线器	若干	北京市海淀区苏州街 67 号

(2) 提供硬件设备运维服务。服务方负责上述设备和其他新增设备

的运维，并在设备出现故障时及时处理，提供 7×24 小时运维服务。

(3) 提供备品备件。当设备有故障或缺陷时，服务方应提供与原设备具有相同功能的新的设备或经维修可正常使用的设备。所有在维修、更换、安装、调试、培训、搬迁、运输、测试、巡检等过程中产生的费用均由服务方承担。

2.2 软件维护

(1) 提供系统运维服务。对北京市生态环境举报管理系统运维，确保该系统 7×24 小时安全稳定运行处于正常使用的状态。

(2) 系统故障处理。系统出现故障或安全问题时，原则上以最小损失、最快速度恢复正常运行，有必要形成故障处理报告记录，避免类似故障问题再次发生。

(3) 技术指导。提供对软件安装、系统部署的技术支持，针对系统功能模块优化及重要变更内容，及时编制系统操作手册，需对软件、系统使用人员进行相关指导、操作培训。

(4) 按照采购方需求，对软件、系统进行实时优化调整。

2.3 呼叫系统服务

服务方按采购方需求，提供呼叫系统软硬件设备、系统运行监控及运维服务，确保该系统 7×24 小时处于正常使用的状态。

2.4 技术支持服务

(1) 提供完整系统运维服务方案。包括但不限于运维组成员组成和配备、服务响应时间、服务质量标准、服务承诺、运维服务建议和提供运维咨询内容、季度运维服务报告、年度运维总结报告、运维服务表格的设

计。

(2) 制定详尽的应急处理预案。对重大故障需进行详细分析，并形成故障处理报告记录。针对各类突发事件、有可能出现的突发风险，提出相应的预防与解决措施，制定完整且严谨有序的应急处理流程，对遇到的突发情况能及时做出相应处理。

(3) 建立完善的安全防护体系。建立安全防护远程技术支持队伍，对遇到的安全问题能及时响应及时处理。

(4) 采购方应有人员配置管理计划，需为本项目配备一支不少于 3 人的项目服务团队，包括项目团队项目负责人、成员等。团队成员均须具有类似项目工作经验，不得随意更换工作人员，特殊原因必须更换人员须向采购方提出申请，征得采购方同意方可更换人员。工作时间内提供现场技术支持服务（现场技术支持人员至少从事运维服务 2 年），保障办公期间系统的正常稳定运行。在重要、特殊时间节点，做好人员安排，及时提供 7×24 小时运维服务，为系统安全运行防护提供技术支持，用于解决系统运行技术问题以及响应突发情况。

(5) 系统、设备等出现故障（包括但不限于重大、紧急故障）时，服务方应该第一时间根据实际情况提供具备处理系统故障能力的技术人员，若经研判无法解决系统故障，采购方可以指派包括但不限于远程专业技术团队人员到场，其中由此产生费用服务方自付。

(6) 提供采购人办公设备（包括但不限于打印机、电脑、传真机等）、软件、内部网络等日常运维服务，完成故障排查处理。

3. 验收标准

3.1 服务周期。

自 2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日，共 12 个月。

3.2 服务质量

- (1) 北京市生态环境举报管理系统正常稳定运行；
- (2) 生态环境投诉举报工作有序稳定开展；
- (3) 软硬件日常运维保障，应急故障等安全隐患问题及时处理；
- (4) 办公设备日常稳定运行。

本附件结束。

附件 2

特殊条款

一、支付方式

1.1 本合同生效后 30 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总额的 80 %, 即人民币 叁拾捌万零捌佰 元 (小写 ¥ 380800.00 元)。

1.2 2025 年 10 月 31 日前, 甲方向乙方支付合同总额的 20 %, 即人民币 玖万伍仟贰佰 元 (小写 ¥ 95200.00 元)。

二、工作安排及提交成果

2.1 2025 年 6 月 15 日前, 乙方提交北京市生态环境举报管理系统运维服务方案 1 份。

2.2 2025 年 6 月 15 日前, 乙方提交北京市生态环境举报管理系统应急处理预案 1 份。

2.3 2025 年 10 月 25 日前, 乙方提交半年日志分析报告 1 份。

2.4 2025 年 12 月 25 日前, 乙方提交 2025 年度工作报告 1 份。

2.5 2026 年 5 月 25 日前, 乙方提交半年日志分析报告 1 份。

三、服务责任约定

3.1 服务期内, 系统发生故障或无法使用等问题时, 服务方应当根据问题的难易程度结合制定的运维方案, 确定问题解决期限, 在规定的期限内解决问题。

3.2 服务期内, 如系统或设备有突发故障等安全风险问题, 服务方应该第一时间根据实际情况派遣具备处理相应故障能力的技术人员, 若经研判无法解决系统故障, 采购方可以指派包括不限于远程专业技术团队人

员到场，其中由此产生费用服务方自付。

3.3 服务方应按期提交系统运维服务方案中涉及的文档。

3.4 按照招标采购方的需求，服务方需在规定期限内对系统进行调整，逾期未完成调整的，每延期一天，扣除履约保证金 2000.00 元，扣完为止。

3.5 系统无法正常使用超过 4 小时的，每出现 1 次，扣除履约保证金 5000.00 元，每延期一天无法恢复的，加扣履约保证金 2000.00 元，扣完为止。

本附件结束。

附件 3

保密协议

鉴于本合同甲、乙双方就举报管理系统运维服务过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息，为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

（一）乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行举报管理系统运维服务工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，信息安全。

（二）乙方必须制定合理的措施对举报管理系统运维服务人员进行管理和思想教育，加强保密意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”，是指双方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

（一）工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料、个人隐私信息等；

（二）技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；

（三）其他保密信息：包括但不限于举报管理系统运维服务过程中获取的有关文件、数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；

甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方涉及保密信息的员工。

第五条 保密义务

（一）甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1. 仅将本协议项下保密信息使用于与举报管理系统运维服务工作有关的用途。

2. 除直接参与举报管理系统运维服务工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

3. 不能将对方保密信息的全部或部分进行泄漏、传播、公布、发表、复制、传授、转让、交换或者以其他任何方式使任何第三方知悉。

4. 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与举报管理系统运维服务工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。

5. 任何一方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产

品。

（二）乙方保密义务：

1. 未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

2. 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

3. 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、计算机等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第六条 保密信息的交回

（一）举报管理系统运维服务工作终止后，双方应按照对方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

（二）当一方以书面或口头形式要求交回保密信息时，接受通知一方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

（三）未经对方书面许可，任何一方不得丢弃和自行处理保密信息。

第七条 违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付相当于合同总额 20%的违约金并承担相应的法律责任。

第八条 争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，双方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 其他

本协议自合同生效之日起生效。

附件结束。