

电子政务运维项目服务合同

项目名称：北京市全员人口信息系统运行维护服务

甲方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

乙方：上海斗象信息科技有限公司

签约地点：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

签约日期：2025 年 6 月

第一章 合同说明条款

1. 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。
2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	传真	电话	电子邮件地址
北京市卫生健康大数据与政策研究中心	北京市通州区达济街6号院1号楼	55532301	010-55532277	lilei@wjw.beijing.gov.cn
上海斗象信息科技有限公司	北京市朝阳区东土城路12号怡和阳光大厦C座1906室	010-59259086	010-59259086	aaron.zhang@tophant.com

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起7日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。
4. 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件、招标文件、投标文件、运维服务方案。

第二章 服务内容

1. 服务内容

乙方负责“北京市全员人口信息系统”的运行维护服务，保证信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述见附件。

2. 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员、安全运维人员满足甲方的服务需求。服务承诺详细描述见附件。

3. 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为 2025 年 6 月 23 日到 2026 年 6 月 22 日。

第三章 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，服务期为 1 年的合同价款为：

	年度技术服务费（元）	年度技术服务费（大写）
--	------------	-------------

服务年度	908,000.00	玖拾万零捌仟元整
总 计	908,000.00	玖拾万零捌仟元整

技术服务费清单详见附件。

第四章 支付条款

1. 支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的运维文档和年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

2. 支付方式

A. 维护合同中包括维护费用：人民币大写：玖拾万零捌仟元整（¥908,000.00元人民币）。

B. 本合同生效之日起 15 日内，甲方向乙方以支票或转账方式一次性支付 50%合同款；即人民币大写：肆拾伍万肆仟元整（¥454,000.00元）。

C. 本合同运维服务期满后并通过验收后且乙方无任何违约行为，甲方待财政资金到位后将 50%合同款；即人民币大写：肆拾伍万肆仟元整（¥454,000.00元）支付给乙方。

D. 在甲方支付合同款项的同时，乙方应给甲方开具符合国家规定的相应金额的正规国家税务发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。

第五章 双方责任

5.1. 甲方责任

1. 甲方应提供必要的环境和设备条件（包括但不限于网络设备、服务器、工作站、打印机、系统软件等运行环境），以便于乙方的软件安装、运行和调试等工作。

2. 在项目运维过程中，甲方应组织相关专家、技术人员参与项目组织管理，并成为管理小组成员贯穿于项目实施的过程始末；甲方应指派至少一名具备一定业务素质和能力的人员协助乙方开展运维工作。

3. 乙方向甲方提供的内部资料，甲方应予以保密，甲方不得向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

5.2. 乙方责任

1. 乙方应严格按照项目管理实施的规定组织相关专家、技术人员等成立项

目组，负责该项目的实施工作。

2. 乙方应指派专业人员负责软件系统的安装、调试、维护和用户培训。

3. 根据甲方的实际工作情况完成软件系统的安装、调试、测试以及相关人员的培训等工作，乙方保证本项目运维的系统符合甲方需求。

4. 甲方向乙方提供的内部资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方机密。

5. 乙方应按合同规定时间完工。

6. 乙方应在工程结束时提交相应技术文档，并积极配合甲方对工程项目进行验收。

7. 为保证甲方能正常使用该系统，乙方保证完成本合同约定技术支持与售后服务的有关条款。

8. 乙方应按照甲方的运维项目管理办法、《北京市接诉即办条例》接受监督管理。

9. 服务机构不得将技术服务转包或者分包，如有此类情形，应及时在中心备案。

第六章 验收

运维服务期满后，2个月内，由甲方组织相关人员对系统进行全面验收，验收以双方确认的验收文档为准。

第七章 运维工作记录文档交付

项目验收交付的同时需完成文档交付工作，包括但不限于以下文档。

交付形式：纸介质形式。

交付内容：

- 1、运维工作周度报告
- 2、运维工作月度报告
- 3、运维工作季度报告
- 4、运维工作年度报告
- 5、运维工单
- 6、周度巡检记录

7、月度健康检查报告

8、应急演练报告

9、满意度调查

交付份数：1份。

第八章 技术支持与售后服务

8.1. 系统运行期内，由专职的技术人员负责系统的运行保证，由专职的支持人员提供系统使用支持。

8.2. 乙方提供 7 天*24 小时电话热线支持和传真服务，若因乙方责任，使得甲方出现系统故障，乙方承诺甲方 1 小时应答，4 小时恢复。

8.3. 在本合同履行期间内，由于甲方需求的少量变化，如属开发量较小（累计不高于 20 人.日）的工作，乙方应对应用系统的局部调整提供免费服务。如开发量较大，甲、乙双方商谈相应费用。

第九章 违约条款

违反本合同约定，违约方应按照国家 and 北京市相关法律法规的规定有关条款的规定承担违约责任。

9.1 乙方未按约定提供服务

由于乙方的原因造成总体工程延期，每延期 2 天，乙方同意甲方扣除延期项目金额的 1%。但最多不超过 5%。

9.2 甲方未按约定支付服务费

在项目验收合格 30 天后，甲方按本合同规定付款期限每推迟 15 天付款，甲方同意乙方加罚甲方未付款项的 1%。但最多不超过 5%。

第十章 服务质量考核条款

10.1 甲方依据服务质量标准，对乙方提供的服务进行考核。

10.2 如果乙方没有满足服务质量考核标准，乙方除了应采用补救措施外，甲方有权力要求乙方给与一定的赔偿。

10.3 乙方应当每三个月向甲方提交书面或电子季度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 14 日内对报告进行评审或提出质疑。14 日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

10.4 乙方应建立接诉即办工作机制，针对本项目相关方提出的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求，建立快速响应、高效办理、及时反馈的机制。乙方主动接受项目相关方的监督，如有推诿、敷衍、弄虚作假等行为，造成重大影响的，甲方有权扣除项目金额的 1%-5%。

10.5 乙方接受甲方的接诉即办考评机制，定期点评、通报考评结果。

10.6 乙方应按照北京市智慧城市建设“月报季评”指标要求配合甲方开展运维工作，确保部署在政务云上的业务系统达标。

第十一章 安全保密条款

11.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

11.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，见附件 2。

11.3 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运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全，信息安全、数据安全。

11.4 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识、网络安全意识。

11.5 乙方如违反《安全保密协议》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

11.6 乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

11.7 乙方应建立相对独立的安全管理团队，指定一名高管作为网络安全负责人。

第十二章 知识产权条款

12.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

12.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。

第十三章 不可抗力

13.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

13.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该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结束后，立即恢复对本合同的履行。

13.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

第十四章 解决合同纠纷方式

14.1. 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决。如果协商开始后 30 天还未解决，双方同意由北京市仲裁委员会仲裁。

14.2. 仲裁由北京仲裁委员会按其仲裁规则和程序在北京进行。除非双方另行同意，仲裁的官方语言应为中文。

14.3. 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

14.4. 除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

14.5. 仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其它部分继续执行。

第十五章 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。

第十六章 其它条款

15.1 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后

果由自行修改条款一方负责。

15.2 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

15.3 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十七章 合同的终止

16.1 到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期日前 7 天以明确的书面形式通知乙方。

16.2 续约

甲方在合同到期日前 180 天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

16.3 违约的终止

若合同一方有足够证据证明合同另一方未在规定时间内履行本合同项下规定义务，可向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

16.4 破产的终止

如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿。或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

第十八章 合同的生效

17.1 合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

17.2 本合同一式六份，甲方三份，乙方三份。具有同等法律效力。

17.3 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

甲方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

乙方：上海斗象信息科技有限公司



(签章)

(签章)

委托代理人：(签字)

法定代表人：(签字) 谢欣

李翥

经办人：(签字)

李翥

经办人：(签字)

谢欣

时间：2025年6月23日

时间：2025年6月23日

附件 1：运维工作量和成本说明

序号	项目名称	单位	数量	单价(元)	金额(元)
云平台资源运维服务					
1	日常检查	人/月	4	10,000.00	40,000.00
2	例行巡检	人/月	2.5	10,000.00	25,000.00
3	故障处理	人/月	2	10,000.00	20,000.00
4	补丁升级	人/月	1.5	10,000.00	15,000.00
合计					100,000.00
业务应用系统运维服务					
全员人口个案信息管理子系统软件运维服务					
1	公共座席服务	人/月	5	8,000.00	40,000.00
2	问题故障处理	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
3	日常检查	人/月	2	8,000.00	16,000.00
4	业务应用监控	人/月	2	8,000.00	16,000.00
5	业务应用升级/补丁分发	人/月	2	10,000.00	20,000.00
6	数据维护	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
7	远程服务。	人/月	2	12,000.00	24,000.00
小计					200,000.00
全员人口流动人口管理信息子系统软件运维服务					
1	公共座席服务	人/月	5	8,000.00	40,000.00
2	问题故障处理	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
3	日常检查	人/月	2	8,000.00	16,000.00
4	业务应用监控	人/月	2	8,000.00	16,000.00
5	业务应用升级/补丁分发	人/月	2	10,000.00	20,000.00
6	数据维护	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
7	远程服务	人/月	2	12,000.00	24,000.00
小计					200,000.00
北京市奖扶特扶管理子系统软件运维服务					
1	公共座席服务	人/月	5	8,000.00	40,000.00

2	问题故障处理	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
3	日常检查	人/月	2	8,000.00	16,000.00
4	业务应用监控	人/月	2	8,000.00	16,000.00
5	业务应用升级/补丁分发	人/月	2	10,000.00	20,000.00
6	数据维护	人/月	3.5	12,000.00	42,000.00
7	远程服务	人/月	2	12,000.00	24,000.00
小计					200,000.00
合计					600,000.00
其他相关服务					
突发事件应急响应服务					
1	应急预案编制维护	人/月	1	8,000.00	8,000.00
2	突发事件快速响应处理	人/月	2.25	12,000.00	27,000.00
小计					35,000.00
应急演练服务					
1	方案编制	人/月	1	8,000.00	8,000.00
2	环境验证及部署	人/月	1	12,000.00	12,000.00
3	演练开展及总结	人/月	2	10,000.00	20,000.00
小计					40,000.00
重大节假日值守服务					
1	重大节假日期间, 运维工作人员进行现场值守	人/月	4.5	10,000.00	45,000.00
小计					45,000.00
应用及操作系统安全加固					
1	补丁升级及稳定性检查	人/月	2	10,000.00	20,000.00
2	业务应用系统的漏洞整改	人/月	1.5	12,000.00	18,000.00
小计					38,000.00
培训服务					
1	根据各级卫生健康委主管领导要求, 为各级提供业务应用系统培训工作	人/月	5	10,000.00	50,000.00
小计					50,000.00
合计					208,000.00
总计					908,000.00

附件 2：安全保密协议

甲 方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心
乙 方：上海斗象信息科技有限公司

鉴于，甲、乙双方于 合同签订之日起就运维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运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。
- 二、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

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：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、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、图形的或其它任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

本协议约定的保密责任期限为永久。

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运维工作有关的用途。

2、除直接参与运维工作的人员之外，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发布、传播、复制或仿造。

4、双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，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，或与对方的产品进行竞争。

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、NOTES 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、运维工作终止后，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它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，同时应当根据违约情况向对方支付一定数额的违约金。

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，双方同意提交北京仲裁委员会进行仲裁。

第九条 其他

一、本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

二、本协议一式六份，甲方执三份，乙方执三份

三、本协议自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

(签章)



乙方：上海斗象信息科技有限公司

(签章)



委托代理人：(签字)

郭阳

法定代表人：(签字) 谢欣

经办人：(签字)

李磊

经办人：(签字)

谢欣

时间：2025年6月23日

时间：2025年6月23日

附件3 北京市卫生健康大数据与政策研究中心廉政建设共建协议书

甲 方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

乙 方：上海斗象信息科技有限公司

合同名称：北京市全员人口信息系统运行维护服务

合同编号：_____

为贯彻落实中央和市委关于加强行业作风建设的要求，进一步加强信息中心反腐倡廉建设，规范、约束甲乙双方的行为，维护双方合法权益，防止违纪违法和不廉洁问题发生，营造和谐的合作环境。经双方同意签订本协议。

甲乙双方单位项目建设实施负责人为项目廉政责任第一责任人（本协议书的
第一责任人，如在项目执行期间调离负责人岗位，由其接任人承担协议书中的一切责任），须做到重要工作亲自部署、督办，重大问题亲自过问、重点环节亲自协调，切实加强项目建设中的廉政建设。

第一条 甲乙双方责任

（一）双方应自觉遵守党和政府的廉政建设规定，严格按照国家有关法律、法规和相关行业的标准开展政府采购、招投标、项目建设、项目运维等活动。

（二）双方应严格履行合同条款，业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则，不得损害国家、集体和对方利益。

（三）双方应接受审计监督。被审计单位和个人应如实反映情况，并提供真实、完整的资料和证据。

（四）双方应遵守《保密法》等相关制度，保证不泄露知悉的国家秘密、商业秘密等。做到不利用职权或知晓项目的秘密和内部信息，为自己和他人谋利。

第二条 甲方责任

甲方单位和项目管理等人员，应严格遵守以下规定：

（一）不准与乙方工作人员就项目管理等事项进行私下交易，不得弄虚作假。

（二）不准向乙方索要或变相收受回扣、礼金、有价证券、贵重物品等。

（三）不准在乙方单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（四）不准要求、暗示和接受乙方为个人房屋装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）不准参加有可能影响项目履行的乙方单位组织的宴请和健身、娱乐等活动。

（六）不准以任何理由向乙方推荐分包单位和要求乙方购买甲方个人推荐的材料、设备等。禁止配偶、子女、亲属、身边工作人员参与同乙方项目建设有关的经济活动。

（七）不准向乙方提出任何与项目建设管理工作无关的要求。

第三条 乙方责任

乙方应当与甲方保持正常的工作关系，按照有关法律、法规和程序开展业务工作，严格遵守以下规定：

（一）不准与甲方工作人员就项目管理等事项进行私下交易，不得弄虚作假，以次充好。

（二）不准以任何理由向甲方馈赠或变相转送礼金、有价证券、贵重物品和给予回扣等。

（三）不准以任何理由为甲方单位报销应由甲方或个人支付的费用。

（四）不准为甲方相关工作人员房屋装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）不准以任何理由为甲方单位或个人，组织有可能影响项目履行的宴请、健身、娱乐等活动。

（六）不得接受甲方推荐的分包单位和购买甲方推荐的材料、设备等，不准为甲方配偶、子女、亲属提供乙方项目建设有关的经济活动。

（七）不准接受甲方提出的任何与项目建设管理工作无关的要求等。

第四条 违约责任

（一）若甲方工作人员违反本协议书的约定，依据有关法律、法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（二）若乙方违反本协议书的约定，给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

第五条 监督

甲乙双方若发现对方有违反上述廉政建设共建协议书中约定的行为，应向双方单位纪检监察部门或检察院举报。

第六条 本协议书作为项目商务合同的附件，与项目商务合同共同存档备查。

第七条 本协议一式六份，甲、乙双方各执三份。

甲方：北京市卫生健康大数据与政策研究中心

(签章)



乙方：上海斗象信息科技有限公司

(签章)



委托代理人：(签字)

郭阳

法定代表人：(签字)

谢和

经办人：(签字)

李磊

经办人：(签字)

张欣

时间：2025年6月23日

时间：2025年6月23日