

合同登记编号：

Z	H	S	W	Z	X	-	2	0	2	6	-	0	0	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

技术服务合同书

项目名称：北京市信访办公室信息化支撑系统运维项目

委托人（甲方）：北京市信访办公室

受托人（乙方）：首都信息发展股份有限公司

签订地点：北京省（市）通州市县（区）

签订日期：2026年2月27日

有效期限：2026年3月1日至2027年2月28日



甲方：北京市信访办公室

地址：北京市通州区宏安街 2 号院 2 号楼

联系人：刘佳

联系电话：55572746

乙方：首都信息发展股份有限公司

地址：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

联系人：罗中华

联系电话：18600575020

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，就乙方为甲方北京市信访办公室信息化支撑系统运维项目提供信息化支撑系统的运行维护服务相关事宜达成如下协议：

一、维护服务内容

本项目相关运行维护服务如下：

1. 市信访办网站运维服务

● 信访办网站技术保障工作：根据日常办公和对外宣传的需求，制作网站宣传专栏；依据政府网站管理的工作要求，市信访办提出网站完善的需求，服务方对网站进行页面改版；根据首都之窗管理的要求，完成网站新功能的建设，及时进行网站各功能完善，功能同步和信息同步等发布工作；依据工作要求和首都之窗的要求，加强网站栏

目建设，对栏目进行新建、完善调整、或撤销等建设工作。

- 信访办网站技术服务工作：根据宣传工作需要和信息展示要求，对网站内容模板进行设计、开发和完善工作，并做好模版的管理工作；对栏目进行检查，出现问题时进行调整，使各栏目符合首都之窗的管理要求；根据网站检查过程中发现的问题，及时进行整改。

- 网站平台日常管理工作：对网站后台系统进行日常的管理和维护；对网站所使用的集约化平台做好技术保障，协调解决使用中出现的的问题，确保各项集约化服务正常使用，功能运行正常；对用户提出的日常技术问题进行响应，确保网站正常运行。

- 信息发布服务：由专人参与市信访办网站信息的审核工作，并将审核的信息通过接口形式从办公系统中导出，然后在网站上进行发布；将信访公众号信息、重要政务信息在网站进行发布；按照监管要求，修正信息表述内容。

2. 应用系统运维服务

- 智能文件交换系统运维服务：对智能文件交换系统进行巡检，包括应用系统、数据库系统、文件柜客户端系统等；对文件柜终端进行巡检，包括文件柜主控机，各文件柜、条码扫描枪和控制组件；对系统和相关设备在日常使用过程中遇到的问题进行处理，做好技术支持和保障工作。

- 智能文件交换系统技术服务：依据业务工作要求，对系统功能进行完善性开发工作；依据工作流程要求，对系统进行配置完善和优化工作。

- 信息发布系统运维服务：对信息发布系统进行巡检，对信息屏进行巡检，对系统和相关设备在日常使用过程中遇到的问题进行处理，做好技术支持和保障工作。

- 信息专题制作及发布：依据实际工作要求和信息发布的内容，制作信息专题；将信息专题、宣传材料、通知等按照规定的时间和要求在信息屏上进行发布，全年至少 24 次发布任务。

- 系统安全加固服务：按照信息化工作要求和网络安全工作安排，配合对智能文件交换系统、信息发布系统、信访自助服务系统所涉及的服务器和终端设备进行安全检查，对发现的问题进行整改，对系统存在的漏洞进行修复和加固工作。

3. 技术运维服务

- 信访中心设备管理：对信访中心各运行的设备进行使用管理，根据需求调整和优化设备的配置，必要时提供厂商技术辅助和指导。

- 信访中心技术支持服务：对信访中心相关的设备开展巡检工作，在设备运行和使用过程中提供技术支持服务和技术保障。

- 云服务管理服务：对使用的云服务器的运行情况进行监控；依据各系统使用情况，对各云服务器的资源情况进行动态调整，做好调整前的沟通，做好各方协调工作，并跟踪实施；依据系统运行情况，对云服务器的安全策略进行动态调整，做好调整前的沟通，做好各方协调工作，并跟踪实施。

- 安全管理服务：依据云服务平台和第三方的安全监测信息，结合安全管理要求，协调相关方协作完成安全服务工作，做好安全工作

的落实；落实日常安全运维工作要求，做好安全工作事项协调和记录，形成工作清单。

● 重点时期技术保障服务：根据用户方工作要求，重点时期前对各系统进行自查，排除安全隐患；重点时期提供 7*24 小时的安全事件响；必要时提供技术值守；对系统运行情况提供 7*24 小时监控，并及时响应，做好技术保障工作。

● 运维管理服务：对服务需求和服务内容进行沟通、确认和落实，确保各方协同合作，共同完成服务内容；协助用户方做好信息化系统的管理工作，做好日常信息化各类报表填报工作。

● 设备运行保障服务：依据实际工作需要，对设备使用环境、部署位置、运行情况和配置进行调整，以满足工作需要，并提供技术实施服务和技术保障。

4. 设备维护服务

为市信访办目前在运行的 74 台设备提供报修和报修服务。设备包括信访自助一体机、视频接访一体机、视频会议终端及配套设备、信息发布屏、智能文件柜等。设备清单见下表。

序号	设备名称	单位	数量
1	信访自助一体机	台	4
2	视频接访一体机	台	8
3	华为 Box600 超高清视频会议终端	台	8
4	HW CloudLink C200 摄像机	台	8

序号	设备名称	单位	数量
5	华为 CloudLink Mic500 麦克风	台	8
6	SKY X310 V2-1080P60	台	3
7	MOON50-1080P60	台	3
8	WIND 3D Plus	台	3
9	小鸟分布式解码节点	台	13
10	小鸟分布式解码节点	台	4
11	华为 IdeaHub Pro 86	台	4
12	京东方 BMX98-B442	台	4
13	智恒 wj-22	套	1
14	智恒 wj-32	套	1
15	联想 P340	台	2

5. 网站安全监测服务

● 监测的网站包括：市信访办网站（网址 <https://xfb.beijing.gov.cn>）、市长信箱（网址 <https://szxx.beijing.gov.cn>）、北京市网上信访门户网站（网址 <https://wsxf.xfb.beijing.gov.cn>）、北京市网上信访受理平台网站（网址 <https://wsxf.xfb.beijing.gov.cn/wsxf/>）、北京市信访网上综合服务平台（网址 <https://bjxfgk.xfb.beijing.gov.cn>）共 5 个站点；

● 安全监测服务内容：7X24 的远程网页挂马监测、远程网页篡

改监测、远程网页敏感内容监测、远程网站平稳度监测；将监测的情况形成安全服务周报，每周向信访办提交；每月对 5 个站点进行漏洞扫描，形成漏洞扫描月报，每月向市信访办提交；

● 安全技术服务：对安全服务报告进行分析，根据安全监测报告、安全漏洞扫描报告、及用户认可的可供参考的安全公告，完善市信访办各互联网系统的安全建设，及时安装各类补丁、修复各类漏洞等；由其他相关方负责解决的安全问题，提供解决方案，在市信访办领导下指导安全完善工作；所监测的站点进行安全完善或漏洞修复后，上线前提供漏洞扫描服务，并形成安全报告。

6. 服务响应

- 提供 7X24 小时热线电话响应服务；
- 工程师提供 2 小时内现场响应服务。

二、服务履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为甲方指定地点。

三、服务期限

乙方提供本合同项下的服务期限为壹年，自 2026 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止。

四、服务价款及支付方式

1. 本项目合同服务价款总金额为人民币壹佰壹拾万零伍仟元整（小写：¥1,105,000.00）。其中，不含税金额为人民币壹佰零肆万贰仟肆佰伍拾贰元捌角叁分（小写：¥1,042,452.83），增值税税额为人民币陆万贰仟伍佰肆拾柒元壹角柒分（小写：

¥ 62,547.17)，税率为 6%。该金额包含乙方因履行本合同可能产生的全部费用，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

2. 本合同生效后，乙方立即按照约定执行维护工作。服务价款支付方式如下：

(1)合同签订且财政资金到位并获批支付后 7 个工作日内，甲方向乙方支付本合同 1/4 合同款，即人民币 贰拾柒万陆仟贰佰伍拾元整（小写：¥276,250.00）；(2)2026 年 9 月 30 日之前，甲方向乙方支付本合同 1/2 合同款，即人民币 伍拾伍万贰仟伍佰元整（小写：¥552,500.00）；(3)2026 年 12 月 31 日之前，甲方向乙方支付本合同 1/12 合同款，即人民币 玖万贰仟零捌拾叁元整（小写：¥92,083.00）；(4)待 2027 年度财政资金拨付到位且获批支付后，甲方立即向乙方支付剩余 1/6 合同款，即人民币 壹拾捌万肆仟壹佰陆拾柒元整（小写：¥184,167.00）。

3. 甲方付款前，乙方需向甲方交付与所付款项等额的国家法定增值税普通发票。乙方迟延提供发票的，甲方有权延迟付款且无需承担责任。

4. 上述服务价款的支付以北京市财政局实际资金拨付情况为准。乙方承诺如因市财政资金未及时到位，保证不影响本合同执行，且不追究甲方任何责任。

五、双方权利义务

5.1 甲方责任

1. 负责本合同约定服务内容事项的组织、协调、管理工作，提出

业务需求并对需求进行确认。

2. 甲方对乙方的工作予以及时的指导，对乙方提供的运维服务进行质量监督，如乙方提供的服务未达到甲方要求时，乙方应按甲方要求在合理期限内进行整改，直至符合甲方要求。乙方自行承担整改时发生的费用。

3. 确认知晓本项目涉及系统的信息安全服务工作由乙方依法审查、符合相关资质的第三方信息安全服务商提供。

4. 如项目验收不合格的，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。

5. 2 乙方责任

1. 按运维项目服务内容的要求，负责实施和完成各项服务，保证本合同约定的全部甲方系统、网站等的正常高效使用；

2. 在服务期内，向甲方提供每周 7 天×24 小时电话热线支持和传真服务。在现场支持服务中，乙方应保证在【30】分钟内响应请求，【2】小时内排除故障并恢复服务。

3. 在服务期限内，如因乙方原因造成本合同约定的系统、网站等出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以排除故障。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应予以赔偿。如乙方不能在甲方指定时间内修复的，乙方应延长相应的服务期限。

4. 本合同约定的系统、网站等在合理使用期限内因不可归责于甲方的原因造成损害或工作障碍的，乙方应承担损害赔偿责任。

5. 尽职履行对第三方信息安全服务商的审查义务，确保第三方信

息安全服务商具备提供相应服务的资质，如因未尽到审查义务而导致本合同约定的服务内容存在缺陷和造成的损失由乙方负责。

6. 乙方应切实加强现场管理，对现场维护作业人员进行安全教育和安全交底，保证遵守甲方的相关管理规定，现场维护作业人员以及甲方、其他第三方的人身和财产损失由乙方全权负责。

7. 乙方工作人员为履行合同而支出的费用（包括但不限于交通、食宿、医疗等）由乙方负担。

8. 为了保证乙方处理需求的质量和安全性，乙方必须建立完备的工作日志，应对每项服务事项填写具体清晰的日志记载。

9. 乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照相关行业安全规定留存。

10. 乙方应按照甲方要求的时间提交相关的工作总结、报告等。

11. 乙方人员在项目执行期间应保持相对稳定，以保证项目的顺利实施。乙方人员的变更需提前一个月向甲方提出书面申请，并保证接替人员能够胜任此项运维工作，经甲方同意后方可变更，变更时做好该项目的技术及文档交接。

六、版权及其他知识产权

甲方拥有本合同约定的全部信息系统的知识产权，未经甲方允许，乙方不得对甲方系统软件进行拷贝、复制、泄露、销售给第三方使用，也不得为本合同履行以外的目的自行使用，否则甲方将追究乙方知识产权侵权责任并要求乙方支付合同总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。

七、保密条款

1. 保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同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、规章制度以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

2. 保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

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合同之目的。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，也不以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。乙方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经甲方要求，甲方可以检查乙方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

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10%承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

5. 保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本合同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。

八、违约责任

1. 乙方应严格遵守提供服务的时限，如未能在规定的时间内提供相应服务，每延期一日扣除合同总金额的千分之三作为违约金，超过十日仍未能提供服务的，乙方应向甲方支付合同总金额20%作为违约金，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还应退还甲方已支付的费用。

2. 乙方未能按照约定提供维护服务内容或完成服务内容有缺陷，并给甲方造成损失的，视为乙方违约，乙方应按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方还应退还甲方已支付的费用。

3. 非因甲方原因导致本合同不能履行的，乙方需退还甲方已支付的全部费用（如有），并赔偿由此给甲方造成的损失。

4. 乙方或乙方工作人员因履行本合同侵犯任何第三方合法权益的，均与甲方无关，如因此导致甲方损失的，乙方需予以赔偿。

5. 除前述约定外，乙方未能按照本合同约定的内容提供其相应服务的，视为乙方违约，乙方未能在甲方指定的时间内整改的，乙方需按照本合同总金额的20%向甲方支付违约金，如违约金不足以弥补损失的，乙方需继续赔偿，同时甲方保留解除本合同的权利，甲方解

除合同的，乙方需退还已收取的全部费用。

九、争议的解决

甲乙双方应严格执行本合同的所有约定，在合同执行过程中发生争议的，双方应本着友好合作的原则协商解决，如协商不成，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、不可抗力

1、本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等；

2、本合同项下任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任；

3、如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在7个工作日内出具官方证明文件；

4、因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

十一、通知

1、任何根据本合同要求发出的通知或者其他通讯（包括但不限于司法机关、政府部门、有权机构的通知、函件以及沟通文件）应以中文书写，并经专人或邮寄送达至本合同记载的地址。

2、任何一方的通讯地址或联系方式如发生变动，应立即书面通知其他方，因未及时通知而造成的损失由通讯地址或联系方式变动方自行承担。

3、本合同记载的地址的适用范围包括非诉阶段和争议进入仲裁、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；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

十二、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效，至双方履行完毕本合同项下的义务后终止。

2. 本合同正本壹式肆份，甲乙双方各执贰份。每份具有同等法律效力。

3. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。

（以下无正文）

(本页无正文,为北京市信访办公室信息化支撑系统运维项目技术服务合同书之签字盖章页)

委托人 (甲方)	名称(或姓名)	北京市信访办公室		
	授权代表	于文浩		
	住所 (通讯地址)	北京市通州区宏安街2号院2号楼	邮政编码	100161
	电 话	55572746	传真	
受托人 (乙方)	名称(或姓名)	首都信息发展股份有限公司		
	授权代表	[Signature]		
	住所 (通讯地址)	东城区隆福寺街95号隆福大厦5层	邮政编码	100010
	电 话	88511155	传真	82358550
	开户银行	中国银行北京市分行		
	帐 号	3298 5600 5414		

