

合同编号:

北京市经济和信息化局综合事务中心 运维服务合同

合同名称: 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息
化运维服务采购项目 第三包: 官网运维服务合同

甲方: 北京市经济和信息化局综合事务中心

乙方: 首信云技术有限公司



甲方：北京市经济和信息化局综合事务中心

法定代表人：盛景涛

地址：北京市通州区留庄路3号院1号楼

联系方式：55521200

乙方：首信云技术有限公司

法定代表人：廖伟

地址：北京市通州区台湖镇京通街9号211-2室

联系方式：13910954992

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中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包：官网运维项目提供运行维护服务事宜达成本合同，以资共同遵守。

第一条 运维服务事项及内容

乙方为甲方所委托的北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包：官网运维项目提供如下运行维护服务：

根据甲方提出并经甲乙双方确认的“北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包：官网运维服务需求说明（附件3）”，开展北京市中小企业公共服务平台官网运维工作。具体包括：

- (1) 日常内容运维
- (2) 网站栏目及功能优化
- (3) 专题设计制作
- (4) 重保及节假日值守及应急处置
- (5) 网站接口技术支持服务

第二条 运维服务要求

乙方接受甲方委托所提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及招标文件和甲方的技术、质量要求。

第三条 运维服务期限

(一)乙方为甲方提供北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包：官网运维项目运行维护服务期为自合同签订之日起一年。

(二)如服务期限到期时甲方尚未确定下年度的供应商，乙方同意，在本服务期限到期后至甲方确定下年度本合同所涉服务项目供应商之前，无条件继续为甲方提供本合同所涉服务，服务产生的相关费用由双方按照本合同标准和乙方实际提供服务的天数进行结算，结算金额以双方最终确认金额为准。如乙方仍为下年度本项目服务供应商，上述期间的费用则一并纳入下年度服务合同价款内，甲方无需单独支付。

第四条 合同履行地点

本合同项下的运维服务履行地点为甲方所在地或者甲方指定的地点。

第五条 服务费及支付方式

(一)本合同项下服务费总额为人民币 ¥780,000 元，大写：柒拾捌万元整。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下运维服务的全部费用，除前述费用外，甲方无需向乙方另行支付其他任何款项。

(二)甲方将按以下第 2 种方式向乙方支付服务费：

1、一次性支付：甲方于本合同签署之日起 / 个工作日内，向乙方付清本合同项下的服务费。

2、分期支付：

甲方自本合同签署且财政资金拨付后的 20 个工作日内，向乙方支付服务费总额的 70 %，即¥546000元（大写：人民币伍拾肆万陆仟元整）；服务经甲方阶段性验收合格且财政资金拨付后的 20 个工作日内，甲方向乙方支付服务费的 30 %，¥234000元（大写：人民币贰拾叁万肆仟元整）。

（三）乙方应在甲方付款前向甲方开具并提供正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任，同时不影响乙方继续履行本合同项下的各项义务。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。

第六条 履约保函

（一）乙方应于本合同签署之日起 20 个工作日内向甲方提交（大写）柒万捌仟元整（¥78000元）履约保函，用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务，保函期限须覆盖本合同第三条第（一）款的服务期限。

（二）乙方在合同履行过程中存在违约情形的，甲方有权凭履约保函向出函方申请索赔。

第七条 甲方的权利义务

（一）甲方负责项目运维方案的审核工作，负责维护工作中重大事项的协调工作，负责预算支出的审核，负责召集专家对重要方案进行论证。

（二）甲方负责项目系统维护服务资金的协调工作。

（三）甲方负责项目的内容策划工作。

(四) 甲方负责组织制定项目质量评审标准和办法并依据办法对服务质量进行评审。

(五) 甲方负责主导业务需求与应用,对乙方的日常工作进行指导,对相关政策做出明确的解释,当发现乙方工作中存在问题时及时纠正。

(六) 甲方负责官网运维日常事项的协调、管理工作,提出业务需求并对需求进行确认。

(七) 甲方负责对本项目乙方工作成果进行考核评价,如发生严重违反合作原则、伤害甲方利益、影响服务质量等行为,甲方有权随时提出人员撤换要求。

(八) 甲方负责对乙方参与本项目的运维人员的确定和变更进行审查。

第八条 乙方的权利义务

(一) 负责甲方技术运维工作,包括:

- 负责北京市中小企业公共服务平台官网运维工作,包括:根据北京市中小企业公共服务平台业务需求,对标政府网站考核标准,实施日常内容运维、网站栏目及功能优化、专题设计制作、重保及节假日值守及应急处置、网站接口技术支持服务等,保证网站安全、稳定、高效运行;根据招标文件要求,结合实际制定运维工作方案及计划,按时保质完成工作目标。

(二) 负责项目相关的设计工作,包括如下:

- 负责项目相关设计工作,包括:结合业务需求及网站发展趋势,开展专题栏目、政策解读等专题活动策划、制作等方面的设计。

(三) 负责制定相关运维工作方案等,按照运维规范向甲方报告工作情况,提交运维文档、记录文档等。

(四) 正常情况下,乙方应向甲方提供 7×24 小时技术支持服务;在可能

导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时,乙方响应甲方服务要求的时间不得超过三十分钟。

(五)负责项目建设的整体技术服务,提供系统维护和日常维护。在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行。

(六)根据甲方现有维护内容及标准,制定本年度工作方案及计划,按时保质完成工作目标。

(七)负责建立完善的项目管理机制,保证日常维护、软件开发的进度及质量。

(八)负责制定北京市中小企业公共服务平台官网运维的各项技术规范,建立运维服务的应急保障机制。

(九)负责做好应急预案的落实工作,严格按照《北京市国家机关重大信息安全事件报告制度》(京信息办函[2006]140号)有关要求,做好事件上报工作。

(十)乙方应合理使用实施经费,接受甲方或相关审计单位根据工作需要开展的监督和检查;如乙方将实施经费用于履行合同以外的目的,甲方有权制止并要求其退还相应经费。

(十一)服务期间,乙方应于规定时间向甲方提交当月工作进度报告,报告内容包括项目进度执行情况、已完成的项目内容、人员配置情况,以及项目变更情况等。

(十二)负责做好项目执行过程中形成的归甲方所有的软硬件资产的管理工作。

(十三)乙方应在本合同有效期内完成本合同项下所有委托事项并将所有工作成果交付甲方。

第九条 项目管理小组及技术人员要求

(一) 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：全面负责中小企业服务平台官网运维管理工作，包括运维总体的统筹协调、重大问题处理、投诉管理、争议管理等工作。

甲方项目负责人：张泽林，联系方式：18600685389

乙方项目负责人：张晓亮，联系方式：18611005005

(二) 项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定（项目技术人员名单和简历详见附件1）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前30日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第十条 运维服务工作成果的评价、验收

(一) 评价目标：

- ◇ 保证运维服务工作的完成质量、时效性和记录文档规范性等；
- ◇ 随时监测各项运维服务工作的评价情况，并及时发现问题、解决问题，以确保网站持续安全、稳定、高效运行，有效发挥网站的在线办事、中小企业互动交流平台作用，提升北京市中小企业公共服务平台服务水平和服务能力，以促进中小企业服务资源的统筹管理与高效利用。

(二) 验收标准：

乙方提供的北京市中小企业公共服务平台官网运维服务应达到下列指标要求：

- ◇ 系统运行稳定，可用性超过 99.9%；
- ◇ 全年无重大运维安全事故，用户满意度超过 90%。

(三) 网站运维服务验收

(1) 本合同服务期届满后 1 个月内，由甲方聘请专家组成项目评审组对乙方提供的运维服务进行质量评审。乙方应在质量评审前，按甲方要求提交年度工作报告及北京市中小企业公共服务平台官网运维评价的相关数据资料。

(2) 项目评审时，项目评审组按合同约定对乙方提供的北京市中小企业公共服务平台官网运维服务进行评审。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论陈述意见。评审结束后，双方共同确认项目评审组出具的项目终验报告，作为项目验收的凭证。

第十一条 保密义务

(一) 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。

(二) 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程度进行保密。

(三) 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。

(四) 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好人员的保密教育工作，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。乙方全体参与本项目合同执行的人员需签署书面《保密承诺》。

(五) 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 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。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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，乙方同意按照人民币 10 万元赔偿甲方的损失。

第十二条 知识产权归属

1、本项目实施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，本项目实施完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。北京市另有规定的按规定执行。

2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，其使用的开发工具等都有合法授权。乙方保证甲方不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼费用、仲裁费用、律师费、法院或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。

第十三条 不可抗力

因不可抗力导致双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。

第十四条 违约责任

（一）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此合同可获得的经济利益，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。

（二）乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如因乙方原因造成服务延迟，甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。

（三）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。

（四）乙方未尽日常维护义务或维护不当，发生重大安全事故表（详见附件 5）中所列 A 级事故 1 次或 B 级事故 3 次（含）以上的，甲方有权终止合同，并按照重大违约行为表（详见附件 6）规定追究违约责任。发生一般事件，按照一般违约行为表（详见附件 7）规定追究违约责任。

（五）乙方提供的运维服务按照北京市中小企业公共服务平台官网运维服务工作考核方案（详见附件 8）进行考核，经甲方考核连续 3 个月考核得分低于 60 分的，甲方有权终止合同；经甲方年度考核不合格，按照扣分比例乘以合同总额计算违约金。

（六）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。

(七) 乙方不接受甲方和相关单位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，按照国家和本市有关规定处理。

第十五条 通知与送达

除本合同另有约定外，本合同项下作出的各项通知应以书面形式作出，并通过专人递送、快递、挂号邮寄发送至本合同文首载明的地址，如发生变更，应提前一周书面通知合同另一方；如果因本合同发生纠纷，任何一方提起诉讼，上述送达方式和地址适用于所有诉讼程序中的法律文书送达地址；因一方送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院，导致诉讼文书未能被当事人实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

第十六条 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：

- (一) 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- (二) 依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 廉政承诺

- (一) 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
- (二) 乙方应按照甲方要求，签订阳光合作协议。

(三) 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。

(四) 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。

第十八条 其他

(一) 本合同由双方法定代表人或授权代表签字(或签章)并加盖公章后生效。

(二) 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。

(三) 本合同附件是本合同的重要组成部分,与本合同正文具有同等法律效力,双方均应遵照执行。

(四) 本合同一式肆份,甲、乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

附件 1: 项目主要人员名单和简历

附件 2: 项目承担单位资质评估表

附件 3: 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包: 官网运维服务需求说明

附件 4: 中小企业声明函

附件 5: 重大安全事故表

附件 6: 重大违约行为

附件 7: 一般违约行为

附件 8: 北京市中小企业公共服务平台官网运维服务工作考核方案

(以下无正文)

甲方(盖章): 北京市经济和信息化局综合事务中心

法定代表人或授权代表(签字/签章):

日期: 2026年 3月 3日



乙方(盖章): 首信云技术有限公司

法定代表人或授权代表(签字/签章):

日期: 2026年 3月 3日

开户行: 中国建设银行股份有限公司北京中关村支行

开户名称: 首信云技术有限公司

账号: 11050192360000000776



附件 1: 项目主要人员名单和简历

项目主要人员名单和简历

序号	姓名	职务/职称	本项目中拟任职	单位任职年限	资质证书
1	张晓亮	项目经理	项目经理	21 年	信息系统项目管理师（高级）
2	云峰	安全工程师	安全负责人	13 年	ITIL 证书
3	董晔	高级工程师	系统规划与管理师	21 年	系统规划与管理师（高级）
4	徐亮	页面设计师	页面设计师	9 年	无
5	王颖	前端开发工程师	前端开发工程师	15 年	无
6	张博晨	运维工程师	技术运维工程师	6 年	无

序号	姓名	职务/职称	本项目中拟任职	单位任职年限	资质证书
7	王犇	运维工程师	技术运维工程师	10 年	ITIL 证书
8	张睿	策划编辑	运维工程师（驻场）	16 年	数字编辑资格证书
9	于菲	策划编辑	策划编辑	12 年	无
10	李春红	质量管理工程师	质量管理工程师	8 年	无

附件 2：项目承担单位资质评估表

项目承担单位资质评估表

(甲方留存)

一、单位基本信息

单位名称	首信云技术有限公司		
单位性质	其他有限责任公司	单位法人	廖伟
单位地址	北京市通州区台湖镇京通街 9 号 211-2 室	邮政编码	100191
电 话	010-88511155	传 真	010-63856736
电子邮件	yuanxin@capinfo.com.cn	单位网址	www.capcloud.com.cn

二、单位资质情况

单位资质应说明以下内容：1、经营范围；2、承担此类项目的案例、成功经验；3、人力资源情况；4、财务管理情况；5、其他情况。

单位资质应说明以下内容：

1、经营范围：

首信云技术有限公司作为国内“领先的智慧城市运营商”，以一体化网络平台、可信云平台、大数据创新服务平台业务为支撑，大力发展智慧政务服务(互联网+政务)、智慧民生服务、智慧城市运行管理、智慧医疗健康、企业智慧创新三类业务。

2、承担此类项目的案例、成功经验：

首信云为智慧城市的创新发展提供全方位的服务，是未来智慧城市运行的基础和枢纽。首信云希望最终成为智慧城市的云运营中心，汇聚、物联城市运行的各类信息，为城市运行实时动态管理提供协同、联动服务，让市民能够享受无处不在便捷的数字化生活服务，让企业能够享有高效的网络化运营服务，让政府部门公务人员能够使用规范、透明的流程化政务服务。在服务北京市各委办局方面，首信云承接了北京市网站集约化平台，服务 65 家一级委办局；承接综合办公平台云服务项目，为全市公务员五万四千多用户提供资源共享、政务协同；为市公积金、机关事务管理系统等北京市重要政务服务提供云服务。

迄今，“首都云”已获得多项国家版权局颁发的软件著作权登记证书和包括 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 服务管理体系认证、信息安全管理体系 IS027001-2013 版证书等在内的一系列重要资质证书。

公司具有丰富的互联网信息服务建设、管理和运营经验，以及政府服务建设经验。公司立足北京，对于首都之窗网站运行维护服务，能够提供极强的服务响应能力，我公司将配备优秀的服务队伍，能够快速实现售后服务响应，保证达到现场服务响应时间不超过 1 小时。

3、人力资源情况：职员人数：91 人。

4、财务管理情况：

(1) 2024 年营业收入为 3.164 亿元，

(2) 资产总额为 35381.54 万元。

5、其他情况：成立和注册日期：2018 年 5 月 29 日

作为国内最早的政府行业云及智慧城市云服务商，公司专注于政务云服务、工业互联网、信创产业等领域，提供云计算建设与运营、网络安全与自主可控、数据治理与服务等数字化

技术。公司通过国家信息安全等级保护三级测评、可信云等认证，获评国家高新技术企业、北京市“专精特新”中小企业。

单位负责人签章：



(单位公章)

2026年3月3日

附件 3: 北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包: 官网运维服务需求说明

一、运维服务需求

(一) 日常内容运维

1. 首页巡检: 安排专业运维人员完成每日读网任务, 对网站的整体运行情况, 链接可用情况、栏目更新情况、信息内容质量等进行日常巡检, 及时发现问题、纠正错漏, 并做好记录; 每日对网站搜索功能进行全面巡检; 定期对服务地图点位进行巡检, 巡检周期根据业务变化情况和用户反馈确定。发现问题后, 立即详细记录问题的类型、位置和具体情况, 按照既定的问题处理流程和要求, 及时进行整改; 同时, 建立巡检日志, 记录每日巡检情况, 以便后续跟踪和分析。

2. 政策频道运维: 每日对政策栏目的整体运行情况进行全面巡检, 巡检次数不少于 2 次, 一旦发现问题, 立即记录并按照既定的整改流程进行处理。同时, 建立栏目更新巡检报告, 定期总结巡检中发现的问题和整改情况, 为栏目优化提供参考; 每日安排专人负责对最新采集入库的政策进行前端信息更新; 每周对政策周刊、政策自测内容进行精心编辑与校对; 每日对政策搜索功能进行定期巡检; 每季度收集用户对政策频道界面的反馈意见, 对页面布局进行针对性优化。每年进行 1 次整体界面视觉升级。

3. 服务频道运维: 安排专人负责及时采集、转发服务相关信息, 保证服务频道各栏目更新频率, 为用户提供最新服务资讯; 定期对服务搜索功能进行巡检, 如果发现搜索功能存在问题, 及时进行修复和优化, 确保服务搜索功能正常可用, 满足用户搜索服务的需求。

4. 课程频道运维: 对课程视频进行日常巡检, 巡检人员要逐一播放课程视频, 检查视频是否能够正常播放、播放过程中是否有卡顿、音频视频是否同步等问题; 密切关注实际业务需求的变化和用户的学习需求, 定期对课程分类进行评估和调

整；及时与课程提供方沟通，获取最新的课程资源并及时更新栏目；运维除了定期巡检课程搜索功能的可用性外，还要对其进行技术运维，建立课程搜索功能的监控机制，实时监测搜索功能的运行状态，及时发现和解决潜在问题，保证课程搜索功能可用，提高用户查找课程的效率。

5. 活动频道运维：安排专人负责及时采集、转发活动相关信息，保证网站活动频道各栏目更新频率，确保内容的准确性，让用户能够及时了解和参与各类活动；对活动进行分类整理及信息标签化管理，对日历搜索功能进行巡检，检查搜索框的输入功能、搜索结果的准确性和展示效果。

6. 网站可用性监测及整改：利用专业的网站监测软件提供全年全天 24 小时的值守监测服务，保证网站可用性；定期对网站进行错别字、错断链、黑链、暗链等监测，利用专业的检测工具结合人工复查，查找网站中可能存在的不良链接和文字错误，及时进行清理和修正。

7. 问答知识库更新：按季度整理问答知识库问题和答案，覆盖政策文件类、办事服务类、互动咨询类、网站使用类等知识。

（二）网站栏目及功能优化

1. 网站栏目调整优化：按照中小企业服务业务需求，对网站栏目进行优化调整，包括栏目增删、栏目策划、栏目设计、制作等工作。在栏目调整过程中，要充分考虑用户体验和操作习惯，确保调整后的栏目结构更加合理、易用，提升网站的功能性和易用性。

2. 网站页面兼容性优化：根据业务需求，兼顾网站发展趋势，对标局官网考核要求，开展网站功能优化工作。包括网站域名自查、页面标签自查和优化、网站标识优化、网站兼容性优化等。

（三）专题设计制作

结合业务需求及网站发展趋势，在互联网网站开展专题栏目、政策解读等专

题活动策划、制作，按照页面设计效果图完成专题及政策解读制作开发工作。

根据业务需求提供网站图片设计服务。设计时要注重图片的创意和视觉冲击力，结合专题的风格和色彩进行设计。在设计过程中，不断与需求方沟通和反馈，根据需求方的意见进行修改和完善，确保设计出的图片质量高、效果好，提升网站的视觉效果，为用户带来良好的视觉体验。

（四）重保及节假日值守及应急处置

针对重大节日及重要政治活动、重点保障时期，需安排运维人员前置全网巡检，保障期间远程值班值守，确保突发、异常情况的及时处置与如实上报。

（五）网站接口技术支持服务

及时响应业务需求，在组件和接口发生变更升级或者新增业务要求情况下，提供相应的开发和调整技术支持服务。

二、安全需求

本次招标的北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维项目第三包：官网运维需要基于市政务云统一的基础网络设施和安全设施开展，并按照国家信息安全等级保护三级要求进行。

附件 4：中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（北京市经济和信息化局综合事务中心）的（北京市中小企业公共服务平台网络市级枢纽平台信息化运维服务采购项目 第三包：官网运维）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （官网运维），属于（软件和信息技术服务业）行业；承建（承接）企业为（首信云技术有限公司），从业人员91人，营业收入为31640.64万元，资产总额为35381.54万元¹，属于（小型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：首信云技术有限公司

日期：2026.3.3



附件 5: 重大安全事故表

退出触发条件		范围	影响	影响时间	事件级别	次数
重大数据安全 事故(服 务商主 责)	数据丢失	官网业务 数据	因非不可抗力造成的超过 1 个库, 丢失超过 3 个月的数据, 且确认无法恢复。	——	A 级	1 次
	恶意入侵攻击	官网业务 数据	被第三方安全机构通报存在安全隐患, 服务商未在 1 小时内做有效处置或应急防护措施, 造成官网业务数据被恶意篡改或敏感信息泄露事件。	——		
	服务中断	中小企业 服务平台 官网	因非不可抗力造成中小企业服务平台官网服务中断、影响人数 200 以上。	1 个小时以上	B 级	3 次以上
	重大篡改事件	官网业务 数据	因服务商对运维规范执行不到位带来的安全隐患原因造成的经济和信息化局业务数据被恶意篡改事件。事件发生后服务商未按照应急预案进行处置, 造成信息安全事件处置延误。	——		
数据丢失	官网业务 数据	因非不可抗力造成 1 个业务系统丢失超过 2 个月的数据, 且确认无法恢复。	——			

附件 6: 重大违约行为

序号	问题描述	违约金 (取费基数: 服务协议总金额/服务月数)
1	所提供的服务可用性低于 99.9%，出现问题并造成重大损失的	100%
2	因所提供的运维服务出现故障，导致官网业务数据丢失，造成重大影响	200%
3	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置，出现问题并造成重大事故	100%
4	平均响应时间大于 30 分钟且小于 45 分钟，造成重大事故	100%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大事故	200%
6	运维需求平均故障恢复时间大于 30 分钟且小于 60 分钟，造成重大影响	100%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟，造成重大影响	200%
8	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时，造成重大事故	100%
9	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时，造成重大事故	200%
10	连续 3 个月考核得分低于 60 分的	100%

注：1. “重大影响”、“重大事故”指造成事故并产生一定经济损失，但事故的影响程度和经济损失未达到 B 级事故的。

2. 取费基数为月均合同服务费，即违约金=服务合同总金额/服务月数*违约金取费比例。

附件 7: 一般违约行为

序号	问题描述	违约金 (取费基数: 某业务系统云服务 费/服务月数)
1	所提供的服务可用性达不到 99.9%, 出现问题但未造成重大损失的	50%
2	因所提供的运维服务出现故障, 造成某服务中断 2 小时以上	30%
3	因所提供的运维服务出现故障, 造成某服务中断 3 次以上或累计 8 小时以上	60%
4	在安全监管部门已发出整改通知后未正确处置, 出现问题的, 未造成重大影响	50%
5	运维需求平均响应时间大于 30 分钟且小于 60 分钟, 出现问题但未造成重大影响	30%
6	运维需求平均响应时间大于 60 分钟且小于 120 分钟, 出现问题但未造成重大影响	50%
7	运维需求平均故障恢复时间大于 60 分钟且小于 120 分钟, 出现问题但未造成重大影响	30%
8	运维需求平均故障恢复时间大于 120 分钟且小于 240 分钟, 出现问题但未造成重大影响	50%
9	现场无人值守超过大于 1 小时且小于 2 小时, 出现问题但未造成重大影响	30%
10	现场无人值守超过大于 2 小时且小于 4 小时, 出现问题但未造成重大影响	50%
11	月考核得分低于 60 分的	40%

附件 8：北京市中小企业公共服务平台官网运维服务工作考核方案

北京市中小企业公共服务平台官网运维服务工作 考核方案

1) 运维工作按照内容分为：日常内容运维、网站栏目及功能优化、专题设计制作、重保及节假日值守及应急处置、网站接口技术支持服务 5 大项。

2) 上述 5 项运维工作均从完成时效、完成质量、文档记录三个方面进行考核。

3) 每月考核一次，满分 100 分，每项工作中完成时效、完成质量、文档根据工作性质划分权重如下：

日常内容运维：满分 20 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

网站栏目及功能优化：满分 20 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

专题设计制作：满分 20 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

重保及节假日值守及应急处置：满分 20 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%；

网站接口技术支持服务：满分 20 分，其中完成时效占 30%，完成质量占 50%，文档记录情况占 20%。

4) 每月按照服务评分表（详见表 1）进行考核评分（全年各月分数平均值即为当年运维评价得分，90 分以上为优秀，80 分到 90 分为良好，60 分到 80 分为及格，60 分以下为不及格。）

表 1 2026 年 X 月中小企业服务平台官网运维服务评分表

工作项		完成时效		完成质量		工作文档		小计	
		满分	得分	满分	得分	满分	得分	满分	得分
XXX	权								

	重						
	得分						
XXX	权重						
	得分						
XXX	权重						
	得分						
XXX	权重						
	得分						
总得分 (满分 100 分)							