

北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务项目合同

委托方：北京市城市道路养护管理中心（以下称甲方）

受托方：中交基础设施养护集团有限公司（以下称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》和相关法律法规的规定，经甲乙双方协商，就乙方为甲方提供北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务事宜，达成一致，签订本合同。

第一条 服务事项

1. 服务范围

北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务工作，包含系统的日常巡检、漏洞修复、技术支持、应急处理、数据备份、系统升级，以及重大政务活动提级保障、重要时段专项保障和应急预案编制与演练等。

2. 服务内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	投标人每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。投标人应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	投标人应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，投标人应在收到北京市城市道路养护管理中心书面通知后



			立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	投标人应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	投标人应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性维护	程序问题修改	投标人应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性维护	局部系统变更开发	投标人应能根据招标人提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性维护	系统兼容性修改	投标人应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。
10	重要时段保障	重大政务活动 7*24 小时提级保障	春节、两会、国庆等重大活动期间提供 7*24 小时提级保障，安排 2 名工作人员（含 1 名中级工程师）驻场在岗，全年不少于 50 个工日，确保系统在关键时期的高可用性与安全性。
11		周六日、重要时段专项保障	周六日、重要时段（如雨雪天气）和护网行动期间提供专项保障，安排 1 名中级工程师在岗，全年不少于 100 人次，及时响应并处理突发事件。
12	预防性维护	应急预案编制与演练	为提高中心网络安全等级，保障中心财产安全，针对巡查系统和养护系统分别进行应急预案的编制和演练（两套系统各 1 次），确保在突发情况下能够迅速、有效地恢复系统运行。

3. 服务标准及要求：

3.1 系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间 (MTBF) 应超过 5000 小时。在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足甲方的业务管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化；建立信息系统运维服务水平评价体系；提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

3.2 项目服务要求



乙方须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，乙方应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

3.3 技术支持

- (1)提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；
- (2)提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务并提供评估报告；
- (3)敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；
- (4)对应用过程中的系统适应性、完善性维护；
- (5)按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

3.4 故障响应

- (1)提供 7×24 小时的故障服务受理；
- (2)对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；
- (3)故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

3.5 用户培训

乙方应按照甲方要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供免费的再培训。乙方需提出详细的用户培训计划，至少包括：

- (1)要求对各类培训对象编写不同的培训教材；
- (2)受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作的。

3.6 其他具体要求，以本合同附件一《采购需求》、附件二《考核标准》中的要求为准。



4. 服务方式

远程服务+驻场服务

5. 服务地点

北京市丰台区南三环西路 19 号。

第二条 服务期限

2026 年 5 月 10 日至 2027 年 5 月 9 日。

第三条 服务费用结算及支付

1. 合同金额含税价 (¥) 459000 元 (大写: 肆拾伍万玖仟元整)，税率为 6%，不含税价为 (¥) 433018.87 元。合同金额已包含甲方需要向乙方支付的全部费用，除此之外甲方不予支付其他任何费用。乙方因收取合同金额而应承担的各项税费由其自行承担。

2. 服务期限届满且验收合格后，甲方按照附件二《考核标准》计算应扣除的违约金，最终结算金额为：合同金额-违约金、赔偿金。

3. 第一笔款项支付：合同生效且财政资金拨付到位后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 50%，人民币 (大写，含税) 贰拾贰万玖仟伍佰元整 (¥) 229500 元；

第二笔款项支付：甲方依据 2026 年 11 月份考核结果及乙方提供的履约保函，12 月 20 日前，向乙方支付人民币 (大写，含税) 贰拾贰万玖仟伍佰元 (¥) 229500。

乙方应在 2026 年 12 月前向甲方提供由乙方基本账户银行开具的不可撤销、不可转让的见索即付履约保函，该履约保函金额为合同总金额的 50%，有效期自开立之日起至服务期届满后 30 日内终止。

按照 2026 年 11 月、2027 年 5 月两次系统服务考核结算结果，待服务期满后 30 日内，如果无任何质量问题，甲方将保函正本退还给乙方。根据考核结果进行最终结算的金额少于已支付金额时，乙方应在 10 日内将差额款项退还给甲方。如乙方不按期退还差额款项，甲方有权从银行保函中扣除。

4. 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法的增值税专用发票，否则，甲方有权拒绝付款，且不承担任何违约责任。



5. 因财政资金拨付不到位导致甲方付款迟延的，款项到账后甲方应当及时支付，乙方不要求甲方承担逾期支付的违约责任及其他任何法律责任。

第四条 甲方责任

1. 甲方有权按照合同约定接受乙方的履行，并对乙方履行不能或履行不适当的行为提出书面要求并督促乙方继续履行。

2. 甲方有权依照本合同的约定追究乙方的违约责任。

3. 甲方有权也有义务确定服务费及服务标准。

4. 甲方在乙方提供服务时提供必要的通知、协助，并按照与乙方商定的方案提前做好相关协助准备工作。

5. 甲方应指定 1 名工作人员作为联系人，以配合乙方工作。

6. 甲方应按照本合同约定支付服务费用。

第五条 乙方责任

1. 乙方在履行合同义务的前提下，有权按照合同约定取得服务费用。

2. 乙方有权要求甲方对合同履行提供必要的通知、协助。

3. 乙方严格按照国家和本市相关规定技术标准和合同约定，在营业执照范围内和资质证书（如有）范围内向甲方提供服务。

4. 运维过程中发生的问题，乙方应当及时解决，保证甲方系统运行正常稳定。

5. 乙方应按照本合同第一条服务标准及要求及合同附件一、附件二要求完成服务。

6. 乙方指定一名运维项目负责人，执行本合同内的运维服务，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责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。乙方需在本合同签订后 3 日内提交运维项目负责人的详细信息及资质证书复印件，交由甲方备案。驻场工作时间为每日早 9:00 至晚 6:00。

7. 乙方应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行 5X8 驻场服务、7X24 小时远程技术支持，并接受甲方统一管理、调配。二线队伍由乙方的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服



务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在 2 小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，乙方协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

8. 信息系统运维服务驻场人员需具备道路巡查信息管理系统及道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

9. 在服务期间，乙方及乙方工作人员应严格遵守甲方的各项规章制度，对不能胜任的乙方服务人员甲方可要求予以更换。

10. 在乙方进行维护工作时，不得发生擅自拆、改线路，或实施其他影响设备结构、危害使用安全，或超过原设计标准的行为。

11. 本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会。

12. 本项目服务工作不得转包，未经甲方书面同意，不得对本项目进行分包。

13. 乙方及乙方工作人员应对服务过程中掌握的有关国家秘密、商业秘密、个人隐私承担保密义务。

第六条 知识产权

1. 甲方保证，对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2. 乙方保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因乙方侵犯第三方的合法权益造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

3. 对于乙方许可甲方使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定甲方拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为甲方对乙方提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4. 集成在本系统中的乙方自有软件产品、乙方提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，乙方保证甲方拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5. 因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归甲方所有。



第七条 合同变更

1. 甲方有权在不增加费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目运维内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。

2. 本项目实施过程中的重大变更，双方应当以书面形式予以确定。

第八条 违约条款

1. 在合同履行过程中，未经协商一致不得单方面解除合同，否则应向守约方承担违约责任，并赔偿全部损失。

2. 乙方同意甲方按照合同附件二《考核标准》对服务质量进行评定，评定时间在2026年11月和2027年5月共2次，得分85分以上按照合同金额100%支付，75-84分乙方按照合同金额10%的标准向甲方支付违约金，74分以下乙方按照合同金额20%的标准向甲方支付违约金。

3. 乙方无正当理由暂停维护的，暂停期限在30日内的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同金额0.2%的违约金。暂停期限超过30日（含）或者发生两次（含）以上的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

4. 乙方服务过程中导致甲方数据损坏、丢失或造成其他损失的，每发生一次，乙方应当向甲方支付合同总价5%的违约金。超过两次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

5. 乙方违反本合同约定及附件中约定的保密义务及知识产权约定的，每发生一次，乙方应支付违约金3000元。超过三次（含）的，甲方有权要求解除合同，乙方应当按照合同金额的20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿全部损失。

6. 除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定义务的，每发生一次/项，应当按照合同金额的5%的标准向甲方支付违约金。



7. 乙方应当支付的违约金及赔偿金等，甲方有权自任意一笔应支付给乙方的费用中直接扣除或者根据乙方履约保函内容要求赔付。

第九条 争议解决方式

本合同履行过程中发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意依法将争议提交至甲方住所地人民法院诉讼解决。

第十条 其他

- 1、甲方将对乙方服务质量进行考核，采用考核的方式进行验收。
- 2、本合同由双方法定代表人或其委托代理人签署并加盖单位公章后生效。
- 3、本合同正本6份，甲乙双方各执3份，具有同等法律效力。
- 4、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议约定，作为本合同的组成部分。

附件一：《采购需求》

附件二：《考核标准》

附件三：《廉政合同》

附件四：《保密协议》

(本页无正文)

甲方（盖章）



[Handwritten signature]

法定代表人或委托代理人：

签订时间：2026.5.6

签订地点：

乙方（盖章）



[Handwritten signature]

法定代表人或委托代理人：

签订时间：2026.5.6

签订地点：



附件一：北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统 日常运行维护服务采购需求

（一）系统服务目标

系统要求 7×24 小时稳定运行，年均连续无故障时间（MTBF）应超过 5000 小时。

在项目服务期内，保证系统运行支撑水平满足北京市城市道路养护管理中心的业务管理需求，确保各系统稳定、高效、经济运行；

建立规范有效的信息系统运维服务管理体系，实现人员、技术和流程的标准化、规范化。通过该体系的建设和持续完善，促进运维工作实现标准化、规范化，满足信息运维工作集约化、精细化管理的要求，达到服务水平的持续提升；

建立信息系统运维服务水平评价体系。运行指标体系覆盖系统可用性、人员服务能力、项目管理、安全生产等方面，通过服务指标监控和运行分析，实现对系统运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行维护策略，促进运维质量和效率的提高；

提升信息系统网络安全保障能力，确保各系统按照等保定级的要求安全稳定运行。

（二）项目服务要求

投标人须就项目管理、实施组织及人员投入保障等方面提出详细的计划。项目管理应至少包含项目领导组、运维实施组、技术支持组及质量保证组等，并且项目小组人员保持相对稳定。在项目实施过程中，投标人应对参与人员进行明确的分工，信息系统驻场运维服务人员应不少于一人，应具备相关工作经验。在人员数量、质量的投入上应能保证运维相关工作稳定、高效、安全完成。

（三）技术支持

提供的服务至少包括：

提供工作日 5×8 运维服务及 7×24 小时的运维响应；

提供每季度对系统运行状况进行一次评估服务；

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门现场值守服务；

对应用过程中的系统适应性、完善性维护；



按照网络等级保护制度的要求和标准，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止数据被泄露或者篡改。

(四) 故障响应

提供的服务至少包括：

提供 7×24 小时的故障服务受理；

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

故障服务的现场响应时间小于 2 小时，即 2 小时内有能够处理故障的技术人员到达现场。

(五) 用户培训

投标人应按照招标人要求负责全面技术培训等相关工作。如未能达到培训目标的，投标人应当按照招标人的要求提供免费的再培训。投标人需提出详细的用户培训计划，至少包括：

- 1、要求对各类培训对象编写不同的培训教材；
- 2、受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统使用和管理工作。

(六) 运维服务期

2026 年 5 月 10 日至 2027 年 5 月 9 日。

(七) 会议制度

本项目实施过程中将根据需要定期或不定期召开例会、专题讨论会、协调会等。

(八) 转包与分包

本项目不得转包，未经招标人书面同意，投标人不得对本项目进行分包。

(九) 项目变更

- 1、招标人、投标人均有权在不增加费用的前提下，在本项目实施过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目服务内容的建议，包括但不限于增加或减少系统运维范围、提高有关技术参数等。



2、本项目实施过程中的重大变更，招标人、投标人应当以书面形式予以确定。

(十) 服务范围

本项目运维范围：对北京市城市道路养护管理中心的北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统进行运维服务。

(十一) 知识产权

1、招标人保证，对本项目中选用的招标人原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利。

2、投标人保证，对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权，本项目使用投标人提供的软件不会侵犯第三方的合法权益，否则投标人应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜。因投标人侵犯第三方的合法权益造成招标人损失的，投标人还应当承担赔偿责任。

3、对于投标人许可招标人使用的软件，双方应当采用书面形式明确约定招标人拥有的使用权、修改权的具体内容。如未约定的，视为招标人对投标人提供的软件拥有完全的使用、修改权利。除另有约定外，招标人不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

4、集成在本系统中的投标人自有软件产品、投标人提供的第三方软件产品的知识产权仍归原知识产权的所有者所有。但是，投标人保证招标人拥有对本系统中所有集成软件产品的使用权。

5、因实施本项目所开发的软件及相关技术成果的知识产权归招标人所有。

(十二) 运维工作内容及要求

本项目工作内容及要求详见下表：

序号	类型	工作内容	工作要求
1	保障性维护	定期巡检	投标人每周对各系统进行远程巡检，检查服务器运行状态、业务数据的保存和生成情况。投标人应具备驻场运维的基础上，负责巡检各系统软硬件运行情况、现场处置日常应用中迫切需要解决的软件缺陷、对各级用户就日常系



			统操作上的疑问进行解答。
2		系统漏洞修复、补丁升级	投标人应及时针对服务器操作系统、中间件、数据库进行漏洞修复、补丁升级；定期开展系统内容安全巡检、病毒查杀及危险端口扫描工作。
3		提供电话及网上技术支持	在工作期间及工作期间外提供热线电话及网上技术支持，同时包括节假日和周末。帮助各地用户解决应用软件的使用和操作问题。
4		处理突发应急事件	在出现应用系统宕机、应用程序无法访问、数据统计出错、数据备份失效、系统网络安全等紧急状况时，投标人应在收到北京市城市道路养护管理中心书面通知后立即响应，工作日 2 小时内派技术人员快速分析问题和解决问题。
5		数据备份	投标人应负责制定日常备份策略，建立自动运行的机制，实现应用系统数据的日常数据备份，频率不应小于每周 1 次。
6		业务培训	投标人应能对北京市城市道路养护管理中心和各级用户进行系统培训。
7	维护性维护	程序问题修改	投标人应针对正式上线的系统运行过程中发现的程序问题，及时予以维护，并在过程中修改缺陷。
8	完善性维护	局部系统变更开发	投标人应能根据招标人提出的新需求，进行局部系统变更。变更过程不能影响原业务系统功能的正确性和完善性。
9	适应性维护	系统兼容性修改	投标人应针对系统运行环境、支撑环境等变化对系统进行相应的修改，确保系统正常运行。
10	重要时段保障	重大政务活动 7*24 小时提级保障	春节、两会、国庆等重大活动期间提供 7*24 小时提级保障，安排 2 名工作人员（含 1 名中级工程师）驻场在岗，全年不少于 50 个工日，确保系统在关键时期的高可用性与安全性。
11		周六日、重要时段专项保障	周六日、重要时段（如雨雪天气）和护网行动期间提供专项保障，安排 1 名中级工程师在岗，全年不少于 100 人次，及时响应并处理突发事件。
12	预防性维护	应急预案编制与演练	为提高中心网络安全等级，保障中心财产安全，针对巡查系统和养护系统分别进行应急预案的编制和演练（两套系统各 1 次），确保在突发情况下能够迅速、有效地恢复系统运行。



(十三) 运维管理要求

1. 运维管理组织机构

投标人组建运维管理团队，负责做好各项运维工作，支持新业务拓展，具有业务创新、规划、咨询和推动等能力。投标人应确定和规范与运维管理体系相配套的机构设置、人员岗责安排，实现运维服务的统一决策与规划，形成集中统一的运维管理机制。

2. 运维管理制度规范和运维流程

投标人应根据要求，建立有效的运维制度，完善基础运维保障管理、内容运维管理、技术管理、绩效管理、安全生产管理等服务保障体系规范和流程建设。

3. 运维管理团队要求

★投标人应指定一名运维项目负责人，负责综合管理、技术管理、安全管理和业务研究等相关团队的管理工作；负责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。

4、在团队中，投标人应建立三线支持队伍及巡检组。其中，一线队伍（驻场运维服务人员）由初级技术工程师人员组成，实行5X8驻场服务、7X24小时远程技术支持，并接受北京市城市道路养护管理中心统一管理、调配。二线队伍由投标人的管理人员及高级专业技术人员组成。采用远程与现场服务相结合的方式提供服务。发生故障时如一线人员无法解决，二线人员应在2小时内到达现场。三线队伍由相关设备生产厂家、定点服务商及相关系统开发商组成。出现故障需要其提供帮助时，投标人协调三线队伍相关人员解决故障。巡检组满足定期巡检要求。

技术团队要求如下：投标人拟派驻的信息系统运维服务驻场人员需具备道路巡查信息管理系统和道路养护管理系统日常运行维护的专业能力。

服务人员要大专以上学历，会标准普通话。投标人应加强对运维管理人员的业务和安全管理等方面的培训，确保其行为符合专业技术服务规范。

5. 人员岗位要求

投标人要明确运维关键岗位人员流失带来的风险，制定人员候补和岗位接替计划，



在人员岗位发生变化后及时变更相关信息。

6、安全保密要求

投标人应对北京市城市道路养护管理中心的业务秘密和系统安全与风险信息，承担安全保密责任。运维相关人员必须签订保密协议，未经允许不得将任何文件进行修改、复制或带离现场。

7、团队稳定性要求

投标人应从业务实际出发，加强业务培训和人才培养。投标人应加强服务人员现场管理，规范服务人员的在岗、离岗行为。服务人员需要离开服务岗位的，应事先征得招标人同意，未经允许不得擅自离岗。

8、人员考核

投标人应从管理与操作方面，建立运维管理过程中各个参与要素（人、流程、工具）的行为准则与工作程序，从运维管理体系总体运行、流程执行和岗位职责三个层次建立考核评价体系。

9、考核管理

投标人应遵守国家及北京市相关法律法规规定，遵守招标人各项管理制度。投标人及其人员应在招标人统一管理下开展运维工作。信息系统运维工作实行考核工作制，考核时间在2026年11月和2027年5月共2次，具体内容如下：

信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得10分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得4分；运维人数 < 4 人，得0分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得10分；各系统故障或丢失数据等情况不高于1次，得4分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得0分。		



3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟,得10分;各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟,得5分;各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟,得0分		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告,得10分;各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时报告,发现1次扣2分,扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$,得10分;系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$,得2分;至考核时系统运维达标率 $< 70\%$,得0分。		
6	运维管理平台运维事件录入率【通过qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例, $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$,得10分;至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$,且得5分;至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$,且得0分。		
7	运维投诉数量	10	客户投诉数量 ≤ 4 次得10分;客户投诉数量 > 4 次且 ≤ 6 次,得3分;客户投诉数量 > 6 次,且得0分		
8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作,得10分;至考核时未按计划时限完成任务,发现一次扣3分,扣完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满足考核要求,得10分;文档基本完整,基本达到考核要求,得3分;文档完整性和质量不佳,得0分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件,完成节假日值守和重要时期保障:满意,得10分;比较满意,得5分;不满意,得0分;		
满分		100	最终得分		



考核人（签字）：	被考核人（签字）：
----------	-----------

(十四) 服务方式

远程服务+驻场服务

(十五) 服务地点

北京市丰台区南三环西路19号

(十六) 付款条件

详见第六章合同条款有关规定。



附件二：信息系统运维服务考核标准

序号	指标	权重	考核标准	扣分	得分
1	运维团队稳定性	10	运维人数 ≥ 5 人，得10分；运维人数 < 5 人且 ≥ 4 人，得4分；运维人数 < 4 人，得0分。		
2	平台级故障次数	10	各系统无故障或丢失数据等情况发生，得10分；各系统故障或丢失数据等情况不高于1次，得4分；各系统出现故障或丢失数据等情况次数 ≥ 2 次，得0分。		
3	平台故障恢复时间	10	各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 ≤ 30 分钟，得10分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 30 分钟且 ≤ 60 分钟，得5分；各系统故障或丢失数据等情况平均恢复时间 > 60 分钟，得0分。		
4	未及时发现系统故障或发现故障未及时报告	10	各系统出现故障及时发现、发现故障及时报告，得10分；各系统出现故障未及时发现或发现故障未及时报告，发现1次扣2分，扣完为止。		
5	运维管理平台运维达标率	10	系统运维达标率 $\geq 90\%$ ，得10分；系统运维达标率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，得2分；至考核时系统运维达标率 $< 70\%$ ，得0分。		
6	运维管理平台运维事件录入率【通过qq、电话等运维平台之外的手段接收运维事件后向运维平台填报的比例， $X = \text{运维平台中事件数量} / \text{总接收运维事件数量} \times 100\%$ 】	10	运维事件录入率 $\geq 90\%$ ，得10分；至考核时运维事件录入率 $\geq 70\%$ 且 $< 90\%$ ，且得5分；至考核时运维事件闭合率 $< 70\%$ ，且得0分。		
7	运维投诉数量	10	客户投诉数量 ≤ 4 次得10分；客户投诉数量 > 4 次且 ≤ 6 次，得3分；客户投诉数量 > 6 次，且得0分。		
8	运维工作完成及时性	10	能够按计划约定时限完成所有运维工作，得10分；至考核时未按计划时限完成任务，发现一次扣3分，扣		



			完为止。		
9	文档完整性和质量	10	文档完整、内容详实和文档质量完全满足考核要求，得10分；文档基本完整，基本达到考核要求，得3分；文档完整性和质量不佳，得0分。		
10	重要运维事件响应程度	10	响应客户安排运维事件，完成节假日值守和重要时期保障：满意，得10分；比较满意，得5分；不满意，得0分。		
满分		100	最终得分		
考核人（签字）：			被考核人签字：		



附件三：

北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务项目廉政合同

甲方：北京市城市道路养护管理中心

乙方：中交基础设施养护集团有限公司

根据交通部《关于在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》以及有关项目建设、廉政建设的规定，为做好项目建设中的党风廉政建设，保证项目建设高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务项目（以下简称“运维项目”）的项目法人北京市城市道路养护管理中心（以下称甲方）与运维单位中交基础设施养护集团有限公司（以下称乙方），特订立如下合同。

第一条 甲乙双方的权利和义务

- （一）严格遵守党和国家有关法律及交通部的有关规定。
- （二）严格执行运维项目的合同文件，自觉按合同办事。
- （三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（除法律认定的商业秘密和合同文件另有规定之外），不得损害国家和集体利益，违反项目建设管理规章制度。
- （四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，设立廉政告示牌，公布举报电话，监督并认真查处违法违纪行为。
- （五）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- （六）发现对方严重违反本合同义务条款的行为，有向上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

第二条 甲方的义务

- （一）甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金，有价证券和礼品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。
- （二）甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具等。



(三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

(四) 甲方工作人员的配偶、子女不得从事与甲方项目有关材料设备供应、工程分包、劳务等经济活动等。

(五) 甲方及其工作人员不得以任何理由向乙方推荐分包单位，不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

第三条 乙方义务

(一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品。

(二) 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销由甲方单位或个人支付的任何费用。

(三) 乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动。

(四) 乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本合同第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本合同第一、三条，按管理权限，依据有关规定，给予党纪、政纪或组织处理；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；情节严重的，甲方建议上级项目建设主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的项目建设市场的处罚。

第五条 双方约定：本合同由双方单位的纪检监察机关负责监督执行。由甲方单位的纪检监察机关约请乙方单位纪检监察机关对本合同履行情况进行检查；提出在本合同规定范围内的裁定建议。

第六条 本合同有效期为甲乙双方签署之日起至该项目竣工验收后止。

第七条 本合同作为《北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务项目合同书》的附件，与项目运维合同具有同等的法律效力，经合同双方签署立即生效。

第八条 本合同甲、乙双方各执一份，送交双方监督单位一份。



(本页无正文)

甲方单位：(盖章)

法定代表人或代理人：(盖章)

地址：丰台区南三环西路19号

电话：

甲方监督部门：(盖章)

乙方单位：(盖章)

法定代表人或代理人：(盖章)

地址：

电话：

乙方监督部门：(盖章)



Handwritten signature of Yang Qizhi in black ink.



附件四：

保密协议

甲方：北京市城市道路养护管理中心

乙方：中交基础设施养护集团有限公司

为保证北京市城市道路养护管理系统的系统安全，甲方北京市城市道路养护管理中心与乙方中交基础设施养护集团有限公司友好协商，就北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务（以下简称“运维项目”）保密事宜达成如下协议：

1. 保密信息

- “信息”指任何以口头、书面、图表或电子形式存在的

(1) 任何涉及甲方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

(2) 任何甲方的技术措施、技术方案、软件应用及开发，硬件设备的品种、质量、数量、品牌等；

(3) 任何甲方的技术秘密或专有知识、文件、报告、数据、客户软件、流程图、数据库、发明、知识及贸易秘密，无论上述信息是否享有知识产权；

(4) 任何其他的以有形方式或无形方式存在的信息。

- “保密信息”指与本协议相关的信息均属于保密信息。

2. 保密的义务

(1) 乙方对于从甲方处收到的保密信息，在未经对方事先书面许可的情况下，不得以任何方式提供给合同之外的第三方。

(2) 乙方对于从甲方处得到的保密信息，应当通过建立内部保密制度、培训员工等方式和措施确保保密信息的安全，并且如果乙方内部已有保密制度的，应将从甲方处得到的保密信息视同自己企业内部的保密信息一样进行安全管理。



(3) 乙方应严格保证，所收到的信息只能用于协助甲方开展相关运维项目业务的目的，而不得用于任何其他目的。

(4) 乙方应严格保证，所收到的信息在本企业内部能得到谨慎的使用，只能透露给本企业内部参与运维项目业务的雇员，并且该雇员在知晓保密信息之前已经充分了解了本协议的内容。该雇员如不在乙方继续工作，当其泄露保密信息时，仍应由乙方承担责任。

(5) 乙方应严格保证，对于所收到的信息，除为运维项目业务合作之目的在本企业内部进行适当的复制外，不得复制和传播。

(6) 在未经甲方事先书面允许的情况下，乙方不得使用甲方取得的经验、材料、产品以及其他甲方所有的信息，作为案例、模型或其他任何形式的材料，在任何场合演示和推广。

(7) 除甲方同意，否则乙方不得向第三方披露双方的任何会谈、会议、协商或共同工作的内容。

3. 违约责任

(1) 乙方违反本协议项下的任何义务的，每一次违约乙方应向甲方支付违约金3000元，超过3次的，甲方有权解除双方间的运维项目合同。针对乙方的违约行为，甲方有权要求乙方停止违约行为，配合甲方重新获得对保密信息的控制；同时，乙方应当赔偿甲方遭受的全部损失并承担甲方为实现该等赔偿所发生的一切费用，该等损失和费用包括但不限于：乙方因披露、利用或者允许第三人利用甲方信息所获得的全部利润，甲方因调查乙方的违约或侵权行为而支付的合理费用如律师费、公证费、取证费等。

(2) 乙方及其工作人员故意侵犯甲方的保密信息和技术秘密构成犯罪的，甲方将依法追究其刑事责任。

4. 其他事项

(1) 本协议一式二份，甲方执一份，乙方执一份。

(2) 本协议自双方签字盖章后生效。



(3) 本协议作为《北京城市道路巡查信息管理系统和北京市城市道路养护管理系统日常运行维护服务合同》的附件，与该合同具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：



签名：

日期：2026.5.6

乙方（盖章）：



签名：

日期：2026.5.6

