

密级：

合同编号：京财合法审〔2026〕-056号

北京市财政局信息化项目服务合同 (应用系统运行维护服务)

项目名称：北京财政政务办公系统运维服务
(2026-2027 年度)

甲 方：北京市财政局

乙 方：首都信息发展股份有限公司

签订日期：2026.5.19



双方基本信息

甲 方：北京市财政局

住 所 地：北京市通州区承安路 3 号院

法定代表人或授权代表：侯雪梅

项目联系人：张英健

通讯地址：北京市通州区承安路 3 号院

电 话：010-55592559

乙 方：首都信息发展股份有限公司

住 所 地：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

法定代表人或授权代表：余东辉

项目联系人：肖寒

通讯地址：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

电 话：13811098533

开户银行：中国银行北京市分行

银行账号：329856005414

目 录

1. 合同名词术语定义	1
1.1 “合同”	1
1.2 “采购文件”	1
1.3 “合同价款”	1
1.4 “运行维护”	2
1.5 “应用系统”	2
1.6 “应用软件”	2
1.7 “服务级别协议（SLA）”	2
1.8 “重大故障（二级）”	2
1.9 “服务台”	2
2. 合同标的及维护内容	2
3. 服务期限与服务地点	4
3.1 服务期限	4
3.2 服务地点	4
4. 服务方式和服务内容	4
4.1 服务方式	4
4.1.1 驻场服务	4
4.1.2 非驻场服务	5
4.2 服务内容	5
5. 服务要求	6
5.1 总体要求	6
5.2 具体要求	6
5.2.1 运维要求	6
5.2.2 文档和基线及资产管理要求	7
5.2.3 安全管理要求	7
5.2.4 人员管理要求	7
5.2.5 日志管理要求	9
5.2.6 分包要求	9
5.2.7 其他服务要求	9
6. 服务考核/验收	9
6.1 服务考核/验收内容	9
6.2 月度考核	9
6.3 年度考核/验收	10

6.4 考核/验收结果	10
7. 合同价款与付款方式	10
8. 服务变更	11
8.1 甲方提出变更要求	11
8.2 乙方提出变更建议	11
9. 双方权利和义务	11
9.1 甲方的权利和义务	11
9.2 乙方的权利和义务	12
10. 知识产权、所有权和使用权	13
10.1 知识产权	13
10.2 所有权	13
10.3 使用权	14
11. 保密条款	15
12. 不可抗力	15
13. 合同变更、转让及终止	16
13.1 合同变更	16
13.2 合同转让	16
13.3 合同终止	17
14. 违约责任及赔偿	17
15. 法律适用及争议解决	19
16. 合同生效	19
17. 其他	20
附件 1:	21
中标/成交通知书	21
附件 2:	22
分项报价表	22
附件 3:	23
法定代表人身份证明	23
附件 4:	24
授 权 委 托 书	24
附件 5:	26
《企业法人营业执照》（《事业单位法人证书》）复印件	26
附件 6:	27

服务承诺书	27
附件 7:	28
北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）	28
个人保密承诺书	28
附件 8:	30
北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）	30
保密承诺书	30
附件 9:	32
廉政承诺书	32
附件 10:	33
服务级别协议（SLA）	33
一、 服务概述	33
二、 服务范围	33
三、 服务团队	36
四、 服务交付	37
五、 保密要求	45
六、 服务考核要求	55

合同正文

北京市财政局（以下简称“甲方”）就北京财政政务办公系统运维服务（2026-2027年度）（项目名称），依据《中华人民共和国政府采购法》及其他相关规定，甲方对本合同约定的应用系统运行维护服务单位采用（公开招标）方式选定，经确定首都信息发展股份有限公司（以下简称“乙方”）为中标（成交）人。

甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件签署本合同，以兹双方共同遵守。

1.合同名词术语定义

1.1 “合同”

系指甲乙双方就本项目运维服务达成并签署的合同，包括所有的附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件（如有）作为本合同不可分割的组成部分：

1.1.1 本合同正文；

1.1.2 甲方采购文件；

1.1.3 乙方递交的响应文件及澄清文件；

1.1.4 本项目中标（成交）通知书（传真件或原件复印件）；

1.1.5 乙方中标文件及书面承诺书；

1.1.6 在本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

1.2 “采购文件”

系指各种采购方式对应的招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价通知书、单一来源文件、框架协议征集文件等文件的统称。

1.3 “合同价款”

系指根据本合同约定乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙

方的费用金额。

1.4 “运行维护”

系指采用信息技术手段及方法，依据甲方提出的服务要求，对其信息系统的基础设施、物理资源、虚拟资源、平台资源、应用和数据，以及满足用户使用信息系统过程中的需求等提供的综合服务。

1.5 “应用系统”

系指在约定的业务环境下，用于实现用户特定需求的应用软件及其运行的软环境和承载业务直接关联的数据。

注：应用系统运行的软环境，包括中间件、数据库、操作系统等。

1.6 “应用软件”

系指用于实现用户的特定需要而非计算机本身问题的软件。

例如，人力资源管理软件、客户关系管理软件等。

1.7 “服务级别协议（SLA）”

系指甲方与乙方之间定义本项目运行维护服务和服务指标所形成的文件，即本合同附件 10。

1.8 “重大故障（二级）”

系指运行维护服务过程中，由于运行维护服务失责或操作不当导致系统整体运行中断无法正常使用并且不能够在短期内解决的故障问题。

1.9 “服务台”

系指面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

2.合同标的及维护内容

2.1 甲方同意委托乙方进行的维护工作。

2.2 乙方提供的维护服务目标：负责财政外网网站系统、财政综合办公平台网站系统、财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境））、财政局教育培训系

统、北京政府采购网站等系统的日常运维工作。运维范围主要范围包括日常技术支持、系统日常服务、系统运行状态监控、系统故障处理、系统功能修改、安全漏洞整改、辅助项目管理等，以此保障北京财政政务办公系统平稳、高效运行，相关系统运行可靠性>99.99%。

2.3 乙方提供的维护服务内容包括：

服务对象	服务类型	服务内容
应用软件	例行操作	例行操作即对应用程序的预定运行维护，以保障应用系统的正常运行。例行操作包括应用系统运行的监控指标体系设计、应用系统运行的监控、客户回访、问题分析。
	响应支持	响应支持即对应用程序及其运行环境的服务请求或故障申报提供即时运行维护，以保障应用系统的正常运行。响应支持包括服务受理、非故障请求处理、故障诊断定位、解决方案制定、故障处理、新用户和新功能上线、应急响应。
	优化改善	优化改善即对应用系统的功能和性能进行调优，并满足新的需求。优化改善包括功能性改进、性能优化改进、适应性改进、预防性改进。
数据	评估分析	评估分析是评估和分析业务数据，给出业务数据质量报告或数据运行维护改进建议，保证数据对业务的有效支持。评估分析包括数据质量评估、数据修改影响评估、数据规范评估、业务数据分析和应用软件变更对数据影响的评估。
	例行操作	例行操作即预定运行维护，确保数据的

		可用、准确、完整、安全。例行操作包括数据监控、预防性检查、常规检查。
	响应支持	响应支持提供即时运行维护，以确保数据的可用性、准确性、完整性。响应支持包括数据问题处理、服务请求处理和应急响应。
	优化改善	优化改善即改善数据质量，满足业务需求。优化改善包括诊断分析、解决和改进。
应用系统迁移		

3.服务期限与服务地点

3.1 服务期限

本合同约定的维护服务期：自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

3.2 服务地点

服务地点为甲方指定地点。

4.服务方式和服务内容

4.1 服务方式

分为驻场服务和非驻场服务。

4.1.1 驻场服务

乙方按照采购文件承诺投入 4 名的人员为甲方提供的驻场服务，指派 杜凤徽（姓名）15011223423（座机/手机）为本项目负责人，实行首问责任制，并指派其直接领导 杨海梅（姓名）13552996258（座机/手机）为本项目备用联系人，为甲方指定的部门和人员提供技术支持、操作指导、技术问题解答和其他服务请求。

4.1.2 非驻场服务

乙方根据运行维护实际工作需要，指派龙丽英（姓名）18514756106（座机/手机）为本项目负责人，实行首问责任制，并指派其直接领导杨海梅（姓名）13552996258（座机/手机）为本项目备用联系人，当项目负责人无法联络时，备用联系人承担首问责任，为甲方提供技术支持、操作指导、技术问题解答和其他服务。

4.2 服务内容

4.2.1 电话服务：乙方根据甲方要求加入甲方组织搭建的服务台，为甲方指定部门和人员提供运行维护方面的电话支援服务，电话服务范围和服务时间由甲方指定，且电话不得无故不接听，非法定节假日不得离岗或设置座机呼转。

4.2.2 远程服务：乙方非驻场服务人员，需根据运行维护实际工作需要，须为甲方提供远程支持服务，包括但不限于邮件、即时通信软件及其他管理软件等服务方式。

4.2.3 现场服务：乙方根据甲方运行维护实际工作需要，须为甲方指定的部门和人员提供上门技术支持、系统操作指导、技术问题解答和其他服务。

4.2.4 培训服务：乙方应结合甲方业务特色提供配套的软硬件操作手册、维护手册和常见问题手册给甲方，乙方按实际需要为甲方提供现场技术培训指导，为甲方及甲方用户单位的现场技术人员、操作人员、使用人员免费提供现场培训和集中培训服务，做好本项目知识库编制工作。

4.2.5 重保服务：在重要时期（包括但不限于国家重要节日、重大活动、重要会议、攻防演练等），乙方根据甲方要求提供全周期（7*24 小时）的保障服务，防止恐怖袭击、黑客攻击入侵、网站篡改、网络病毒等安全事件的发生。

按照附件 10《服务级别协议（SLA）》的要求提供技术服务，保障应用系统安全、稳定运行。

5.服务要求

5.1 总体要求

5.1.1 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务,有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险,为甲方系统排除障碍。

5.1.2 乙方不得利用为提供系统维护服务的便利,对甲方系统的信息及其他数据擅自进行修改。任何未经甲方书面同意的擅自修改行为,均视为乙方违反本合同的行为,甲方有权追究乙方的相关法律责任。

5.1.3 乙方不得在运维服务过程中承担任何涉及财政管理职能的行政业务工作。包括但不限于电话解答财政管理业务问题、私自代替甲方进行系统操作。

5.1.4 乙方运维人员在实施现场维护过程中,不得擅自拷贝、夹带甲方的文件副本,接触到涉密文件时,应注意回避。

5.2 具体要求

5.2.1 运维要求

(1) 当发生系统宕机或遇到异常,无法正常提供服务时,乙方应自系统异常发生时起在5分钟内做出响应。需要公司二线人员到达现场进行故障排查的,二线人员应在故障发生后2小时内到达现场。出现重大故障(二级以上)的根据《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》予以相应惩处。故障发生3小时以上,影响业务正常开展的,全年累计出现三次以上将加倍惩处。

(2) 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。

(3) 当甲方需要进行后台数据查询,后台数据修改和后台数据核对工作时,乙方应积极配合甲方工作,视情况紧急程度,按照派工单流程,协助甲方完成相应的后台数据查询、数据修改和数据核对工作。

(4) 乙方应根据甲方要求进行系统功能调整和升级,在系统稳定的前提下

完成系统进行调整和升级工作。

5.2.2 文档和基线及资产管理要求

(1) 乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件、标书盖章扫描件以及与盖章标书内容完全相同的电子文档。

(2) 乙方需按甲方提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、项目系统自身版本、参数等信息。

(3) 乙方需按照工作要求，制定项目《年度运维工作计划》，经甲方审定后按照工作计划开展技术服务工作，按月做好工作总结，提交《运维月报》，详细描述服务工作内容及成效。

(4) 乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

A.交付内容：《年度运维工作计划》、《运维月报》、《年度运维工作总结》及按服务目录要求应交付的其他文档，具体内容见附件 10。

B.交付形式：计算机光盘和装订成册的纸介质形式。

C.交付时间：《年度运维工作计划》应在合同签订后 5 日内提交甲方、《运维月报》应在次月月初提交甲方。

5.2.3 安全管理要求

乙方所管理维护的系统在合同期内被国家有关机关、甲方检测出存在系统漏洞或安全隐患，需立即进行整改，直到满足相关安全要求为止。所涉及的费用由乙方承担，甲方不再另行支付其他费用。因漏洞导致甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.2.4 人员管理要求

(1) 乙方应根据附件 10 运维人员基本信息与甲方明确运维服务人员名单，涉密项目运维服务人员须在北京市国家保密局进行备案。

(2) 运维服务人员须具备相应技术服务技能，上岗前乙方必须进行不少于一个月的岗位培训。

(3) 运维服务人员必须是与乙方有劳动关系的员工，劳动关系证明文件在合同签订同时提交甲方备案。

(4) 乙方须保持项目团队稳定，要有适当的人才储备，不得随意更换项目运维服务人员，如确需更换应提前 30 日以书面形式通知甲方，并征得甲方书面同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经甲方确认方可换人，否则每更换一人次，乙方向甲方支付合同金额 10% 的违约金。乙方人员变动时应当保证甲方业务不受影响，不得出现相关职位缺岗等无人值守的情况。乙方擅自变更人员的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

(5) 甲方有权根据工作需要做出运维服务人员的调整决定。对于不能满足运维工作要求的服务人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方向甲方支付合同金额 25% 的违约金。

(6) 合同履行期间，乙方应指定项目联系人，保证甲方能够通过电话、传真、电子邮件等各种方式与乙方指派的项目联系人随时联络。

(7) 对于甲方发出的会见要求，乙方相关人员应当在 3 个工作日内安排进行；

(8) 对于无法联络的项目联系人，甲方保留要求更换的权利；

(9) 乙方应当与甲方聘请的其他咨询服务机构（或人员）保持联络。

(10) 乙方驻场服务人员请假，应填写请假单，经甲方批准签字后方可离岗，请假未获得批准擅自离岗、假期结束未上班者按缺勤处理。

(11) 驻场服务乙方应配备相应数量的工程师加入总服务台，工程师须经过甲方培训方可上岗。服务台配备人数由甲方视实际情况而定。

(12) 乙方服务台人员须参加甲方组织的培训，还应积极学习计算机软、硬件基本知识和维护技巧，为甲方提供更全面的电话支援服务。

(13) 乙方服务台人员须参加甲方组织的定期考核，考试结果作为对乙方年度考核的一项重要依据。考试不合格者，甲方有权要求乙方换人。

(14) 乙方应提供 7*24 小时电话支持服务，乙方应按甲方日常管理要求按时出勤，出勤率记入考核，遇节假日按照国家法规和甲方相关规定执行。如乙方驻场人员平均出勤率未达到考核要求，甲方有权对其进行处罚。

5.2.5 日志管理要求

为了保证乙方提供服务（操作）的质量和安全性，乙方所有操作均需要保留具体清晰的日志记载，日志留存不得少于 180 天。

5.2.6 分包要求

未经甲方书面许可，乙方不得擅自将服务项目转包或分包给第三方。若出现违约情况，由乙方承担相应责任。

5.2.7 其他服务要求

在服务期内，甲方若对委托乙方维护的对象提出修改意见，如工作量累计不超过 1 人月，乙方不再收取额外费用。

6.服务考核/验收

6.1 服务考核/验收内容

本合同生效后，乙方应遵守甲方制定的《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》、《北京市财政局信息化项目验收管理工作规程》，按照月度、年度进行绩效考核/验收工作。

6.2 月度考核

乙方应按甲方要求，于每月初的第一周向甲方书面提交上个自然月的《运维月报》，《运维月报》将作为考核的重要依据之一。

6.3 年度考核/验收

乙方应在服务期满后的 10 天内，形成《年度运维工作总结报告》以纸制介质加盖公章的形式提交甲方，乙方所维护的系统如有变化，乙方在年度考核时还应提交最新的安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。得到甲方书面认可后，由甲方按照本合同约定组织开展项目年度考核/验收，并形成年度考核/验收报告。甲方有权委托第三方机构进行年度考核，对此乙方应当配合。具体考核时间和地点由甲乙双方商议安排，考核/验收结果出具书面意见。

6.4 考核/验收结果

6.4.1 对于月度考核未通过或出现重大安全事故的情况，甲方有权单方解除本合同，乙方还应赔偿给甲方造成的全部损失。

6.4.2 对于年度考核未通过的情况，甲方除有权扣不合格部分所对应的合同金额外，还可对乙方另处本合同金额的 25%违约金；同时，乙方应承担甲方聘请第三方或专家等支付的费用。

6.4.3 非涉密项目以考核结果作为验收结果；涉密项目以专家验收意见作为验收结果。

7. 合同价款与付款方式

本合同采用分期付款的方式，总价款人民币小写 1,802,000.00 元（人民币大写 壹佰捌拾万贰仟 元整）。本款项为固定款项，包含全部相关税费的最终价格，除上述合同款项和补充协议（如有）外，乙方不得向甲方请求任何其他费用。

首付款：甲方将在本合同生效后的 30 个工作日内向乙方支付合同的首付款人民币小写 900,000.00 元（人民币大写 玖拾万 元整）。乙方需同时提供有效票据。

尾款：合同期满并且乙方年度考核/验收合格后，甲方向乙方付清余款，余款金额为人民币小写 902,000.00 元（人民币大写 玖拾万贰仟 元整）。乙方需同

时提供有效票据。

如遇合同内容核减，核减单项金额以项目预算评审报告中审定的单项金额为准。

8.服务变更

8.1 甲方提出变更要求

8.1.1 甲方有权要求变更部分维护服务的项目内容和要求，但应当以书面形式将相关要求提交给乙方。乙方应当在 5 日内，对该变更后的服务内容，系统性能，技术参数等可能发生的变化做出预估，并书面回复甲方。

8.1.2 甲方在收到乙方回复后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复，双方可对该变更内容以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。

8.1.3 合同履行期间甲方因财政业务职能发生变更或因其他原因导致合同无法继续履行时，甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用，可以按未实施的维护服务部分比例或剩余维护服务时间的比例相应扣除。

8.2 乙方提出变更建议

8.2.1 乙方提出部分维护内容的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化做出预估，并以书面形式提交给甲方。

8.2.2 甲方在收到乙方的变更建议后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按原合同执行。

9.双方权利和义务

9.1 甲方的权利和义务

9.1.1 甲方应当向乙方提供必要的技术资料，协助乙方做好维护服务。

9.1.2 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。

9.1.3 甲方有权要求乙方安排项目运维人员，参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训，培训费用由乙方承担。

9.2 乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应按照甲方的要求，制定适用于本合同服务范围的内部质量和风险控制制度及措施，确保完成本项目的维护服务。乙方在履行运维合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准等。

9.2.2 乙方应服从甲方管理，做好服务保障工作。

9.2.3 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益，如因乙方原因导致甲方遭遇第三方索赔，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于直接经济损失、间接经济损失以及因维权可能支出的诉讼费、律师费、差旅费等。在系统维护期内，如遇到正常应用系统升级，乙方应保证其使用的第三方控件的正常运行，一切对该控件的升级费用均由乙方承担。

9.2.4 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》等国家标准，行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准，行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合《北京市网络安全条例》《北京市数据条例》及北京市现行有效的安全生产、环境保护、卫生、保密等相关法律法规及强制性规定。

9.2.5 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包或分包给第三方承担，否则甲方有权视情况解除合同，并要求乙方赔偿损失，经甲方同意乙方转包或分包的，乙方与第三方对甲方承担连带责任。

9.2.6 乙方须确保其项目组人员遵守甲方的各项管理制度。由于乙方项目组人员违法违纪行为给甲方造成声誉和经济损失，甲方有权单方解除合同，并追究乙方法律责任。

9.2.7 为持续提升乙方骨干服务人员运维服务管理水平及业务技能，乙方应遵照甲方制定的培训计划及培训要求，按时参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训，乙方承担由此发生的相关培训费用。

9.2.8 乙方应提供专家团队名单，并及时响应甲方要求调集相关专家团队，对业务系统运维相关工作提出优化建议，按时向甲方提交专项服务报告，专家费用由乙方承担。

9.2.9 在突发重大事件期间，为保障信息化运维工作正常开展，乙方负责解决运维人员的就近住宿问题，费用由乙方承担。

9.2.10 乙方须严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等规定，全面须落实网络安全、数据安全、个人信息安全与合规义务与责任。根据合同任务建立相对独立的管理技术团队，指定至少一名具有相应资质经验丰富的管理人员作为网络安全、数据安全、个人信息安全负责人。

9.2.11 乙方工作中所有产生的数据与其他数据分开存储处理，未经甲方书面同意，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供；合同终止时按照甲方的要求处理工作数据。涉及个人信息的，严格按照法律法规和相关制度标准执行。

10.知识产权、所有权和使用权

10.1 知识产权

合同中所列应用程序的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方书面同意，不得以任何方式向第三方披露或转让。除本项目维护需要外，乙方不得以任何方式在任何情形下利用。

10.2 所有权

10.2.1 乙方在履行和完成本合同项下甲方工作范围过程中准备或实施的一切

资料，包括但不限于文件、计算、地图、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的开发的资料），应于制作或准备时（无论是否被交给客户方）成为甲方独有的排他性财产而不受任何限制。甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。该资料应与本项目合同项下提供给甲方的其它资料一起，按要求在本项目合同结束或终止的时候，交还给甲方。乙方同意签署甲方认定为确立和完善甲方该所有权和产权所必要或合理的一切文件，并采取甲方要求的一切步骤。

10.2.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

10.3 使用权

10.3.1 甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

10.3.2 甲方使用乙方提供的第三方软件的，乙方应保证甲方使用的第三方软件不存在违法（包括各项法律、法规以及规范该等软件及其权利人的制度、协议等）或超过授权使用范围或被提前终止授权或许可的情形。乙方应当将与第三方签署的授权使用的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

10.3.3 乙方应保证准备或提交的全部软件系统实施和运行维护文件以及提交给甲方的全部资料在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的所有责任。若乙方违反知识产权保护相关法律法规规定或本合同约定的，乙方应向甲方支付合同总价 25% 的违约金，并应赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，

赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。同时甲方有权单方解除本合同，甲方解除合同的，乙方退还全部合同价款及利息（按全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率计算），并赔偿因此给甲方造成的损失。

11.保密条款

11.1 乙方须与甲方签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件 8。乙方项目组工作人员须签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件 7。

11.2 信息传递

乙方及其员工对甲方提供的所有数据、内部资料、技术文档和信息承担保密义务，直至被甲方宣布解密或者被公众知悉之日止。未经甲方书面许可，乙方不得将甲方提供的本项目数据、资料以及项目成果以任何形式向第三方透露或使用。

乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，根据甲方要求归还甲方提供的非公开的业务资料。

11.3 保密措施

乙方必须采取相应的保密措施，遵守和履行上述保密约定。经双方协商，甲方有权检查乙方所采取的保密措施是否符合上述约定。乙方违反上述保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为，减小泄密造成的损失外，还应向甲方支付合同总价 25% 的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的所有损失的，乙方还应当赔偿损失。同时，甲方还有权根据泄密造成损失的大小，单方解除本合同。乙方员工违反保密义务的，乙方承担连带责任。

11.4 本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

12.不可抗力

12.1 本合同中不可抗力系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的、并且它

的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震、突发严重疫情等。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，且应协助对方最大可能减少损失，并在不可抗力发生之日起 15 日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。

12.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

13.合同变更、转让及终止

13.1 合同变更

13.1.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

13.1.2 对合同的任何修改和变更，任何一方需提前 5 个工作日向另一方发出书面通知。

13.1.3 甲方可根据相关工作要求，提前向乙方支付合同尾款，并要求乙方提供相应款项票据。乙方应提交书面承诺，保证自尾款支付之日起至合同约定服务期满为止，继续履行本合同所约定的各项服务内容及相关义务，期间如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况，甲方有权根据合同要求向乙方进行追偿。

13.2 合同转让

非经甲乙双方书面同意，任何一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。乙方擅自转包的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿给甲方造成的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失及维权费用；如甲方同意乙方

转包，则乙方与第三方对本合同下的义务承担连带责任。

13.3 合同终止

13.3.1 合同自然终止：甲乙双方全部履行合同约定的义务后，本合同自然终止。

13.3.2 违约合同终止：若合同一方有足够证据证明合同另一方未在约定时间履行本合同项下约定义务，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。

13.3.3 破产合同终止：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甲方、乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13.3.4 合同解除后乙方需在规定期限内（10 个工作日）完成系统权限注销、运维资料返还、甲方数据删除、场地清理等义务。

14.违约责任及赔偿

14.1 如果乙方未能按要求通过考核/验收，甲方有权解除部分或全部合同。乙方应相应退还甲方已支付的合同款项。

14.2 如果乙方在维护工作中发生重大故障或延迟了故障排除，包括但不限于由于乙方故意或过失等原因造成甲方某信息平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，严重影响到甲方正常的业务工作，乙方应按数据恢复费用的 2 倍赔偿，并支付合同金额 5%的违约金。乙方每发生一次严重事故或未按服务要求时间解决故障的事件，除按照《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》进行处罚外，甲方还有权从合同总价款中扣减 2%费用。重大故障或未按服务要求时间解决故障的事件超过 3 次后，甲方有权解除合同。

14.3 如果乙方人员在工作中出现失误、不当操作或违反甲方安全管理相关

规定的行为，未造成安全管理事件但造成严重影响和不良后果的，甲方有权要求当事人员应立即退出本项目，且乙方应按合同金额的 10%/次向甲方支付违约金；如造成了安全管理事件，当事人员应立即退出本项目，并在 3 年内被列入甲方项目黑名单，且乙方应按合同金额的 25%向甲方支付违约金；如若乙方工作人员上述行为致使甲方产生了损失，全部损失由乙方承担；此外，甲方还有权视单方解除此合同。

14.4 乙方未经甲方书面授权，擅自篡改甲方工作数据，利用甲方现有系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。同时乙方须向甲方支付本合同总价款 25% 的违约金。

14.5 如乙方擅自承担或参与涉及财政职能的行政业务工作，对甲方造成不良影响的，乙方应立即停止其行为并采取发布声明等措施消除影响，同时甲方保留追究乙方法律责任的权利。

14.6 未经甲方书面同意，乙方不得在运行维护合同执行过程中更换投标文件中承诺的项目经理或骨干运行维护人员。一旦发生，甲方有权解除本合同并要求乙方对因人员更换造成一切损失进行赔偿。

14.7 若乙方违反《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关网络安全、数据安全及个人信息保护的相关规定，乙方应承担相应法律责任并赔偿给甲方造成的全部损失，甲方有权解除合同。

14.8 除上述违约行为外，乙方若存在其他违反本合同约定的行为的，本合同有约定的依照约定执行；无约定的，根据违约情形大小，甲方有权要求乙方整改、支付本合同总价款 25%的违约金、赔偿损失或单方解除本合同。

14.9 乙方违反合同约定的，甲方有权追究乙方的违约责任。本合同中约定

的违约责任包括但不限于退还全部合同价款、维修、更换、赔偿损失等；本合同约定赔偿损失包括但不限于直接损失、间接损失及为解决争议支出的交通费、律师费、诉讼费、鉴定费、仲裁费、差旅费等一切合理费用。

14.10 如乙方发生违约事件，甲方有权从合同款项中扣除乙方应承担的违约金、赔偿金或其他费用。

14.11 运维服务期限内，乙方发生违约事件累计达到三次（含三次及以上），甲方有权单方终止合同，并将乙方列入不良行为记录，甲方有权限制乙方参与甲方此后的所有项目。

14.12 如乙方已提供有效票据，而甲方无正当理由未按合同约定的日期支付乙方合同款项，乙方应书面与甲方另行确定合理的支付时间。若甲方在上述合理期间内仍未支付乙方款项，则每迟延一日，甲方按应付未付款项的万分之一支付乙方逾期违约金，但最高不超过本合同金额的 5%。

14.13 若因甲方原因导致变更、中止或者终止本合同的，如乙方已根据本合同履行了部分约定，应按照本合同约定支付乙方已实际履行部分的费用。

15.法律适用及争议解决

15.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

15.2 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；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

16.合同生效

16.1 本合同经双方盖章以及法定代表人或授权代表签字后生效。

16.2 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。

16.3 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

16.4 合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同主体同等重要，具有相同的法律效力。

17.其他

17.1 如一方改变通讯地址以及其他信息，应当在变更后 5 个工作日内以书面方式通知另一方，否则，由此而造成的损失，由信息发生变更的一方承担。

17.2 其他特别约定： 无

17.3 本合同未尽事宜，双方可以另行协商签订补充协议，补充协议经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

甲方（盖章）：北京市财政局

乙方（盖章）：首都信息发展股份有限公司

法定代表人（授权代表）签字：

法定代表人（授权代表）签字：

2026 年 5 月 19 日

2026 年 5 月 19 日

附件1：

中标/成交通知书



中钢招标有限责任公司

中标通知书

首都信息发展股份有限公司：

很高兴地通知您，北京财政政务办公系统运维服务（2026-2027 年度）
（项目编号：2641STC60751）招标工作已经结束，经评标委员会认真评
定确定贵单位为中标人。

中标内容：北京财政政务办公系统运维服务

中标金额：1,802,000.00 元人民币

请贵单位在本通知书发出后 30 天内，与采购人办理合同签订等有关
事项；并于采购合同签订后 5 个工作日内，持采购合同复印件、投标保
证金退款手续等资料，与我公司联系投标保证金退款事宜。

特此通知。



中钢招标有限责任公司

地址：北京市海淀区海淀大街 8 号

邮编：100080

电话：010-62688251

传真：010-62688255

附件 2:

分项报价表

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1	财政外网网站系统	525400.00	1	525400.00	无
2	财政综合办公平台网站系统	456500.00	1	456500.00	无
3	财政局绩效考核管理系统(含因私出国(境)系统)	146600.00	1	146600.00	无
4	财政局教育培训系统	326100.00	1	326100.00	无
5	北京政府采购网站系统	10900.00	1	10900.00	无
6	电话接听服务	64500.00	1	64500.00	无
7	短信管理服务	272000.00	1	272000.00	无
总价 (元)				1802000.00	

附件 3:

法定代表人身份证明

余东辉 在我方任 董事长 职务, 是我方的法定代表人。
特此证明。

附:

1. 上述法定代表人住址: 北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

电话: 010-88511155

邮编: 100010

2. 法定代表人身份证复印件一份。



日期: 2026 年 5 月 19 日

附件 4:

授 权 委 托 书

委 托 人 : 首都信息发展股份有限公司

法定代表人 : 余东辉 职务: 董事长

受 委 托 人: 杨超 职务: 政务事业部部门经理

现委托上列受委托人为我方与北京市财政局签署 北京市财政局信息化项目服务合同（应用系统运行维护服务） 一事的委托代理人。

具体代理权限为：2026 年 5 月 8 日-2026 年 6 月 1 日

我方与北京市财政局签署《北京市财政局信息化项目服务合同（应用系统运行维护服务）》。

委托代理人身份证复印件：



乙方名称 (公章): 
法定代表人 (签名): 
日期: 2026 年 5 月 19 日

附件 6:

服务承诺书

致北京市财政局:

根据相关工作要求,如贵局向我方提前支付北京财政政务办公系统运维服务(2026-2027年度)运维服务项目合同尾款。我方自愿做出如下承诺:

1.自即日起至《北京市财政局信息化项目服务合同(应用系统运行维护服务)》(以下简称原合同)所约定周期结束。我方将继续按照原合同所约定服务内容向财政局客户提供服务,并继续履行原合同相关义务。

2.在原合同有效期内如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况,自愿接受北京市财政局根据原合同要求及相关管理办法进行处罚。

乙方名称(公章):

法定代表人(授权代表)签字:

日期:2026年5月19日



附件7:

北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）

个人保密承诺书

致北京市财政局:

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）的服务人员，我自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我承诺在参与“北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）”的运行维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我个人不会将信息系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并且不会在允许范围之外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我承诺对“北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我承诺自本保密承诺书签字之日起至“北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）”的专有信息成为公众信息之日止，我对专有信息始终负有保密责任。

四、我承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，并支付合同总价款 25%的违约金。

五、名词解释

（一）本承诺书所称“北京市财政局信息系统”系指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的计

算机系统（包括软件系统和硬件系统及北京市财政局为保障“北京市财政局信息系统”正常工作而提供的其它软、硬件系统）。

（二）本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或在服务过程中知晓的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自承诺人签字之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

承诺人（签字）：杜凤微 田旭 孙博 李博

日期：2026年5月19日

附件 8:

北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）

保密承诺书

致北京市财政局:

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）的乙方，我方自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我方承诺在参与本信息系统维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我方不会将应用系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我方承诺对“北京市财政局财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我方承诺自本保密承诺书签订之日起，至“北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）”的专有信息成为公众信息之日止，我方对专有信息始终负有保密责任。并有对参与系统维护的员工进行教育、宣传的责任。员工违反保密义务的，我方承担连带责任。

四、我方承诺遵守宪法和法律中的保密规定，在企业营业活动中严格履行《中华人民共和国保守国家秘密法》的相关要求。如出现未经北京市财政局书面允许擅自将相关数据、信息泄露给第三人的和我方或法定代表人或工作人员因泄密被国家安全机关处罚或通报，北京市财政局有权单方解除本合同。我方对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我方愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，还应向北京市财政局支付合同总价款 25%的违约金。

五、名词解释

(一) 本承诺书所称“北京市财政局信息系统”是指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的信息系统。

(二) 本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息化项目服务（应用系统运行维护服务）的过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或在服务过程中知晓的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自我方盖章并签字之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方名称（盖章）：

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2026年 5月 19日

附件 9:

廉政承诺书

致北京市财政局:

为进一步倡导廉政新风,构建风清气正、和谐共赢的良好氛围,我方郑重承诺:

一、不向贵单位项目合作人员赠送礼品、礼金、有价证券、支付凭证和象征性低价收款物品;不宴请贵单位项目合作人员。

二、不邀请贵单位项目合作人员外出旅游、健身和参与高消费娱乐活动;不邀请贵单位项目合作人员在我方兼职取酬或担任顾问;不邀请贵单位项目合作人员出入私人会所、参与赌博及从事违反社会主义道德的活动,不赠与私人会所会员卡。

三、不支付或报销应由贵单位项目合作人员个人负担的任何费用;不借与或赠与贵单位项目合作人员车辆、住房、办公设备及其他资产。

四、不以贵单位名义在中央部门、地方推广业务,不以曾经参与过贵单位项目为由,在与相关企业竞争中获取不当优势,推销我方服务或产品。

五、不以自身技术设置系统壁垒,阻碍或排斥其他公司参与贵单位项目建设。

如有发生违反以上承诺事项的行为,我方按合同总额的 3 倍向贵单位支付违约金。贵单位有权禁止我方在一定时期内参与财政信息化建设项目,并有权向有关部门反映。由此产生后果由我方承担。

乙方名称(公章):

法定代表人(授权代表)签字:

日期: 2026 年 5 月 19 日

附件 10:

服务级别协议 (SLA)

一、服务概述

1. 项目背景

“北京财政政务办公系统运维项目”为北京市财政局应用系统驻场运维服务项目之一，包括财政外网网站系统、财政综合办公平台网站系统、财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境）系统）、财政局教育培训系统和北京政府采购网站等系统的运维服务。相关系统既是北京市财政局对外宣传、为公众提供服务的窗口，同时也为北京市财政局机关及下属单位的内部办公、绩效管理、教育培训等工作提供全方位的系统支撑。

2. 项目目标

按照市财政局相关规定，主要负责财政外网网站系统、财政综合办公平台网站系统、财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境）系统）、财政局教育培训系统和北京政府采购网站等系统的日常运维工作。运维范围主要范围包括日常技术支持、系统日常服务、系统运行状态监控、系统故障处理、系统功能修改、安全漏洞整改、辅助项目管理等，以此保障北京财政政务办公系统平稳、高效运行，相关系统运行可靠性>99.99%。

二、服务范围

（一）服务对象

编号	业务应用系统名称	网络安全等级	上线时间
1	财政外网网站系统	2	2000 年
2	财政综合办公平台网站系统	2	2004 年 4 月
3	财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境）	1	2005 年 1 月

4	财政局教育培训系统系统	1	2005 年 11 月
5	北京政府采购网站系统	2	2017 年 9 月

(二) 各系统基础配置信息

业务应用系统 名称	包含的子系统	主要功能	运行环境	应用网 络	接口关系	用户对象
财政外网网站 系统	\	财政局有 关财政事 务的政策 文件、通 知通告、 新闻动态 发布, 网 民办事指 导。	集约化平台	互联网	网民留言 系统与局 内 OA 系统 数据对接	社会公众
财政综合办公 平台网站系统	\	市财政局 内部办公 综合门 户, 主要 用于办公 信息发 布、系统 登录入 口、文件 下载等。	TongWeb7.0 达梦 8.0 麒麟 V10	政务外网	不涉及	市财政 局、区财 政局、预 算单位
财政局绩效考 核管理系统 (含因私出国 (境))	因私出国(境) 系统	应用于北 京市财政 局工作人 员的平时	TongWeb7.0 达梦 8.0 麒麟 V10	政务外网	与统一身 份认证系 统有单点 登录接	北京市财 政局

		考察，年度考核，日常考勤、因私出国（境）及证照办理管理等。			口、与 OA 系统有数据接口	
财政局教育培训系统系统	\	主要用于市财政局局内办公人员在线视频学习，学时记录，脱产培训申报及审批，境外学习分享，在线考试等。	TongWeb7.0 达梦 8.0 麒麟 V10	政务外网	与统一身份认证系统有单点登录接口、与 OA 系统有数据接口	北京市财政局
北京政府采购网站系统	\	主要用于社会公众、招标代理机构及时了解北京市招标采购等信息公	TongWeb7.0 达梦 8.0 麒麟 V10	互联网	与政府采购系统有数据接口	社会公众、招标代理机构

		告。				
--	--	----	--	--	--	--

三、服务团队

(一) 运维人员清单

序号	姓名	学历	岗位	负责工作内容	联系方式
1	杜凤微	本科	项目经理	财政局政务办公系统运维工作日常管理、项目文档编写、运维人员管理、工作安排、培训指导、用户需求沟通等。	15011223423
2	田旭	本科	运维工程师	负责服务台热点电话接听，各系统问题解答；协助总服务商进行知识库更新。	15801259668
3	李文博	本科	运维工程师	负责财政外网网站、综合办公平台网站、外网邮件等系统日常运维工作；各内外网系统巡检监控；运维厂商沟通。	15801375427
4	李静	本科	运维工程师	负责绩效考核系统（含因私出国（境）系统）、教育培训系统、北京政府采购网站等系统日常运维工作；日常派工跟踪、监督工作。	18515897959

(二) 专家团队清单

序号	姓名	学历	专业	职称（证书）	工作年限	负责工作内容
1	王振龙	本科	计算机科学与	PMP 项目管理	17	故障类问题、安全漏洞处理、应用系统升级改造等工作。

			技术			
2	罗中华	本科	计算机及应用	PMP 项目管理、IBM-CSA	25	故障类问题、应用系统升级改造等工作。
3	张颖	本科	计算机软件	ISO20000 培训证书、国际培训师等级证书、ISO9000 质量管理体系审核员、CMMI 证书	22	故障类问题、应用系统升级改造等工作。
4	杨海梅	研究生	计算机科学与技术	无	10	故障类问题、安全漏洞处理、应用系统升级改造等工作。
5	龙丽英	研究生	信息与通信工程	无	9	故障类问题、应用系统升级改造、系统 bug 修改等工作。
6	田啟	本科	计算机科学与技术	ITIL	17	运维质量监督、网站相关技术问题。

（三）服务保障

1. 服务受理渠道：客服热线电话、客服邮箱、网上问题提交地址等；如有必要可增加非工作时间服务通道及方式等

2. 投诉渠道：投诉热线等

四、服务交付

（一）服务时间

本项目按照北京市财政局要求，提供每周工作日 5*8 小时的驻场技术保障维护服务，重大节假日 7*24 小时驻场监控服务。

（二）服务交付计划

1. 各应用系统的交付计划

1.1 财政外网网站系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行 人级 别	服务 方式
响应 支持	服务受理	通过热线电话、驻场服务等多渠道方式接收服务请求。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	对用户在系统使用过程中提出的非故障类需求提供服务。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	故障诊断定位	对用户在系统使用过程中遇到的故障问题，及时进行排查并解决系统出现的故障。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	解决方案制定	在系统出现问题时，根据故障等级启动应急预案，并提供解决方案。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	故障处理	在系统出现故障时，及时解决，恢复服务。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	新用户和功能上线	按需协助完成新用户和功能上线工作。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务

						师	
	应急响应	对紧急情况提供快速响应和处理。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
例行操作		定期对系统进行日常巡检。	5次/日	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
优化改善		根据需求对系统进行优化和改进。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务
调研评估		根据需求配合对系统进行调研评估。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务

1.2 财政综合办公平台网站系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应支持	服务受理	通过热线电话、驻场服务等多渠道方式接收服务请求。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	对用户在系统使用过程中提出的非故障类需求提供服务。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	故障诊断定位	对用户在系统使用过程中遇到的故障问题,及时进行排查并解决系统出现的故	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务

		障。					
	解决方案制定	在系统出现问题时，根据故障等级启动应急预案，并提供解决方案。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	故障处理	在系统出现故障时，及时解决，恢复服务。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	新用户和功能上线	按需协助完成新用户和功能上线工作。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
	应急响应	对紧急情况提供快速响应和处理。	按需	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
例行操作		定期对系统进行日常巡检。	5次/日	杜凤微	李文博	运维工程师	驻场服务
优化改善		根据需求对系统进行优化和改进。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务
调研评估		根据需求配合对系统进行调研评估。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务

1.3 财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境）系统）

服务项目	服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
------	------	------	-----	-----	-------	------

响应支持	服务受理	通过热线电话、驻场服务等多渠道方式接收服务请求。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	对用户在系统使用过程中提出的非故障类需求提供服务。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	故障诊断定位	对用户在系统使用过程中遇到的故障问题，及时进行排查并解决系统出现的故障。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
	解决方案制定	在系统出现问题时，根据故障等级启动应急预案，并提供解决方案。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
	故障处理	在系统出现故障时，及时解决，恢复服务。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
	新用户和功能上线	按需协助完成新用户和功能上线工作。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
	应急响应	对紧急情况提供快速响应和处理。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
例行操作		定期对系统进行日常巡检。	5次/日	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
优化改善		根据需求对系统进行优化和改进。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务

调研 评估		根据需求配合对系统进行 调研评估。	按需	杜凤微	杜凤微	项目 经理	驻场 服务
----------	--	----------------------	----	-----	-----	----------	----------

1.4 财政局教育培训系统

服务项目		服务内容	服务 频率	责任人	执行人	执行 人级 别	服务 方式
响应 支持	服务受理	通过热线电话、驻场服务等 多渠道方式接收服务请求。	按需	杜凤微	田旭	运维 工程 师	驻场 服务
	非故障请 求处理	对用户在系统使用过程中 提出的非故障类需求提供 服务。	按需	杜凤微	田旭	运维 工程 师	驻场 服务
	故障诊断 定位	对用户在系统使用过程中 遇到的故障问题,及时进行 排查并解决系统出现的故 障。	按需	杜凤微	李静	运维 工程 师	驻场 服务
	解决方案 制定	在系统出现问题时,根据故 障等级启动应急预案,并提 供解决方案。	按需	杜凤微	李静	运维 工程 师	驻场 服务
	故障处理	在系统出现故障时,及时解 决,恢复服务。	按需	杜凤微	李静	运维 工程 师	驻场 服务
	新用户和 功能上线	按需协助完成新用户和功 能上线工作。	按需	杜凤微	李静	运维 工程 师	驻场 服务

	应急响应	对紧急情况提供快速响应和处理。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
例行操作		定期对系统进行日常巡检。	5次/日	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
优化改善		根据需求对系统进行优化和改进。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务
调研评估		根据需求配合对系统进行调研评估。	按需	杜凤微	杜凤微	项目经理	驻场服务

1.5 北京政府采购网站系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应支持	服务受理	通过热线电话、驻场服务等多渠道方式接收服务请求。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	对用户在系统使用过程中提出的非故障类需求提供服务。	按需	杜凤微	田旭	运维工程师	驻场服务
	故障诊断定位	对用户在使用过程中遇到的故障问题，及时进行排查并解决系统出现的故障。	按需	杜凤微	李静	运维工程师	驻场服务
	解决方案	在系统出现问题时，根据故障等级启动应急预案，并提	按需	杜凤微	李静	运维	驻场

	案制定	供解决方案。				工 程 师	服务
	故障处 理	在系统出现故障时，及时解决，恢复服务。	按需	杜凤微	李静	运 维 工 程 师	驻场 服务
	新用户 和功能 上线	按需协助完成新用户和功能上线工作。	按需	杜凤微	李静	运 维 工 程 师	驻场 服务
	应急响 应	对紧急情况提供快速响应和处理。	按需	杜凤微	李静	运 维 工 程 师	驻场 服务
例 行 操作		定期对系统进行日常巡检。	5 次/日	杜凤微	李静	运 维 工 程 师	驻场 服务
优 化 改善		根据需求对系统进行优化和改进。	按需	杜凤微	杜凤微	项 目 经理	驻场 服务
调 研 评估		根据需求配合对系统进行调研评估。	按需	杜凤微	杜凤微	项 目 经理	驻场 服务

2. 服务交付方式

2.1 热线服务

提供每周工作日 5*8 小时的电话咨询服务，帮助用户解决使用系统时遇到的难题，并迅速给出解决方案及操作指导。

2.2 现场服务

如果电话解决不了的问题，我公司安排专人在局内现场指导处室用户完

成系统操作，对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解，或者给局外预算单位进行系统操作培训等。

2.3 驻场服务

提供每周工作日 5*8 小时的驻场技术保障维护服务，重大节假日 7*24 小时驻场监控服务。工程师将依据北京市财政局的工作时间进行工作，针对北京市财政局的 IT 资源进行维护。

2.4 远程服务

用户授权的情况下，通过远程方式，在系统出现故障、用户操作失误或因特殊原因无法或不便亲自到场处理问题时，由维护人员通过网络远程接入用户系统，对用户的系统进行调试和故障诊断，远程进行修复。

3. 服务交付内容

3.1 日常运维服务类

按照北京市财政局的运维要求，我公司安排专人提供每周工作日 5*8 小时的驻场技术保障维护服务，重大节假日 7*24 小时驻场监控服务。

（1）提供日常巡检

确保北京财政政务办公系统正常运行，我公司安排专人提供每周工作日 5*8 小时的驻场巡检监控服务，重大节假日 7*24 小时驻场监控服务。包括对北京财政政务办公系统提供日常运行状况检查、监控服务和汇总记录；对系统进行周期性健康巡检并提供巡检报告；对系统进行性能评估并提供系统优化建议。

（2）重启应用系统

我公司将对北京财政政务办公系统业务数据量大、长时间运行的情况，进行系统的重启工作，释放系统占用的资源，保障系统的正常运转。系统重启以不影响财政业务为前提，多发生在节假日期间。系统重启后对系统进行测试。

（3）网站日志上传

根据市政务服务局要求，每季度提交网站运行日志，我公司将对运行日志中的网站总访问次数、页面浏览量、平均网页浏览数、跳出率、日均访问次数、日均页面浏览量、网站信息日均更新数量等数据进行汇总分析工作。

（4）数据备份

统一部署或重大业务调整时，需对当前数据库进行备份操作，即利用技术手段导出当前业务数据，包括业务系统表、视图、存储过程、函数等，保证系统因其他不可预测原因导致的数据错误时，能够迅速恢复、回退数据库的数据。

（5）网站信息的编制、审核及发布工作

根据用户要求及相关规定发布各种信息，我公司协助采集收集、编辑信息、校对格式，报甲方审批后，及时准确发布到市财政网站。并且建立 24 小时值班制度，协助甲方及时处理突发事件，编辑、发布相关信息。

（6）网民留言的接收与答复

我公司安排专人负责网民留言的接收与答复工作，每日定时或根据用户需求随时将网民留言数据通过接口形式从集约化平台导出，导入到内网系统发送至业务处室进行处理，并将内网系统最终答复意见及时发布到财政外网系统。

（7）公务员邮箱用户管理

我公司安排运维人员接听并解答用户在使用公务员邮箱过程中的问题电话，负责用户添加、删除、变更等权限设置，提供上门安装公务员邮箱客户端的服务，并配合邮箱管理员做好邮箱安全维护相关工作。

（8）发布工具租赁服务

为确保北京市财政网站系统能够持续稳定地发布信息，满足北京市财政

局信息发布的需求，我公司将提供发布工具的租赁服务，以保障北京财政网站系统信息发布功能的正常运作，保障用户能够便捷地检索和获取所需信息。

在发布工具租赁服务期间，我公司将严格按照服务标准进行操作，确保发布工具的稳定运行。同时，我们还将建立健全的故障排查和应急响应机制，一旦发布与检索功能出现任何问题，将立即组织专业团队进行迅速排查和有效解决，以最大限度地保障系统的稳定性和可用性，为北京市财政网站系统的信息发布和检索工作提供坚实的技术保障。

（9）调整优秀指标标准项

根据用户要求，季度考核和年度考核时，调整每个处室和局领导的优秀指标数和统筹好等次指标数，考核过程中协助客户监控优秀指标数的使用情况，并将结果及时整理反馈至客户。

（10）年度考核人员信息核对

根据用户提供的全局人员基本信息，分别对公务员和事业单位人员信息进行核对，逐一与数据库进行初核比对，对数据不符的内容，及时与本人档案进行比对，对确定修改的数据，经业务处室复核后，集中对数据进行修改完善，确保各项数据准确完整。

（11）前台查询数据、数据核对

安排专人提供日常系统的前台数据查询、变更，协助完成前台数据查询、数据统计、数据编辑、数据更新、数据核对等事务，前台数据查询工作同时需做好保密，所有数据不得使用U盘、移动硬盘等介质拷贝，保证信息数据的安全。

（12）平时考核人员数据查询、校对、整理

根据市委组织部和《北京市财政局平时考核实施方案》要求，协助业务处室开展平时考核工作，提供个人小结提交情况查询统计、处室人员考核

评鉴结果查询统计、“一把手”考核评鉴结果查询统计，协助客户整理文档《北京市财政局平时考核数据采集》，报局主要领导审批后向市委组织部备案。

（13）全年加班数据查询、整理

根据处室要求，协助完成加班申请的网上申报、网上审核、网上核算、网上查询。统计全局人员全年加班数据，并进行整理汇总。

（14）增加、修改、删除局内用户权限

根据处室要求，协助完成局内用户及单位用户的权限变更，包括：增加、修改、删除局内用户、调整内勤权限、调整业务处室等权限调整。

（15）提供技术支持、系统操作指导

根据处室需求，安排专人在局内现场指导处室用户完成系统操作，对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解，或者给局内人员进行系统操作培训等。

（16）完成全局人员年度考核表打印

根据业务处室提供的人员信息和年度等次评定结果，对年度考核表进行校对，将核对过的全局人员的年度考核表交至业务处室进行复核，确保信息无误后，协助业务处室打印全局人员年度考核表，并向市委组织部备案。

（17）出国记录打印及校对

根据业务处室要求，对局内人员的出国信息进行校对，将核对全局人员的出国信息，包括出国目的地、出国时间、证照状态、审批记录等信息，并协助打印全局人员的出国记录表。

（18）提供培训视频的制作与发布服务

根据用户要求，提供培训视频格式转换、课程目录制作、视频课件上传发布等服务。根据视频的播放量，协助客户统计全局人员课程学习情况等工作。

（19）线下培训课程管理

根据处室要求，制作与发放 IC 卡，维护 IC 卡用户信息。提供线下培训刷卡服务，参加培训人员的信息录入与上传，线下培训通过 IC 卡管理系统导入至教育培训系统中，线下会议培训课件制作，培训结果统计分析等工作。

3.2 技术运维服务类

依据政府网站管理的要求，以及市财政局提出相关的技术需求，我公司将对网站进行简单的系统功能调整与升级；根据需求进行后台数据查询、修改和数据核对工作；系统宕机和紧急故障处理；系统 BUG 修改及漏洞修复；定期对系统进行检查和备份；根据安全自查及测评中心的整改意见，进行与系统安全相关的维护；配合有接口关系的系统进行联调测试，确保接口畅通；按照要求提供相关技术文档、基线、资产资料；按照要求制定服务目录，并按照服务目录要求提供服务；按照要求参与运维服务知识库建设与维护；配合局内业务系统配置域名代理服务等工作。

（1）系统功能调整与升级

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要求，以及市财政局提出网站完善的需求，对网站进行页面改版；根据网站展示要求，对页面模板进行设计和完善，对栏目进行优化和调整。根据业务处室要求，组织人员调整简单的系统功能，并进行上线前的联调测试等工作。

（2）后台数据查询、修改和数据核对

按照市财政局的有关规定及要求，安排运维人员对系统业务数据进行数据调整等操作。

数据查询：按照市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要查询数据库，统计系统业务数据等数据查询操作。数据查询工作过程中需

做好与总包商、监理方、对应项目的运维级厂商的协调沟通工作。

数据变更：按照市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要通过数据库进行数据变更操作，数据变更前对数据做好备份，确保数据的回退保障。数据变更需做好与总包商、监理方、对应项目的运维级厂商的协调沟通工作。

数据核对：按照市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，通过查询数据库，取得相关业务数据并对数据进行核对校验等数据核对工作，数据核对需做好与总包商、监理方、对应项目的运维级厂商的协调沟通工作。

（3）系统宕机和紧急故障处理

系统宕机：系统发生宕机问题时，公司要求在 5 分钟内必须响应，在 2 个小时之内使系统恢复正常，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

故障处理：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是由于用户的误操作或有其他第三方原因造成的，分析故障，并对故障进行排除。

（4）系统 BUG 修改及漏洞修复

按照市财政局的相关规定及要求，为保障系统的平稳运行，清除系统运行中发生的故障和错误，并进行必要的修改和完善。

系统 BUG 修复：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是系统 BUG 的，公司负责修复系统 BUG，并对 BUG 进行跟踪，直至解决。

漏洞修复：按第三方安全测试报告，分析漏洞情况；根据漏洞情况，整改修复漏洞并验证整改有效性；漏洞整改完毕后，编制漏洞整改报告并进行反馈。

系统优化：组织人员针对系统部分功能进行性能调优工作，包括了对数据对象的优化查询，应用中间件的参数配置，并对优化进行详细的测试，出具系统优化报告，评估优化的成果。

（5）系统备份

建立有效的系统备份策略，每次系统更新前必须进行文件备份，定期对最新程序进行全量备份，确保系统宕机后规定的时间内尽快恢复，将损失降到最低，保证系统的完整性和安全性。

（6）系统安全维护

按照安全管理要求，根据安全自查及测评中心的整改意见，维护系统安全。

安全自查：根据北京市财政局要求，对财政政务办公系统定期进行安全自查，并向市财政局反馈自查报告和问题整改报告；

系统安全维护：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，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；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。

（7）配合有接口关系的系统进行联调测试

按照市财政局的相关规定及要求，为保障系统接口联调工作顺利，配合其他服务厂商进行接口规范设计、接口开发和接口部署工作。

接口规范：根据北京市财政局要求，配合其他服务厂商进行接口规范设计；

接口开发：配合其他服务厂商进行接口开发；

接口部署：通过测试后实施部署接口。

（8）按照要求提供相关技术文档、基线、资产资料

按照市财政局要求，提供系统的技术文档、基线文档以及资产资料，并根据系统实际运行情况，及时进行更新、确认、备案。保证相关资料、文档的准确性、完整性。

（9）按照要求制定服务目录

按照市财政局要求，根据系统业务要求制定服务目录，并严格按照服务目录要求提供服务。并根据实际情况，及时对目录进行补充和完善，持续满足客户对服务质量的要求。

（10）按照要求参与运维服务知识库建设与维护

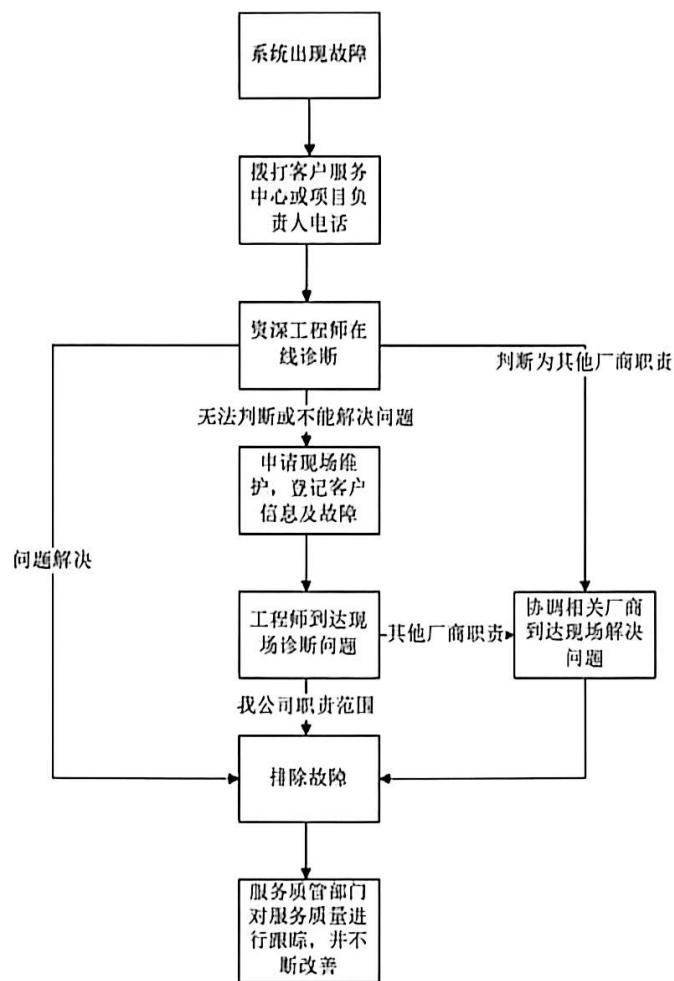
按照市财政局要求，安排项目经理参与运维服务知识库建设与维护、运维管理体系建设与改进和运维绩效考核完善与优化等相关工作。

（11）配合局内业务系统配置域名代理服务

为保障外网网站所代理的局内各业务系统能够正常访问，根据市财政局需求，配合各业务系统调整代理服务器的文件配置，并保证代理服务器的稳定运行。

4. 服务流程：

4.1 故障申报流程



响应流程图

故障级别定义

本系统故障（以下简称系统故障）将分成 A、B、C 三个级别：

A 级系统故障：系统进入紧急故障状态，比如瘫痪、完全无法正常运行或者核心功能失效，直接影响客户业务进展，需立即进行检修维护，否则将对单位公众形象有严重负面影响；

B 级系统故障：系统部分功能无法正常运行，但不影响日常业务的进展，如不能尽快解决，可能会对单位公众形象有一定负面影响；

C 级系统故障：除 A、B 故障外的其他故障。

故障处理办法

发生任何级别的系统故障，我方将进入 7 天*24 小时的全天候工作模式：

对于 A 级故障，如果不能在 10 分钟内解决问题，将启动相应的应急计划，确保服务的持续提供，直到故障被排除为止。

对于 B 级故障，如果不能在 30 分钟内解决问题，将启动相应的应急计划，确保服务的持续提供，直到故障被排除为止。

对于 C 级故障，如果不能在 1 小时内解决问题，将启动相应的应急计划，确保服务的持续提供，直到故障被排除为止。

在故障解决后 4 小时内，提交故障处理报告，说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

4.2 巡检流程

定期和根据客户需求不定期地执行巡检任务。涵盖财政外网网站系统、财政综合办公平台网站系统、财政局绩效考核管理系统（含因私出国（境）系统）、财政局教育培训系统、北京政府采购网站系统等系统应用程序、运行环境、服务资源以及运行过程的检查，每日制作巡检记录表，确保系统运行健康，通过调整监控系统中发现的不适当参数，保持系统最佳运行状态，避免宕机、数据丢失等严重故障影响业务。驻场运人员每天在 9:00、11:00、13:00、15:00、17:00 对系统进行巡检，记录于《系统巡检记录表》并按月上报。

4.3 升级上报流程

程序维护升级是指由于系统本身的缺陷，或用户对系统的技术性能、软件功能、系统运行环境或关联应用发生变化而引起的对系统进行程序调整或升级。

对于那些涉及到应用程序修改或升级的维护需求，制定了严格的维护升级工作流程，规范升级工作，保证升级质量。工作流程包括：（1）升级需求确认：收集并分析升级需求，与客户沟通以确认具体需求和预期目标；（2）

升级产品开发：根据确认的需求进行产品设计和开发工作，确保升级内容符合技术规范；(3) 升级产品部署：在测试环境进行产品测试，验证无误后进行正式部署；(4) 升级培训：对用户进行操作培训，确保用户能够熟练使用升级后的新功能。为了确保升级后的系统能够顺利过渡，我们还制定了详细的回滚计划。若在部署过程中或之后发现严重的技术问题，将按照回滚计划迅速恢复到升级前的状态，同时启动问题诊断程序，以防止类似问题再次发生。

系统升级后，进行全面的性能监控和稳定性检查，确保系统升级后性能稳定且满足预期目标。同时，收集用户反馈，对任何不满意的方面进行细致的分析和后续调整，以持续优化用户体验。此外，更新相关的技术文档和操作手册，为用户提供最全面、最新的参考资料。

5. 服务交付成果

序号	交付物名称	介质形式	交付周期
1	《年度运维工作计划》	电子文档/纸质介质	按需
2	《运维月报》	电子文档/纸质介质	按月
3	《系统巡检记录表》	电子文档/纸质介质	按月
4	《年度运维工作总结报告》	电子文档/纸质介质	按需

五、保密要求

相关信息严禁透露，服务人员应签署保密协议等要求

六、服务考核要求

参见《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》