

信息化运维费政府采购合同

包号/分包名称：02 包 互联网售票系统运维

甲 方：北京市公园管理中心综合事务中心

乙 方：京电云通（北京）科技有限公司

签 订 地 点：北京市公园管理中心综合事务中心



合同基本信息

甲方：北京市公园管理中心综合事务中心

法定代表人：刘景起

项目负责人：庄磊

通讯地址：北京市西城区西直门外大街 143 号

联系电话：010-68390364 传真：010-68390364

乙方：京电云通（北京）科技有限公司

法定代表人：闫中举

项目负责人：米琼

通讯地址：北京市门头沟区石龙工业区桥园路 1 号 1 幢 2 层 206 室

联系电话：010-83207717 传真：010-83207717

甲方(采购人):北京市公园管理中心综合事务中心

乙方(中标人):京电云通(北京)科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及信息化运维费采购项目(项目名称) XHTC-FW-2025-0950号(采购编号)采购文件的规定,合同各方经平等协商达成合同如下:

第一条 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应该认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- 一、 本合同书及附件
- 二、 中标通知书
- 三、 响应文件 (含澄清文件、报价文件)
- 四、 公开招投标文件 (含招投标文件补充通知)

第二条 采购内容

- 一、服务内容:详见附件。
- 二、服务要求:详见附件。

第三条 双方的责任和义务

一、甲方责任和义务:

- 1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的运行维护服务行为和质量进行监督和检查,拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。
- 2. 根据本合同规定,按时向乙方支付应付服务费用。
- 3. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

二、乙方责任和义务:

- 1. 按照合同约定收取服务费,根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。
- 2. 乙方应按期完成项目工作,如因乙方原因导致项目工作延迟或停顿的,由乙方承担责任。
- 3. 乙方承诺具有履行本合同的条件和资质,并投入合格的、充足的项目实施人员提供项目实施和服务保障。
- 4. 严格履行合同文本(含采购文件、投标/响应文件等)约定和承诺的服务内容、质量标准、

工序工艺，保障正常运行使用。

5. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。

6. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。

第四条 服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自 2025 年 07 月 01 日至 2026 年 06 月 30 日止。

第五条 验收方式

甲方依据本合同，在服务期满后 15 个工作日内对乙方服务情况进行验收。乙方应当在验收前向甲方提交相关工作材料。验收不合格的，乙方应当在 5 个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。

第六条 合同价格及结算方式

1. 合同总金额为人民币 1,356,500.00 元（大写：壹佰叁拾伍万陆仟伍佰元）。

2. 自合同签订后 30 个自然日内，甲方向乙方支付第一笔服务费（合同金额的 50%），即人民币小写：67.825 万元（人民币大写：陆拾柒万捌仟贰佰伍拾元）；2026 年 4 月 30 日前，甲方向乙方支付第二笔费用（合同金额的 25%），即人民币小写：33.9125 万元（人民币大写：叁拾叁万玖仟壹佰贰拾伍元）；服务期满后 30 个自然日内，甲方向乙方支付第三笔费用（即合同金额的 25%），即人民币小写：33.9125 万元（人民币大写：叁拾叁万玖仟壹佰贰拾伍元）。（按照奖惩措施，罚款金额在第三笔服务费中进行扣减，据实结算。）

3. 乙方账户信息

乙方开户名称：京电云通（北京）科技有限公司

乙方开户银行：招商银行北京门头沟支行

乙方开户账号：110951545410806

乙方必须于甲方每次付款前提供相应项目金额的合法正规发票。否则甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款违约责任。

第七条 知识产权责任

1. 乙方应保证本项目的技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

2. 其他： /

第八条 不可抗力

一、不可抗力指下列事件：战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害，以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他事件。

二、任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另外一方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另外一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。

三、发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另外两方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

四、合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

第九条 联系方式

一、合同各方发出与本合同有关的通知或回复，应以专人送递、传真或特快专递方式发出；如果以专人送递或特快专递发送，以送达至对方的住所地或通讯联络地为送达；如果以传真方式发送，发件人在收到传真报告后视为送达。

二、合同各方发出的与本合同有关的通知或回复均应发至以下通讯地址，一方变更通讯地址或帐号，应自变更之日起三个工作日内，将变更后的地址通知对方。变更方不履行通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。

甲方：北京市公园管理中心综合事务中心
地址：北京市西城区西直门外大街 143 号
电话：010-68390364

联系人：徐美英
邮编：100044
传真：010-68390364

乙方：京电云通（北京）科技有限公司
地址：北京市门头沟区石龙工业区桥园路 1 号 1 幢 2 层 206 室
邮编：102300
电话：010-83207717

联系人：米琼
传真：010-83207717

上述发出通知、回复的费用由发出一方承担。

第十条 保密条款

一、任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

二、除非法律、法规另有规定或得到本合同另一方的书面许可，任何一方不得向第三人（但双方聘请的律师除外）泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

第十一条 合同的解释和法律适用

1. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

2. 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释；

3. 本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

4. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

5. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

第十二条 合同的终止

一、本合同因下列原因而终止：

1. 本合同正常履行完毕；

2. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另外一方因合同终止而受到的损失；

3. 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；

4. 任何一方行使解除权，解除本合同。

二、对本合同终止有过错的一方应赔偿另外一方因合同终止而受到的损失。对合同终止各方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

第十三条 争议的解决

1. 合同各方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议，则各方同意在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

第十四条 合同的补充、修改和变更

1. 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

2. 对本合同的任何补充、修改或变更必须以书面形式进行。

3. 各方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

第十五条 合同的生效

本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

第十六条 其它约定事项

1. 本合同未尽事宜，按照本招标文件的有关规定、中标人的中标文件及其澄清、说明或者补正文件执行。

2. 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

3. 一方当事人未经另对方书面同意，不得将其在合同项下的权利和义务全部或部分转让给第三人。

4. 本合同一式四份，每份具有同等法律效力。甲方两份，乙方两份。

合同附件一：《服务内容》

合同附件二：《服务要求》

合同附件三：《保密协议》

合同附件四：《合同履行考核表》

合同附件五：《奖惩措施》

(以下无正文)

甲方（采购人）：

（公章）

法定代表或授权代表：

签订时间：2025年6月30日



乙方（成交供应商）：

（公章）

法定代表或授权代表：

签订时间：2025年6月30日



合同附件一：《服务内容》

本项目运维服务包括但不限于如下内容：

1.1 软件部分

为“畅游公园”提供票务商城，票务核心，统计清分，京通服务体系及闸机、移动验票机、手持机软件对接等方面的软件支撑工作，包括功能开发测试、服务保障、运营对接等。

1.2 硬件部分

为“畅游公园”提供支持运行的物理服务器、存储设备、网络及安全设备等硬件设备，并确保其稳定性、可靠性和安全性，保障业务稳定运行。提供硬件基础设施中断服务的应急保障措施。

1.3 政务云部署和管理

北京市政务云平台为“畅游公园”提供高可用、高性能的云计算服务，相关云平台服务商已通过网络安全等级保护基础设施（三级）等保测评，保障系统的稳定性和可靠性，同时提供高度灵活的扩容方案，以满足业务扩展需求。提供虚拟服务器、数据库、中间件等组件的技术服务保障工作，并协助业务主管单位通过北京市政务云监管平台做好虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）的调整及安全策略部署实施。

1.4 安全和性能保障

在服务周期内，为“畅游公园”提供针对票务商城、票务核心、统计清分等系统的性能优化；安全方面需要配合漏扫、渗透，及对应的软件、环境加固等工作，保障安全监控系统的稳定。

1.5 日常运维巡检和现场保障

为“畅游公园”提供硬件设备、软件系统等方面的日常巡检、故障排除、设备调试和现场技术支持服务，保障该系统运行顺畅。并在重点时期及特殊时段内提供有技术经验丰富的技术人员进行现场保障。

1.6 等保三级复测配合

等保三级测评服务是安全的重要组成部分，应积极配合具备专业资质的测评公司开展等保三级测评工作，按相关测评报告要求完成问题整改及加固工作，确

保系统安全性能符合国家相关标准，保障“畅游公园”安全、稳定的运行。

1.7 系统迁移过渡的一致及延续

提供“畅游公园”票务系统迁移过渡方案，供应商需具备能力，确保在接手本服务时平稳过渡、衔接顺畅，保证过渡期间业务不受影响，数据不流失，历史数据完整、可查。

1.8 其他技术支持

为“畅游公园”提供技术支持、故障排除、设备维护等服务，并提供相关的运维工作报告或运维工作服务单，确保畅游公园平台正常运转。

根据中心及相关公园要求，涉及机房搬迁、停电、应急现场工作情况时，经过与中心及园方沟通后安排工程师到场配合进行问题和故障处置工作，并形成服务工单。

合同附件二：《服务要求》

1. 项目概述

1.1 项目背景

本项目是以北京市市属公园互联网售票系统（以下简称“畅游公园”）为服务对象，是为方便游客线上购买公园门票而搭建的互联网售票管理平台。北京市公园管理中心作为“畅游公园”主管业务单位，负责本项目整体服务管理工作。北京市公园管理中心综合事务中心作为本项目执行单位，负责项目技术性、辅助性等具体实施工作。

目前“畅游公园”已实现实名购票、分时游览、科学限流等服务功能，同时已集成微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）五个线上购票场景，同时通过跨平台数据共享、业务流程再造，不断提高推送信息的精准性，为市级部门、上级主管单位精准掌握相关票务、财务和客服等情况提供及时、真实、可靠的数据统计分析。在顺利通过元旦、春节、清明、五一、端午、中秋及十一等重点节假日大客流检验后，该系统运行稳定，经受住了性能和安全的双重考验，社会反响良好，有效地解决了门区购票排队拥堵问题，拓宽了游客购票及支付方式，同时也为北京市公园管理中心提供了更加准确的数据支持，以便更好地规划未来公园的运营和服务。

“畅游公园”现已为上千万游客提供了便捷的市属公园电子门票服务。未来也将持续做好“实名购票、分时游览、科学限流”工作，积极探索打造精细化管理新模式。严格落实实名制购票、刷证（码）制度，确保相关信息可查询、游览可追踪，并加强对平台的日常监测维护，保证系统运行高效畅通。

1.2 系统现状

1.2.1 业务系统现状

“畅游公园”提供了多种购票渠道，包括微信公众号、微信小程序、PC端官方网站、移动端官方网站、“京通”体系（微信小程序端、支付宝小程序端、百度小程序端）使用，形成“畅游公园”票务售票平台。涵盖了电子票制作、管理、销售、支付、核验、结算、统计全流程管理，为游客提供了便捷的购票途径。同时，为了更好地提供游园服务，该系统还提供了公园资讯的查询和展示功能。

系统的现状是基于云平台的高可用、弹性伸缩的架构，能够满足高并发、实时性和稳定性的要求，为游客提供了更加便捷、快捷的购票入园服务。

1.2.2 云平台现状

“畅游公园”依托北京市政务云作为计算、存储支撑平台，能够更好地实现系统高可用性、弹性伸缩、安全性等方面的要求。在公园网络情况中，政务云可以为公园网络提供云计算服务及相关支持，灵活的资源管理、数据存储和计算能力，根据业务变化自动调整资源使用，提高了系统的性能和稳定性。

1.2.3 安全现状

“畅游公园”已通过网络安全等保三级测评，符合国家 GB/T 22239-2008 安全等级保护要求，强化了安全防护，保障游客数据安全，提升系统服务水平和游客体验。

1.2.4 公园现状

(1) 基础网络现状

“畅游公园”的网络包括：政务云网络和公园门区专网两部分；门区专网主要包括前置服务器、汇聚交换机、边界防火墙；设备主要包括无线 AP、光电转换器、验票终端以及各门区至公园管理处机房物理光纤链路实现门区验票，并通过租用物理专线与政务云网络完成业务数据传输。

(2) 验票设备现状

北京市公园管理中心及所属各公园都已建立了较为完善的验票系统，游客进入公园时需通过验票口进行实名制验票，确保游客的安全与权益。验票口的设备已经升级为电子验票设备，支持闸机、移动验票机和手持验票机等多种验票设备，验票方式包括身份证核验和二维码核验，大大提高了验票效率和准确性。

2. 服务内容及工作要求

本项目运维服务包含但不限于如下内容：

2.1 软件部分

为“畅游公园”提供票务商城，票务核心，统计清分，京通服务体系及闸机、移动验票机、手持机软件对接等方面的软件支撑工作，包括功能开发测试、服务保障、运营对接等。同时依据网络安全等保(三级)软件测评部分工作标准，具体

工作要求如下：

- (1) 票务商城：提供对 PC 端、手机端、微信小程序、微信公众号、京通服务体系五个渠道的商城端功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保障等工作，本工作按需开展进行；
- (2) 票务核心：提供对核心系统的功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (3) 统计清分：提供对统计清分功能支撑工作，包括系统开发、功能测试、光大对接、清分结算、运营对接、系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (4) 京通服务体系：提供对京通服务体系的对接支撑工作，包括功能测试、京通对接、光大对接，运营对接，系统服务保障，本工作按需开展进行；
- (5) 代码审计核查：对代码审计及审计问题整改，服务周期内完成一次代码审计出的问题进行整改；
- (6) 工作报告编写：按月度、季度、年度整理相关工作内容，出具工作报告。
- (7) 系统日志备份：部署日志审计平台，对票务商场、票务核心及统计清分系统所产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为 6 个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；
- (8) 用户身份安全：用户进行身份标识和鉴别，身份标识具有唯一性，身份鉴别信息具有复杂度要求并定期更换；
- (9) 数据加密传输：业务数据网络传输交换中，应采取数据加密、校验技术等密码安全防范措施，防止数据在传输过程中被窃听，保证数据完整性。

2.2 硬件部分

为“畅游公园”提供支持运行的物理服务器、存储设备、网络及安全设备等硬件设备，并确保其稳定性、可靠性和安全性，保障业务稳定运行。提供硬件基础设施中断服务的应急保障措施。同时依据网络安全等保(三级)硬件测评部分工作标准，具体工作要求如下：

- (1) 完成每季度一次硬件设备巡检，巡检的设备包括防火墙、交换机、服务器等设备指示灯状态确定设备的运行情况，同时通过 WEB 页面和 CLI 命令行方式对设备的 CPU、内存、硬盘、路由表、电源、风扇等进行检查，确保设备的工作状态正常，并形成运维巡检工作服务单。

序号	设备类型	数量（台）
1	边界防火墙（IPsec）	12
2	汇聚交换机	24
3	物理服务器	25
4	无线接入点（AP）	35

（2）硬件日志备份：部署日志审计平台，对网络设备、安全设备、服务器、产生的日志进行收集汇总和集中分析，留存时间为6个月以上，定期备份避免受到未预期的删除、修改或覆盖等操作；

（3）硬件设备安全：对各类硬件设备应授予管理用户所需的最小权限，实现管理用户的权限分离，并设置登录失败和登录超时采取必要的安全措施。

2.3 政务云部署和管理

北京市政务云平台为“畅游公园”提供高可用、高性能的云计算服务，相关云平台服务商已通过网络安全等级保护基础设施（三级）等保测评，保障系统的稳定性和可靠性，同时提供高度灵活的扩容方案，以满足业务扩展需求。提供虚拟服务器、数据库、中间件等组件的技术服务保障工作，并协助业务主管单位通过北京市政务云监管平台做好虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）的调整及安全策略部署实施。同时依据网络安全等保（三级）云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

（1）重点节假日期间监控政务云端虚拟资源使用情况：提供资源监控情况图（CPU/内存/磁盘）、业务系统可用性验证图；突发保障期间实时流量监控图、安全防护设备状态图。

（2）动态调整政务云端虚拟资源（CPU、内存、存储、网络）：通过北京政务云监管平台填写各类工单，处理云资源使用效率/CPU/内存/带宽使用效率及安全策略等内容，并记录形成服务工单。

2.4 安全和性能保障

在服务周期内，为“畅游公园”提供针对票务商城、票务核心、统计清分等系统的性能优化；安全方面需要配合漏扫、渗透，及对应的软件、环境加固等工作，保障安全监控系统的稳定。同时依据网络安全等保（三级）云计算测评部分工作标准，工作要求如下：

（1）商务商城：提供对游客购票端的性能保障，确保商城可支撑业务发展的

性能需求，保证运行稳定，本工作按需开展进行；

- (2)票务核心：提供业务发展的功能支撑，确保可支撑业务发展的性能需求，保证运行稳定。本工作按需开展进行；
- (3)统计清分：提供可支撑业务发展的性能需求，提高查询效率，本工作按需开展进行；
- (4)渗透测试：服务周期内配合第三方公司进行一次渗透测试辅助工作，并对渗透的问题进行系统加固；
- (5)漏扫测试：服务周期配合第三方公司进行两次漏扫测试辅助工作，并对漏扫的问题进行系统加固；
- (6)安全监控：按需优化监控软件，保障监控软件的稳定运行。本工作按需开展进行；
- (7)组件保障：对公园物理服务器及政务云上虚拟服务器所安装部署的操作系统，数据库，中间件进行可用性保障，快速故障恢复优化资源使用率，提升系统吞吐能力，保障数据隐私与合规性；
- (8)网络保障：处理网络服务不可用、性能下降、ipsec 调整等安全故障处理。
- (9)数据完整性要求：系统所产生的数据应采用校验技术或密码技术保证通信过程中数据的完整性。
- (10)数据保密性要求：系统所产生的数据应采用密码技术保证通信过程中数据的保密性。

2.5 日常运维巡检和现场保障

为“畅游公园”提供硬件设备、软件系统等方面的日常巡检、故障排除、设备调试和现场技术支持服务，保障该系统运行顺畅。并在重点时期及特殊时段内提供有技术经验丰富的技术人员进行现场保障。工作要求如下：

(1) 运维巡检内容包括但不限于设备巡检、机柜清扫、线路整理、机房整体环境监测等，并形成服务工单。

(2) 现场保障要求涵盖元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节、春花季、秋花季等时期，并按实际情况出具工单，具体工作要求如下：

- 1) 测试各个门区基础网络情况；
- 2) 各个门区的环境下，测试平台的购票、验票、退票是否正常；
- 3) 监测现场设备的运行情况，包括验票设备、AP 等；

4) 监控机房的运行情况，包括服务器、防火墙、交换机等。

2.6 等保三级复测配合

等保三级测评服务是安全的重要组成部分，应积极配合具备专业资质的测评公司开展等保三级测评工作，按相关测评报告要求完成问题整改及加固工作，确保系统安全性能符合国家相关标准，保障“畅游公园”安全、稳定的运行。

工作要求如下：

- (1) 提供云平台及业务系统的安全管理制度文档；配合云平台侧安全设备（如 WAF、日志审计）的策略验证；协助完成云环境等保测评访谈。
- (2) 硬件方面现场配合测评人员进行所有公园网络安全设备的安全配置的检查、核对，包括安全密码策略、ACL 限制、登录次数、超时、锁定帐号、日志监控与有效期以及现场的走查与问题记录和处理工作。
- (3) 提供渗透测试系统测试环境，并支撑第三方公司进行渗透测试。
- (4) 提供漏扫服务器测试华景，支撑第三方公司进行漏扫测试。
- (5) 根据第三方公司出具的渗透报告，进行安全加固整改。
- (6) 根据第三方公司出具的漏扫报告，进行安全加固整改。
- (7) 根据第三方公司出具的差距分析报告，进行安全加固整改。

2.7 系统迁移过渡的一致及延续

提供“畅游公园”票务系统迁移过渡方案，供应商需具备能力，确保在接手本服务时平稳过渡、衔接顺畅，保证过渡期间业务不受影响，数据不流失，历史数据完整、可查。

2.8 其他技术支持

为“畅游公园”提供技术支持、故障排除、设备维护等服务，并提供相关的运维工作报告或运维工作服务单，确保畅游公园平台正常运转。

根据中心及相关公园要求，涉及机房搬迁、停电、应急现场工作情况时，经过与中心及园方沟通后安排工程师到场配合进行问题和故障处置工作，并形成服务工单。

3. 服务团队能力要求

3.1 投标人应提供一个不少于 8 人的服务团队，保证能够及时响应畅游公园的需求，项目团队应包括运维项目经理、技术经理、开发人员、测试工程师、运

维工程师等。

3.2 为保持参与本项目运维团队人员的稳定，如投标人对运维项目经理和技术经理更换时，需提前 10 个工作日提出书面申请，经采购人审核通过后方可替换。

4. 项目实施计划

4.1 应根据招标文件要求提交符合以上要求的实施计划，并根据实施计划的要求进行项目实施和管理，并提交成果物。

4.2 应保障项目按时、保质完成所有服务内容。

4.3 项目服务期：自合同签订之日起 1 年。

合同附件三：

保 密 协 议

甲乙双方就“信息化运维费采购项目 02 包 互联网售票系统运维”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务(以下简称“本委托事项”),为保障甲方商业秘密不因本委托事项而泄露以致对甲方造成损失,甲、乙双方就在本委托事项过程中,以及完成后乙方的保密职责达成如下协议条款:

一、保密责任的范围

本委托事项涉及保密内容主要是甲乙双方在订立合同过程中,知悉的商业秘密、版权、专利等(无论合同是否成立,不得泄露或者不正当地使用、复制、扩散)。乙方为甲方提供的服务内容中涉及设备配置、密码等方面的商业秘密。包括但不限于:

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,硬件部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:巡检报告、设备清单、节日保障相关记录文件、故障处理相关文件、内部管理文件等。

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,软件部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:账户管理数据、经营数据、票务数据、财务数据、客户信息数据、专有设计、功能开发、上线相关数据和记录以及涉及到的所有保密性质的材料、文件等。

北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)的运维工作中,安全部分所涉及到数据和任何记录,包括但不限于:安全保障产生的数据(包括数据安全、系统安全、应急安全)、太极云运维服务

产生的任何数据和记录（包括政务云基础设施部分数据、政务云安全管理数据）等。

北京市市属公园互联网售票管理系统（“畅游公园”）的运维工作中，产生的其他业务所涉及到数据和任何记录。

二、双方承诺

甲方提供本委托事项所需的资料和信息，并对所提供资料和信息真实性和准确性做出承诺。

乙方承诺根据甲方提供资料和信息按照国家有关法律法规执行本委托业务，乙方应当向甲方或甲方指定方披露按照《民法典》等法律法规规定的本次委托事项中的合适、可行方案及相关信息。

三、双方责任

甲乙双方互为保密资料的甲方和乙方，负有保密义务，承担保密责任。

乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。乙方也须促使其代表不向第三方（包括新闻界人士）公开、披露、透露或泄露任何保密资料或以其它方式使用保密资料。除非披露、公开或利用保密资料是乙方从事或开展合作项目工作在通常情况下应承担的义务（包括乙方今后依法律或合同应承担的义务）适当所需的。

乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的工作人员/雇员范围内。

除经过双方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其代表披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他入。

如果合作项目不再继续进行或其中一方因故退出此项目，经甲方

在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。但是在不违反本协议其它条款的条件下，乙方可仅为本协议第四条保密资料的保存和使用目的，保留上述文件或材料的复制件一份。

乙方将以并应促使其代表以不低于其对自己拥有的类似资料的保密程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的保密措施都不能低于合理程度。

四、保密资料的保存和使用

乙方有权保存必要的保密资料，以便在履行其在合作项目工作中所承担的法律、规章与义务时使用该等保密资料。

乙方有权使用保密资料对任何针对乙方或其代表的与本协议项目及其事务相关的索赔、诉讼、司法程序及指控进行抗辩，或者对与本协议项目及其事务相关的传唤、传票或其他法律程序做出答复。

乙方在书面通知甲方并将披露的复印件抄送甲方后，可根据需要在提交任何市、省、中央或其他对乙方有管辖权或声称对乙方有管辖权的监管团体的任何报告、声明或证明中披露保密资料。

根据国家有关法律，因国家司法部门和政府机构需调阅乙方的公司档案或要求乙方做出必要说明的，如涉及商业秘密、并已书面通知甲方的，则不在本保密协议约定的乙方保密义务之内。

五、 违约责任

任何一方违反本协议所规定的保密义务，承担由此引起的责任。违约方应按服务费的 30% 支付违约金，金额为人民币 406,950.00 元 (大写：人民币肆拾万陆仟玖佰伍拾元整)。

六、适用法律和争议解决

本协议的所有方面均适用中华人民共和国法律进行解释并受其约束。本约定书履行地为甲方所在地,因本协议所引起的任何纠纷或争议,双方选择提交至甲方指定仲裁委员会进行仲裁。

合同附件四：

合同履行考核表

经办 部门				合同编号	
合同 名称	信息化运维费政府采购合同 包号/分包名称:02 包/互联网售票系统运维			合同金额	1, 356, 500. 00
合同 有效期	1 年			服务商名称	京电云通(北 京)科技有限公 司
考核内容	考核指标	分数	得分	考核标准	扣分 原因
合同管理	在规定时间内完成项目所需各类手续、文件的办理及提交且提交内容齐全/完整。	5		手续准备不齐全、有缺失或出现后补情况扣 1 分；	
				无故延误提交，延误三个工作日及以上扣 2 分；	
	按合同约定，在服务期限内项目计划任务完成度达 100%及以上。	20		按照服务计划，无故延误进度，每延误一个工作日扣 1 分；	
				服务到期，项目计划任务完成度达 99%-95%扣 5 分；	
				服务到期，项目计划任务完成度达 94%-50%以下扣 10 分；	
				服务到期，项目计划任务完成度达 49%-0%该项不得分；	
	运维保障、技术支持等服务效果达到合同约定且符合预期。	10		效果一般扣 1 分；	
				效果较差扣 2 分；	
	按照合同价款约定，及时提供等额、有效、合法结算票据。	5		未在规定时间内提供，延误一个工作日扣 1 分（特殊情况经甲方同意除外）；	
				未提供等额、有效、合法结算票据该项不得分；	
服务管理	项目执行中，未出现因设计遗漏、操作失误等	10		出现一般事故，造成影响及损失扣 5 分；	

	问题导致严重或一般故障/事故。		出现严重事故，造成影响或损失该项不得分；	
	提供详细完整的运维、服务记录（包括但不限于服务方案、工单、报表等）。	10	提供的文档资料不够完整/详细扣 2 分； 未提供相关文档资料该项不得分；	
	服务期满前提供详细完整的服务报告（包括但不限于周报、月报、季报、年报等）。	10	提供的报告不够完整、详细扣 2 分； 未按要求提供服务报告该项不得分；	
	对于服务内容中衍生的常规问题能及时合理安排技术人员进行处理，且处理得当。	5	基本能较快响应，问题解决速度较快扣 1 分； 响应速度超出约定时限，问题解决速度慢扣 2 分；	
	对于突发、紧急事件能在 30 分钟以内响应。	5	基本在 30 分钟以上，60 分钟以内响应扣 1 分； 基本在 60 分钟以上响应或无人响应该项不得分；	
	项目过程中，保密措施得当，效果良好。	5	保密工作落实一般扣 1 分； 保密工作落实较差扣 2 分； 无保密措施或出现泄密等重大过失该项不得分；	
人员管理	项目执行期内未擅自更换项目、技术等主要负责人（特殊情况经甲方同意除外）。	5	未经甲方同意，擅自更换项目、技术等主要负责人，造成对接有脱钩、服务有延误等情况扣 2 分； 未经甲方同意，频繁发生项目、技术等主要负责人更换，且人员管理混乱，造成对接有脱钩、服务有延误等情况该项不得分；	
	对本项目范围内的对内关系协调机制完善，沟通顺畅，以保证各项工作进行顺利。	5	经常联系不到项目对接联系人扣 1 分； 项目对接联系人对于业务理解、沟通协调能力不足扣 2 分；	

	对本项目范围内的对外关系协调机制完善，沟通顺畅，以保证各项工作进行顺利。	5	由于协调不到位影响到工作进度，每次扣 1 分； 由于协调不到位造成事故、停工或其他恶劣影响，每次扣 2 分；
	总分	100	
经办部门审批意见： 考核结果：☐优秀 ☐良好 ☐合格 ☐不合格 部门负责人签字： 时间：			
服务商代表签字确认： 时间：			

说明：

1、按“优良”（90-100 分）、“良好”（75-89 分）、“合格”（60-74 分）、“不合格”（59 分及以下）四个等级划分；

合同附件五：

奖 惩 措 施

甲乙双方就“信息化运维费政府采购合同 02 包 互联网售票系统运维”项目签订合同，甲方委托乙方提供运维服务，为保证北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)在运维过程中稳定运行，特制定奖惩措施。该措施更好地明确了奖惩的依据、标准、权限及程序，形成良好的奖惩机制，提高运维团队与个人的主观能动性。

一、处罚措施

对于北京市市属公园互联网售票管理系统(“畅游公园”)所出现的各级运维故障，如果运维故障的主要原因由人为工作疏忽/失误所导致，参照以下故障处罚标准对个人和项目组进行相关惩处，任何运维故障，要及时通报相关领导或相关处理人员，对于延报、瞒报故障者，将从严处罚。

(一) 故障非常严重

1. 网络系统完全停止工作/停机。
2. 关键业务不能完成进行工作。
3. 工作完全停止。

(二) 故障严重

1. 系统不能连续工作，有效工作时间<70%。
2. 业务无法正常工作。
3. 系统报告出现错误或警告。
4. 用户端出现错误。

(三) 故障紧急

1. 导致系统或业务性能大幅度降级的问题，会影响服务质量或严重威胁网络操作人员的控制及运行效率。

2. 整个网络均运行质量下降,严重影响操作人员正常运行。
3. 网络管理软件的主要特性无法运行而且很难找到变通方法。

（四）故障一般

1. 影响系统运行、维护和管理且要求立即采取措施的故障。
2. 对系统性能、客户及其运营的影响较小。

甲方视情节严重程度对乙方进行通报批评,按故障的严重程度对乙方进行罚款:

- 1、故障非常严重:每次罚金 2000 元;
- 2、故障严重:每次罚金 1500 元;
- 3、故障紧急:每次罚金 1000 元;
- 4、故障一般:每次罚金 500 元;

（五）合同履行考核结果

在项目期满后,按照合同履行考核结果进行相应比例支付第三笔费用(即合同金额的 25%):

- (1) 合同履行情况优秀的,第三笔费用全额支付。
- (2) 合同履行情况良好的,第三笔费用支付合同总金额的 20%,核减 5%。
- (3) 合同履行情况合格的,第三笔费用支付合同总金额的 15%,核减 10%。
- (4) 合同履行情况不合格的,第三笔费用全部核减。

如出现上述需要对乙方进行缴纳罚金及核减费用的情况,甲方将以双方签字盖章的确认单作为相关处理依据。

二、奖励措施

运维团队奖励:在规定的运维期内,做到满足运维总体要求,获得用户的认可,对整个运维团队给予嘉奖通报、授予优秀运维团体荣誉,

颁发荣誉证书。

个人奖励：在规定的运维期内，做到满足运维总体要求，个人努力工作、业务纯熟，给予嘉奖，授予优秀个人荣誉，颁发荣誉证书。

授权委托书

本人闫中举（姓名）系京电云通（北京）科技有限公司的法定代表人（单位负责人），现委托米琼（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改信息化运维费采购项目（项目名称）有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至合同期满。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：京电云通（北京）科技有限公司

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：闫中举

委托代理人（签字或签章）：米琼

日期：2025年6月27日