

运维支撑服务项目合同

2026 年 8 月



甲 方：北京市市民热线服务中心

住所地：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

法定代表人：姚磊

联系人：杨惟哲

联系电话：133581870062

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：余东辉

联系人：李洪岩

联系电话：18141922523

鉴于甲方 运维支撑服务 项目(以下简称本项目)通过公开招标采购方式，确定乙方为本项目中标供应商，甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、服务内容、范围及要求

1. 服务内容、范围

本项目的服务内容、范围详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

2. 技术服务要求

相关技术服务应按照国家现行标准、规范及指标规定，同时需满足甲方招标采购文件要求。如发现乙方未按相关标准进行，引起的一切责任和损失均由乙方承担。

3. 服务标准

本项目的服务标准详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。

二、服务期限和地点

1. 服务期限

本合同约定的维护服务期：2026 年 8 月 21 日至 2027 年 8 月 20 日。

2. 服务地点

甲乙双方商定，采用远程服务和现场服务两种方式。远程服务的服务地点为乙方工作现场；现场服务的服务地点为甲方指定的地点。

三、服务方式

乙方为甲方提供的服务方式包含：

1. 远程电话支持服务：乙方负责设立技术支持电话，并安排专人值守，为甲方运维工作提供 7*24 小时的电话支持服务。
2. 现场支持服务：提供 7*24 小时的专人驻场服务。

四、服务要求

（一）总体要求

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。
2. 乙方作为应用系统运维服务商，有责任配合甲方对服务过程实施监督、考核。
3. 在现场支持服务中，乙方应保证在 0.5 小时内响应请求，1 小时内排除故障并恢复服务。
4. 乙方在履行运维合同期间应遵守甲方的各项制度、规范、标准和流程及各项要求等。
5. 乙方应按需求管理流程完成系统需求处理工作，确认需求处理派工单内容，在派工单要求时间内完成需求处理，及时向甲方反馈需求处理结果，并通过甲方确认。
6. 为了保证乙方处理需求的质量和安​​全，乙方所有操作均需要保留具体清晰的日志记载。

（二）具体要求

1. 紧急处理要求

当发生系统宕机或遇到操作系统或软件漏洞时，乙方应在 0.5 小时内做出响应，在 1 小时内通过包括但不限于电话和现场服务开展故障处理工作并修复故障，恢复正常服务。

2. 快速处理要求

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。

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。

当应用系统流程、操作方式等发生变化时，需要对现有系统程序做出调整，乙方应按照实际需求，在 0.5 小时内快速响应甲方的请求，并结合机房进出相关规定，完成程序变更或系统调整工作，工作方式包含但不限于远程调整和现场调整。

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调整和升级工作。

3. 文档和基线管理要求

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。

乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件。

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、应用系统自身版本、参数等信息。

乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

交付内容：运维实施方案、运维工作记录、运维工作总结。

交付形式：计算机光盘或装订成册的纸质介质形式。

4. 服务目录管理

甲乙双方签订合同后，乙方应在 30 个工作日内协助甲方建立服务目录，并在合同履行阶段，持续完善此服务目录。

5. 其他服务事项服务要求

详见附件公开招标采购文件“第五章采购需求”。另外，根据甲方提出的，双方协商一致的补充服务内容进行补充并执行。

（三）驻场服务要求

提供符合技术要求驻场人员，常驻北京市市民热线服务中心提供现场服务。驻场工程师必须具有国家认可的相关行业的学历背景，并要求能在发现问题或故

障后 1 小时内将其排除或解决，如不能解决及时联系后方支持人员。

工作日，驻场工作人员必须在岗。重大活动或紧急重大任务时，按要求增派与原驻场工程师资质相当的人员进行阶段性驻场支撑保障。非法定工作时间，调配好驻场人员力量，做好值班值守支撑保障。确保提供 7*24 小时驻场服务。

（四）远程支撑服务要求

驻场工作任务超饱和时应提供后方远程支撑服务。遇突发应急事件前方驻场人员无法解决的情况下，应提供紧急现场支援或后方远程支撑服务。

（五）运维管理要求

为确保本项目工作正常、有序、高质地进行，必须针对项目工作流程和服务内容，制定相应的工作管理制度，实现各项工作的规范化管理。

五、服务考核

（一）项目中期考核

乙方在维护工作满 6 个月后，应当对本合同涉及的所有应用系统进行功能和运行检验，并形成完整的运维服务总结。运维服务总结中应包含所有服务内容，在服务满 6 个月后的 15 个工作日内，乙方应将运维服务总结以纸质介质加盖公章的形式提交甲方。项目中期运维工作总结将作为项目验收考核的重要依据之一。

（二）项目验收考核

维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行项目验收考核。项目验收考核时乙方需提交以下材料：

项目验收运维工作总结，乙方在维护工作完成后，应向甲方提交完整的运维服务总结、运维实施方案、运维工作记录。运维总结中包含所有服务内容，在服务完成后的 30 个工作日内以纸质介质加盖公章的形式提交。

乙方所维护的应用系统如有版本变化，乙方在项目验收考核时还应提交最新的程序源代码、安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。

乙方提交项目验收考核材料齐全后的 10 个工作日内，甲方确定具体日期，由双方按照本合同规定的服务要求完成项目验收考核，并形成项目验收考核报告。甲方有权委托第三方机构进行项目验收考核，对此乙方应当配合。

如属于乙方原因致使维护项目未能通过项目验收考核，乙方承担相应的违约责任。

因乙方原因，导致在项目验收考核中不合格，甲方有权根据实际情况扣除合同中的部分款项。乙方对此不持异议。

六、合同总价及价款支付方式

（一）合同总价

本项目合同含税总价为人民币捌佰伍拾壹万元整（¥8,510,000.00元）（含税），该金额包含乙方履行本合同可能产生的一切费用。

（二）支付方式

1. 本维护项目合同采用分期付款的方式。

2. 合同签订后，甲方向乙方支付本项目首付款，首付款为：人民币叁佰零柒万叁仟柒佰玖拾捌元整（¥3,073,798.00元）。

3. 合同约定的维护服务期到期并经项目验收考核合格且当年财政资金到位后，甲方及时向乙方支付本项目剩余合同款，限额人民币伍佰肆拾叁万陆仟贰佰零贰元整（¥5,436,202.00元）。

4. 在甲方每笔付款前，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。

5. 如本项目财政拨付款的比例与前述付款比例不一致的，则前述付款比例需根据财政付款比例进行相应的调整，但付款条件不发生变化。

6. 乙方同意上述款项的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，因财政资金未能及时到账导致的延期支付，不属于违约行为，甲方不承担违约责任。

7. 乙方指定账户信息如下：

户 名：首都信息发展股份有限公司

开户行：中国银行北京市分行

账 号：329856005414

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前【15】个工作日内以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一切后果，由乙方自行承担。甲方不因此承担任何违约或赔偿责任。

七、双方责任

（一）甲方责任

1. 开展运维服务期间，甲方有权派专人进行现场监管、查看、了解、检查服务完成情况；
2. 运维服务完成后，要求乙方出具公正、有效的运维服务总结；
3. 须指派熟悉相关业务的人员配合乙方技术人员工作，并为乙方提供相关的条件。
4. 甲方应向乙方提供必需的技术资料、数据等，并进行说明，保证向乙方提供的资料、数据的真实性、准确性、合法性；
5. 甲方应按约定向乙方支付合同款项并接收运维服务总结。

（二）乙方责任

1. 应当遵守安全操作规程，对现场技术人员进行安全教育；
2. 应安排专业技术人员进行相关运维服务；
3. 应严格按照相关技术标准及规范进行操作；
4. 完成相关服务并提供运维服务总结后，要求甲方支付费用；
5. 乙方发现甲方提供的技术资料、数据等资料或工作条件不符合合同约定，或无法完成运维的，乙方有权在接到上述资料或发现后 2 天内，通知甲方改进或更换，甲方应该积极配合乙方；
6. 按照招标文件项目需求规定的服务内容，负责运维实施和完成各项服务，保证本合同及附件项下全部甲方系统正常高效使用；
7. 乙方服务人员接受甲方意识形态安全的统一管理。乙方严格执行意识形态安全管理的各项法规和甲方意识形态安全管理的各项制度，认真履行意识形态安全管理的职责，具体落实甲方外包服务人员意识形态相关管理要求，并将《意识形态安全责任书》（附件 2）提交甲方备案；
8. 合同服务期满次日起至新任服务商正式进场完成交接并签署交接确认文件之日为过渡期，期间乙方须按原合同标准持续提供全部服务，并完整移交资料、资产、工作事项。

八、服务变更

（一）甲方提出变更要求

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 个工作日内,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。

甲方在收到乙方回复后,双方进行协商,并对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。

在合同规定的维护服务期间,如果维护工作的项目和内容有较大变化,甲乙双方可以协商按照实际工作量核算支付运维费用。协商结果应以签订补充协议的方式完成。

合同履行期间甲方因某业务职能发生变更或因其他不可抗力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甲方无需支付,甲方已经支付但尚未实际发生的费用乙方应退回。

(二) 乙方提出变更建议

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。

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,则乙方应当按合同执行。

九、权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方应当向乙方提供必要的工作条件,包括必要的技术资料,技术准备和工作场地,协助乙方做好维护服务。
2. 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。
3. 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。

(二) 乙方的权利和义务

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。
2. 乙方作为运维服务商,应服从甲方的管理和督导。

3. 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。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。

4. 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准，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，以符合合同目的的相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合北京市的相关规定。

5. 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包给第三方承担。

6. 乙方保证由投标文件中承诺的服务团队提供服务，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。参与项目的所有人员都应当受本合同第十条、第十一条各条款的约束。

7. 乙方需履行的其他义务以招标文件的要求和投标文件的承诺为准。

十、知识产权、所有权和使用权

（一）知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方同意，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使用或许可其他第三方使用。

（二）所有权

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、买卖等。

（三）使用权

甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，对于知识产权归属于甲方的应用软件，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。

甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

乙方应保证准备或提交的全部应用系统实施和运行维护文件在中国境内或

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，并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。否则，甲方有权单方解除本合同，乙方按照本合同价款的 20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

十一、保密

1. 保密信息

本合同保密信息特指一方（接收方）因履行本合同而知悉的另一方（披露方）的数据、行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度以及其他任何另一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合法公开为止。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

接收方应将保密信息的使用限制在接收方及接收方相关工作人员范围内，接收方只可将保密信息用于本合同之目的。接收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。接收方同意，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，未经披露方事先书面同意，接收方及接收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，也不得以任何形式为本合同目的以外的目的使用保密信息。接收方项目组工作人员须签订保密承诺书。

4. 违约责任

接收方或接收方工作人员违反保密义务的，接收方需按照本合同总金额的 20%向甲方支付违约金，同时披露方保留解除本合同的权利，披露方选择解除合同的，接收方除需承担前述违约责任外，还需退还已收取的费用并赔偿由此给披露方造成的全部损失。

5. 保密信息的返还或销毁

本合同解除或终止时，如披露方要求接收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，接收方应在披露方要求的时间内返还或销毁。

十二、意识形态安全

乙方要加强运维支撑保障团队人员管理，所有人员要认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市民热线服务中心意识形态安全管理的各项制度，并签订附件 2 意识形态安全责任书。

十三、违约责任

（一）日常维护义务及维护不当违约

1. 判定标准。乙方未按照合同、招标文件、技术规范、服务流程、日常巡检要求、信息安全规定开展运维工作，或因操作失误、管理疏漏、人员失职、维护不到位、隐患未及时处理等原因，造成系统出现异常、卡顿、功能受限、数据异常、日志缺失、安全漏洞、配置错误、进程异常、资源占用超标、备份失效、告警频发等情形，均认定为未尽日常维护义务或维护不当造成系统障碍。包括但不限于：

- 一是未按要求完成日常巡检、健康检查、漏洞扫描、备份核验；
- 二是未按规范操作或操作失误导致配置错误、服务异常、系统不稳定；
- 三是未及时处置已知隐患导致问题扩大；
- 四是维护日志缺失、操作未留痕、记录不真实；
- 五是因维护不当引发监管提示、舆情风险、安全事件。

2. 分级认定与违约金标准

（1）重大维护不当：导致系统宕机、数据异常/丢失、安全事件、监管处罚、舆情事件。每次按合同服务费总额的 1% 支付违约金，并承担全部损失与附加成本。

（2）严重维护不当：核心功能异常、业务明显受影响、存在数据/安全风险。每次按合同服务费总额的 0.5% 支付违约金。

（3）一般维护不当：核心功能明显卡顿，影响部分业务，但快速恢复。每次按合同服务费总额的 0.1% 支付违约金。

3. 处置与责任承担

(1) 响应及修复时限：乙方须在甲方通知后，按本协议第四条约定的故障等级对应时限响应并处置修复；

(2) 报告义务：故障修复后，一般故障应在 24 小时内、严重及重大故障应在 48 小时内，向甲方提交书面故障原因分析、整改措施及预防方案；对于特别复杂的故障，经甲方书面同意，可适当延长报告提交时间；

(3) 损失范围：乙方承担因乙方过错直接导致的经济损失，包括但不限于必要的故障排查费、系统修复费、应急处置费、第三方技术服务费。

(二) 故障响应及修复违约

故障响应及修复违约：乙方未按合同第四条约定的时限响应、修复故障的，按以下标准执行：

1. 重大故障（乙方责任导致的系统整体宕机、核心业务数据不可逆丢失等，未按约定 1 小时内修复，超出 60 分钟及以上）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 1%作为违约金；若单次故障导致甲方系统中断超过 24 小时，额外按合同服务费总额的 2%支付违约金，同时承担甲方因此遭受的直接经济损失（包括但不限于业务中断损失、应急处置费用）。

2. 严重故障（乙方责任导致的受理、派单核心功能失效，未按约定修复，超出 20-60 分钟）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 0.5%作为违约金。

3. 一般故障（乙方责任导致的受理、派单核心功能异常，未按约定修复，20 分钟内修复）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 0.1%作为违约金。

(三) 保密违约

乙方或其人员违反合同第十一条及附件 1《保密协议》保密义务的，且给甲方造成实际损失的按合同服务费总额的 20%支付违约金；若泄密行为导致甲方敏感信息、业务数据泄露，给甲方造成不良影响或经济损失的，乙方除支付违约金外，还应承担全部损失（包括但不限于系统完善及数据修复费用、声誉损失、行政处罚费用、开除当事人员等）；甲方有权单方解除合同，乙方应承担相应的法律责任。

(四) 违约情形判定

同一违约行为同时符合本条“故障响应及修复违约”与“日常维护义务及维护不当违约”情形的，甲方有权择一适用违约金较高条款追究违约责任，不重复

计收；不同违约行为分别触发本条不同款项的，可分别适用、分别计收。违约事实及违约金金额须以甲乙双方共同确认的《运维服务违约情况登记》为准。

十四、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，如不可抗力因素导致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

十五、通知

1. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

2. 一方变更通讯地址的，应自变更之日起 3 日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

3. 本合同记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段、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。

十六、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规定时间内履行本合同项下规定义务，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。

十七、破产合同终止

如合同一方破产或有证据证明其无履约能力,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乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十八、合同修改

1. 对合同的任何修改和变更,一方须向一方发出书面通知。
2. 任何对合同条款的变更或修改均须甲乙双方签订书面补充协议。

十九、转让与分包

本合同主体部分不得分包。甲方保留对技术上有特殊要求的部分合同内容采用指定分包的权利。除非甲方同意,乙方不得转让其应履行的合同项下的义务。

二十、适用法律

本合同按中华人民共和国法律解释。

二十一、主导语言

甲乙双方所有的来往函电合同以及和合同有关的文件均以中文书写。

二十二、解决合同纠纷的方式

在履行本合同的过程中发生争议,双方当事人和解或调解不成,双方同意按以下第(二)种方式解决。

- (一) 双方同意由北京仲裁委员会仲裁。
- (二) 双方约定向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

二十三、合同生效及其他

1. 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。
2. 本合同一式陆份,甲乙双方各执叁份,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。

4. 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：北京市市民热线服务中心

乙方：首都信息发展股份有限公司

地址：北京市通州区留庄路5号院2号楼

地址：北京市东城区隆福寺街95号隆福大厦5层

邮编：101117

邮编：100010

电话：

电话：010-88511155

(盖章)



法定代表人(或授权代表)签字：

(盖章)



法定代表人(或授权代表)签字：

日期：2026年8月20日

日期：2026年8月20日

附件 1

保 密 协 议

甲方：北京市市民热线服务中心

法定代表人：

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

电话：

乙方：首都信息发展股份有限公司

法定代表人：余东辉

地址：北京市东城区隆福寺街 95 号隆福大厦 5 层

电话： 010-88511155

甲乙双方于【2026】年【 8 】月【20 】签署了《运维支撑服务项目合同》，乙方在履行《运维支撑服务项目合同》的过程中会接触到甲方的保密信息，甲乙双方经认真友好协商，就乙方为甲方提供运维支撑服务所涉及的保密义务，达成如下协议，以资共同遵守。

第一条：信息工作相关信息

本协议所称信息工作相关信息指甲方在信息管理工作和技术工作中所涉及的各类信息（包括但不限于甲方用于内部管理、业务开展等各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等，以及乙方因工作等原因因为甲方提供服务而产生的全部工作成果、知识成果等）。

第二条：保密信息

本协议所指的保密信息指甲方以书面、口头或电子文件的形式提供给乙方的任何信息或数据以及乙方因履行《运维支撑服务项目合同》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，包括但不限于甲方各类信息和数据，机房、网络、信息系统及相关信息化软硬件设备、存储介质等。

第三条：保密义务人

保密义务人是指因履行合同及为甲方提供相关服务等原因，已经知悉或将要知悉甲方信息工作相关信息的，有可能接触或已经接触涉密信息的乙方公司及乙方公司的相关工作人员。乙方及乙方工作人员为本协议所称的保密义务人。乙方对甲方的信息工作相关信息（本协议第一条）及保密信息（本协议第二条）承担保密义务。

第四条：保密义务人的保密义务

1. 乙方同意严格遵守法律法规，严格遵守甲方的保密制度及相关管理规定。保密义务人同意为保守国家秘密、维护甲方权益而尽最大努力，不得以任何形式直接或间接地、主动或被动地计划、组织、参与或从事任何有损国家利益、有损甲方合法权益的行为。

2. 保密义务人严格保守因工作等关系而已经或将要知悉的甲方信息工作相关信息（本协议第一条），以及可能或已经接触的各类涉密信息（本协议第二条），确保不因乙方主观或客观原因导致甲方信息工作相关信息以及各类涉密信息发生泄漏或被不正当使用。

3. 保密义务人未经甲方同意，不得出于商业竞争或私利等目的或其他原因，直接或间接地、主动或被动地获取甲方信息工作相关信息（本协议第一条）以及各类涉密信息（本协议第二条）。乙方在应知或已知接触到涉密信息时，须在第一时间通知甲方并取得甲方同意，并严格按照相关法律法规和甲方的保密制度及管理规定处理涉密信息。乙方因主观过失等原因知悉或接触工作内容以外的甲方信息工作相关信息或涉密信息的，须在第一时间向甲方报告，并最大限度减小泄密风险及已经或可能造成的损失。

4. 乙方应配合甲方相互监督，共同做好保密工作，并将已知泄密风险及时告知甲方。乙方应增强保密意识，加强自我监督，及时发现甲方信息工作相关信息

或涉密信息是否发生泄漏或遭到不正当存储及使用，一经发现，须在第一时间向甲方报告，并采取有效措施迅速遏制泄密影响或损失进一步扩大。

5. 乙方在履行合同并为甲方提供服务期间，须遵守甲方保密制度和管理规定，合法依规获取、存储、使用各类信息（包括但不限于各类纸质、电子资料信息，存储介质和相关软硬件设备等相关信息）。未经甲方同意，乙方不得复制各类信息。工作结束后，乙方应将与工作有关的全部信息、工作成果等交还甲方。

6. 乙方人员因离职等原因不再为甲方提供服务的，乙方应提前通知甲方并取得甲方同意，并负责做好相关人员手续移交、人员变更备案等工作。乙方离职等人员应当继续遵守本协议规定的保密义务，禁止私自保留甲方各类信息，禁止将甲方各类信息用于其他目的。乙方负责向其他人员告知本协议全部保密义务并要求按照本保密协议严格执行，负责加强对乙方人员的保密教育、切实增强其保密安全意识和遵纪守法意识。因乙方人员（包括乙方离职人员）的不当言行导致泄密或敏感信息被非法利用的，乙方对所产生的一切损失和法律后果承担全部责任。

7. 乙方同意只在本协议约定的范围内使用保密信息。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《运维支撑服务项目合同》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，不得将存储涉密资料的计算机及存储设备接入互联网及其他公共信息网络。如《运维支撑服务项目合同》因任何原因终止，甲方要求乙方返还或销毁任何依《运维支撑服务项目合同》而提供的文件、资料等，乙方应在甲方要求的时间内返还或销毁，并对储存在电脑里的文件进行永久删除。

第五条：保密期限

保密期限自本保密协议生效之日起至相关保密信息公开为止。本协议项下的保密义务不因《运维支撑服务项目合同》的终止、解除而终止。

第六条：违约责任

乙方或乙方工作人员（无论其是否仍然是乙方雇员）违反保密义务的，乙方需按照《运维支撑服务项目合同》服务费总额的 20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。同时甲方有权立即终止一切相关合同、协议，要求乙方立即返还全部已支付费用，并追究乙方的法律责任。

第七条：双方确认

在签署本协议前，甲乙双方已经详细审阅了协议的内容，并完全了解协议各条款的法律含义。

第八条：协议的效力和变更

1. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。
2. 本协议的任何修改必须经过双方的书面同意。

第九条：乙方项目履约人员备案信息如下。1. 姓名：王振龙，职务：首都信息发展股份有限公司政务事业部副总经理，身份证号：232325198401022812；2. 姓名：罗中华，职务：项目经理，身份证号：362228197608020070。乙方项目履约人员如发生变动，乙方需于提前 10 日向甲方提交书面的变更后的人员信息，经甲方同意后对变更后的人员信息进行备案。本协议对变更后的人员具有约束力。

第十条：本协议对双方均具有法律效力。如履行中发生争议，双方可协商解决；协商不成，任何一方可以依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条：本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市市民热线服务中心

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 8 月 20 日

2026 年 8 月 20 日

附件 2

意识形态安全责任书

我了解有关意识形态安全法规制度，知悉应当承担的意识形态安全义务、法律责任。本人庄重承诺：

一、认真遵守意识形态安全管理的各项法规和市民热线服务中心意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市市民热线服务中心组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市市民热线服务中心意识形态安全日常检查和监督管理；

四、严格遵守系统上线、内容发布审批流程，未经允许不对信息系统功能、数据进行调整，未经允许不在网站、网厅、公众号等渠道发布信息；

五、严格落实网络意识形态安全相关要求，不利用微信群、微博等网络媒体发布或转发否定中国共产党领导、攻击中国特色社会主义制度、抹黑党和国家、煽动民族仇恨、宣扬恐怖主义、违反国家宗教政策、捏造或歪曲事实等信息；

六、严禁工作场所传播宗教，严禁工作场所设立宗教活动场所、建立宗教团体和组织、举行宗教活动、散发宗教类出版物及宣传片等宗教传播活动；

七、签订意识形态安全责任书。违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人电话：

承诺人身份证号：

承诺人签名：

年 月 日

附件 3

廉政责任书

根据国家法律、法规以及有关廉政建设的规定，为做好北京市市民热线服务中心在运维支撑服务项目管理工作中的党风廉政建设，保证各项工作高效优质，保证经费安全和有效使用，北京市市民热线服务中心（以下称甲方）与首都信息发展股份有限公司（以下称乙方）就运维支撑服务项目，订立廉政责任书如下。

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法规及北京市的有关规定。

（二）严格履行运维支撑服务项目招标文件、投标文件及采购合同中规定的各项义务。

（三）双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定的除外），不得损害国家和集体利益，违反国家及北京市各项规章制度。

（四）建立健全廉政制度，开展廉政教育，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）发现对方存在严重违反本责任书的行为，有建议给予处理并要求告知处理结果和向其上级有关部门举报的权利。

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、有价证券和贵重物品，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超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（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、

配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游提供方便等。

第三条 乙方义务

(一) 乙方及其工作人员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、贵重礼品。

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

(三) 乙方及其工作人员不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

(四) 乙方及其工作人员不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本责任书第一、二条，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理，调离其工作岗位；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责任书第一、三条，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，甲方可以单方终止与乙方的协议，并禁止乙方在三年内参与甲方组织建设的项目的投标。

第五条 本责任书有效期为甲乙双方签署之日起至该项目验收合格之日止。

第六条 本责任书作为运维支撑服务项目合同的附件，与项目合同具有同等的法律效力，经合同双方法定代表人或授权代表签字并盖章后生效。

第七条 本责任书共陆份，甲方、乙方各执叁份。

甲方（盖章）：北京市市属热线服务中心

乙方（盖章）：首都信息发展股份有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

谭伟

崔云鹏

签订日期：2026.8.20

签订日期：2026.8.20