

北京市政务服务事项管理系统技术运维服务项目

采购合同

甲 方：北京市政务服务和数据管理局

乙 方：有谦软联（北京）信息技术有限公司

签约时间：2026 年 9 月

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的规定，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，签订本合同：

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “甲方”系指与中标人签署服务合同的单位或接受本合同约定服务的最终用户，即买方。
2. “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商，即卖方。
3. “合同”系指甲乙双方就北京市政务服务事项管理系统技术运维服务项目达成并签署的协议，包括所有的文字、附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。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：

- (1). 在本合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件；
- (2). 本合同正文；
- (3). 本合同附件；
- (4). 招标文件；
- (5). 中标供应商投标文件及书面承诺；
- (6). 本项目中标通知书。

甲乙双方同意在对本合同理解上存在歧义时，按照补充与修正文件、本合同及其附件、招标文件、投标文件、中标通知书的次序优先执行。

4. “合同款”系指根据本合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。

二、服务内容、质量及成果

（一）服务内容

本合同服务内容如下：

- （二）提供北京市政务服务事项管理系统 2026 年 9 月 16 日至 2027 年 9 月 15 日（自合同签订起 12 个月）运行所需的技术运维服务。主要包括：按照全国一体化政务服务平台要求，做好政务服务事项数据转换、校验、上报和问题数据处理等相关工作。根据政务服务改革、管理相关需求，做好事项管理系统功能调整、性能提升、数据查询统计分析等技术性工作。按照网络信息安全和数据安全相关管理相关要求，做好系统安全加固及重点时期重点保障等相关工作，确保事项管理系统安全稳定运行。及时为系统用户提供数据维护咨询、操作指导等相关技术支持。乙方按照招标文件及其提供的《服务工作方案》相关要求执行，详见本合同附件

二 《服务工作方案》。

（三）服务成果

2027 年 8 月底前，向甲方提交项目总结报告和运维工作交付文档。项目总结报告份数：纸质版 1 份，电子版 1 份；运维工作交付文档：纸质版 1 份，电子版 1 份。

三、服务期间及地点

1. 项目履行期限：12 个月。

2. 服务地点：北京市。

乙方承诺按照上述工期要求如期完工。乙方充分理解本项目特点，如出现影响本合同工作内容范围和工作计划的情况，乙方应及时向甲方提出申请，做好相关合同变更管理，以保证本项目的进度和质量。

四、权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权向乙方提出技术要求，有权对乙方提交的服务方案进行审查并提出修改意见，有权组织相关人员对乙方服务进行验收，有权得到符合本合同要求的服务。

2. 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可、或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员。

3. 甲方应按合同约定向乙方支付合同价款。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付合同价款的相关部分款项。

4. 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

5. 甲方有权随时查询、调阅相关服务人员的档案等信息或当面问询相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

6. 甲方有义务向乙方提供必要的资料和技术协作。

7. 甲方变更本合同内容及范围，或对所提供的资料进行修改时，应与乙方协商并以双方达成的书面意见为准。

8. 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方在服务质量达到本合同约定的内容和要求的情况下，有权按照本合同的约定向甲方收取合同价款。

2. 乙方应按照本合同要求的服务内容，在规定的时间内完成相关工作。

3. 乙方在服务中接受甲方的监督，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对出现的问题进

行整改,服从甲方的协调和考核,努力提高服务质量。

4. 乙方应保证不向第三方泄露在本合同执行过程中获得的甲方相关政务信息及内部事务信息。

5. 乙方不得将本合同服务内容分包给其他任何其它第三方。

6. 乙方保证在履行本合同过程中,不得侵犯任何第三方的合法权益,否则乙方应负责解决由此产生的一切纠纷,承担相应法律责任,并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

7. 乙方应保证提供符合甲方及招标文件要求的运维团队人员,并在甲方及招标文件要求的时间提供响应技术支持。

8. 乙方应保证根据甲方要求提供工作成果资料。

9. 乙方应满足其他甲方提出的与实现本合同目的有关的要求。

五、合同总价及支付方式

1. 本合同总价为 2,798,000 元人民币(大写: 贰佰柒拾玖万捌仟 元整,含税),服务费清单详见《附件一报价明细》。上述费用为乙方完成本合同项下工作的全部费用,除本合同另有约定外,甲方无需向乙方支付任何其他费用。

乙方开户银行名称、地址和账号为:

名称: 有谦软联(北京)信息技术有限公司

地址: 北京市昌平区马池口镇昌平火车站西昌土路南昌土路 148 号院 6 号等 45 幢楼 109 号楼 408 室

开户银行: 中国工商银行股份有限公司北京西三旗支行

账号: 0200240119200042131

电话: 010-57168238

2. 本合同支付方式为: 分期付款

(1) 首款: 甲方于本合同生效之日且财政资金拨付到位后,并收到发票之日起 10 个工作日内,向乙方支付合同首付款,人民币 50,000 元整(大写: 人民币 伍万 元整);

(2) 尾款: 本合同乙方所承诺工作内容全部完成并经甲方验收通过后,甲方财政资金拨付到位后,并收到发票之日起 10 个工作日内,甲方向乙方支付尾款,即人民币 2,748,000 元整(大写: 人民币 贰佰柒拾肆万捌仟 元整),此项金额有可能根据市财政预算下达情况进行调整。

3. 本合同价款在按实施进度完成且财政资金拨付到位后,甲方予以支付。乙方需提供法定的同等金额发票;如果乙方的开户银行和/或账号发生变更,应在本合同规定的相关付款期限前 10 日,以书面的形式通知甲方此种变更。如因乙方未及时通知或通知有误而影响甲方支付本合

同款项，甲方将不承担逾期付款的任何责任。

4. 如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要提前通知乙方，待障碍消除后，立即恢复支付。

5. 本项目为政府投资项目，乙方充分理解并承诺若政府资金不能及时到位，自身的资金保证能力可以保证该项目的进度和质量。

6. 甲乙双方同意，可以根据下一年度财政实际下达资金情况调整合同尾款金额。

六、违约责任

1. 除本合同另有约定外，乙方违反本合同约定时，甲方有权要求乙方在 5 日内予以改正，逾期不改的，甲方有权每日按照合同总金额的 0.5%收取乙方违约金，违约金累计不超过合同金额的 10%。当以上情况持续 30 天以上时，甲方有权解除合同，乙方应将属于甲方全部相关资料及档案移交甲方，无法移交的，应及时销毁，并在合同解除一个月内，配合甲方做好交接工作，乙方应退回从本合同解除日至本合同期满日期间乙方未履行部分或未经甲方验收通过部分的费用。

2. 因甲方原因导致本合同解除的，甲方应当对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿，金额由双方协商确定。

3. 若乙方不按照本合同约定履行义务或提供的服务及工作成果未通过甲方验收，甲方有权解除本合同，并要求乙方支付合同总金额的 10%的违约金，如违约金不足以弥补甲方的损失，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失（包括但不限于实际损失、预期损失和甲方为此支付的律师费、交通费和差旅费等），乙方应退回从本合同解除日至本合同期满日期间乙方未履行部分或未经甲方验收通过部分的费用。

4. 乙方未经甲方事先书面同意，擅自将本合同项下工作全部或部分转委托给其他人实施的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额 10%的违约金。由此造成甲方的经济损失由乙方承担，乙方应退回从本合同解除日至本合同期满日期间乙方未履行部分或未经甲方验收通过部分的费用。

5. 因乙方违约致使甲方采取诉讼或仲裁方式维护权益的，乙方还应承担甲方为此支付的合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、仲裁费用、公证费、送达费、资产处置费、财产保全费、通讯费、评估费、拍卖费、执行费等。

6. 如乙方存在对甲方应付未付款项的，包括但不限于赔偿金、补偿金等，甲方有权从应付乙方款项中予以扣除，且不视为甲方违约，不足部分仍由乙方另行补足。

7. 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、知识产权

1. 乙方应保证在为甲方提供本合同约定的服务时,甲方不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方向甲方提出与乙方提供的本合同约定的服务有关的侵权指控,经甲方书面告知并同意乙方全权处理后乙方须与第三方交涉并承担由中华人民共和国境内(香港、澳门、台湾地区除外)有管辖权的人民法院终局裁判认定的应由乙方承担的因此产生的法律责任。

2. 本合同签订前已存在的知识产权仍归原拥有方所有,本合同服务过程中涉及的甲方拥有或为甲方提供服务的第三方拥有的知识产权,未经甲方同意,乙方不得使用或用于本合同约定之外的其他用途。

3. 本合同形成的所有成果的知识产权均归甲方所有,乙方在本合同完成时应全部移交甲方,未经甲方同意,乙方不得使用、许可他人使用,也不得擅自转让、质押等进行任何处分。

4. 乙方不得侵犯甲方对本合同项下工作成果的知识产权,否则应赔偿给甲方造成的一切经济损失及承担全部法律责任。

八、保密条款

1. 本合同的安全管理及保密事宜,按照乙方《投标文件》相关部分执行。未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反,乙方应承担相应的法律责任。

2. 合同双方对在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的对方的保密信息,包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料,负有保密义务,无论上述秘密以何种形式载于何种载体。

3. 合同双方保证上述保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉。任何一方未经对方事先书面同意,不得将其透露给任何方。

4. 合同双方仅能将上述保密信息用于与本合同项下的合作有关的用途或目的。

5. 未经甲方书面同意,乙方及其工作人员不得以任何形式将该项目实施的有关内容、进展等信息向任何第三方透露。

6. 本合同履行期间或终止后,双方应按照对方的要求,将从对方获得的含有上述保密信息的所有文件或资料归还给对方,或者以对方认可的方式予以销毁。

7. 保密期限不受本合同期限的限制,长期有效直至该等保密信息进入公有领域。

九、服务人员

1. 乙方应按《投标文件》中承诺的服务人员配置驻场团队。

2. 乙方应承诺项目团队人员稳定，并明确项目经理。项目经理为乙方长期稳定的技术骨干，并具有 5 年（含）以上类似项目服务经验，并入驻甲方指定现场。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换项目经理。驻场团队人员（不含项目经理）需具有 3 年及以上类似项目服务经验，如发生更换时，乙方应向甲方提交驻场团队人员变更情况说明。本项目驻场团队人员发生更换时，乙方还应向甲方提交更新后的本项目驻场团队人员一览表。

3. 乙方应提供至少 5 名专业运维团队人员入驻甲方指定现场。若驻场人员无法正常保障开展运维工作时，乙方应通过远程服务、增派驻场人员等手段，确保运维工作正常开展。

4. 乙方服务人员在为甲方服务时，要听从甲方的工作安排，遵守甲方工作环境和行为要求。

十、合同验收

1. 乙方按照本合同约定工作全部完成后，乙方应向甲方提出验收申请，甲方根据招标文件、投标文件、合同条款、乙方服务内容及提交的服务成果对乙方工作进行审查，在乙方提出验收申请后，启动合同验收前的准备工作。

2. 合同验收准备工作结束后，甲方开始对合同进行验收，乙方的服务过程及提交的服务成果要得到甲方以及专家的认可。验收通过后，双方签署验收报告。若需要委托第三方机构进行项目验收，由第三方机构出具相关验收报告。

3. 验收未通过的，甲方有权要求乙方限期修改和补救，乙方应按甲方的要求在双方约定的时限内进行修改、补救。若乙方未按双方约定时间进行反馈、修改，乙方应承担逾期交付的违约责任。

十一、不可抗力

1. 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应由双方协商确定。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 5 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

3. 不可抗力使合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

十二、合同争议的解决

1. 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。如果协商开始后 30 天还未解决，双方同意向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 诉讼费由败诉方负担。

3. 诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其它部分继续执行。

十三、合同解除或终止

1. 乙方未能在本合同约定的期间或甲方同意延长的期间内提供全部或部分服务导致合同无法履行的, 或在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的, 甲方可向乙方发出书面通知, 并部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为; “欺诈行为”是指为影响合同签订、履行过程, 以谎报事实的方法, 损害甲方的利益的行为。

2. 在甲方部分解除合同之后, 乙方应继续履行合同中未解除的部分。

3. 如果乙方破产导致合同无法履行时, 甲方应以书面形式通知乙方, 单方终止合同而不给乙方补偿。甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门, 该合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十四、合同变更

甲方和乙方均不得擅自变更本合同, 但本合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时, 当事人双方须共同签署书面文件, 作为本合同的补充, 并报同级政府采购监督管理部门备案。

十五、适用法律

本合同适用中华人民共和国相关法律、法规及其司法解释。

十六、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。

十七、违约金及损失赔偿

1. 双方任何一方违反本合同约定的, 违约方应按照《中华人民共和国民法典》有关条款的规定承担违约赔偿责任。无论有无相关约定, 双方同意, 任何一方不对对方的偶然的、间接的及不可预见的损失承担赔偿责任。

2. 出现下列情形, 导致合同无法继续履行, 视乙方严重违约, 乙方同意甲方解除合同, 扣除违约金, 最多不超过总合同金额的 10%, 甲方并保留追回已支付但未履行部分或未经甲方验收通过部分款项的权利。违约金不足以赔偿甲方损失的, 乙方还应当赔偿甲方直接损失。

(1) 由于乙方管理不善或其他任何原因, 造成乙方项目团队人员变更、流失严重, 超出规定的比例, 因疾病、意外、离职等乙方不能控制的因素除外;

(2) 由于乙方原因, 造成合同工期滞后, 未能在规定时间内交付相应成果的;

(3) 由于乙方原因，导致本合同出现重大质量问题，而无法通过验收，或未按甲方的合理要求进行修改、补救的；

(4) 违反本合同约定的保密条款或知识产权条款；

(5) 未按本合同约定提供技术支持。

3. 因甲方的原因造成付款延迟（因财政款项拨付时间造成的延迟除外），每延期 15 天，按照应付未付金额的万分之一支付，最高不超过应付未付金额 1%。

4. 合同解除

(1) 如果乙方破产、解散、清算、停业、濒临破产或因其他原因无力履行本合同时，甲方有权在任何时候以书面通知乙方解除本合同。

(2) 甲方因本条第（1）款或依本合同其他条款解除合同的，自甲方向乙方发出解除本合同的书面通知到达乙方时，本合同即告解除。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。根据合同履行情况，甲方可以要求乙方恢复原状、采取补救措施，并有权要求赔偿损失，按照本合同第六条第 1 款约定支付违约金。

十八、合同生效及其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

2. 本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，每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，补充协议与本合同具有同等法律效力，补充协议与本合同内容不一致的，以补充协议为准。

4. 各项附件作为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。下列文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和理解，与本合同具有同等法律效力。

5. 本合同签订后，如发现乙方在参加本项目采购活动过程中存在弄虚作假和恶意串通等违反《中华人民共和国政府采购法》等国家和北京市相关法律法规规定的情形，甲方将视情况保留无条件撤销或终止合同的权利；给甲方造成损失的，乙方应依法承担赔偿责任。同时，甲方将向政府采购监管等部门报告乙方的相关违法违规行为。

附件一、报价明细（含总报价表及分项报价表）

附件二、服务工作方案（格式自拟）

附件三、乙方有效营业执照副本复印件一份

附件四、保密协议

甲方：北京市政务服务和数据管理局



法定代表人/授权代表（签字）



签订日期：2026年9月16日

签订地点：北京市通州区

乙方：有谦软联（北京）信息技术有限公司



法定代表人/授权代表（签字）：



附件一、报价明细（含总报价表及分项报价表）

总报价表

报价 (币种:人民币单位:元)	合同履行期限	备注
¥2,798,000.00	12个月	无

分项报价表

序号	服务内容	价格(元)
1	系统技术保障及技术支持服务	¥671,520.00
2	数据应用保障服务	¥699,500.00
3	系统安全支持服务	¥391,720.00
4	事项要素调整及事项动态管理支撑服务	¥1,035,260.00
合计		¥2,798,000.00

附件二、服务工作方案（格式自拟）

1.1.1. 总体服务目标与服务原则

1.1.1.1. 总体服务目标

紧扣国家一体化在线政务服务平台建设标准及北京市政务服务事项规范化、标准化管理工作要求，依托专业化驻场+远程后备运维团队，全面完成系统日常运维、环境保障、数据治理、问题处置、动态调整、安全加固、咨询保障等全部工作。持续保障本系统作为全市政务服务事项核心数据源的准确性、权威性、统一性，实现事项数据同源管理、同源发布、同步更新，保障国家数据对接、市级数据共享、多级业务应用全程稳定合规，支撑全市政务服务改革工作有序推进。

1.1.1.2. 核心服务原则

（1）环境适配原则：全部运维服务、技术支撑、问题整改均基于采购人现有电子政务外网运行环境开展，不擅自变更系统原有架构、配置及数据规则，适配现有软硬件环境、网络策略及业务流程。

（2）问题兜底原则：对系统存量、增量数据异常及各类系统问题无条件承接、及时处置，无推诿、无拖延，实现问题日清日结、隐患闭环清零。

（3）规范可控原则：所有运维工作制度化、流程化、台账化，岗位职责清晰、工作内容量化、服务过程可追溯、服务成果可考核。

（4）安全保密原则：严格落实政务信息安全及保密管理规定，严守数据安全底线，杜绝数据泄露、违规操作、信息外传等风险。

（5）持续优化原则：结合业务改革、政策更新、用户反馈持续优化运维模式、数据规则、系统配置，动态提升系统运行质量与服务效能。。

1.1.2. 整体服务实施方案

1.1.2.1. 专属团队配置保障

针对本项目政务外网运维特殊性 & 全年不间断保障需求，我公司配置 11 人专属专项运维团队，包含驻场核心团队+非驻场后备支撑团队，实现前场全覆盖、后场强兜底。

（1）驻场团队配置（不少于 5 人，全年驻场）：配置项目经理 1 名、技术运维工程师 2 名、数据运维工程师 1 名、需求分析工程师 1 名，全员全年入驻采购人指定地点，全程在岗提供全职驻场运维服务。其中项目经理具备 5 年以上同类政务系统运维项目管

理经验，驻场工程师均具备 3 年以上政务事项系统运维经验，人员稳定、专业对口、经验充足。

(2) 非驻场后备团队配置 (6 人远程运维支撑)：配套配置高级架构师、安全工程师、后端开发工程师等专项技术人员，作为远程力量，专职承接疑难故障、架构优化、安全加固、代码修复、深度数据分析等攻坚工作。

(3) 人员保障机制：严格执行人员稳定管理制度，未经采购人书面同意绝不擅自更换项目经理；驻场人员如需调整，提前向采购人提交变更说明及人员履历，报备更新人员一览表。遇人员临时离岗、休假、突发缺位等情况，立即启动远程补位、增派驻场人员机制，确保运维工作无空档、服务不中断。

1.1.2.2. 岗位职责量化与考核管理方案

我公司对所有运维人员岗位职责、日常工作内容进行标准化、量化管理，建立可落地、可检查、可考核的岗位管控体系。

(1) 岗位职责清单化：为每个岗位制定专属岗位职责说明书，明确日常巡检、故障处置、数据处理、用户支撑、资料归档、汇报复盘等具体工作内容，权责到人、分工明确。

(2) 日常工作量化：对系统巡检频次、数据核查数量、问题处置时效、咨询响应次数、台账更新频率等工作进行量化指标管控，每日统计、每周汇总、每月考核。

(3) 合规制度管控：全员严格遵守采购人各项规章制度、政务外网管理规定及信息安全保密制度，杜绝违规操作、越权操作、泄密风险，所有操作全程留痕、可追溯。。

1.1.2.3. 四级故障极速响应处置方案

严格对标招标文件四级故障响应标准，建立分级响应、分级处置、全程跟进、闭环复盘的故障处置体系，针对系统不同影响程度的问题，落实专属响应机制，保障所有运维问题快速处置、高效闭环。

第一级 (重大影响)：现场工程师 10 分钟内快速响应、初步研判，第一时间稳住系统运行状态，同步启动应急机制，场外后备技术支撑小组 2 小时内到达现场，联合开展故障排查、修复、复测，彻底消除重大运行风险。

第二级 (严重影响)：现场工程师 10 分钟响应，快速排查问题根源、制定处置方案，场外技术支撑小组 3 小时内到达现场，协同完成问题整改与系统恢复，保障核心业务正常运转。

第三级（一般影响）：现场工程师 10 分钟响应，当场排查、当场处置、当场解决，快速恢复系统正常功能，形成问题处置台账。

第四级（操作咨询类问题）：针对用户功能使用、系统操作、规则咨询等问题，现场工程师 10 分钟响应，即时答疑、即时指导、即时解决，提升用户使用体验。

所有故障处置全程留存记录，包含响应时间、问题描述、处置过程、修复结果、复盘总结，形成完整故障台账，定期复盘优化，杜绝同类问题重复发生。

1.1.2.4. 用户意见反馈与持续优化机制

我公司严格落实招标文件用户服务管理要求，建立多渠道、全覆盖、闭环式、迭代化的用户意见收集、处置、反馈、优化工作机制，全面对接采购人、各市级委办局、各区、街道（乡镇）、村居等各级业务使用单位，常态化收集运维问题、使用痛点、功能短板、优化建议与业务发展诉求。

1、全方位反馈渠道搭建：依托日常驻场对接、专项工作座谈、线上实时沟通、问题工单流转、月度工作汇报、用户主动回访等多元化方式，搭建全覆盖、无死角的用户意见反馈渠道，确保各级用户的问题诉求与优化建议可直达、可登记、可落地。

2、全闭环问题处置流程：对收集的用户意见、问题反馈、功能建议逐一登记建档、分类研判、明确责任人员与处置时限，逐项推进整改优化。问题处置完成后，第一时间向对应用户反馈整改结果，严格落实“有收集、有研判、有处置、有整改、有反馈、有归档”的闭环管理要求。

3、常态化持续迭代优化：定期汇总梳理用户高频问题、系统运行痛点、业务适配难点、数据治理短板，形成专项优化分析报告。结合业务改革与用户需求，主动迭代优化运维服务模式、系统配置参数、数据校验规则、业务适配逻辑，持续提升系统标准化管理水平与全市政务服务整体效能。

1.1.2.5. 阶段性工作汇报管理方案

为保障运维工作透明化、规范化、可管控，我公司建立常态化阶段性汇报机制，严格按照采购人要求开展定期工作汇报，全面呈现运维工作开展情况、问题处置情况、阶段性成果、现存问题及下一步工作计划。

1、日常例会汇报：配合采购人开展每周运维工作例会，汇报本周系统运行、故障处置、数据上报、需求对接等工作情况，同步沟通现存问题及下周工作计划。

2、月度专项汇报：每月编制运维月度工作报告，汇总系统运行数据、问题整改台

账、数据质检情况、服务保障成果、优化建议等内容，向采购人进行专项汇报。

3、阶段性专项汇报：针对国办规则迭代、专项数据整改、重大活动保障、系统迭代优化等重点工作，随时开展专项汇报，确保采购人全面掌握重点工作推进情况。

1.1.2.6. 服务成果交付保障

我方严格对标招标文件成果交付要求，规范运维文档编制、整理、审核、归档、交付全流程管理，确保所有交付成果体系完整、内容真实、数据准确、格式规范、合规可用。我方郑重承诺，将于 2027 年 8 月底前，按期保质完整提交《项目总结报告》及全套《运维工作交付文档》，交付成果包含纸质版 1 份、电子版 1 份。所有交付资料全面复盘项目全周期运维工作内容、工作成效、问题处置、优化成果、经验沉淀，完整呈现项目履约全过程，圆满完成本项目整体履约交付工作。

1.1.2.7. 合同履行期限

本项目服务履行期限为 12 个月，服务期内我公司全程严格按照招标文件、投标文件及合同约定标准开展运维保障工作，全程落实各项服务、安全、质量、考核要求，确保服务期内系统稳定运行、服务质量全程达标。

1.1.3. 安全保密管理保障承诺

致：北京市政务服务和数据管理局

我公司作为本次采购项目的供应商，现郑重承诺：

我公司将严格履行本项目全过程保密义务，对项目实施过程中所接触、获取、使用的采购人政务业务数据、涉密业务资料、系统配置文档、用户信息、项目台账资料等全部涉密信息实行最高等级保密管理，严格遵守国家及北京市政务信息安全、数据安全、保密管理各项规章制度。在项目实施期间及服务终止后，持续做好涉密资料、涉密数据的常态化管控，严禁擅自复制、摘抄、传播、外泄、转借任何涉密信息，严禁利用项目涉密信息开展与本项目无关的任何活动，切实全方位保障采购人政务数据安全、业务信息安全和系统运行安全。

特此承诺！

投标人名称（加盖公章）：有谦软联（北京）信息技术有限公司

日期：2026年8月18日

1.1.4. 整体服务质量兜底保障

我公司郑重承诺，本项目全周期运维服务工作，将全面、严格、逐条对标招标文件全部总体服务要求与考核标准，立足北京市政务服务事项管理系统全市核心数据源的关键业务定位，以专业化团队配置、标准化运维流程、精细化过程管控、极速化应急响应、全闭环质量管理为核心抓手，全面落地系统技术保障、数据应用保障、网络安全保障、业务动态支撑、用户咨询服务、重点时段保障等全部工作内容。针对项目运维过程中的常规运行问题、突发故障风险、重难点技术问题、复杂数据治理问题，我方全程兜底负责、全程闭环整改、持续迭代优化服务质量，确保北京市政务服务事项管理系统在服务期内长期安全、稳定、规范、高效运行，全面、足额、超额满足采购人各项服务要求、业务标准与考核目标。

统一社会信用代码 91110114558573633Q		营业执照 (副本)(2-1)		 扫描二维码，了解市场主体身份，获取更多登记、备案、许可、监管信息，体验更多应用服务。	
名称	有谦联（北京）信息技术有限公司	注册资本	2700 万元		
类型	其他有限责任公司	成立日期	2010 年 07 月 02 日		
法定代表人	毕士鑫	住所	北京市昌平区马池口镇昌平火车站西昌北路南昌北路 148 号院 6 号 45 号楼 109 号楼 403 室		
经营范围	一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；信息系统集成服务；信息系统运行维护服务；软件开发；网络与信息安全软件开发；计算机软硬件及辅助设备批发；计算机软硬件及辅助设备零售；数据处理服务；大数据服务；数据处理和存储支持服务；数字技术服务；信息技术咨询服务；企业管理咨询；信息安全设备销售；云计算设备销售。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：职业中介活动。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）				
		登记机关	 2025 年 08 月 20 日		

附件四、保密协议

甲方：【北京市政务服务和数据管理局】

乙方：【有谦软联（北京）信息技术有限公司】

第一条 安全保密信息的内容和确定方式

本协议所称的“安全保密信息”是指双方签订的涉及本信息化项目中的商业秘密、技术秘密、通信或与项目开发、服务相关的其他信息，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、设备和其它信息。

乙方应承担保密义务的范围包括但不限于以下内容：

1. 本项目相关网络与信息系统内部信息数据，是指国家有关主管部门、监管部门、信息数据产生部门规定应保密的数据以及泄漏后影响甲方核心竞争力和信誉的数据，主要包括账户信息及客户密码、网络设备、业务系统密钥和口令、业务和管理数据、应用系统源代码和技术文档等；

2. 信息系统安全中所涵盖的计算机体系结构、网络结构、应用结构之策略、功能、管理、维护、检测等信息；

3. 双方准备合作进行的或正在进行的有关总体计划、实施进度及其结果等有关技术服务情况；

4. 服务过程中涉及的数据结构、网络结构、技术细节、实现方式、设备参数配置、IP 地址、操作监控手段、数据加解密算法、源代码、系统日志等与信息安全相关的技术文档和技术档案等；

5. 载有保密信息和关键数据的各类载体等。

第二条 安全保密义务

1. 乙方保证严格控制甲方所透露的安全保密信息，未经甲方书面许可，不得以任何方式向任何第三方透露安全保密信息。

2. 乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的安全保密信息进行保密，包括（但不限于）执行和坚持适当的监督程序来避免非授权透露、使用或复制安全保密信息。

3. 乙方保证不向任何第三方透露本协议的存在或本协议的任何内容。

4. 乙方根据项目参与人员权限不同，本着“最小知情权”原则，将保密信息透露给乙方内部有必要了解保密信息的雇员。在向上述人员透露之前，乙方应与该人员签订书面保密协议，要求按本协议的规定对透露的保密信息履行保密义务和责任。

5. 乙方保证在服务过程中，乙方人员不得探询和搜集与本职工作或本次服务无关的

甲方的安全保密信息，遵守甲方各项规章制度，并在甲方人员监督下进行操作。

6. 乙方保证在服务过程中，经甲方同意使用的安全保密信息只能在乙方项目组中人员中流动，未经甲方部门负责人批准，任何人不得以介绍、复印（拷贝）、文稿引用等方式对外发布。

7. 乙方保证参与人员不访问服务范围以外的生产网络和信息系统，对于必须访问的，必须经过甲方部门负责人审批，按照有关要求办理申请和登记手续，并在甲方人员的监督下进行操作。

8. 服务过程中，乙方人员无法独立完成任务需要乙方后备（远程）技术支持时，需经甲方同意并批准后，方可将相关信息透露后备（远程）技术支持人员。同时乙方需向甲方提供参与的后备（远程）技术人员名单以及签订的有关保密协议书。

9. 除因工作需要外，禁止乙方任何人持有、复制（拷贝）甲方的安全保密信息，禁止外借或对外复制甲方的安全保密信息。

10. 乙方保证在保密期限内，未经甲方书面许可，参与服务人员不得以任何方式向任何第三方透露整个服务过程和结果。

第三条 使用方式和不使用的义务

1. 未经甲方授权批准，除乙方直接参与本次服务的人员之外，不能将安全保密信息透露给其它任何人。

2. 不能将此安全保密信息的全部或部分进行复制。

3. 乙方应告知并以适当方式要求其参与本项工作的人员遵守本协议规定，若参与本项工作的人员违反本协议规定，乙方应承担责任。

第四条 例外情况

1. 如果乙方的律师通过书面意见证明：乙方对安全保密信息的透露是由于法律、法规、判决、裁定（包括按照传票、法院或政府处理程序）的要求而发生的，乙方应当事先通知甲方，并在甲方监督下方可按规定程序透露。同时，乙方应当帮助甲方有效地防止或限制该安全保密信息的透露。

第五条 安全保密信息的交回

1. 当甲方以书面形式要求乙方交回安全保密信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他介质的安全保密信息以及所有描述和概括该安全保密信息的文件，不得留有备份。

2. 没有甲方的书面许可，乙方不得丢弃和处理任何书面的或其他介质的安全保密信息。

第六条 否认许可

除非甲方书面授权，乙方不能认为甲方授予其包含该安全保密信息、著作权、商业

秘密或其它的知识产权。

第七条 违约责任

1. 安全保密信息未经甲方事先书面同意乙方不得泄露。对于违反协议条款的行为，乙方需承担相应的法律责任。对由于乙方人员泄密或作案给甲方造成的经济及声誉损失，无论该乙方人员是否仍在乙方公司供职，都要依照合同和法律的规定由乙方和人员进行赔偿并追究法律责任。

2. 乙方应当赔偿甲方因乙方违约而造成的所有损失，包括（但不限于）：法院诉讼的费用、合理的律师酬金和费用、所有损失或损害等。

第八条 保密期限

本协议规定的保密责任期限： 长期有效。

第九条 争议的解决

由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。协商不成，向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十条 生效及其它事项

1. 本协议一经签署即具有法律效力，本协议对双方具有同等法律约束力。
2. 任何一方对本协议的修改或修正必须经双方书面同意并由双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。
3. 协议任何条款的无效不影响本协议其它条款的有效性。

甲方： 北京市政务服务和数据管理局

(加盖公章)

签订日期：2026年9月16日

签订地点：北京市通州区

乙方： 有谦软联（北京）信息技术有限公司

(加盖公章)

