

DSJ-2026-054

北京市大数据中心 服务采购合同

合同名称：2026年京通APP运行服务项目

委托人（甲方）：北京市大数据中心

受托人（乙方）：京东科技信息技术有限公司



委托人（甲方）：北京市大数据中心

负责人：张琳

住所地：北京市通州区留庄路3号院

受托人（乙方）：京东科技信息技术有限公司

法定代表人：曹鹏

住所地：北京市北京经济技术开发区科创十一街18号院2号楼6层601

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方提供 2026年京通APP运行服务项目 服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

【政府采购适用】本合同 ☐ 是 ☒ 否 中小企业预留合同。

第一条 服务事项及内容

本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

1、商用操作系统

提供63套国产商用Linux操作系统正版授权租用服务，保障商用操作系统正版授权。在提供服务的过程中需做好与对应信息系统建设及运维厂商的协调对接工作。

2、商用数据库

提供2套国产分布式集群数据库正版授权租用服务，负责数据库集群的安装部署、高可用配置、性能优化及日常运维。提供7×24小时故障处理服务，解决数据库宕机、数据丢失、性能瓶颈等问题。

3、互联网WAF

提供互联网应用防火墙服务，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，做好京通APP前端防护。

4、防DDOS

提供互联网云端抗DDOS防护服务，防护京通APP业务入口免受拒绝服务攻击。实时监测攻击流量，自动进行流量清洗和恶意请求拦截。

5、CDN

提供CDN内容分发服务，缓存京通APP的静态资源（图片、脚本、样式表、音视频等）。实现用户请求的智能调度，将请求路由至距离用户最近的正常节点。提供CDN节点故障自动切换功能，保障内容分发的连续性。

6、地图

提供第三方地图能力服务，支撑京彩四季、附近药店等地图展示、定位功能的业务需求。提供地图SDK及API接口，支持安卓、iOS及鸿蒙端集成调用。

7、手机号一键登录认证

提供基于三大运营商（移动、联通、电信）的手机号一键登录服务。

8、短信验证

提供短信验证码发送服务，支撑用户登录、银行卡认证、密码找回等业务场景。

9、银行卡认证

提供银行卡四要素（姓名、身份证号、银行卡号、手机号）实人认证服务，作为人脸认证的替代方式。

10、实人身份核验

提供居民身份证网上身份凭证实人认证服务。

详细服务内容及要求见附件1《工作内容及要求》。

第二条 服务质量要求及验收

1、乙方为甲方提供的服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2、乙方应根据甲方确认的《工作内容及要求》所列内容、时间进度表和要求完成合同内容，并提交成果物作为验收材料，包括但不限于以下文档：

- 1) 产品运维巡检日报、月报
- 2) 问题处置及故障恢复报告（如有）
- 3) 故障处置知识库（如有）

3、乙方应按《工作内容及要求》中的具体要求按时完成对应工作，完成合同全部工作后应及时通知甲方依据本合同要求召开专家评审会进行最终验收。验收合格的，甲方在验收合格报告上签字并加盖公章；验收不合格的，乙方应当在 10个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。

第三条 项目小组及人员要求

1、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：负责项目总体工作，组织协调推进项目实施。

甲方项目负责人：黄彭志，联系方式：13311503021。

乙方项目负责人：谢槟宇，联系方式：15810499906。

2、项目主要人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的工作，并确保项目实施队伍的稳定（项目主要人员名单详见附件2）。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目主要人员的，应当提前5个工作日通知甲方，获得甲方书面同意后方可更换。

第四条 服务期限

乙方为甲方提供上述服务的期限为：本次项目总体运维期为12个月，自2026年9月1日起至2027年8月31日。

第五条 服务费及支付方式

1、本合同项下服务费总额为税前人民币2,496,000元整（最终以财政预算批复金额为准），大写：贰佰肆拾玖万陆仟元整。前述服务费已经包含乙方完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

2、甲方将按以下方式向乙方支付服务费：

第1次付款：本合同签署后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票且财政资金到达甲方零余额账户并可实际使用之日起10个工作日内，向乙方支付服务费（大写）壹佰贰拾伍万贰仟元整（¥ 1,252,000元整）；

第2次付款：乙方提供本合同项下的全部服务并经甲方最终验收合格后，甲方自收到乙方提供的符合甲方要求的发票且财政资金到达甲方零余额账户并可实际使用之日起10个工作日内，甲方向乙方支付服务费（大写）壹佰贰拾肆万肆仟元整（¥ 1,244,000元整）。

乙方应在甲方付款前向甲方开具正规、合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

如财政资金未拨付，以财政拨款到达账户的时间作为支付计算始点。

第六条 甲方的权利义务

- 1、甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项服务。
- 2、甲方有权对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查。
- 3、甲方应按照本合同约定向乙方支付服务费。

第七条 乙方的权利义务

1、乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合法律法规、国家标准的规定及本合同约定或甲方要求；如因乙方提供服务不符合前述要求给甲方造成损失的（本协议中所指损失包括但不限于律师费、公证费、差旅费、向第三人支付的任何费用以及为减小损失、实现债权而支付的其他费用等，下文同义），乙方应予赔偿。

2、乙方有义务配合甲方或相关单位根据工作需要，对其提供服务情况及项目服务费支出、使用情况进行的监督和检查，出现问题的应及时整改。

3、乙方应保证为甲方提供服务的员工具备提供本合同项下服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。

4、如因乙方人员原因，给甲方或第三方造成人员人身伤害或财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

5、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方。

6、除双方另有约定外，为本合同相关内容进行专家咨询（验收）、调查研究、分析论证、试验测定、专利申请以及乙方到外地进行调研、收集资料所发生的费用，均包含在本合同的项目费用中，甲方不再承担任何费用。

7、因乙方原因造成阶段性验收或最终验收超期，导致甲方无法按照合同约定正常付款或给甲方造成损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

8、超出本合同约定内容或工作量5%以内的，乙方不再额外收取费用。

9、自合同服务期满至下一年度服务商进入之前，乙方应继续做好合同项下各项服务直至新服务商进驻，并做好与新服务商的交接。

10、乙方应在实施阶段，接受甲方聘请第三方监理单位的管理。

11、乙方已全面知悉并保证严格遵守和履行我国网络安全法、数据安全法及个人信息保护法等法律、法规、规章及国家标准等规范性文件所规定的网络安全、数据安全及个人信息保护义务；在此前提下，乙方进一步保证不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供任何因履行本合同而获取的任何数据，且承诺仅为履行本合同之必要目的、范围、方式而处理数据；乙方违反本条约定，一经发现，甲方有权随时解除本协议并追究乙方由此给甲方或相关方带来的全部损失和责任；甲方因此承担责任的，有权就全部损失向乙方予以追偿。

12、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》提交甲方备案。

第八条 保密义务

1、乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2、乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4、乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后5个工作日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7、乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后5年。

8、承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失；如损失数额无法确定的，乙方同意按照人民币合同金额10%赔偿甲方的损失。

第九条 知识产权归属

1、乙方为履行本合同或在本项目实施过程中形成的所有成果的所有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）由甲方享有；本项目实施过程中形成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。

2、乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权、商业秘密等合法权益。否则由此产生的任何纠纷，由乙方负责解决并承担全部责任和损失；甲方因此而承担任何责任的，有权随时解除合同并就全部损失向乙方全额追偿。

第十条 违约责任及合同的解除

1、甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

2、乙方未按照本合同约定的期限，向甲方提供服务的，每延迟1日，应向甲方支付本合同项下服务费总额的0.1%违约金，累计延迟超过30日的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付服务费总额 10%的违约金。出现延迟不足1日的，按1日计算。

3、乙方提供服务不符合本合同约定标准或甲方要求的，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如乙方提供的服务经二次验收仍未通过甲方验收或乙方拒绝按照甲方要求进行返工、修改的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并向甲方支付服务费总额10%的违约金。因乙方返工等原因造成乙方提供服务迟延，应承担迟延履行违约责任。

4、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。

5、乙方不接受甲方和相关审计部门对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和北京市有关规定处理。

6、甲方未按本合同约定向乙方支付服务费的，每迟延一日，应向乙方支付拖欠款项0.1%的违约金（违约金总额不超过合同总价的5%）。

第十一条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第1种方式解决：

- （1）提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
- （2）依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十二条 廉政承诺

- 1、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。

3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十三条 其他

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。

3、本项目的招标文件、答疑文件、投标文件及相关承诺、协议、本合同附件等均为本合同不可分割之一部分，与本合同正文具有同等法律效力，双方均应遵照执行。如项目招标、投标文件与本合同内容存在矛盾的，按照有利于项目实施及保护甲方利益的方式理解和履行。

序号	附件名称
1	工作内容及要求
2	项目主要人员名单

4、本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市大数据中心

乙方（盖章）：京东科技信息技术有限公司

签署人：

签署人：

签订日期：2026.9.1

签订日期：2026.8.31

开户行：上海浦东发展银行北京万寿路支行

开户名称：京东科技信息技术有限公司

帐号：91100078801300000045

附件1

工作内容及要求

一、 工作内容

本项目主要工作内容主要包括：采购为期一年的商用操作系统、商用数据库、互联网WAF、防DDoS、CDN、地图、手机号一键登录认证、短信验证、银行卡认证、实人身份核验等服务予以保障。

分项服务内容：

序号	服务名称	数量	备注/说明
1	商用操作系统	63套	/
2	商用数据库	2套	/
3	互联网WAF	1项	/
4	防DDoS	1项	/
5	CDN	1项	/
6	地图	1项	/
7	手机号一键登录认证	1800万次	/
8	短信验证	1805万次	/
9	银行卡认证	5万次	/
10	实人身份核验	1项	/

（一）操作系统租用服务

服务内容：提供63套符合采购人要求的国产商用Linux操作系统正版授权租用服务，保障商用操作系统正版授权。在提供服务的过程中需做好与对应信息系统建设及运维厂商的协调对接工作。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

完成系统安装部署及初始化配置；提供系统级故障排查与恢复。

（二）数据库租用服务

服务内容：提供符合甲方要求的2套国产分布式集群数据库正版授权租用服务，负责数据库集群的安装部署、高可用配置、性能优化及日常运维。支持7×

24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。
提供7×24小时故障处理服务，解决数据库宕机、数据丢失、性能瓶颈等问题。

完成数据库集群部署与调优；提供数据库故障应急处理。

（三）互联网WAF

服务内容：提供符合甲方要求的互联网应用防火墙服务，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，做好京通APP前端防护。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

互联网WAF服务实现APP对已知安全隐患的防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，能有效防护SQL注入、XSS跨站脚本、命令注入、目录遍历、文件包含、越权访问、非法请求等互联网侧攻击，支持攻击及时告警。要求防护带宽不低于400 Mbps业务带宽，并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量需求。

（四）防DDoS

服务内容：提供符合甲方要求的互联网云端抗DDOS防护服务，防护京通APP业务入口免受拒绝服务攻击。实时监测攻击流量，自动进行流量清洗和恶意请求拦截。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

互联网云端抗DDOS服务，避免业务遭受拒绝服务攻击。支持峰值DDoS防护容量不低于10 Gbps，业务并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量攻击防护。

（五）CDN

服务内容：提供符合甲方要求的提供CDN内容分发服务，缓存京通APP的静态资源（图片、脚本、样式表、音视频等）。实现用户请求的智能调度，将请求路由至距离用户最近的正常节点。提供CDN节点故障自动切换功能，保障内容分发的连续性。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

互联网CDN服务提升访问速度和性能。业务并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量需求。同时支持ipv6和ipv4访问。

（六）地图服务

服务内容：提供符合甲方要求的第三方地图能力服务，支撑京彩四季、附近药店等地图展示、定位功能的业务需求。提供地图SDK及API接口，支持安卓、iOS及鸿蒙端集成调用。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

地图底图、地理编码、逆地理编码能力并发不低于100 QPS，日使用量不低于100万；圆形检索、多维检索并发不低于50 QPS，日使用量不低于50万。

（七）手机号一键登录认证

服务内容：提供符合甲方要求的基于三大运营商（移动、联通、电信）的手机号一键登录服务。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

一键登录：对接移动运营商网关，支持移动/联通/电信用户一键登录，用户授权后毫秒级返回手机号。

（八）短信验证

服务内容：提供符合甲方要求的短信验证码发送服务，支撑用户登录、银行卡认证、密码找回等业务场景。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

（九）银行卡认证

服务内容：提供符合甲方要求的银行卡四要素（姓名、身份证号、银行卡号、手机号）实人认证服务，作为人脸认证的替代方式。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

（十）实人身份核验

服务内容：提供符合甲方要求的居民身份证网上功能凭证实人认证服务。支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。确保服务合规性、安全性与连续性。

二、 工作目标及要求

（一）工作要求

（1）功能需求

1. 商用操作系统

提供63套国产商用Linux操作系统正版授权租用服务，保障商用操作系统正版授权。在提供服务的过程中需做好与对应信息系统建设及运维厂商的协调对接工作。

2. 商用数据库

提供2套国产分布式集群数据库正版授权租用服务，负责数据库集群的安装部署、高可用配置、性能优化及日常运维。提供7×24小时故障处理服务，解决数据库宕机、数据丢失、性能瓶颈等问题。

3. 互联网WAF

提供互联网应用防火墙服务，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，做好京通APP前端防护。

4. 防DDOS

提供互联网云端抗DDOS防护服务，防护京通APP业务入口免受拒绝服务攻击。实时监测攻击流量，自动进行流量清洗和恶意请求拦截。

5. CDN

提供CDN内容分发服务，缓存京通APP的静态资源（图片、脚本、样式表、音视频等）。实现用户请求的智能调度，将请求路由至距离用户最近的正常节点。提供CDN节点故障自动切换功能，保障内容分发的连续性。

6. 地图

提供第三方地图能力服务，支撑京彩四季、附近药店等地图展示、定位功能的业务需求。提供地图SDK及API接口，支持安卓、iOS及鸿蒙端集成调用。

7. 手机号一键登录认证

提供基于三大运营商（移动、联通、电信）的手机号一键登录服务。

8. 短信验证

提供短信验证码发送服务，支撑用户登录、银行卡认证、密码找回等业务场景。

9. 银行卡认证

提供银行卡四要素（姓名、身份证号、银行卡号、手机号）实人认证服务，作为人脸认证的替代方式。

10. 实人身份核验

提供居民身份证网上功能凭证实人认证服务。

（2）性能需求

1. 服务稳定性要求

支持7×24小时工作，平均无故障率达到99.99%。

2. 互联网WAF

采购互联网WAF服务实现APP对已知安全隐患的防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，能有效防护SQL注入、XSS跨站脚本、命令注入、目录遍历、文件包含、越权访问、非法请求等互联网侧攻击，支持攻击及时告警。要求防护带宽不低于400 Mbps业务带宽，并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量需求。

3. 防DDoS

采购互联网云端抗DDoS服务，避免业务遭受拒绝服务攻击。支持峰值DDoS防护容量不低于10 Gbps，业务并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量攻击防护。

4. CDN

采购互联网CDN服务提升访问速度和性能。业务并发不低于5000 QPS，支持弹性临时扩容，满足突发大流量需求。同时支持ipv6和ipv4访问。

5. 地图

地图底图、地理编码、逆地理编码能力并发不低于100 QPS，日使用量不低于100万；圆形检索、多维检索并发不低于50 QPS，日使用量不低于50万。

（3）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

服务标准：按照国家相关法律、法规、标准与导则执行，如有更新以最新国家或行业标准执行。

（4）服务期限

本次项目总体运维期为12个月，自2026年9月1日起至2027年8月31日。

（二）工作目标

完成合同项下全部工作，并提交符合要求的文档，确保全年无重大安全事件，提供7*24小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在15分钟内给予响应。月活用户数≥80万人，短信验证费≤0.035元/人·次，银行

卡认证费≤0.3元/人·次等。所提交材料包括但不限于甲方所提出的服务成果要求。配合甲方定期收集用户意见，保障用户满意度≥90%。

三、 工作组织

（一）项目组织架构

成立京通APP运行服务专项项目组，采用扁平化管理架构，所有岗位人员均需通过政务服务安全背景审查：

- 1、项目总负责人：设置项目经理1名，具备3年以上北京市级政务信息化项目运维管理经验，全面统筹项目全周期进度、质量、安全、资源协调工作，负责跨部门协同、文档管理、培训组织、日常沟通汇报工作，直接对接采购方项目对接人。
- 2、基础资源运维组：配置1名运维工程师，负责商用操作系统、商用数据库、CDN与网络资源运维，负责底层基础服务的日常巡检、故障处置、性能调优工作。
- 3、安全防护组：配置1名安全运营工程师，负责WAF与防DDoS防护、身份认证与数据安全产品运营，负责全链路安全策略配置、威胁监测、应急处置工作。
- 4、服务支撑组：配置1名运营人员，负责地图服务、短信与银行卡认证服务、实人身份核验服务、用户服务对接，负责各类第三方服务的状态监控、对接协调、用户问题响应。
- 5、质量管理组：配置1名质检人员，负责全流程服务质量核查、指标统计、问题督办整改工作。

（二）岗位职责划分

岗位	核心职责
项目经理	统筹项目全周期管理，对接采购方需求，协调重大资源，跨部门组织协同
基础资源运维工程师	操作系统、数据库、CDN日常巡检与故障处置
安全运营工程师	安全策略配置、威胁监测、漏洞修复
服务支撑工程师	各类认证、地图等第三方服务对接与状态监控
质检人员	服务质量核查、指标统计、问题督办

四、 计划安排

（一）项目进度说明

我公司会提供项目实施进度控制方案，我公司会在中标后一个月内提供《项目实施计划书》并按照计划书提出的时间进度表进行实施。

（二）项目实施期限

本次项目总体运维期为12个月，自2026年9月1日起至2027年8月31日。

（三）项目验收

按《工作内容及要求》中的具体要求按时完成对应工作，完成合同全部工作后应及时通知甲方依据本合同要求召开专家评审会进行最终验收。验收合格的，甲方在验收合格报告上签字并加盖公章；验收不合格的，乙方应当在10个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。

（四）实施地点（范围）

甲方指定地点：北京。

（五）项目组织管理要求

在项目实施全过程中，我公司会在组织管理中做好以下几点：

1. 明确项目的组织架构和参与人员，确保其经验丰富、人员稳定充足；
2. 制定项目实施计划，至少包含项目启动、项目验收等关键环节，实施过程要形成相关纪要和文档；
3. 全程进行项目跟踪和管控，建设完善的项目管理体系，建设长效沟通机制。
4. 及时提供工作进展、阶段成果，配合做好有关成果工作汇报；定期召开项目会议，沟通汇报各项工作的落实情况，解决遇到的实际问题。

（六）保密管理说明

我公司会制定安全保密工作方案，详细介绍相关保密措施，针对本项目涉及的所有系统数据（纸质文档、电子文档、光盘等）进行严格保密，并与每个项目人员签署安全保密协议。

（七）项目进度管理

建立“计划-执行-监控-调整”闭环管理机制：制定详细项目计划与里程碑并严格执行，明确任务分工、责任人和时间节点；通过周例会、日报和看板工具实时跟踪进展，及时识别风险与阻塞；建立问题升级和快速决策机制，确保关

键路径任务优先推进；预留缓冲时间应对不确定性，定期复盘优化流程，以数据驱动方式确保项目按时保质交付。

（八）项目计划

1. 启动适配阶段（第1个月）

- 第1-15天：项目完成签约后第1-5天完成所有采购服务的资源开通与对接配置，包括商用操作系统部署优化、商用数据库初始化配置、WAF与防DDoS策略上线、CDN节点全北京覆盖、地图服务接口调试、全量身份认证服务联调，所有服务完成基础可用性测试。

- 第16-20天：完成与京通APP现有系统的全链路适配，打通所有服务的运行监控链路，实现所有资源状态统一可视化展示，同步完成运维团队全流程操作培训。

- 第21-25天：开展首轮全链路压力测试，模拟万级用户并发访问场景，排查系统性能瓶颈和参数调优。

- 第26-30天：完成首次综合性应急演练，覆盖系统宕机、DDoS攻击、身份认证服务中断等核心场景，验证应急预案有效性，确保所有服务完全进入稳定运行状态。

2. 稳定运行阶段（第2-10个月）

- 日常运维动作：每日开展全资源巡检，实时监控所有服务的CPU、内存、带宽、接口响应状态，每日生成运维日志，对预警信息15分钟内响应处置。

- 月度专项动作：每月生成运维月报。

- 协同对接动作：按月完成与全市政务服务平台、“京办”“京智”体系的数据同步校验，保障线上线下办事数据实时互通，配合各入驻部门完成高频服务事项的上线调试。

3. 优化提升阶段（第11个月）

- 开展全周期用户行为数据分析，梳理高频服务的体验痛点，针对性完成优化升级，包括高频事项办理步骤简化、地图服务定位精度提升、身份认证响应速度优化等。

4. 收尾交接阶段（第12个月）

- 全面梳理全年所有运维记录、故障处置文档、优化升级台账，形成完整的年度运维总报告，整理全套运维技术文档、操作手册、配置参数表形成完整文档包。

- 提前30天启动服务交接准备，配合甲方完成下一年度运维服务的对接过渡，保障服务无感知切换，全年不出现任何服务中断。

- 组织项目终验，提交所有交付物，配合采购方完成各项指标的核查验收。

项目实施计划表

序号	阶段名称	时间周期	核心任务
1	启动适配阶段	第1-15天	完成所有采购服务资源开通与对接配置，含商用系统部署、数据库初始化、安全策略上线、CDN覆盖、接口调试、身份认证联调
2		第16-20天	完成京通APP全链路适配，打通运行监控链路，实现资源状态可视化，完成运维团队全流程培训
3		第21-25天	开展万级并发全链路压力测试，排查性能瓶颈和参数调优
4		第26-30天	完成宕机、DDoS攻击、身份认证中断等场景的综合性应急演练
5	稳定运行阶段	第2-10个月（每日）	全资源巡检，实时监控CPU、内存、带宽、接口状态，15分钟内响应预警
6		第2-10个月（每月）	生成月度运维月报，完成与全市政务服务平台、“京办”“京智”体系的数据同步校验
7		第2-10个月（按需）	配合各入驻部门完成高频服务事项上线调试
8	优化提升阶段	第11个月	全周期用户行为数据分析，完成高频事项流程简化、地图定位精度提升、身份认证速度优化
9	收尾交接阶段	第12个月（全月）	梳理全年运维记录、故障文档、优化台账，形成年度运维总报告，整理全套技术文档包

10		第12个月（最后30天）	启动服务交接准备，配合采购方完成下一年度运维对接过渡，组织项目终验
----	--	--------------	-----------------------------------

五、 验收标准及要求

（一）验收要求

1、服务要求

提供满足项目要求的服务内容，详见“1、工作内容；2、工作要求和目标；”。

2、项目成果

本项目中，应提交的配套文档至少包括如下内容。

产品每日运维巡检报告、产品运维巡检月报、问题处置及故障恢复报告（如有）、故障处置知识库（如有）。

（二）验收标准

完成合同项下全部工作，并提交符合要求的文档，确保全年无重大安全事件，提供7*24小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在15分钟内给予响应。月活用户数 ≥ 80 万人，短信验证费 ≤ 0.035 元/人·次，银行卡认证费 ≤ 0.3 元/人·次等。所提交材料包括但不限于甲方所提出的服务成果要求。配合甲方定期收集用户意见，保障用户满意度 $\geq 90\%$ 。

六、 技术支持与售后服务方案

（1）技术支持

具备完善的技术支持服务体系，可提供如下技术支持服务：

针对用户在使用过程中的技术问题提供解答；

具备电话、E-Mail及其他即时通讯工具等多种技术支持方式；

提供7*24小时技术支持，接到用户技术支持请求后，必须立即做出实质性响应，对于不能通过远程方式解决的问题，须到现场予以解决；

提供远程支持、现场支持等多种方式排除系统出现的各类软件故障；

乙方有责任协助甲方，在其他系统变更、调整等过程中提供免费的技术支持服务，使各系统能正常运行。

（2）售后服务

乙方应拥有一只稳定的售后服务保障队伍，并具有较强的技术保障实力，遇到突发情况时能够及时解决问题，并提供如下售后服务：

针对软件产品故障和问题，及时协调原厂商提供相应技术支持服务；

提供必要的产品相关培训，使相关技术人员能熟练、准确地使用、维护产品；

提供完备的事件响应流程，可提供多种快捷方式，及时地解决系统开通运行后出现的各种问题；

提供7*24小时应急响应服务能力，针对设备出现的突发故障或问题，在15分钟内给予响应，2小时到现场，4小时内予以解决。

附件2

项目主要人员名单

姓名	性别	年龄	职称	项目角色	承担工作
王乐	男	47	工程师	项目经理	负责项目整体协调管理、组织交付、质量把关等工作。统筹项目全周期管理，对接采购方需求，协调重大资源。跨部门组织协同。
冀凯	男	30	/	安全运营工程师	负责项目整体安全运营管理，负责全链路安全策略配置、威胁监测、应急处置工作。
刘欢欢	男	37	/	运维工程师	负责项目整体运维管理，负责商用操作系统、商用数据库、CDN与网络资源运维，负责底层基础服务的日常巡检、故障处置、性能调优工作。
戈渴望	男	33	/	服务支撑工程师	负责项目整体运维管理，负责地图服务、短信与银行卡认证服务、实人身份核验服务、用户服务对接，负责各类第三方服务的状态监控、对接协调、用户问题响应。
余昭	女	32	/	质检工程师	负责项目整体质量管理，负责全流程服务质量核查、指标统计、问题督办整改工作。

