

北京市市民热线服务中心
2026 年云服务租赁采购项目合同

2026 年 9 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

电话：13581870062

乙方：首信云技术有限公司

住所地：北京市通州区新华东街48号46幢1层108号

法定代表人：廖伟

联系人：屈美晨

电话：010-88511155-6510

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，就北京市市民热线服务中心2026年云服务租赁采购项目（以下简称本项目）中乙方为甲方提供市级政务云租用服务（下称“服务”）事宜达成本合同，以资共同遵守。

第一条 服务事项及内容

甲乙双方协商一致后确定服务内容如下：

- 1、乙方需严格按照本合同约定完成甲方委托事项的部署上线及运维服务，保证提供服务不侵犯任何第三方的合法权益，否则，甲方有权单方解除本合同。
- 2、乙方所提供的服务应遵循《北京市市级政务云管理办法》等相关规定。
- 3、具体服务事项、内容、需求及要求以招标文件的规定为准。

第二条 服务期限

乙方为甲方提供的服务期为：合同签订之日起12个月。

第三条 服务方式

乙方设置如下服务组织和团队为甲方提供本协议规定的服务：

1. 服务咨询：接收甲方的政务云服务请求，并给予及时的热线支持服务。
2. 现场支持团队：接受现场项目经理的调派，为甲方提供现场支持服务。
3. 运维支持团队：提供复杂问题解决和专家级的技术答复。

4. 用户关系管理团队：统一处理甲方的投诉和建议并及时反馈。
5. 云平台团队提供 7 天×24 小时运维服务。

第四条 服务要求

1. 乙方应为甲方提供本协议约定的全部服务，协助甲方开展信息系统部署迁移工作，做好云主机等云资源或云服务的运维工作。
2. 乙方应配合甲方搭建信息系统上云的测试环境，免费测试期由甲乙双方协商确定。
3. 乙方所提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求。
4. 乙方提供的云平台整体可用性应不低于 99.99%，数据可靠性应不低于 99.9999%，云平台应按照等保三级标准建设并通过测评，云平台可按需 7 个自然日快速扩容。
5. 乙方提供的云平台应具备资源动态调整机制，根据甲方信息系统运行情况进行资源的动态调整，如遇信息系统使用高峰期，经双方协商可短期内提供免费的云资源扩容服务，如需要长期使用扩容服务，以北京市级政务云基础服务目录价格为准双方协商费用，并签订补充协议。
6. 乙方应提供技术服务热线（7*24 小时），负责解答用户在云平台使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法，方式应包括邮件、电话、即时通信工具等。
7. 在服务期内，提供 7*24 小时的技术支持服务，当发生故障后，能够协调人力资源在 1 小时内到达运维现场定位、排除故障。对系统发生宕机以外的故障 5 分钟内响应，20 分钟内开始处理故障并使系统恢复正常。系统发生宕机问题时，乙方应在 10 分钟内响应，在 4 小时内使系统恢复正常。
8. 乙方须具备故障快速定位和系统恢复能力，故障处理完毕后提供相关系统故障报告。
9. 为保障五一、十一、春节、两会等重要时期以及业务高峰期内系统平稳运行，缓解系统高峰期内因业务发生量增大而带来系统压力风险，乙方应根据业务周期性特点，加大运维保障力度，保证在业务高峰期内系统平稳运行。
10. 本项目如涉及系统迁移，为确保迁移过程中数据不丢失、系统业务不中断，乙方负责与原政务云平台的服务商进行主动对接，乙方承诺针对本合同项下涉及的相关系统进行迁移所涉及的所有费用（包括但不限于甲方迁移测试阶段的云资源费用，第三方

对业务系统的部署、调试费用等)由乙方承担。

11. 本项目如涉及系统迁移,乙方在业务系统部署方案中还需提供确实可行的迁移部署服务方案。乙方以迁移时间窗口与进度要求为总约束,合理规划,科学组织。迁移部署服务方案应包括(但不限于)政务云资源配置、应用迁移、数据迁移、测试验证、业务割接、风险评估、迁移期间安全保障、迁移期间应急保障、迁移期间运维保障等内容。迁移部署服务子方案应明确需要采购人配合的具体工作内容及时长(如迁移窗口规划、业务系统及数据完整性验证等),针对系统迁移过程中容易造成业务系统中断的环节,包含但不限于互联网及政务外网 IP 变更割接、业务数据同步及切换上线、功能业务验证及回退等,进行风险评估,提出详细解决方案,并承诺自合同生效之日起 1 个工作日内完成全部系统迁移部署工作,保证现有业务系统在不中断业务的情况下平滑迁移至甲方云平台,并且不能改变和影响甲方原有系统的功能、技术状态以及用户的使用习惯。

第五条 合同履行地点

本合同项下的运维服务履行地点为北京市级政务云机房。

第六条 服务费及支付方式

1. 本合同服务费用共计¥6,863,994.76 元(含税),大写:人民币陆佰捌拾陆万叁仟玖佰玖拾肆元柒角陆分。上述费用为本合同项下乙方提供服务所产生的一切费用,除本合同另有约定外,乙方无权要求甲方另行支付任何费用。

2. 甲方于本合同签署后 30 个工作日内通过转账支付乙方首款¥2,848,800.00 元(金额为 284.88 万元),大写:人民币贰佰捌拾肆万捌仟捌佰元整。

3. 合同到期且完成项目验收合格签署最终验收报告后,30 个工作日内,甲方向乙方支付本项目剩余合同款。

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税率为 6% 的普通发票,未提供发票或者提供发票不符合要求的,甲方有权拒绝付款。

4. 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。

5. 乙方指定账户信息如下:

户名:首信云技术有限公司

开户行:中国建设银行股份有限公司北京中关村支行

账号：11050192360000000776

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【10】日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。

第七条 需求变更

1. 在本合同履行过程中，甲方要求需求变更和乙方建议需求变更均需严格按照《北京市市级政务云管理办法》的规定进行变更、续用和撤销；

2. 所有需求变更须经甲、乙双方同意并由双方签订书面补充协议为准。在需求变更达成一致前，乙方应继续履行其原有义务。

第八条 甲方的权利义务

1. 甲方应按照本合同的规定向乙方支付服务费；

2. 甲方负责提出业务需求与关键指标要求，在系统部署上线过程中协调和配合乙方的工作；

3. 甲方负责在约定时间内对乙方提出的云服务方案进行确认或修改变更；

4. 甲方负责协调、处理和解决乙方在运行和维护工作过程中遇到的、涉及甲方单位内部关系的问题；

5. 甲方有权监督乙方的项目实施进度及质量，提出建议、对服务满意度进行评价，并将结果反馈给乙方；

6. 甲方提出的服务变更，甲方有义务配合乙方进行服务重新审定，并进行相应的时间进度变更；

7. 甲方有权要求乙方现场技术指导、处理故障及其他服务；

8. 甲方的系统在正式上线前应由乙方进行安全扫描，若有安全隐患，需按照乙方出具的安全扫描结果报告对应用系统进行安全加固。

第九条 乙方的权利义务

1. 甲方提出的服务申请，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方的工作；

2. 乙方需根据甲方提出的需求，制定工作方案及工作计划，并根据甲方要求向甲方提供工作方案及工作计划；

3. 乙方应严格按照甲方要求的项目实施进度按时保质完成工作目标；
4. 在甲方的服务需求发生变化的情况下，乙方应配合和协助甲方完成服务变更（如增加服务内容等）工作；
5. 甲方如需乙方提供重启服务器等操作时，乙方有权核对甲方身份后确定是否实施该操作，并有权要求甲方提供书面申请。除双方以上约定外，乙方不接受甲方提出的正常维护以外可能对甲方服务器造成损坏的操作要求；
6. 乙方应为甲方提供本协议约定的全部服务，协助甲方开展信息系统部署迁移工作，做好云主机等云资源或云服务的运维工作。
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. 服务期满，乙方应协助和配合甲方完成服务续用申请或服务撤销申请工作；
9. 未经甲方书面同意，乙方不得私自将本合同项下全部或部分委托事务转让或委托给任何第三方履行；
10. 甲方有权要求乙方及其人员对因履行合同所获取或知悉的甲方所有信息、数据及资源保密，严禁外泄、另行使用或许可他人使用，本保密条款具有独立性，不受本合同的终止或解除的影响；
11. 乙方应负责本单位人员的安全培训、技术培训，确保工作人员符合岗位要求。
12. 乙方需按照有关规定进行操作，确保各系统不被人为损坏；
13. 乙方负责提供资源调度管理和维护，提供云主机状态监控，对甲方所购买使用的资源提供运维服务，未经授权不得擅自修改信息系统数据或发布信息等；
14. 乙方负责管理甲方申请的服务器 IP 地址，为甲方提供服务器 IP 地址分配和管理服务；
15. 信息系统正式上线后，乙方需每月向甲方提供政务云服务报告，以便甲方及时获取政务云资源或服务的使用情况；
16. 乙方应提供技术支持服务，以维护甲方系统的正常运行；
17. 重大活动期间，乙方应配合甲方制定重保方案并提供云平台的现场值守等服务；
18. 乙方应配合甲方制定信息系统应急预案，并配合开展信息系统应急演练工作，做好日常应急响应工作；

19. 乙方接到甲方故障报告后,应及时做好相关信息的登记工作,并进行故障排查。乙方应定时向甲方反馈检查进度及结果,故障排除后,乙方应将结果及时反馈甲方并做好书面报告和故障记录。

20. 乙方应采取相应的技术措施,确保不能从指定的运维操作地点以外的场所进行任何操作;

21. 乙方保证具有签订及履行本合同所需的民事权利能力和民事行为能力,签订并履行本合同并不违反其自身的公司章程、法定义务、合同义务,也不会导致第三方向本合同甲方提出任何申诉或索赔,否则,甲方有权随时单方解除本合同。

22. 乙方保证按照招标文件的规定配置本项目的服务团队,并保证由投标文件中承诺的服务团队向甲方提供服务,未经甲方书面同意,乙方不得更换项目负责人及项目组成员。

23. 招标文件规定及投标文件中承诺的其他与本合同项下甲方需求有关的工作或服务。

24. 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。

第十条 产权归属

1. 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他与本合同系统无关的成果,包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档,知识产权归属原权利人所有;

2. 本合同执行期间产生的相关电子文档(源代码、技术文档等)以及其他形式成果的知识产权归甲方所有。未经甲方书面许可,乙方不得在本合同目的之外使用;

3. 乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成,不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼、仲裁。如果甲方收到上述诉讼、仲裁,乙方应当承担甲方因此遭受的全部损失,包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十一条 违约责任

1. 甲乙双方均应全面履行本合同约定的义务,任何一方不履行、不完全履行或不按

约定履行义务的，均构成违约。违约方应在守约方发出书面违约通知后 3 个工作日内纠正违约行为；逾期未纠正的，应按补充协议约定支付违约金，并赔偿守约方因此遭受的全部损失（包括但不限于直接经济损失、可预期利益损失、律师费、诉讼费、仲裁费、保全费、差旅费、鉴定费等合理维权费用）。

2. 乙方未尽日常维护义务或维护不当造成系统运行障碍的，由乙方负责排除，并承担由此造成的损失和产生的附加成本。

3. 在服务期限内，如因乙方原因造成系统出现故障的，乙方应立即进行无偿修复并进行系统性排查整改，以降低和排除故障风险。因上述原因致使甲方或第三方遭受损失的，乙方应予以赔偿。乙方在提供保障服务过程中，若出现长时间断网（因电信运营商原因故障除外）或系统安全事故造成不良影响等服务质量问题，甲方有权酌情核减服务费用，核减的标准按重大事故、严重事故和一般事故区分。重大故障（系统宕机、数据丢失等故障持续时间超出 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 5% 支付违约金，同时承担甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于业务中断损失、应急处置费用）。严重故障（部分核心功能失效等故障持续时间 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。一般故障（非核心功能异常等故障持续时间 20 分钟以内）：每发生一次，扣除合同服务费总额的 0.1% 作为违约金。故障等级由甲方根据合同及本协议约定当场判定，乙方可提出异议，但应在故障发生后 2 个工作日内提交书面异议及相关证据，逾期未提交的，视为认可甲方判定结果。乙方未按约定留存操作日志、故障处理记录的，无法举证其已按约定履行服务义务的，一律按对应等级故障的最高标准承担违约责任。

年度内累计超过 2 次重大故障及/或 4 次严重故障及/或 8 次一般故障的，甲方有权单方解除合同；乙方应在合同解除后 7 个工作日内，退还甲方已收取但实际尚未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用，同时按合同服务费总额的 20% 支付违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

4. 乙方未在合同签订后 10 个自然日内与上一年度服务提供单位完成工作交接的，每延迟一天，向甲方支付合同服务费总额 5% 的违约金；延迟超过 3 个自然日的，甲方有权单方解除合同，乙方除支付上述违约金外，还应退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方因交接延迟导致的运维中断损失、应急服务费用等全部损失。交接完成后，双方应签署交接确认单，作为交接完成的唯一依据。

5. 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供服务。如因乙方未按合同及甲方书面要求的时间提供服务（包括但不限于需求处理、系统调整、文档交付等），每延期一天，按合同总金额的 0.3% 支付违约金；延期超过 15 个自然日的，按合同总金额的 10% 支付违约金，甲方有权单方解除合同，乙方退还已收取但未提供服务或未经甲方验收通过部分的费用，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

6. 乙方工作人员未经甲方授权，擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、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相应损失，并按照本合同第十一条第七款约定承担违约责任。

7. 除本合同另有约定外，乙方违反本合同、甲方采购文件、乙方投标文件项下任意一项约定的，甲方有权同时采取如下一种或多种救济措施：（1）要求乙方立即纠正违约行为并自行承担相应费用；（2）就乙方每次违约行为，乙方应向甲方支付本合同服务费总额【2】% 的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失，乙方应承担甲方由此产生的全部损失；（3）甲方有权单方解除合同，并要求乙方退还已支付但未提交或迟交服务或未经甲方验收通过部分的费用，乙方应按照本条约定支付违约金、赔偿金。

8. 合同生效后，甲方应按照合同约定支付费用，因甲方原因未能按时支付（受假期影响、乙方违约、财政资金拨付问题、不可抗力等非甲方原因及双方友好协商等情况除外），甲方需以欠付金额为基数，按照每日万分之三的标准支付相应违约金。

9. 如乙方在本合同项下存在对甲方的应付未付款项（包括但不限于违约金、赔偿金、补偿金等），甲方有权直接从应付乙方款项中扣除，不足部分乙方应按照甲方要求另行补足且不视为甲方违约。

10. 如由于乙方原因甲方采取司法途径维护己方合法权益的，乙方应赔偿甲方因此产生的费用，包括但不限于诉讼费、律师费、公告费、鉴定费等费用。

11. 违约金支付时限：违约方应在收到守约方书面索赔通知后 5 个工作日内，将违约金足额支付至守约方指定账户；逾期支付的，每逾期一日，按应付未付违约金的 0.5% 向守约方支付滞纳金，直至足额支付完毕。

12. 知识产权及保密违约：（1）乙方或其人员违反合同第十条知识产权相关约定的，除按合同约定支付合同总金额 10% 的违约金外，还应立即停止侵权行为，销毁侵权相关资料、程序，承担甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于知识产权维权费用、赔偿金）；甲方有权单方解除合同，乙方退还已收取但未提供服务部分的费用。（2）乙方或其人

员违反合同第十三条及附件 1《保密协议》保密义务的，按合同总金额的 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（包括但不限于数据修复费用、声誉损失、行政处罚费用）；甲方有权单方解除合同，乙方退还已收取的全部费用，并承担相应的法律责任。

13. 人员配置违约：（1）乙方未按合同约定提供符合资质的现场支持人员，或现场支持人员未按约定在岗（法定工作时间脱岗、非法定工作时间未按要求值守）的，每发现一次，支付合同总金额 0.5%的违约金；累计发现 3 次的，按合同总金额的 5%支付违约金，甲方有权要求乙方更换现场支持人员，更换后仍不符合要求的，甲方有权解除合同。（2）乙方未经甲方书面同意，擅自更换、减配现场支持人员或服务团队的，每更换/减配 1 人，支付合同总金额 3%的违约金，并在 7 个工作日内补齐符合要求的人员；逾期未补齐的，甲方有权解除合同，乙方退还已收取但未提供服务部分的费用，并赔偿甲方损失。

14. 乙方未经甲方书面同意，将合同项下部分或全部运维工作转包、分包给第三方的，甲方有权立即解除合同，乙方按合同总金额的 20%支付违约金，退还甲方已支付的全部费用，并赔偿甲方因此遭受的全部损失；第三方完成的服务成果，甲方不予认可，相关责任由乙方全部承担。

15. 乙方或其人员违反意识形态安全相关约定，未履行意识形态安全管理义务，或出现附件 2《意识形态安全责任书》中禁止行为的，每发生一次，支付合同总金额 5%的违约金；情节严重（如发布违规信息、造成不良社会影响）的，甲方有权解除合同，乙方按合同总金额的 20%支付违约金，退还已收取的全部费用，并承担相应的法律责任及甲方因此遭受的全部损失。

16. 除本合同另有约定外，乙方违反招标文件要求、投标文件承诺或合同及其他约定的，每次支付合同服务费总额 2%的违约金；逾期未纠正的，甲方有权单方解除合同，乙方退还已收取但未提供服务部分的费用，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

17. 除合同约定的财政资金未到位等情形外，甲方未按合同约定的时限支付服务费用的，逾期超过 30 个自然日的，乙方应继续提供服务，由此造成的损失由甲方承担。

18. 甲方未按合同约定提供必要的工作条件、技术资料、系统权限等配合义务，导致乙方无法正常开展服务的，责任由甲方承担，甲方仍需按合同约定支付服务费用；若因此造成乙方损失（如人工成本、误工损失）的，甲方应予以赔偿。

19. 甲方非因法定或合同约定情形，单方解除合同的，应按合同总金额的 10% 支付违约金，并赔偿乙方因此遭受的全部损失（包括但不限于人员成本、前期投入费用）。

第十二条 验收标准和方式

1. 验收标准：

（1）服务绩效指标

- 1) 云服务全年整体可用性 $\geq 99.9\%$;
- 2) 故障响应率 100%;
- 3) 应急响应时间 ≤ 5 分钟（重大事件 1 分钟内响应）;

2. 项目验收要求

1) 乙方所提供的北京市市级政务云服务应遵循客观、科学、合理的原则，符合《北京市市级政务云管理办法》的相关标准及要求。

2) 乙方所提供资源应满足采购文件规定的要求。保证合同期内系统安全稳定运行，不因硬件故障导致服务中断 4 小时及以上。

2. 验收方式：

服务期满后 20 个工作日内开始对合同项目进行最终验收。乙方应当在验收日前做好验收的必要准备并向甲方提交验收报告，由甲方组织验收，验收合格后的 10 个工作日内，由双方签署最终验收报告。

第十三条 保密条款

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，乙方应按照甲方关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。乙方须严格遵守信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利对甲方数据及其他信息擅自修改或透漏给第三方。

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商业秘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采购人的保密信息前, 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 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至相关保密信息公开为止, 承担上述保密义务的责任主体为乙方(含乙方服务人员)。

8. 在签订和履行合同过程中从采购人处获知的技术和商业秘密, 无论在合同期限内亦或是合同终止后, 均应遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定, 尊重需求方的知识产权, 对所知悉的甲方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。

9. 乙方应当对获悉的政务数据、个人信息等予以保密, 不得用于其他用途, 不得泄露、出售或者非法向他人提供。

第十四条 免责条款

1. 由于 Internet 是全球互联网络, 因此由于其他通路上的偶然阻塞或其他通路上的网络设备维护, 而造成用户的短期访问速率下降或暂时不通, 是属正常现象, 甲方应对此表示认同;

2. 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他三方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况;

3. 由于不可抗力致使合同无法履行的, 受不可抗力影响的一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方, 并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件;

4. 由于不可抗力致使合同无法履行的, 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, 按照该事件对合同履行

的影响程度，协商一致后决定继续履行合同或终止合同；

5. 任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十五条 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，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十六条 附件

附件 1 保密协议。

附件 2 意识形态安全责任书

附件 3 廉政责任书

本合同附件具有与本合同相同的法律效力。

第十七条 其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签名并加盖本单位合同专用章或单位公章后生效，至双方履行完毕本合同规定的全部义务时终止。

2. 本合同未尽事宜，经甲乙双方协商一致，签订书面补充协议，补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准。

3. 本合同一式柒份，甲、乙双方各执叁份，市政府采购中心存档壹份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方名称（盖章）：北京市市民热线服务中心 乙方名称（盖章）：首信云技术有限公司

甲方法定代表人/授权代表签字：

签订日期：2026年9月16日

乙方法定代表人/授权代表签字：

签订日期：2026年9月16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：姚磊

地址：北京市通州区留庄路 5 号院 2 号楼

电话：

乙方：首信云技术有限公司

法定代表人：廖伟

地址：北京市通州区新华东街 48 号 46 幢 1 层 108 号

电话：010-88511155

甲乙双方于【2026】年【9】月【 】签署了《北京市市民热线服务中心 2026 年云服务租赁采购项目合同》（下称“《云服务租赁合同》”），乙方在履行《云服务租赁合同》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，就乙方为甲方提供市级政务云租用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《云服务租赁合同》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，依法依规获取、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，

乙方应将和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《云服务租赁合同》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《云服务租赁合同》因任何原因终止，甲方要求乙方返还或销毁任何依《云服务租赁合同》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《云服务租赁合同》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《云服务租赁合同》总金额的 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盖章后生效。

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. 张童，职务：项目经理，身份证号：110104198007122530；2. 姓名：屈美晨，职务：客户经理，身份证号：110226199511020822。

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）：首信云技术有限公司

法定代表人/授权代表（签字）：

法定代表人/授权代表（签字）：

2026 年 9 月 16 日

2026 年 9 月 16 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政服务和数据管理局意识形态安全管理的各项制度；

二、积极参加北京市政务服务和数据管理局组织的意识形态安全培训教育；

三、自觉接受北京市政务服务和数据管理局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。

序号	姓名	身份证号	电话	签名
1	张童	110104198007122530	13910807364	
2	屈美晨	110226199511020822	13691329800	
3	张晓亮	110222198210056610	18611005005	
4	云峰	110221198710228339	13581729513	
5	陈文博	371322199011150216	15545165483	
6	吴小博	410328198609195035	13718318221	
7	冯鹤翔	140402199111162819	18514615011	
8	苏佩瑶	130730199509023819	18831330603	
9	邢博	110105198706156517	18600056335	
10	董晔	620102197807205329	13910893637	
11	任晰	142601198502051325	18600951599	
12	王维	110101198504222090	13522837042	
13	冀玉龙	410403198310105611	15810147527	
14	刘素华	372927197603090516	13716963608	

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云服务租赁采购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(以下称乙方)就云服务租赁采购项目，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) 严格履行云服务租赁采购项目招标文件、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《北京市市民热线服务中心 2026 年云服务租赁采购项目合同》（下称“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）：北京市市民热线服务中心

乙方（盖章）：首信云技术有限公司

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）：

签订日期：2026.9.16

签订日期：2026.9.16

分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	【计算服务】-【云主机服务】-vCPU（vCPU ARM 架构主频不低于 2.4GHz，C86 主频不低于 2.2GHz，平均虚拟化率，即物理 CPU/虚拟 CPU $\geq 1/4$ ，虚拟 CPU 利用率不低于物理 CPU 的 25%）	¥168.00	1598	¥268,464.00	无
2	【计算服务】-【云主机服务】-内存	¥360.00	6136	¥2,208,960.00	无
3	【计算服务】-【物理服务器租用服务】-物理服务器配置 1: 双路每 CPU 核数 ≥ 32 核，主频 $\geq 2.0\text{GHz}$ ，128G 内存，2 块 600GSAS 硬盘，2 个 HBA 卡，2 个万兆端口	¥1,912.92	13	¥24,867.96	无
4	【计算服务】-【物理服务器租用服务】-物理服务器-内存-32GB 内存	¥1.20	52	¥62.40	无
5	【计算服务】-【物理服务器租用服务】-物理服务器-硬盘配置 1-480GB SSD	¥1.20	327	¥392.40	无
6	【计算服务】-【GPU 卡算力服务】-GPU 显存不低于 16G，最大单精度浮点计算能	¥1.20	4	¥4.80	无

	力不低于 10TFLOPS, (需同 时租用云主机资 源, 联合使用)				
7	【计算服务】- 【GPU 卡算力服 务】-GPU 显存(需 同时租用算力资 源、云主机或物理 服务器资源, 联合 使用)	¥474.00	320	¥151,680.00	无
8	【计算服务】- 【GPU 卡算力服 务】-半精度浮点运 算能力(需同时租 用 GPU 显存、云 主机或物理服务 器资源, 联合使 用)	¥77.40	1420	¥109,908.00	无
9	【存储服务】-【普 通性能存储】-普通 存储(单盘技术指 标: 单盘 IOPS 2000-5000)	¥300.00	1016	¥304,800.00	无
10	【存储服务】-【高 性能存储】-高性能 存储(单盘技术指 标: 单盘 IOPS 10000-25000)	¥432.00	3989	¥1,723,248.00	无
11	【存储服务】-【本 地备份服务】-通过 备份策略实现文 件、操作系统、数 据库的本地备份	¥540.00	880	¥475,200.00	无
12	【存储服务】-【异 地备份服务】-通过 备份策略实现文 件、操作系统、数 据库的异地地备 份	¥420.00	300	¥126,000.00	无
13	【网络服务】-【互 联网链路服务】- 互联网链路带宽	¥594.60	200	¥118,920.00	无

14	【网络服务】-【互联网链路服务】-互联网 IP 地址租用服务、并提供备案服务	¥12.00	4	¥48.00	无
15	【网络服务】-【主机负载均衡服务】-提供主机应用集群负载均衡服务	¥1.20	4	¥4.80	无
16	【网络服务】-【远程接入服务】-每个账号结合身份验证通过 VPN 远程接入堡垒机进行维护	¥1,416.00	20	¥28,320.00	无
17	【网络服务】-【VPN 服务】-SSL VPN 接入, 用户通过 SSL VPN 访问业务系统	¥1,440.00	20	¥28,800.00	无
18	【网络服务】-【SSL 证书服务】-提供 SSL 证书服务	¥1.20	2	¥2.40	无
19	【网络服务】-【web 应用防火墙服务】-提供 WAF 防护服务, 保证用户网站对已知安全隐患进行防护, 实时升级漏洞补丁, 配置防护策略, 可起到前端防护作用	¥6.00	20	¥120.00	无
20	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【主机杀毒服务】-主机杀毒服务	¥300.00	139	¥41,700.00	无
21	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【主机防护】-主机防护	¥1,008.00	139	¥140,112.00	无

22	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【主机安全加固】-主机安全加固	¥800.00	139	¥111,200.00	无
23	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【主机漏洞扫描】-主机漏洞扫描	¥600.00	278	¥166,800.00	无
24	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【主机日志分析】-主机日志分析	¥800.00	139	¥111,200.00	无
25	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【数据库审计服务】-数据库审计服务	¥6,000.00	13	¥78,000.00	无
26	【安全服务（全检测监测、审计服务）服务】-【网站安全防护及 IPV6 服务】-网站安全防护及 IPV6 服务	¥54,000.00	1	¥54,000.00	无
27	【密码服务】-【SSL 安全服务】-SSL 安全服务	¥9,000.00	2	¥18,000.00	无
28	【密码服务】-【强身份认证服务】-强身份认证服务	¥54,000.00	2	¥108,000.00	无
29	【密码服务】-【签名验证服务】-签名验证服务	¥54,000.00	2	¥108,000.00	无
30	【密码服务】-【加解密服务】-加解密服务	¥54,000.00	2	¥108,000.00	无
31	【密码服务】-【时间戳服务】-时间戳服务	¥54,000.00	2	¥108,000.00	无
32	【密码服务】-【远程运维接入服务（国密）】-远程运	¥1,440.00	6	¥8,640.00	无

	维接入服务（国密）				
33	【密码服务】-【OV通配符 SM2 SSL 证书】-OV 通配符 SM2 SSL 证书	¥5,220.00	1	¥5,220.00	无
34	【密码服务】-【设备证书】-设备证书	¥1,992.00	2	¥3,984.00	无
35	【密码服务】-【个人数字证书】-个人数字证书	¥72.00	1713	¥123,336.00	无
总价（元）				¥6,863,994.76	