

技术服务合同

项目名称：北京市网络预约出租汽车监管服务系统（运输部分）运维

甲方：北京市交通委员会

乙方：北京元速科技有限公司

合同编号：

签约地点：北京市丰台区

签约日期：2023年0月17日

1. 合同说明条款

1.1 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供北京市网络预约出租汽车监管服务系统（运输部分）运维项目运维服务事宜签订本合同。

1.2 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

	地址	邮箱	电话	传真
甲方	北京市丰台区六里桥南里甲9号首发大厦	wangyanming@jtw.beijing.gov.cn	010-57070505	010-57070504
乙方	北京市海淀区后屯南路26号4层5-65	yanghq@ifspeed.com	010-62925833	010-62925833

1.3 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，乙方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起3日内书面告知甲方。若因乙方未及时提供变更后的银行账号导致甲方付款延迟的，甲方不承担任何违约责任。

甲方开户行及账号：北京银行总行营业部

0109 0520 5001 2011 2004 811

乙方开户行及账号：招商银行北京分行小关支行

1109 2799 9910 501

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

2. 服务内容

2.1 服务内容

北京市网络预约出租汽车监管服务系统（运输部分）所涉及的应用软件、“光标阅读机”、短信服务等内容的运行维护服务，乙方需在服务期内保证系统稳定运行。乙方需在服务期内保证系统稳定运行。服务内容详细描述见合同附件。

2.2 服务承诺

乙方应保证本合同约定期限内选派的技术运维人员满足甲方的服务需求。如果乙方选派的运维人员不能胜任工作，甲方有权要求乙方予以更换，乙方应当在 3 日内更换为有资格资质且能胜任工作的运维人员。乙方不得随意撤换运维人员，如确需更换，必须至少提前 10 个工作日书面通知甲方，并经甲方同意，同时应做好相关的移交工作。

服务质量承诺详细描述见合同附件。

2.3 服务周期

乙方为甲方提供的北京市网络预约出租汽车监管服务系统（运输部分）运行维护服务周期为自合同签订后十二个月。

3. 合同价款

本合同总价款为：751,600.00 元人民币；大写：人民币柒拾伍万壹仟陆佰元整。上述技术服务费总额最终以财政批复金额和乙方报价两者相比中的最低价格为准。最终服务费总额为乙方完成本合同项下服务内容应得的全部费用和报酬。除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何款项。

4. 支付条款

4.1 支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的阶段运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

4.2 支付方式

4.2.1 本合同生效之日起 15 个工作日内，甲方支付乙方合同总金额的 60%，即人民币 450,960.00 元（大写：肆拾伍万零玖佰陆拾元整）。

4.2.2 在 2023 年 11 月 21 日之后及 12 月 31 日之前，乙方向甲方提交运维服务报告且经甲方验收合格后，甲方支付乙方合同总金额的 40%，即人民币 300,640.00 元（大写：叁拾万零陆佰肆拾元整）。

4.2.3 乙方应在甲方支付每期价款之前向甲方提供符合税务部门规定和甲方要求的与

付款金额等额的正式发票正本。若乙方怠于提供发票，甲方有权延迟付款，且不承担任何责任。

因财政拨款未到位导致甲方不能按时付款的，甲方有权顺延付款，且不承担任何责任。

4.3 履约保证金

4.3.1 提交履约保证金的时间：合同生效之日起20个工作日内。履约保证金金额：合同总价款的5%，履约保证金自签发之日起生效。

4.3.2 履约保证金以金融机构、担保机构出具的保函形式提交，有效期一年并提供延期至项目通过终验。

5. 违约条款

5.1 乙方未按约定提供服务

5.1.1 乙方未按本合同约定的服务条款提供技术服务或者提供的服务质量不符合本合同约定或者甲方要求的，如甲方认为乙方提供的服务具有一定的补救价值，可以给予乙方一定的宽限期，乙方在甲方指定的宽限期内仍未按合同约定提供服务或者提供的服务不符合质量要求的，乙方应按本合同总价款 20%的标准向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除乙方继续履行合同约定之内容的义务。

5.1.2 若乙方未按本合同约定提供技术服务的或者提供的服务质量不符合本合同约定或甲方要求，且甲方认为乙方提供的服务不具有补救价值的，乙方应按本合同总价款 20%的标准向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。同时，甲方还有权解除本合同，乙方应在接到甲方通知之日起 3 日内返还甲方已支付但未履行部分的全部款项。

5.1.3 如乙方违反本合同约定的保密义务，应当立即采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应向甲方支付相当于本合同总价款 20%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部直接损失。

5.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按照本合同约定支付乙方合同价款，则应从逾期支付 7 个工作日起，每日按延期支付金额万分之三的标准向乙方支付违约金。但此项违约金累计总额不超过

延迟支付价款的 20%。

6. 移交条款

6.1 联络人员

甲方和乙方双方同意以下人员作为各自的外包联络员。他们负责双方之间的日常联络工作。任何一方在提前 10 个工作日以书面的通知通告对方的前提下，可以更换其联络人员。甲方同意由甲方的联络人员接受乙方提供的合同项下的产品和服务，乙方同意由乙方的联络人员承担本合同所约定的所有相关的义务。

甲方的联络员为：常新 18910907817

乙方的联络员为：杨海强 18611387516

7. 服务质量考核条款

7.1 甲方依据本合同附件中的运维服务水平条款，对乙方提供的服务进行考核。

7.2 如果乙方没有满足服务质量考核标准，除乙方应采取补救措施外，甲方有权利要求乙方给予一定的赔偿。若在甲方指定期限内乙方采取补救措施后仍不能满足服务质量标准，双方应按照本合同第 5.1 条的内容执行。

7.3 乙方应当根据附件要求按期提供服务报告，接受甲方的评审；甲方有权对乙方的服务提出评审意见和建议，乙方应当根据该意见和建议进行修正和完善，直至得到甲方的认可。

8. 安全保密条款

8.1 自本合同生效之日起，乙方有责任对本合同项下形成和取得的各种数据、文件、信息、代码及成果、甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息、乙方在签订和履行本合同过程中知悉的甲方及最终用户的相关信息资料进行保密，未经甲方事先书面批准，乙方不得提供给任何第三方或者用于非本合同目的的任何其他用途。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因本合同被认定无效、被撤销、解除或终止而免除。

8.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，协议见附件。

8.3 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

8.4 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

8.5 乙方如违反《安全保密协议》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

8.6 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

9. 知识产权条款

9.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权或者其他合法权益的指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用（包括但不限于甲方为处理相关纠纷而支出的律师费、诉讼费、仲裁费、差旅费、公证费等费用，被第三方索赔而支付的款项，被有关机关处以罚款等），同时还应承担因此给甲方造成的全部损失，于此情形下，甲方有权解除本合同。

9.2 本合同项目实施所产生的信息资源及完成的新技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡有必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。

9.3 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款的保护。

10. 不可抗力

10.1 如果本合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震、政府行为和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应当相当于事故所影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

10.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方

式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

10.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

11. 争议解决条款

11.1 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

11.2 争议期间服务的连续性

如果甲方或甲方的用户和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出通知 6 个月之后，终止合同并停止服务。

12. 合同的修改

12.1 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

13. 合同的终止

13.1 到期

合同到期的服务终止，乙方应至少在合同到期日前 60 天以明确的书面形式通知甲方。

13.2 续约

乙方在合同到期日前 90 天提前通知甲方的情况下，双方可以商议续约。

13.3 违约的终止

任何一方违反本合同的约定并在接到非违约方书面的违约通知之日起 15 天内补救失败，非违约方在提前 90 天给予书面通知的情况下有权终止合同。一旦合同以这种方

式终止，各方应按照约定履行。

14. 其他

14.1 本合同附件为本合同不可分割的部分，与本合同正文条款具有同等法律效力。

14.2 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的正文条款相冲突或不一致，以本合同正文条款为准。

14.3 本合同履行期限为自合同签订后十二个月。


14.4 本合同自甲、乙方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

14.5 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

14.6 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，均应经甲、乙双方协商一致后以书面补充协议的方式予以明确。补充协议是本合同的有效组成部分。补充协议的约定与本合同正文或附件中有关条款内容不一致的，以补充协议为准。

甲方（盖章）：北京市交通委员会

乙方（盖章）：北京元速科技有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

法定代表人（或授权代表）签字：杨海强

签订日期：2023年10月17日

签订地点：北京市丰台区

附件一 安全保密协议

甲 方：北京市交通委员会

乙 方：北京元速科技有限公司

鉴于，甲、乙双方就北京市网络预约出租汽车监管服务系统（运输部分）运维项目签署《技术服务合同》（以下简称“主合同”），乙方在运维过程中已经或将要知悉甲方的相关保密信息。为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

一、安全要求

1. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

2. 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

二、保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指，乙方在主合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

1. 工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等；

2. 技术秘密：指甲方或最终用户的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；

3. 其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

三、安全保密期限

无论在主合同履行期限内还是主合同终止后，乙方均应遵守本协议约定的保密义务。本协议项下约定的保密义务持续有效，并不随着主合同被认定为无效、撤销、解除或终止而免除。

四、保密义务人

本协议项下保密义务人为乙方单位及乙方涉及保密信息的员工。

五、保密义务

1. 乙方保证对所获悉甲方保密信息按照下列约定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

(1) 仅将本协议项下保密信息使用于与主合同项下运维工作有关的用途。

(2) 除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

(3) 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

(4) 乙方应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议约定保守保密信息。如乙方工作人员违反本协议约定，泄露甲方保密信息的，应承担违约责任。

(5) 乙方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与对方的产品进行竞争。

2. 乙方其他保密义务

(1) 未经甲方事先书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

(2) 对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

(3) 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于主合同项下工作，而不能用于任何其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

六、保密信息的交回

1. 运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他甲方同意的处理方式。

2. 当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当在接到通知之日起 3 日内交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

3. 未经甲方事先书面许可，乙方不得丢弃和自行处理保密信息。

七、违约责任

乙方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，应按照甲方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应按主合同约定承担违约责任。

八、争议的解决

因履行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他

1. 本协议未尽事宜，或对本协议的任何修改，均应由甲、乙双方协商一致后另行签订书面补充协议，作为本协议的有效组成部分。补充协议的约定与本合同有关条款内容不一致的，以补充协议为准。

2. 本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

3. 本协议自甲、乙双方法定代表人或者授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）：北京市交通委员会

乙方（盖章）：北京元速科技有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

法定代表人（或授权代表）签字：

签订日期：2023 年 10 月 17 日

签订地点：北京市丰台区

附件二 运维服务水平条款

一、运维服务内容

本合同运维服务内容及要求如下：

1、应用软件运维服务内容

主要针对北京市网络预约出租汽车监管服务系统运输部分建设的行政审批子系统、行业监管子系统、考试子系统、委办局配套接口等应用软件功能进行运维服务。

运维内容主要有：

序号	服务项目	简要内容	数量/频率
1	系统日常运行维护及保障	1、监控应用软件的运行状态 2、数据资源权限调整 3、功能权限调整 4、单位访问权限调整 5、角色、组织机构权限调整 6、系统运行情况报告编制 7、运行维护文档管理	5*8 现场服务
2	系统相关需求变更的版本迭代	完成网约车系统软件的功能需求变更、版本迭代工作	平均 1 次/2 月
3	系统安全漏洞修正	完成对专业扫描出的安全漏洞进行修补	平均 1 次/月
4	系统故障恢复	业务运行中出现的重大故障，快速恢复系统业务服务	7*24 现场/远程服务
5	系统应急与重大事件保障	提供重大事件系统报障方案以及现场值守服务	6 次/7*24 现场服务

序号	服务项目	简要内容	数量/频率
6	系统客户服务维护	系统客服电话支持、客服邮箱回复服务，及时解决系统使用过程中的各类问题	7*24 远程服务
7	用户培训	针对系统功能安排专门技术人员进行系统现场使用培训、协助用户解决现场使用过程中遇到的问题、完成用户交办的各类其他任务	平均 1 次/季度
8	其他相关服务	对各基础软件系统提出性能优化方案，对数据库等应用软件提供性能调优，建立技术设备档案	平均 1 次/季度

2、硬件运维服务内容

主要针对北京市网络预约出租汽车监管服务系统运输部分的硬件运维工作。运维内容主要有：

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位
1	光标阅读机	易事宝	EASYBO PLUS 3new	1	台

3、短信服务购置

主要针对北京市网络预约出租汽车监管服务系统运输部分短信验证码、考试预约信息、系统运行监控信息以及数据统计报送信息。

二、运维地点及相关约定

- 1、现场维护地点：六里桥南里甲9号首发大厦。
- 2、服务器现场巡检。

- 3、乙方自行承担该工程师在甲方指定地点工作的通行费、餐饮费。
- 4、乙方不得随意撤换运维人员，如确需更换，必须提前 10 个工作日书面通知甲方，并经甲方同意，同时应做好相关的移交工作。
- 5、乙方的工作人员应遵守甲方的规章制度，不得利用为甲方提供服务的便利条件，从事危害甲方信息系统安全、侵犯甲方财产利益及声誉的行为。

三、运维服务要求

1、乙方需至少安排 2 名专职工程师驻场办公，并保证运维人员稳定，保持 7×24 小时全天候问题响应机制，及时解决各类故障并实现系统优化完善需求。

2、运维人员应具有较强的沟通协调能力和问题解决能力，能够深入了解北京市网络预约出租汽车监管服务系统运输部分系统工作的实际需求和技术方面的关键问题，在不断优化系统功能的同时，确保北京市网络预约出租汽车监管服务系统运输部分系统稳定运行。

3、坚持细致到位的系统运行情况监测工作，主动排查系统隐患，对日常巡检、系统变更、问题解决、故障排查等工作过程进行完整记录。

4、按要求及时交付文档

乙方应做好相关文档的记录、更新和归集工作并按要求及时交付，文档包含但不限于故障应急处置预案、重要活动期间网络安全保障方案、系统故障报告、系统漏洞整改报告、特殊时期巡检结果、年度运维工作报告；

5、安全管理机制

乙方需建立科学的安全管理机制，保证系统操作使用、数据修改、敏感涉密信息查阅等权限受到严格管控；同时设计可靠的数据备份方案，保证系统主要硬件在受到不可抗力破坏后核心数据信息可安全恢复，并结合甲方单位网络安全特殊需求和业务流程进行安全加固，在不影响现有业务运行的前提下，对操作系统的安全配置策略进行加强，及时消除安全风险。

6、回退措施

乙方应针对每一项被授权的安全加固措施制定回滚方案，以备在加固实施后，对出现影响系统正常运行的情况实施应急回退措施，确保系统服务的可靠性。乙方运维

	师			作	
--	---	--	--	---	--

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

跟甲方密切联系，将甲方要求准确传达给工程师，初步判断故障原因，协调工程师进行巡检和抢修。

(2) UI 设计制作工程师

文档更新，页面设计，模版制作、调整，24 小时技术支持，后台栏目维护，权限管理。

(3) 高级软件工程师

根据甲方的需求，修改系统现有功能模块，对新的应用程序进行功能分析、设计并加以实现，24 小时技术支持。

(5) 运维工程师

根据甲方的需求，提供系统硬件服务器运维的总体协调、及具体硬件系统相关应急响应与维护工作。

五、服务质量考核及验收标准

1、考核原则

公开性原则：以让被考评者了解考核的程序、方法和时间等事宜，提高考核的透明度。

客观性原则：以事实为依据进行评价与考核，避免主观臆断和个人情感因素的影响。

开放沟通原则：通过考核者与被考评者沟通，解决被考评者工作中存在的问题与不足。

2、考核方式

年度考核

3、考核内容与标准

(1) 人员管理

对维护人员的技术水平,维护人员的稳定性两方面进行综合考核。

(2) 服务质量

故障响应时间: 1 小时

处理时间: 根据所甲方所提出需求, 在甲方规定时间内完成。

巡检: 每月

电话响应: 7×24 小时

安全保密: 规范

客户满意度:

绩效加分:

(3) 其他

乙方应及时响应甲方现场发生的故障和事件, 若乙方未能及时响应并处理相关问题, 影响甲方工作时, 甲方有权聘请第三方予以处理, 因此发生的费用由乙方承担, 并且乙方应当赔偿甲方因此遭受的损失。

(4) 考核结果

乙方按甲方要求提供相关巡检及运维报告, 经甲方确认形成《运维服务单位绩效考核表》作为运维项目考核结果。

4、验收要求

服务供应商按要求及时提供相关的系统故障报告、系统漏洞整改报告、日常巡检结果、及年度运维工作报告后, 采购人对项目进行验收。