陕西省网信技术运维体系项目

服务合同

采购人（甲方）：陕西省互联网信息办公室

供应商（乙方）：联通数字科技有限公司陕西分公司

签　订　时　间：2026年7月

签　订　地　点：陕西·西安

目 录

第一条 项目基本情况 3
第二条 合同期限 3
第三条 服务内容与质量标准 3
第四条 服务费用 4
第五条 服务费支付方式 4
第六条 甲方的权利和义务 5
第七条 乙方的权利和义务 5
第八条 知识产权 6
第九条 服务汇报和考核 6
第十条 保密 7
第十一条 违约责任 7
第十二条 不可抗力事件处理 7
第十三条 合同的变更和终止 7
第十四条 解决合同纠纷的方式 8
第十五条 合同生效及其他 8
第十六条 附件 8

陕西省网信技术运维体系项目服务合同

采购人（甲方）：陕西省互联网信息办公室

供应商（乙方）：联通数字科技有限公司陕西分公司

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》和甲方网信技术体系运维采购项目（采购项目编号：HJCS2601-031）的采购文件、响应文件、中标（成交）通知书及陕西省政府采购履约验收、国库集中支付相关管理规定，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，经友好协商，订立本合同，双方共同遵照执行。

第一条 项目基本情况

按照相关法规政策规定、网络信息系统运维标准和技术规范，陕西省互联网信息办公室需建立所属的网络和信息系统的运行维护和网络安全管理工作体系，保障陕西省互联网信息办公室网络与信息系统的规范化管理和安全高效运行。

第二条 合同期限

壹 年，自 2026 年 10 月 20 日至 2027年 10 月 19 日

第三条 服务内容与质量标准

1.服务内容

①在陕西省信息化中心四层机房内，对采购人所属的服务器、存储、网络、安全、备份、云计算平台、大数据平台等设备、系统及配套设备进行运维服务。

②采购人视频会议系统运行保障和终端及配套设备运维服务。

③采购人的各类桌面终端设备及配套设备运维服务。

2.服务质量：执行国家（行业）强制性(建议性）标准；

3.具体服务内容/要求和质量指标见附件1。

第四条 服务费用

服务总费用：1,072,200.00元（大写人民币壹佰零柒万贰仟贰佰圆整）。适用增值税税率为 6%，不含增值税的费用为 1,011,509.43 元（大写人民币：壹佰零壹万壹仟伍佰零玖圆肆角叁分）；增值税税款为60,690.57元（大写人民币：陆万零陆佰玖拾圆伍角柒分）。

本合同执行期间服务总费用不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

第五条 服务费支付方式

1.付款比例：合同签订后 15 日内，甲方向乙方支付合同总金额的100.00%,即￥1,072,200.00元（大写人民币壹佰零柒万贰仟贰佰圆整）。

2.结算方式：银行转账。

3.结算单位：支付款项前，乙方须向甲方出具合法有效的完税发票后，甲方进行支付结算。

4.乙方的账户信息如下：

开户行：中国工商银行西安高新区枫林绿洲支行

账户名称：联通数字科技有限公司陕西分公司

开户行代码：1027 9101 1886

银行账号：3700 0287 1902 0013 049

5.乙方开户银行、账号等如有变更，应在本合同规定的付款期限届至前 15 日，以书面并加盖公章的方式通知甲方。如未按时通知或通知有误而影响结算者，乙方应承担相应责任。

6. 甲方、乙方因执行本合同所发生的银行费用及与支付有关的其它费用均由甲方、乙方分别承担。

第六条 甲方的权利和义务

1. 甲方为乙方提供运维工作所需的工作环境、系统权限、设备资料及相关基础信息，配合乙方开展故障排查、系统调试等工作。

2. 按照本合同约定及陕西省国库支付规定，及时足额支付合同款项。

3. 对乙方运维服务全过程进行监督、检查、考核，有权要求乙方更换技术能力不足、服务态度差、无故脱岗的运维人员。

4. 按时组织考核、阶段性验收及项目最终履约验收工作。

5. 甲方不得要求乙方从事超合同约定范围、违反法律法规及网络安全管理规定的工作。

6. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第七条 乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 在服务期内，乙方要保证所有运维对象正常、平稳、安全、可靠运行，解决除业务（应用）系统外所有操作系统级别软件故障， 确保业务系统正常运行。

5. 在服务期内，乙方组建 4人驻场服务团队，团队成员应具相关技术服务能力，提供 5*8 小时现场服务，7*24 小时服务响应及特殊时段 24 小时驻场服务（如重大会议、重要活动、业务高峰期和其他对系统设备稳定性、安全性要求较高的特殊时段）。

6. 乙方建立7×24小时应急响应机制，突发系统故障、网络安全事件需第一时间处置，并及时向甲方汇报，重大事件需提前书面处置报告。

7. 乙方为采购人提供的运维服务期满后，一个月内应配合交接作为过渡，保证采购人运维对象的平稳运行。

8. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督，主动配合甲方、财政监管部门、审计部门的检查、核查、审计工作，及时提供运维台账、工作记录等佐证材料。

9. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第八条 知识产权

1. 甲方原有系统、业务软件、数据资料、内部文档的知识产权、所有权全部归甲方独家所有。

2. 乙方在本项目运维服务过程中编制的运维台账、巡检报告、总结资料、优化方案、运维脚本等成果资料，无偿归甲方永久所有、无偿授权甲方全权使用。

3. 因乙方提供的服务，包括但不限于运维操作、技术服务等导致第三方知识产权侵权纠纷的，全部责任由乙方独家承担，同时需赔偿甲方因此遭受的全部损失。

第九条 服务汇报和考核

1. 服务汇报

服务汇报一般每月进行一次，甲方可以按需要求进行汇报。乙方应当根据附件的规定，以书面方式对服务内容进行功能和运行情况汇报。内容包括故障现象、原因、故障排除过程、恢复状况等。重大服务内容发生后，乙方应第一时间进行汇报。

2. 考核评价

①考评方式为：按年考核，考评开始前，乙方应对年度运维服务情况进行材料编制和整理；甲方对乙方提供的汇报材料进行检验评估，且考评报告

须经双方签字方能生效。

②考评标准：按照运维服务考核指标表(附件2)内容进行考核评价。

③年终考评合格后，由甲乙双方签署《考评报告》，作为后续履约服务的重要依据。

第十条 保密

双方应对在合同履行过程中所获得的对方的相关信息承担保密义务，具体要求详见《保密协议》（附件3）。该约定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

第十一条 违约责任

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方或任何第三方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十二条 不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同， 则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第 49 条、第50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十四条 解决合同纠纷的方式

1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，则采取以下第 1 种方式解决争议：

（1） 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2） 向/仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2.在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十五条 合同生效及其他

1.合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，甲乙双方可签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

3.本项目为持续性服务类采购项目，为保障服务连续性、稳定性，采购人根据项目年度履约考核结果、财政预算批复情况、服务实际需要，对本项目合同进行限期续签，最多续签2次，单次续签期限为1年。本项目整体服务周期（首年+续签）累计最长不超过3年。

4.本合同一式柒份，自双方签章之日起起效。甲方叁份，乙方叁份，政府采购监管部门备案壹份，份数具有同等法律效力。。

第十六条 附件

1.服务内容/要求和质量指标

2.运维服务考核指标表

3.保密协议

（以下无正文，为签字盖章页）

甲方：陕西省互联网信息办公室

（盖章）

法定代表人（委托代理人）：

地址：西安市雁塔北路南段10号

开户银行：中国光大银行西安分行

账号：7855 0188 0003 3086 9

签约日期：年 月 日

乙方：联通数字科技有限公司陕西分公司

（盖章）

法定代表人（委托代理人）：

地址：西安市高新区沣惠南路15号

开户银行：中国工商银行西安高新区枫林绿洲支行

账号：3700 0287 1902 0013 049

签约日期：年 月 日

附件 1：

服务内容/要求和质量指标

一、服务总体要求：

1. 供应商应当具备相应的技术支持和运维经验，具有与本项目相关的运维服务能力，服务质量符合国家及行业现行有效的最新标准。

2. 供应商应具备完善的服务管理能力和专业的服务管理组织机构，能够 7*24 小时响应采购人服务要求。

3. 供应商提供的服务应当严格遵循采购人要求的服务内容和标准。

4. 供应商应结合采购人目前的实际情况，统一制定陕西省网信技术体系运行维护管理制度、规范与流程，并定期修改和完善。

5. 供应商应按技术服务要求和内容提供服务，在进行运维工作过程中，应当保证运维设备、网络及系统的安全。对采购人的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因服务导致的网络与信息安全事件， 供应商应承担由此引起的所有责任，采购人保留追究供应商责任的权力。

6. 供应商应根据采购要求制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告等。

7. 供应商应当根据采购人现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置、系统配置等，同时应根据业务系统对与之相配套的软件、硬件系统进行梳理，形成文档，以便做到快速排除故障，做到随着设备的升级、调试或参数发生变化时，及时更新相关参数。

8. 供应商为采购人开展的所有工作应当建立工作记录、出具工作报

告，以便于完整反映服务内容及工作情况。工作记录和报告格式可由供应商定制。

二、服务清单（包括但不限于以下设备）

序号	设备类型	数量
1	网络设备	42 台
2	网络安全设备	37 台（套）
3	服务器	59 台
4	存储设备	5 台
5	应用系统	13个
6	电脑终端	150台

三、技术服务内容：

（一）数据中心运维技术服务

1. 供应商定期对机房运维服务设备进行巡检，及时发现各设备硬件故障隐患，向采购人提出书面报告。

2. 供应商对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

3. 供应商提供以下软硬件运维服务：提供云计算平台系统运维服务，保证云计算平台正常运行；提供网络运维服务，保证网络正常运行；提供存储运维服务，保证存储正常运行；提供备份系统运维服务，保证备份系统正常运行。

4. 机房基础设施规划。供应商应对机房内机柜剩余容量、电力负载等现状进行统计分析，给出扩容规划，避免盲目新增机柜、设备。

5. 服务器、存储、虚拟化维护。供应商应对数据中心私有云资源池梳理、虚拟机资源超配整治、高可用策略调优，减少宕机和业务卡顿。对存储RAID组健康巡检、坏盘预判、存储池容量预警，提前规避存储崩盘风险。应对服务器进行不限于看指示灯，做内存、硬盘、阵列卡、固件版本隐患筛查，提前预判硬件故障、主动替换。应对闲置虚拟机、闲置物理服务器下线回收、资源合并复用，降低耗电和成本。

6. 网络优化工作。供应商应对数据中心全网拓扑梳理与架构规整，包括核心接入层架构梳理、冗余链路优化、二层环路整改、网关路由收敛优化等。应对IP地址资源集约化管理，制定全网IP/MAC台账、空闲IP回收、地址分段规划、VLAN规范化划分，杜绝IP冲突与私自修改IP行为。

7. 网络安全加固。供应商应对防火墙、IPS、网络攻击阻断等设备进行专业运维策略梳理、冗余策略收敛、过期策略清理调优、会话保持优化，避免策略混乱导致安全风险和业务中断。定期漏洞扫描、高危漏洞限期整改、端口收敛、弱口令清零、补丁管理闭环。对全网设备进行配置定期备份、版本归档等工作。

8. 安全合规检查。供应商应根据等保2.0、密评中的技术要求，常态化开展合规运维自查工作，开展差距自查、整改落地、定期复测、迎检资料整理、等保密评测评配合、问题闭环整改等工作。

9. 运维标准化体系建设。供应商应编制数据中心资产全生命周期台账，包含网络、服务器、存储、安全设备等全资产建档、维保到期预警、报废更新建议等。制定巡检标准、事件管理、变更管理、变更审批、配置变更留痕等工作流程与规范，形成可审计的运维体系。

10. 重大会议、政务关键时期专项保障。供应商应在重大关键时期

对重要政务系统、大数据平台、云计算平台进行特殊巡检保障、事前全量隐患清零、应急备机备链路待命等准备工作。

（二）视讯系统运维技术服务

1. 供应商负责采购人的视讯设备（视频会议服务器、视频会议终端、多媒体系统等）、终端与网络设备（终端 PC、办公软件、网络设备等）的技术维护工作。

2. 供应商应当提供以下视讯系统运维服务：各类视频会议保障； 视频会议系统相关网络设备维护；各级视频会议接入、联调与测试等。

3. 供应商需派遣驻场工程师进行会议保障服务，遵守采购人相关规定和要求，确保视讯会议效果。

（三）桌面终端运维技术服务

1. 供应商负责采购人的桌面终端（电脑、打印机、传真机等各类外设）技术维护工作。

2. 终端安全合规。供应商应按政务外网、内网安全要求，统一终端安全基线：账号策略、密码复杂度、屏保锁屏、共享关闭、端口封禁、注册表加固、禁用U盘自动运行。禁用违规外设、管控U盘使用、封堵蓝牙/红外/无线投屏、禁止私接热点、私接外网，防止内网泄密、摆渡攻击。

3. 资产全生命周期管理。供应商应进行终端资产数字化台账全量梳理，对电脑、打印机、外设、显示器按部门、责任人、采购时间、维保到期、IP、MAC全信息建档，动态更新，适配资产盘点、财政资产审计。检测硬盘健康、内存衰减、主板老化、开机慢、卡顿根源，出具逐年报

废、分批更新替换建议，协助采购人制定相关采购预算等。协助采购人清理闲置电脑、外设，跨部门调拨、重装合规系统再利用，减少新增采购预算。协助采购人报废电脑数据彻底脱敏、硬盘清零、符合涉密销毁规范，出具销毁证明，杜绝数据残留泄密。

4. 主动预防与相关治理。供应商应分析故障桌面终端蓝屏、死机、卡顿、重启的真实根源（驱动冲突、软件冲突、硬盘坏道、域策略异常），批量整改同类隐患。

（四）应急处理

1. 在了解采购人业务需求和服务质量要求的前提下，供应商应确定应急预案的范围与目标，制定切实可行的应急预案、具体实施步骤和评价标准，确保最短时间内恢复服务，以保证业务的连续性和可用性。据此，双方需共同讨论以完成应急预案的设计制定和修订完善。

2. 供应商应定期组织运营队伍进行应急预案培训和基于应急预案的演练，提高应对网络安全风险事件的组织指挥能力和应急处置能力。

3. 在发现重大突发威胁时，运营队伍应按采购人指令要求，按照应急预案进行处置。

（五）服务方式

供应商提供故障热线服务电话（如有更改将提前一周通知采购人）;供应商为采购人成立项目维护小组，并提供小组成员联系方式， 项目组成员在运维期内 7×24 小时响应；一切维修、保养服务的工作时间应与采购人工作时间配合；若采购人假期与供应商不一致，供应商将提前一周向采购人提供服务值班人员联系方式；如软件或数据出现问题，供应商有义务同采购人一起进行修复；按采购人工作指令开展异地安全业务支撑服务，

返回后须提交相关工作报告。

四、驻场服务内容：

（一）每周值班例行工作

1. 机房设备巡检1次，视频系统设备巡检1次。检查所有设备（服务器、网络、存储、视讯等设备）状态灯有无告警，网络是否正常工作。

2. 如果有故障发生首先在“日常检查记录表”详细记录故障发生时间、故障描述、故障处理过程、故障结束时间、处置人等信息。故障发现人跟踪故障处理过程直到故障处理结束，驻场人员跟踪机房内所有故障处理过程直至故障处理结束。

3. 如果有人进机房维护设备操作，须填写“设备操作申请单”并经管理人员签字确认后方可进机房维护操作。

4. 如果有其他项目基于机房相关设备实施，须制定相应实施流程。

（二）每月、半年、年度例行工作

1. 每月15日-20日之间安排相关工程师对设备做深度巡检。

2. 每月初1日-5日之间由值班人员统计上月巡检巡查、设备运行、故障记录、配件更换、视频会议保障等情况，向采购人提交“工作月度报告”。

3. 驻场负责人在运维期半年结束后一周内、运维期全年结束后一周内，提交“半年运维总结报告”和“年度运维工作总结报告”。

五、质量指标：

本次运维项目中，供应商须在本运维期内达到以下运维指标：

1. 全运维期内，故障事件按照各级故障事件处理时间按时处理完毕百

分比≥95%;

2. 全运维期内，技术文档按照各个文档的相应提交周期，按时提交给采购人百分比≥95%;

3. 全运维期内，网信技术体系软硬件设施系统正常运行时间的百分比≥99%;

4. 全运维期内，视频会议保障无差错率≥95%。

附件 2：

运维服务考核指标表

考核项目	分值	考核标准	扣分规则
响应时效	20	重大故障1小时响应，一般故障2小时响应	超时1次扣5分，扣完为止
故障处置质量	25	故障处置彻底，无重复故障，无二次问题	处置不彻底、重复故障每次扣5分
日常巡检工作	20	按时完成全部巡检工作，台账记录完整规范	漏检、记录缺失每次扣3分
资料提交	15	按时、按质提交月度报告及各类台账	逾期、资料不规范每次扣5分
人员在岗服务	10	运维人员在岗尽责，无擅自脱岗、态度恶劣情况	违规1次扣5分
安全合规管理	10	无数据泄露、无操作违规、无安全事故	出现违规、事故本项清零
总分	100		

考核结果认定

在项目执行期间，采购人将对供应商运行维护服务质量进行量化考核（满分100 分），按照考核分数将服务质量评定为四个等级，其中分数在 90 分以上（含 90 分）评定为“优秀”，分数在 90 分至80 分（含80 分）为“良好”，分数在 80 分至60 分（含60 分）为“一般”，分数在 60 分以下为“不合格”。根据本期运维工作最后考核得分衡量服务质量，此考核结果作为供应商后续履约服务的重要依据。

附件 3：

保密协议

甲方：陕西省互联网信息办公室

乙方：联通数字科技有限公司陕西分公司

按照甲乙双方签订的《陕西省网信运维技术体系项目服务合同》约定，为确保相应工作涉及的技术信息和技术资料不被泄露，甲乙双方达成如下协议：

一、保密信息定义

1. 项目实施过程中涉及的技术信息和技术资料，包括但不限于IP地址规划、网络系统架构、配置信息、应用系统数据、系统说明书、维护手册，以及项目实施过程中的会议文件，备忘、变更、传真、邮件等相关资料；

2. 项目实施过程中产生的新的技术信息和技术资料；

3. 经甲乙双方在项目实施过程中确认的需要保密的其他信息。

二、甲方责任

1. 甲方在以书面形式向乙方提供保密信息时，可以进行登记或备案；

2. 甲方对乙方提供的注明保密的技术信息和资料负有保密责任，未经乙方同意不得提供给与项目无关的任何第三方；

3. 对不再需要保密或已经公开的技术信息和资料，甲方应及时通知乙方。

4. 甲方为实施相关工作的需要，除乙方特别声明不能提供给他人的以外，可以将乙方提供的有关信息向本项目的有关方面（包括：项目组其他成员、聘请的专家、主管部门）提供，此行为不视为甲方违约。

三、乙方责任

1. 乙方应将甲方涉及的保密信息仅用于本项目的维护工作。

2. 乙方对从甲方或者甲方以外的其他渠道获得的涉及甲方的技术信息和技术资料负有保密责任，未经甲方同意不得提供给任何第三方。

3. 乙方为承担本协议约定的保密责任，应长期（未经甲方书面确认不得自行终止保密期）妥善保管有关的文件和资料，未经甲方的书面许可，不对其复制，仿造等；

4. 乙方应对有关人员进行有效管理，以确保本协议的履行。在本协议约定的保密期限内，乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知甲方，并采取积极的措施避免损失的扩大对已泄露信息导致的损失进行赔偿。

5. 乙方在实施相关工作过程中，需要向本项目的有关方面（包括：承担相关工作的其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得甲方的书面许可，或者由甲方负责提供。

四、违约责任

违反本协议的约定，由违约方承担相应法律责任，并赔偿由此产生的一切损失。

五、保密期限

自本协议盖章（签字）之日或者自双方中的一方取得有关文件、资料之日起，以时间在前的为准。合同终止（无论履约完成或中途终止）后，双

方仍有义务继续保守对方的秘密。

（以下无正文，为签字盖章页）

甲方：陕西省互联网信息办公室

法定代表人（或授权代理人）：

签订日期：　　年　　月　　日

乙方：联通数字科技有限公司陕西分公司

法定代表人（或授权代理人）：

签订日期：　　年　　月　　日