

政府采购项目

2026 年度陕西省公安厅治安信息系统硬件、通  
用软件和基础环境运维项目

(项目编号: SX-JSZB(2025)-021)

合 同

甲 方: 陕西省公安厅

乙 方: 陕西北佳信息技术有限责任公司

二零二六年一月

中国 西安

# 运维服务合同

2026 年度陕西省公安厅治安信息系统硬件、通用软件和基础环境运维项目，由陕西巨思项目管理有限公司按照政府采购流程组织招标，确定为该项目的中标单位。根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等法律法规以及本项目招投标有关文件，陕西省公安厅（以下简称甲方）与（以下简称乙方），经充分协商，本着诚实信用的原则签订本合同。

## 一、合同内容

该项目全面提升陕西省公安厅治安管理总队户籍及居民身份证系统的整体效能，提升基础环境、硬件和基础软件的可靠性、稳定性，降低系统整体风险，达到系统状态可知、故障及时处理，为业务系统提供有效基础支撑，确保各业务系统安全、稳定、高效运行。项目合同编号为：SX-JSZB(2025)-021，乙方统一社会信用代码：916100007099011488

## 二、合同价款

1、合同价款（含税）为人民币大写：柒拾陆万捌仟元整，（小写：¥768000.00），税率比例 6%。项目合同价款采用总价合同，即成交供应商的投标具体内容及其中标总金额不受市场和工作量变化的影响。

2、合同总价为所有设备到达正常使用条件下的所有费用，包括：项目的维保服务费、技术服务人员劳务及管理费、备品设备及材料供应费、运杂费（含仓储、保险、装卸费）、培训费、安装调试费等乙方完成本合同所需全部费用。

3、合同总价一次性包死，不受市场价格等其它因素的影响。

## 三、款项结算

1、合同款项的支付：

1.1、合同生效后，甲方在收到乙方开具的适格发票后 15 个工作日内支付合同总金额的 70%，即需要支付人民币（大写）：伍拾叁万柒仟陆佰元整（¥53.76 万元）。

1.2、运维服务期满，甲方对乙方的运维服务工作出具书面验收合格材料并结算审计后，按照结算审计结果，甲方在收到乙方开具的适格发票后 15 个工作日内支付合同总金额的 30%，即需要支付人民币（大写）：贰拾叁万零肆佰元整（¥23.04 万元）。

2、支付方式：银行转帐/支票。

3、结算方式：发票直开陕西省公安厅。乙方须根据付款条件及甲方要求开具项目发票。

4、收款账户信息

账号名称：陕西北佳信息技术有限责任公司

账号号码：7856 0188 0001 35113

账号开户行：中国光大银行股份有限公司西安友谊路支行

5、开票信息

开票名称：陕西省公安厅

开票地址：西安市未央区凤城二路

#### **四、交货条件**

1、服务地点：甲方指定地点。

2、服务期限：2026 年 1 月 27 日-2027 年 1 月 26 日（一年）。第 1 个年度服务期(2026 年 1 月 27 日至 2027 年 1 月 26 日)满后:双方若无异议，可以在第 2 个年度续签合同，若有异议，不再续签:第 2 个年度服务期(2027 年 1 月 27 日至 2028 年 1 月 26 日)满为止。

#### **五、服务内容**

本年度治安总队服务内容如下：

该项目将全面提升陕西省公安厅治安管理总队户籍及居民身份证系统的整体效能，优化完善系统管理和应用服务功能，为实现信息资源共享和应用服务提供有效支撑。

提高信息化平台整体服务水平和能力，实现系统资源的综合监控、管理，通过保证主机资源、存储资源、网络资源、数据库等平台资源的可靠性、可用性和安全性，达到提高服务器、存储、网络利用率，提高

运行维护效率和业务系统可靠性，降低业务系统整体风险的目的。通过运维服务外包，可以达到系统状态实时可知、故障预防、故障及时处理，从而提高业务系统的可靠性、稳定性以及快速响应和恢复能力。

运维涉及硬件设备，操作系统、数据库、备份软件等通用（基础）软件，配电系统、空调系统、安防系统等基础环境设施设备。

运维服务的目标是保障户籍及居民身份证业务的稳定运行，计划将被动响应变为主动响应，使系统当前任何状态细节都了如指掌，日常维护和故障处理都在可掌控的范围内，并且以“专业技术服务+标准服务流程+自动化监控工具”的架构实现系统融合，从而保障业务的连续性和使用者的满意度。

该项目以保证陕西省公安厅治安总队户籍及居民身份证系统的可用性和安全性，需对治安总队支撑户籍及居民身份证业务系统的基础设施及各软件、操作系统、数据库、中间件，以及基础硬件平台中的服务器、存储、网络、安全等共计 1070 台设备及软件（基础环境 139 台、硬件设备 575 台及通用（基础）软件 356 套）进行集中化和专业化的运营和维护管理。

## 1、基础环境运维服务

### 1.1 机房设备巡检及常规服务

由中级工程师对机房 UPS、空调、电池、配电柜 139 台基础环境设备提供巡检服务，每天 2 次。包括检查 UPS 各项参数（包括输入电压、电流、频率、输出电压、电流、频率，充电电压、充电电流）的测量及校正；UPS 机内灰尘的清理及功率模块的静态检测；UPS 输出到负载设备的整个供电路径上的接线定期检查紧固；电池带载放电，单体电池电压的测量。停电后，检查 UPS 供电系统是否正常运行，并检查系统相关部分是否运行正常。以及检查检查空调系统的各项功能及参数是否正常；如有报警的情况要检查报警记录，并分析报警原因；检查温度、湿度传感器等的工作状态正常；检查空调压缩机内压情况。

### 1.2 机房设备事件驱动及请求服务

依据事件情况由高级工程师对机房 UPS、空调、电池、配电柜等 139 台基础环境设备提供技术支持服务。

### 1.3 机房设备优化服务

由高级工程师对机房基础环境提供优化服务,提供适应性改善、增强性改进、预防性改进服务,年度 4 次。

## 2、硬件运维服务

### 2.1 网络运维服务

1、由中级工程师对机房 159 台网络设备提供巡检服务,每天 2 次。

2、依据事件情况由高级工程师针对 159 台网络设备提供故障响应及技术支持服务。

3、由高级工程师对机房 159 台网络设备提供优化服务,年度 4 次。

### 2.2 主机运维服务

(1) 由中级工程师对机房 344 台主机设备提供巡检服务,每天不少于 2 次。检查服务器的关键指标,如 CPU 峰值、内存占用、硬盘 I/O 读写、系统可用磁盘空间、网络情况等,完成报告。每天 2 次。

(2) 依据事件情况由高级工程师对机房 344 台主机设备提供技术支持服务。

(3) 由高级工程师对机房 344 台主机设备提供优化服务,年度 4 次。检查当前系统性能,并结合应用系统特点和需求,对服务器进行调优,如:清理垃圾数据、调整交换分区容量、系统内核参数优化调整、文件系统使用空间调整等。年度 4 次。

### 2.3 存储运维服务

(1) 由中级工程师对机房 33 台存储设备提供巡检服务,每天 2 次。

(2) 依据事件情况由高级工程师对机房 33 台存储设备提供技术支持服务。

(3) 由高级工程师对机房 33 台存储设备提供优化服务,年度 4 次。

### 2.4 桌面运维服务

依据事件情况由高级工程师对 110 台桌面终端设备提供技术支持服

务。

## 2.5 其他硬件运维服务

依据事件情况由高级工程师对视频会议 36 台设备提供技术支持服务。

## 3、通用（基础）软件运维服务

### 3.1 操作系统运维服务

（1）由中级工程师对 341 套操作系统提供巡检服务，每天 2 次。检查和分析操作系统运行状态，如磁盘空间使用情况、内存使用率、CPU 使用率、交换空间使用情况、错误日志等信息，并完成检查和分析报告。每天 2 次。

（2）依据事件情况由高级工程师对操作系统提供故障处理服务。

（3）由高级工程师对操作系统提供优化服务,年度 2 次。针对操作系统运行状态提供性能优化服务，使用系统资源达到最大化利用，提交操作系统调优报告。如：服务器交换分区大小调整、磁盘保护级别调整、文件系统使用空间调整划分，关闭闲置服务。年度 2 次。

### 3.2 数据库运维服务

（1）由中级工程师对 9 套数据库提供巡检服务，每天 2 次。检查和分析数据库运行状态，如数据库启动状态、监听运行状态、SGA 参数设置、内存使用情况，表空间状态、碎片状态、备份情况、错误日志等信息，并完成检查和分析报告。每天 2 次。

（2）依据事件情况由高级工程师对 9 套数据库提供故障处理服务。

（3）由高级工程师对 9 套数据库提供优化服务,年度 4 次。针对数据库资源使用调整、数据库执行 SQL 计划调整、数据表参数调整、数据库对象的调整、主机操作系统内核参数调整、数据库参数调整、临时表空间、用户表空间调整、数据库物理部署的调整、数据库字符集调整、调整数据库备份策略。年度 4 次。

### 3.3 中间件运维服务

（1）由中级工程师对 6 套中间件提供巡检服务，每天 2 次。检查和

分析中间件运行状态，如应用服务运行状态、java 进程运行状态、网络连通性、数据库连接情况、CPU 和内存使用峰值、业务连接会话数、错误日志等信息，并完成检查和分析报告。每天 2 次。

(2) 依据事件情况由高级工程师对 6 套中间件提供故障处理服务。

#### 4、安全运维服务

由高级工程师使用漏洞扫描工具对机房网络设备、操作系统、数据库开展漏洞扫描，通过人工分析验证扫描结果中漏洞，排除误报，针对存在漏洞提供整改建议并对网络设备、操作系统、数据库的安全漏洞进行修补，加强安全配置、安全加固处理服务。并提供安全基线检查，即检测操作系统和数据库的弱口令、账号权限、身份鉴别、密码策略、访问控制、安全审计和入侵防范等安全配置，并提供检测结果，针对存在的风险配置给出加固建议，年度 4 次。

#### 5、其他运行运维服务

由中级工程师在特殊时段提供保障服务，包含专项工作、重点时间节点、元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节及国庆节等法定节假日等特殊期间提供现场保障服务共计 31 人天。

每年提供一次应急演练服务。

#### 6、2 人 7\*8 小时驻场运维服务

整体运维外包服务内容是由乙方组建的专业技术支持团队完成，包括服务管理、一线（驻场）和二线技术团队，二线技术团队 22 人。乙方提供 2 人 7\*8 小时驻场运维服务。

### 六、服务验收

1、本合同约定服务期限届满，乙方申请甲方进行验收；验收合格的，交接服务的全部资料，完成项目验收报告作为对服务的最终认可。

在得到乙方验收要求通知后，甲方应积极准备验收，在得到乙方的书面验收申请后，甲方须在 15 个工作日内完成项目的验收，作为项目服务终结依据。

2、乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理

和维护。

3、验收依据：本项目验收应满足初设方案、招投标文件、合同文本、合同附件、乙方招标文件承诺事宜、国家、陕西省及等相关法律法规、规范性文件要求以及现行的国家、行业以及地方相关标准和规范要求，实施期间有最新标准的应当按照最新标准执行。

## 七、服务实现

### 1、服务人员：项目经理/工程师、二线工程师、客服

项目经理：王 力；

驻场工程师：马宝龙、刘强；

乙方服务质量监督电话：（029）82462210；

乙方服务台电话：400-018-4818；

乙方公司电话：(029) 85511000。

### 2、服务方式

驻场服务：乙方将提供 2 人 7\*8 小时驻场运维服务，驻场服务人员具备 RHCE、HCIP- Datacom 资质证书。

二线服务：乙方二线工程师对本项目提供远程或现场支持服务，主要技术服务人员获得相关专业认证，包括但不限于：ITSS 服务项目经理、IBM AIX、HCIE-Datacom、HCIP-Datacom、OCM、CISP、低压电工证等。

### 3、响应时间

乙方将根据事件的影响度及紧急度对事件进行分级，按事件级别调配相应的技术资源对甲方予以支持。乙方若未能按照服务响应时间提供技术服务，视为乙方违约。

#### 先确定事件影响度

影响度	说明
高	所有系统用户无法正常工作
中	部分系统用户无法正常工作（包含单个 VIP 客户）
低	单个系统用户无法正常工作（VIP 客户除外）

#### 再确定事件紧急度



紧急度	说明
高	实时业务系统中断
中	实时业务系统性能下降或非实时业务系统中断
低	系统部分 IT 组件/配置项出现故障，但不影响业务系统

最后根据事件的影响度和紧急度确定事件的优先级，事件优先级分为四级

优先级		影响度		
		高	中	低
紧急度	高	1 级	2 级	3 级
	中	2 级	3 级	4 级
	低	3 级	4 级	4 级

事件等级：S1 级、S2 级、S3 级、S4 级。

S1 级：关键业务系统整体中断，全部用户无法访问

S2 级：关键业务系统部分中断或出现性能下降，非关键业务系统业务全部中断

S3 级：非关键业务系统部分中断或出现性能下降

S4 级：个别配件/配置项失效，不影响正常业务

#### 服务响应级别

故障级别	响应时间	工程师到场时间
S1	5 分钟	1 小时内
S2	5 分钟	2 小时内
S3	15 分钟	24 小时内
S4	15 分钟	48 小时内

#### 4、人员更换

乙方驻场人员应遵守甲方的工作制度，合同期内维保服务方应确保人员稳定，不得随意更换驻场人员，驻场人员应与甲方签订保密协议，不得泄密。如果需要对驻场人员进行更换，甲乙双方需共同认可并更换同等技术资格的工程师。

#### 5、服务考核：详见附件 2.

### 八、不可抗力

1、不可抗力是指合同一方无法预见、无法避免并且无法克服和控制的客观情况，包括但不限于水灾、火灾、地震、台风及其他自然灾害、政府行为、法律变化、战争等。

2、任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时通知对方，并提供书面证明。因不可抗力事件导致任何一方不能履行或不能完全履行、迟延履行本合同项下有关义务时，必须设法及时通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 日内向对方提供有关证明，由于不可抗力导致合同无法继续履行，双方均不承担责任。如不可抗力的影响持续 30 天以上时，双方应通过友好协商解决合同履行问题，并尽快达成合同。

3、在不可抗力事件影响消除后的合理时间内，双方应协商决定是否修改、终止或继续履行本合同。

4、采购人因政策或不可抗原因致服务数量减少，在双方协商一致情况下应相应扣除减免部分。

## **九、合同的变更、终止与取消**

在合同执行期内，双方均不得随意变更、终止与取消合同。如一方确需变更合同，须经另一方书面同意并就变更事项达成一致意见后方可变更。若双方就变更事项不能达成一致意见的，提议变更方仍应依本合同约定继续履行，否则视为违约。

## **十、保密和安全**

1、乙方应当严格遵守国家有关保密法律、法规，确保在运行维护中所涉及的保密信息及资料的安全。合同终止或解除后，乙方应按甲方的要求处理履行合同中获得的一切文件和资料，如因乙方原因发生泄密事故，由乙方承担因此造成的直接损失和间接损失，且甲方将保留追究乙方及乙方相关工作人员的法律责任。

2、乙方应与甲方签订保密协议，并严格执行保密协议所约定的保密职责。乙方应对维护过程中接触到的甲方信息、设备运行中收集的数据等予以保密；除履行本合同目的以外，乙方不得擅自使用、提供或泄露给任何第三方。乙方违反约定给甲方造成损失的，应当根据要求予以赔偿。

3、乙方需与参与运行维护的乙方工作人员签订保密责任书，规定工作人员必须履行保密责任，并加强保密教育和管理。

4、乙方不得转包分包，驻场运维人员需是乙方公司正式员工（以劳动合同为依据，乙方须将驻场人员劳动合同作为本合同附件向甲方提交），具备机房运维专业能力及保密安全常识。乙方不得采取从社会临聘或从其他公司借调的方式安排，甲方与乙方驻场服务人员不存在任何劳动关系，不负责乙方人员的薪资、食宿及人事管理，对于合同期间驻场技术人员发生的劳资纠纷、工伤意外、刑事民事等纠纷均有乙方自行解决，甲方不承担责任，如因此给甲方造成损失，乙方须向甲方承担赔偿责任。

5、驻场运维人员需是中国国籍，无犯罪记录及不良诚信记录。

6、驻场运维人员需遵循甲方单位的规章制度。

7、协助甲方进行安全保密检查工作。

如乙方因违反上述规定造成甲方信息泄露或被窃取的，甲方有权对乙方处以合同金额 300% 的罚款，并视情上报国家保密行政管理部门和市场监督管理部门，吊销乙方涉密资质和营业执照。涉嫌犯罪的依法追究相关人员刑事责任。

8、若乙方人员在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担（包括但不限于：直接损失、间接损失、公证费、诉讼费用、律师费用以及因此而支付的其他合理费用。）同时甲方有权解除合同，同时乙方及时消除不良影响。

## **十一、双方的权利和义务**

1、甲方应提供项目实施所需的外部环境，如维护区域，维护主机等。

2、乙方有责任对该项目设备安装调试的运行环境条件提出要求或建议。

3、乙方按照本合同要求保质保量按时完成运维服务项目。

4、甲方应指派专人负责协调乙方与甲方内外部相关部门之间的关系，协调解决乙方在维护过程中的有关问题。

5、乙方在做好维保工作的同时应向甲方提供系统的技术咨询及建议

协助甲方做好系统的建设及稳定运行工作。

6、甲方有义务按照本合同相应条款支付合同款项。

7、在相应甲方需求之外，乙方还应定期对设备进行巡视，发现问题和隐患的，应及时解决并形成书面记录交付甲方。避免因未及时处理小问题而导致甲方设备遭受更大的损失，同时也可减少乙方的维保支出。

8、若乙方人员在为甲方提供服务时侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担(包括但不限于：直接损失、间接损失、公证费、诉讼费用、律师费用以及因此而支付的其他合理费用。)同时甲方有权解除合同，同时乙方及时消除不良影响。

## **十二、违约责任**

1、乙方交付的提供的服务不符合磋商文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金；经整改后仍不符合磋商文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权解除合同，乙方应退还甲方已支付的合同价款。因乙方违约产生的违约金、赔偿等，甲方有权在未付款项中直接予以扣除，扣除金额不足以弥补甲方损失的，乙方应对甲方的全部损失承担赔偿责任。

2、乙方未能按本合同规定的时间提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价 0.5%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，并有权拒绝支付剩余 50%款项，且由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3、甲方无正当理由拒接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总拒绝金额 5%的违约金。非因乙方原因造成的甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 0.5%向乙方偿付违约金。

4、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

5、乙方在甲方提出设备故障时，未在本合同约定的响应时间内给予响应或未在约定的时间内派专业人员抵达甲方指定的用户现场提供技术服务的、或未在双方约定的服务时间内完成故障修复工作的视为乙方违约，乙方每延迟提供服务一次即应向甲方支付合同总金额的 1%为违约金，

该款项甲方有权从应付乙方的服务费中直接扣除。

6、如因乙方提供维保技术服务导致甲方设备、系统损坏的，乙方除赔偿甲方全部经济损失（包括直接损失和间接损失）外，应向甲方支付合同总金额 1% 的违约金，该款项甲方有权从应付乙方的服务费中直接扣除。

7、若乙方未完全履行本合同所约定的义务，并在接到甲方书面通知 30 日内仍未予以纠正时，甲方有权单方解除本合同，本合同自甲方解除通知送达之日解除。乙方在接到甲方解除通知后 3 日内须以【转账或支票】的方式退还甲方已支付的全部费用，甲方未支付的技术服务费不再支付。

8、一方违反本合同规定，给另一方造成经济损失的，除承担上述违约责任外，违约方还应承担相应赔偿责任，损失包括但不限于律师费、诉讼费、保全费等费用。

### 十三、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生争议，由甲乙双方当事人协商解决，协商不成的向甲方住所地人民法院起诉。

### 十四、通知送达

本合同履行期间双方往来的全部通知、函件或法院法律文书等文件，必须采用书面形式，通过邮寄或电子邮件的方式送达对方。双方通信地址详见签署页信息，如联系人信息发生变更的，则应在变更之日起 3 日内书面通知对方，否则按照之前信息送达视为已经送达。

对于任何通知或联络，如直接交付，则在接收一方或其被授权人签收时视为送达；如用传真，在发出后视为送达；如果通过国内快递方式邮寄，则在寄出后第三天被视作已送达（一方拒绝签收邮件的，视为送达）；如用电子邮件方式，以电子邮件在发信服务器上所记录的发出时间为送达时间，如服务器未收到发送失败反馈的，视为通知已成功送达。如用微信、电话方式，以接收方软件所显示时间、电话接通时间为送达时间。如用公告方式，以公告之日起 60 日期满之日为送达时间。

### 十五、其他事项

1、招标文件、投标文件、澄清函、合同附件均成为合同不可分割

的部分，具有同等法律效力。上述文件之间如有相互矛盾之条款，以所列顺序在前的且有利于甲方的文件之条款为准。

2、合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

3、本合同一式六份，甲方执 4 份、乙方执 2 份，双方签字盖章生效，合同执行完毕后，自动失效。

4、附件：附件 1、附件 2、附件 3。

甲 方：陕西省公安厅	乙 方：陕西北佳信息技术有限责任公司
地 址：西安市未央区凤城二路	地 址：陕西省西安市雁塔北路陕西红锋商务大厦 8 层
授权人签字：  使用单位代表签字：	法定代表人或授权人签字：
联系电话：029-86165851	联系电话：029-85511000
	开户行：中国光大银行股份有限公司西安友谊路支行
	账 号：7856 0188 0001 35113
日 期： 年 月 日	日 期： 年 月 日

---