



合同编号: WXB-HT-Z2025-27

网信技术体系运维项目 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：2025年9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 知识产权 5

第七条 无产权瑕疵条款 5

第八条 甲方的权利和义务 5

第九条 乙方的权利和义务 5

第十条 服务汇报和考核 6

第十一条 保密 7

第十二条 违约责任 7

第十三条 不可抗力事件处理 7

第十四条 合同的变更和终止 7

第十五条 解决合同纠纷的方式 7

第十六条 合同生效及其他 8

第十七条 附件 8

1. 服务内容/要求和质量指标 8

2. 考评实施细则 8

3. 保密协议 8



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《中华人民共和国民法典》及其他法律法规的有关规定，基于甲方对乙方运维服务的了解，甲、乙双方在本着平等自愿原则下签订本合同，并共同遵守如下条款：

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，建立陕西省互联网信息办公室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 2025 年 10 月 20 日至 2026 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机房内，对甲方所属的服务器、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甲方依托陕西省网络安全协调指挥平台开展的各类网络安全业务的支撑工作。

③甲方视频会议系统运行保障和终端及配套设备运维服务。

④甲方所属终端PC、办公软件、外设等终端与网络设备的技术运维服务。



- 2.服务质量：执行国家（及行业）强制性标准并满足甲方需求；
- 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：2,360,000.00元（大写人民币贰佰叁拾陆万元整）。适用增值税税率为 6%，不含增值税的费用为 2,226,415.09 元（大写人民币：贰佰贰拾贰万陆仟肆佰壹拾伍元零角玖分），增值税税款为133,584.91 元（大写人民币：壹拾叁万叁仟伍佰捌拾肆元玖角壹分）。

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 30 日内，甲方向乙方支付合同总金额的 100.00%，即¥2,360,000.00元（大写人民币贰佰叁拾陆万元整）。

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截止前 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。如给甲方造成损失，应当予以赔偿。

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 知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的任何知识产权。

第七条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失，并向甲方退还所收取的项目服务费。

第八条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。甲方有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。甲方对认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改，乙方应无条件整改直至满足甲方要求。乙方拒不整改或经整改后仍不符合甲方要求，甲方有权要求乙方支付合同总价款5%的违约金，因此给甲方造成损失的，乙方应该赔偿全部损失。

2. 甲方有权依据制定的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果为不合格时，按违约处理，甲方有权向乙方要求退还已付全部或部分合同价款并支付合同总价款5%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方继续赔偿。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 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运行正常、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 9 人驻场服务团队, 团队成员应具有相关技术服务能力, 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。

7. 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。

8. 履行保密义务, 长期对从甲方获取的信息和材料采取有效保密措施。

9. 国家法律、法规所规定或甲方要求由乙方承担的其它责任。

第十条 服务汇报和考核

1. 服务汇报

服务汇报一般每月进行一次。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: 按照考评实施细则(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。

第十一条 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。

第十二条 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、由此而导致的乙方或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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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.本合同有效期限为壹年。

3.本合同一式陆份,自双方签章之日起生效。甲方叁份,乙方叁份,具有同等法律效力。

第十七条 附件

1. 服务内容/要求和质量指标
2. 考评实施细则
3. 保密协议

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:2025年9月8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):



祁军

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:2025年9月8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。
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故,供应商应承担由此引起的全部责任,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	71 台（套）
3	服务器	82 台
4	存储设备	5 台
5	应用系统	20个
6	电脑终端	200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. 供应商应当保证采购人的数据安全，做到数据“零丢失”。
3. 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。
4. 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；提供安全设备运维服务，保证安全设备正常运行；提供备份系统运维服务，保证备份系统正常运行。
5. 供应商定期进行预防性巡检维护（每月至少二次）：对系统运行环境、设备状况以及硬件运行情况的检查；对系统运行状态、性能检查和优化；对系统健康检查和硬件故障诊断；其它临时性工作。

（二）安全业务支撑服务

1. 供应商负责采购人建设的业务应用系统的支撑和技术保障工



作。

2. 供应商应当提供以下安全业务支撑服务:提供相关应用系统软件运维服务,保证平台正常运行;提供安全威胁分析服务,实现对监测范围内安全威胁的及时发现和验证;提供安全预警通报服务,保证预警通报工作正常开展、形成分析报告;提供威胁应急处置服务,按照工作要求进行应急响应;提供数据安全防护服务,保证平台有价值数据的安全可控和有序开放;其它临时性工作。

(三) 视讯系统及桌面运维技术服务

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。

(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 $\geq 95\%$;

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 $\geq 95\%$;

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 $\geq 99\%$;

4. 全运维期内，视频会议保障无差错率 $\geq 95\%$ 。



附件 2:

考评实施细则

编号	质量管理内容	质量指标及标准	质量评分	分值
1.1	客户承诺的服务指标 (SLA)	事件关闭率 $\geq 95\%$ 。	如有一项不符合,扣除3分,扣满本指标分值为止。	15
1.2		服务报告及时率 $\geq 95\%$ 。		
1.3		网信技术体系软硬件设施系统正常运行时间的百分比 $\geq 99\%$ 。		
1.4		视频会议保障无差错率 $\geq 95\%$ 。		
2.1	故障管理	故障上报及时性: 全部故障按时上报。	未按时上报一起故障扣2分,扣满本指标分值为止。	15
2.2		故障报告提交及时性: 重大故障业务恢复1个工作日内提交故障报告; 其他故障业务恢复两个工作日内提交故障报告, 全部故障报告按时提交。	未在规定时间内提交故障报告一次扣1分, 扣满本指标分值为止。	
3.1	问题管理	问题解决情况: 解决运维中出现的問題, 并进行原因分析。	解决不扣分、不加分; 未解决扣1分; 直到扣满本指标分值为止。	10
4.1	变更管理	变更申请质量: 变更申请内容完整, 方案合理, 并充分考虑对关联系统的影响, 变更实施后不产生影响其他系统的故障。	出现1次影响其他系统的故障扣1分, 扣满本指标分值为止。	10
4.2		所有变更操作经标准变更流程审批通过后执行, 无未授权的变更操作。	出现未授权的变更操作1次扣除本指标分值, 扣满本指标分值为止。	
4.3		变更成功率: 由维护人员发起的变更无回退情况。	回退1次扣除1分, 扣满本指标分值为止。	
5.1	维护手册	维护手册: 按用户计划制定维护手册。	未按计划制定维护手册扣1分, 扣满本指标分值为止。	10
5.2		维护手册内容完整性: 维护手册内容包含维护基础信息、维护操作和技术支撑文档三部分。	维护手册内容不完整扣1分, 扣满本指标分值为止。	
5.3		维护手册更新及时性: 在系统配置、维护工作组织机构发生变化后15个工作日内进行更新维护手册。	维护手册未在规定时间内按实际情况进行更新, 扣1分, 扣满本指标分值为止。	



编号	质量管理内容	质量指标及标准	质量评分	分值
6.1	日常巡检	按时对机房软硬件设备进行巡检, 巡检表需包含机房环境、设备状态及线路状态等。	巡检内容不完整扣1分, 扣满本指标分值为止。	10
7.1	服务报告	对客户要求提交的工作月报、专项工作汇报按时保质完成。	无故超时一次扣1分, 最高扣2分。	10
7.2		对客户要求提交的工作月报、专项工作汇报内容描述详实。	报告内容描述完整性缺失视情况扣1-2分; 扣满本指标分值为止。	
7.3		各类服务报告均由项目经理审核后提交。	各类服务报告由项目经理审核后提交, 未经审核提交扣1分; 扣满本指标分值为止。	
8.1	客户满意度	定期为客户提供满意度调查问卷, 调查问卷采用纸质形式。	未提供1分; 扣满本指标分值为止。	5
9.1	安全管理要求	账号分配符合“账号分权”与“权限最小化”原则: 1.系统监控人员如需登录系统进行检查, 则只能有检查操作相关的最小权限; 2.维护人员根据维护工作职责不同, 分配独立的账号, 账号权限与工作职责对应, 只包括工作职责范围的最小权限; 3.维护人员以外的人员不得使用维护账号。	检查权限复核记录表; 如有一项不符合, 扣除2分, 扣满本指标分值为止。	5
10.1	专项工作	对客户安排的专项工作按时保质完成。	任务未完成的, 每发生1例扣除2分, 扣满本指标分值为止。	10
				100

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《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双方联络信息、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。
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,直至上述涉密信息成为公开信息。

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

法定代表人(或授权代理人)

法定代表人(或授权代理人)

签订日期:2025年9月8日

签订日期:2025年9月8日