

服务采购合同

项目名称：陕西省市场监督管理局智慧云中心
(智慧市监)平台维保项目

甲 方：陕西省市场监督管理局

乙 方：上海天玑科技股份有限公司

签订时间：2026年5月

甲方：陕西省市场监督管理局

住所地：西安市未央区二环北路东段 739 号

法定代表人：高晶华

联系方式：029-86138665

通讯地址：西安市未央区二环北路东段 739 号

传真：029-86138665

乙方：上海天玑科技股份有限公司

住所地：上海市闵行区田林路 1016 号 6 号楼

法定代表人：苏博

联系方式：021-54278888

通讯地址：上海市闵行区田林路 1016 号 6 号楼

传真：021-23521381

1 合同说明

1.1 根据 陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台维保项目竞争性磋商 结果，甲乙双方本着相互信任、真诚合作的原则，经充分协商，就乙方为甲方提供服务达成一致意见，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定以及双方意思真实表示，在平等自愿的基础上签订本合同，以兹共同遵守。

此外，采购/招标文件、响应/投标文件的所有内容是构成本合同不可分割的部分。采购/招标文件、响应/投标文件与本合同不一致之处，以本合同为准。

合同的附件为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等的法律效力。附件与本合同约定不一致的，以本合同的约定为准。

双方如签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

1.2 本合同另有附件：

附件 1：服务费用分项明细。

附件 2：服务内容。

附件 3：保密协议。

2 合同内容

本合同内容为 陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台维保项目。

2.1 本合同的服务期为：2026 年度。（因财政预算批复、省数政局备案及招标采购流程需合理周期，运维服务可能无法无缝衔接。为确保信息系统持续安全稳定运行，原服务商应在本合同到期后，继续提供同等标准的运维服务，直至新服务商确定并完成合同签订。过渡期服务费用由新中标服务商向原服务商据实支付，原服务商须保持服务标准不变、保障事项不减。未尽事宜由甲乙双方另行协商确定。）

2.2 运维方式为：现场运维（现场运维/远程运维/服务类）；

2.3 具体服务内容见附件 2。

3 合同金额及付款信息

3.1 服务费用

服务费用总价为人民币：2080000 元（大写：贰佰零捌万元整）。
分项费用明细详见附件 1。

实际支付参见本合同 3.2，本合同金额为含税金额。本合同产生的一切费用由乙方承担，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

3.2 结算方式

具体结算方式为：

1) 合同签订之日起 7 个工作日内，甲方需向乙方支付合同总额的 90% 作为预付款，即 1872000 元（大写：壹佰捌拾柒万贰仟元）。

2) 项目验收合格后 7 个工作日内，甲方需向乙方支付合同总额的 10%，即 208000 元（大写：贰拾万零捌仟元）。

3.3 甲方开票信息

单位名称：陕西省市场监督管理局

单位地址：西安市二环北路东段 739 号

纳税人识别号：11610000MB2964081P

开户行：中国光大银行西安经济技术开发区支行

账 号：78680188000298313

发票类型：普通发票

4 甲乙双方职责

4.1 甲方职责

(1) 及时向乙方告知故障现象、错误信息，及时传达运维系统网络安全通报情况，协助乙方做好故障跟踪，为乙方及时、准确地记录、分析和排

除故障提供便利。

(2) 为乙方的现场/远程维护提供必要的工作场地和工作条件。在不影响正常业务开展的情况下，为乙方提供维护/修机时间，安排工作人员协助乙方工作。

(3) 对乙方工作进行监督和评判。

(4) 保护/保密乙方的知识产权。

(5) 按本合同规定的时间、方式支付合同款项。

(6) 根据有关运维管理制度，对系统修改/新需求进行审定。

4.2 乙方职责

(1) 乙方在服务期确保 陕西省市场监督管理局智慧云中心(智慧市监)平台 正常运行、稳定可用，及时响应网络安全通报并按要求完成问题整改，严格保障系统网络安全与数据安全，全面履行本合同约定的各项运维服务内容。

(2) 乙方派遣 2 名运维人员在服务期内驻场提供服务，办公地点为甲方指定场所，及时响应业务咨询、系统故障处置、日常操作支持等服务需求。驻场团队设项目负责人 1 名，负责与甲方日常联络、工作协调及问题闭环。驻场人员办公遵守陕西省市场监督管理局信息中心日常管理，运维人员变更需及时向甲方进行书面报告。

(3) 乙方保证所提供的服务及相关技术成果不存在任何权利瑕疵（包括但不限于知识产权、数据权属等），如因乙方违反上述保证给甲方及所属单位造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

(4) 乙方应全面履行招标文件、投标文件及本合同中承诺的其他服务事项与工作要求。

5 知识产权归属

5.1 受甲方委托，乙方在运维服务期间开发、定制、完善形成的应用软

件、信息系统代码（含源代码）、运维数据、相关文件及技术文档，其所有权、著作权、使用权及全部知识产权权利均归甲方所有。因本信息系统项目新产生的商业秘密、技术资料、技术诀窍、未公开技术信息及数据资源，所有权与处置权亦归甲方所有。乙方不得擅自使用、许可或转让上述权利，不得泄露相关秘密信息、技术资料与技术诀窍；未经甲方书面同意，乙方不得将上述成果用于本合同以外的任何用途。

5.2 双方确定，因履行本合同所产生的研究开发成果及其相关知识产权权利归属，按下列第（2）种方式处理：

（1）甲方享有申请专利的权利。

（2）按技术秘密方式处理。有关使用和转让的权利归属及由此产生的利益按以下约定处理：

①技术秘密的使用权：归甲方所有

②技术秘密的转让权：归甲方所有

③相关利益的分配办法：归甲方所有

双方对本合同有关的知识产权权利归属特别约定如下：归甲方所有。

5.3 乙方不得在向甲方交付研究开发成果之前，自行将研究开发成果转让给第三人。否则，乙方应赔偿给甲方因此造成的全部损失，并将所得利益全部交还给甲方。

5.4 乙方提供给甲方的来自于或属于第三方的软件，具有合法的所有权、版权和使用权，乙方必须将所有授权给甲方的第三方软件的所有权、版权和使用权等书面文件的原件交甲方。

5.5 乙方须保障甲方在使用其产品、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利其他知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律和费用责任。

5.6 甲方对乙方所提供的软件有自行升级的权利。甲方有权利对乙方所

提供的自行开发软件进行升级，升级后的成果属于甲方所有。对原本程序的附加或修改为顺利运行本信息系统，甲方可以根据其实际需要，对乙方所提供的自行开发的软件进行必要的附加或修改；并有权在本信息系统中运行其它的应用软件。

6 网络安全

6.1 乙方应根据合同任务建立相对独立的管理运营技术团队，并指定一名高管作为网络安全负责人，全面落实网络安全主体责任。

6.2 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的服务与相关工作转包、违法分包或变相分包。

6.3 本项目涉及的采集数据、业务数据、个人信息及所有数据资源均归甲方所有。乙方不得擅自改变数据用途、不得泄露、传播、转让或许可第三方使用；合同终止或甲方要求时，应按规定完整移交、安全销毁或妥善处理，并出具处理确认记录。涉及个人重要信息的，应当严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及甲方相关管理规定。

6.4 乙方应当关闭系统服务器自动升级功能，升级前应当审核验证补丁包的安全性、适用性、兼容性，同步做好应急处置准备。乙方应当关闭业务终端互联网在线升级功能。乙方对系统升级的应建立分批逐步安装升级策略，验证稳定后实施部署。乙方应当加强开源代码和第三方组件安全测试评估，加强安全软件、外围设备等产品兼容性适配和装机前验证。

6.5 采用远程运维的，乙方应当由专人使用专用终端在专门运维场所和特定网络区域开展，不得通过互联网开展。确需通过互联网开展的，应当使用安全传输模式，采取白名单、按需审批、限时开放等方式实施严格访问控制，采用密码技术建立安全的信息传输通道。

6.6 系统面向内部工作人员使用的功能，乙方应当设置访问策略，使用安全传输模式，采取多因素认证措施。

6.7 乙方应当每季度至少开展一次全面网络安全漏洞扫描与风险排查，及时整改安全隐患，扫描、整改及处置情况须按时向甲方书面报告；未经甲方同意，不得对外披露或向第三方提供。

6.8 乙方应当对系统及数据进行同城和异地备份，定期检查备份系统和数据完整性，开展数据和业务可恢复性测试。按照不低于主系统安全级别的原则，加强备份系统和数据安全防护。

6.9 乙方收到甲方转来网络安全和信息化主管部门的监测通报，应主动配合、积极采取相应措施，进行整改，保障系统正常运行。

6.10 发生可能影响本项目网络安全的重大事项，包括企业法定负责人、网络安全负责人、核心技术人员变更，以及经营调整、合并分立、重组并购等，应提前书面报告甲方，并采取有效保障措施确保系统与数据安全。

7 违约责任

7.1. 合同生效后，甲乙双方应按合同规定认真履约，一方违反合同约定应当承担违约责任。

7.2. 乙方若未按合同约定期限提供服务，每逾期一日，向甲方支付违约金 1000 元。逾期超过 15 日的，甲方有权解除本合同，乙方按照合同总额 10% 支付违约金，乙方就甲方损失应当承担全部赔偿责任。

7.3. 除不可抗力原因外，如遇下列情况之一者，甲方有权单方面解除合同，乙方应当向甲方支付合同总价款 10% 的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

(1) 合同签订后不能按合同时限要求提供服务。

(2) 所供服务不合格或与合同不符。

(3) 不能按合同履行。

(4) 甲方要求乙方提供服务，经甲方要求 24 小时内无响应，或 48 小时内不能提供服务方案或服务的，或者经甲方催促后仍不能整改或提供服务

不达标。

7.4.乙方对所提供服务出现的问题推托、拖延，未在约定时间内做出服务响应的，每逾期一日按合同总金额 0.5% 支付违约金。

7.5.合同履行过程中，甲方应积极配合乙方进行验收以及验收前的外围配套等工作。

7.6.本合同履行过程中，任意一方未及时履行相关义务，经守约方催告后仍未履行的，守约方可于催告期满后解除本合同，由此产生的相应损失，由违约方承担。

7.7.未经甲方许可，乙方不得擅自将本合同约定的全部或部分义务转让给第三方，否则甲方有权解除本合同，乙方应当向甲方支付本合同总价款 10% 的违约金。同时，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

7.8.乙方应当对本合同履行过程中获取的甲方相关数据及资料承担保密义务，保密期限为长期。乙方违反本合同约定的保密义务的，应当向甲方承担本合同总价款 10% 的违约金并立即采取补救措施。同时，甲方有权解除本合同。同时，给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

8 不可抗力

8.1 不可抗力是指本合同生效后，发生合同订立时不能预见、不能避免，并不能克服的客观情况，如地震、台风、水灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

8.2 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

8.3 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找合理的解决方法，双方不可放任不可抗力事件损害后果。

8.4 如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

9 合同生效与期限

9.1 除非另有说明，本合同经甲乙双方代表或由法人代表授权的全权代表签字、加盖合同章后生效。

9.2 本合同由陕西省市场监督管理局（甲方）与上海天玑科技股份有限公司（乙方）签订，合同文书共6份，其中甲方4份，乙方2份。

9.3 合同执行期间，甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。本合同的任何修改和变更均以双方协商一致的书面文件为准。

9.4 本合同自甲乙双方权利义务履行完毕后，合同自动终止。

10 争议解决

10.1. 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

10.2. 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

11 双方约定本合同其他相关事项

11.1. 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

11.2. 合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权

以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

11.3. 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

11.4. 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

11.5 验收标准

(1) 项目服务期结束后，由甲方的业务需求部门提出验收申请，甲方委托代理人所在部门组织需求部门、专家和第三方监理机构进行验收。

(2) 验收文件应包括技术方案、服务记录、服务报告、用户意见书、第三方监理报告等，以及采购文件（如有）、响应文件（如有）相关资料。

(3) 项目验收通过后，所有参加验收人员及第三方监理机构签署项目通过的验收意见。

11.6 税费

(1) 根据现行税法，国家或地方政府向甲方征收的与履行本合同有关的一切税费由甲方支付。

(2) 根据现行税法，国家或地方政府向乙方征收的与履行本合同有关的一切税费由乙方支付。

11.7 保密义务

(1) 保密信息范围与使用限制

甲方向乙方提供的所有非公开资料、文件，以及在项目执行过程中产生的所有数据资源、技术成果，均属于甲方保密信息。乙方及项目组成员仅可将其用于本合同约定的系统运维与维护工作，不得用于任何其他目的。

(2) 人员管理与保密责任

乙方应确保项目参与人员相对固定，入职前须对运维人员进行背景审查，并与其签署合法有效的保密协议。乙方人员应严格遵守保密纪律，妥善保管甲方资料与数据，严禁以任何形式（包括但不限于私自下载、拷贝、复制、传播、泄露、遗失）对外披露或外泄。

(3) 泄密责任与损害赔偿

若因乙方技术实力、管理不善或乙方人员原因，导致技术资料、业务数据、业务资料及关键源代码发生泄露、丢失或被非法获取的，乙方须立即启动应急补救程序，并承担相应的法律责任；因此给甲方造成损失的（含直接损失与间接损失），乙方应承担全部赔偿责任。

(4) 保密期限

本合同项下的保密义务具有持续性。无论本合同是否变更、解除或终止，乙方的保密义务始终有效；保密期限为长期，自合同生效之日起计算。

(5) 乙方成果的保密保护

乙方提供给甲方的技术资料、文档及其他成果，甲方负有保密义务。未经乙方书面许可，甲方不得将其用于本合同约定以外的传播、复制或商业目

的，否则须承担相应法律责任，并赔偿乙方因此遭受的经济损失。

甲方：



法定代表人：高晶华

地址：西安市未央区二环北路东段 739 号

委托代理人：丁少强

联系电话：029-86138665

签字日期：2026年5月15日

乙方：上海天玑科技股份有限公司（盖章）

法定代表人姓名：苏博 法定代表人性别：男

乙方所在区：上海市闵行区用章

乙方详细地址：上海市闵行区田林路 1016 号 6 号楼

乙方性质：大型 中型 小型 微型 其他

乙方特殊性质：监狱企业 残疾人福利企业 其他

乙方收款账户开户行：交通银行上海漕河泾科技支行

收款账户账号：310066632018170067011

法定代表人授权代表：张辉

法定代表人联系电话：021-54278888

签字日期：2026年5月15日

附件 1:

服务费用分项明细

单位： 元

序号	分项费用名称/类别	数量	单位	总价	备注
1	软件运维服务(满足业务需求的软件)	1	批	630000	
2	软件运维服务(需优化业务需求的软件)	1	批	600000	
3	其他运维服务(驻场运维服务)	1	批	400000	
4	其他运维服务(培训推广服务)	1	批	250000	
5	其他运维服务(应急保障服务)	1	批	200000	
6	合计	2080000		大写：贰佰零捌万元整	

附件 2:

服务内容

一、项目概述

1.项目背景

陕西省市场监督管理局智慧云中心(智慧市监)平台作为市场监管领域核心业务系统,经过多期建设与持续迭代,已形成涵盖市监全貌、主体服务、许可备案、综合监管、远程监控、投诉举报、稽查办案、质量服务、风险防控、数据资产十大核心业务板块,同步支撑智慧市监 APP、PC 多终端应用,服务省、市、县(区)、所四级市场监管部门。随着全省市场监管业务范围持续拓展、业务流程迭代优化、多端应用高频常态化运行,对平台稳定可靠运行、数据安全防护、业务连续保障的要求持续提升,受多业务板块联动、多终端协同运维等因素影响,平台运维管理难度不断加大,为有效防范系统运行风险、筑牢数据安全屏障、补齐运维服务短板、强化综合业务支撑,保障平台各业务模块及多端应用安全稳定、高效连续运行,夯实市场监管政务工作技术保障基础,亟需围绕系统稳定运行、数据安全保障、运维服务效能、业务支撑能力等构建完善的运维保障体系,全面提升平台运维规范化、精细化水平,充分发挥智慧市监平台数字化赋能市场监管、服务社会民生的核心作用。

2. 运维服务情况

全天候服务:提供 7×24 小时运维热线和技术支持;

闭环管理：所有运维事件 100%闭环跟踪，确保问题彻底解决；

主动预防：变被动响应为主动预防，定期输出系统优化建议；

知识转移：持续完善运维知识库，实现运维能力内化。

二、技术要求

1. 服务范围

全面覆盖市监全貌、主体服务、许可备案、综合监管、远程监控、投诉举报、稽查办案、质量服务、风险防控、数据资产十大业务模块，同时涵盖智慧市监统一认证平台、APP、PC 端、小程序端的全终端应用功能日常维护及统一身份认证维护，并同步开展上述全模块、全终端软件系统的优化调整、更新迭代，以及全链路业务数据的准确性、一致性保障相关运维工作。

2026 年陕西省市场监督管理智慧云中心（智慧市监）维保服务主要内容包括：

日常运行监控服务

常态化定期巡检服务

故障诊断与处置服务

软件版本升级与补丁更新服务

性能优化服务

安全运维服务

日常技术咨询与支撑服务

全流程数据处理服务

培训服务

系统优化开发

根据招标文件要求，与软件开发商签订的合同所涵盖的内容，

均在软件维保服务范围内，包含应用软件运行中的修改、完善、升级、优化、部署、监控等。

本项目运维服务内容包含采购方安排的各项运行维护相关工作，包括但不限于以下方面：

1) 应用运行环境运维

本项目运行环境包括生产环境、预生产环境（培训环境），以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境的日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等。

2) 应用软件运维

本项目应用软件运维工作包括对应用软件需求变更管理、应用问题管理、数据运维管理和应用软件版本管理。

3) 服务方式

在服务期内，运维单位提供日常故障处理服务，对用户所提出的系统业务应用软件等故障处理要求，在1小时内做出安排并将其反馈给用户，遇到重大技术问题，在30分钟内响应，并在24小时内采取相应措施以确保系统可正常操作。无法在24小时内解决的，提供解决时间表。

在服务期间，运维单位按时提交工作月报；服务工作结束后，须提交总结报告，由使用单位进行评估验收。

4) 服务质量、标准

一般事件的技术支持指客户通过运维平台、电话等方式提交的数据中心及有关的业务和技术的问题的处理；

对于一般事件的技术支持，严格按照运维平台的处理流程和填

写规范，正确、真实填写事件原因、处理方法（涉及数据修改必须编写 SQL 语句），并及时推送运维单；每一笔运维事件处理时间不超过 30 分钟，如遇特殊原因及时与事件提交人电话沟通。对一般事件定期做好收集分类，形成问题集和知识库。

重大事件的处理以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进。对于用户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。

2. 服务期限

2026 年度

3. 服务目标

为确保智慧云中心（智慧市监）平台信息化系统稳定运行，全面支撑市场监管各项政务工作高效、连续开展，结合智慧云中心市监全貌、主体服务、许可备案、综合监管、远程监控、投诉举报、稽查办案、质量服务、风险防控、数据资产十大板块及智慧市监 APP、PC、小程序等多端应用运维需求，从系统稳定运行、数据安全保障、运维服务效能、业务支撑能力四大维度，制定可量化、可考核的信息化运维目标及成效指标。

4. 服务内容

为确保业务规范有效落地实施，运维服务需涵盖业务规范修订等相关服务内容。

4.1 日常运行监控服务

对支撑软件、应用软件、接口服务进行 7×24 小时运行状态监控；监控服务可用性、CPU / 内存 / 磁盘资源、连接数、响应时间、报错信息；及时发现异常、告警、卡顿、服务中断等隐患并

预警。

4.2 常态化定期巡检服务

常态化定期巡检服务覆盖智慧云中心（智慧市监）数据库、中间件、业务应用、安全体系等全范围，包含系统性能监测、配置核查、日志分析、备份有效性验证、隐患排查等内容；按固定周期执行巡检工作，输出标准化巡检报告，为系统运维优化提供依据。

4.3 故障诊断与处置服务

提供故障全流程处理服务，严格执行故障受理、登记、分级、响应、排查、处理、验证、闭环管理；支撑数据库、中间件、安全软件、系统报错等故障处理，以及页面访问、功能异常、接口失败、数据错误、业务中断等问题修复，保障系统稳定运行。

4.4 软件版本升级与补丁更新服务

提供操作系统、数据库、中间件、安全软件的补丁更新与漏洞修复服务；完成应用系统小版本升级、BUG 修复、功能优化及兼容性更新；严格执行升级前方案制定、数据备份与测试验证，以及升级后验证、回滚保障工作，保障系统稳定运行。

4.5 性能优化服务

提供数据库、中间件及应用系统性能优化服务，实现 SQL 调优、索引优化、慢查询治理、连接池与缓存优化、应用性能提升，并完成高峰期容量评估、瓶颈定位与优化改进。

4.6 安全运维服务

权限与访问管控：建立账号全生命周期管理机制，严格执行最

小权限分配原则，定期开展账号权限审计与清理，确保权限配置合规、访问行为可控；

安全防护与加固：定期开展系统漏洞扫描、弱口令检测及恶意代码监测，针对安全风险实施全量安全加固，防范网络攻击、恶意入侵等安全威胁；

日志与安全监控：全面采集并审计系统操作日志，实现操作行为全流程留痕；建立异常行为监测机制，规范安全事件处置流程，保障系统与数据安全；

合规落地：严格落实网络安全、数据安全、密码应用等国家及行业相关合规要求，确保运维服务全流程符合合规标准。

4.7 日常技术咨询与支撑服务

服务提供方须精通智慧云中心(智慧市监)全模块业务、功能、技术架构与运行机制。提供业务答疑、操作指导、流程咨询服务；支撑系统部署、联调测试、环境配置及问题定位；输出运维报告、优化建议、风险提示与解决方案。

4.8 全流程数据处理服务

提供市场监督管理智慧云中心指定业务相关的数据服务，包括数据采集接入、数据 ETL、数据融合治理、数据服务过程中运行状况、可能存在的问题，提供改进建议促进数据质量提升，保障本项目平台以及其上的数据和应用稳定运行，高效可用。

4.9 培训服务

服务提供方需提供智慧云中心(智慧市监)免费演示、讲解培

训服务及配套培训计划，培训地点由采购方确认，采用线下与线上远程相结合的形式开展。采购方负责场地组织等会务保障，场地及相关会务费用由采购方自行承担。

培训目标分为两类：一是面向业务管理员、软件实施维护人员等系统操作员，使其熟练掌握系统业务管理与操作功能；二是面向系统管理员、数据库管理员等系统管理员，使其可独立完成系统使用与维护，掌握系统运行状态并自主排查常见故障。

培训采取书面讲解与实际操作相结合的方式，驻场技术支持人员依据培训教材，讲解系统组成、工作原理与核心功能；理论讲解结束后，指导培训人员开展实际操作演练，确保培训效果达成。

5. 运维制度与规范

陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台十大业务板块及多端应用，建立健全标准化运维管理制度，组建专职运维团队。规范日常巡检、系统监控、故障处置、版本维护、日志台账、权限管理、数据备份等运维操作流程，落实 7×24 小时值守、安全防护、漏洞整改、应急响应等工作要求；严格执行数据安全、保密管理规定，规范账号权限、操作留痕、敏感数据防护，严禁违规操作、越权访问、数据泄露；完善应急处置机制，保障系统稳定运行与业务连续开展，主动接受甲方监督考核，确保运维工作合规、高效、安全。

陕西省市场监督管理局智慧云中心(智慧市监)平台维保 项目考核表

单位: 上海天玑科技股份有限公司

年 月 日

类别	评分标准	得分
服务态度 (20分)	每次服务态度都很好: 20分	
	服务态度比较好偶尔出现不好状态: 1—19分	
	服务态度一般经常不理睬甲方需求: 0分	
综合技术 能力(20 分)	所有出现的问题都能解决: 20分	
	大部分出现的问题能解决: 10—19分	
	部分出现的问题能解决: 1—9分	
	无法解决出现的问题: 0分	
响应时间 (20分)	在甲方提出故障维护请求后, 实时给出解决方案: 20分	
	在甲方提出故障维护请求后, 30分钟内给出解决方案: 10—19分	
	在甲方提出故障维护请求后, 12小时内给出解决方案: 1—9分	
	在甲方提出故障维护请求后, 无响应: 0分	
问题解决 时间(20 分)	问题解决时间<30分钟: 20分	
	30分钟<问题解决时间<6小时: 15—19分	
	6小时<问题解决时间<24小时: 4—14分	
	问题解决时间>24小时: 0—3分	
主动服务 能力(20)	合同期有4次以上主动向甲方处征求意见, 主动修改软件中存在的问题并主动告知甲方注意事项: 20分	
	合同期有2到3次以上主动向甲方征求意见, 主动修改软件中存在的问题并主动告知甲方注意事项: 12—19分	
	合同期有2到3次以上主动向甲方征求意见, 能修改软件存在的问题: 7—11分	
	合同期没有主动与甲方沟通, 但是主动修改软件中存在的问题并告知甲方注意事项: 1—6分	
	合同期没有主动与甲方沟通, 也不修改软件中存在的问题: 0分	
总分		
意见和建议		

附件 3:

保 密 协 议

甲方（管理部门）：陕西省市场监督管理局

统一社会信用代码：11610000MB2964081P

法定代表人：高晶华

地址：西安市二环北路东段 739 号

联系方式：029-86138665

乙方（服务方）：上海天玑科技股份有限公司

统一社会信用代码：91310000703400561X

法定代表人：苏博

地址：上海市闵行区田林路 1016 号 6 号楼

联系方式：021-54278888

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，为规范陕西省市场监督管理局所涉信息化项目实施服务全过程管理，确保市场监管数据安全，双方遵照平等、自愿、协商一致的原则签订本保密协议。

一、保密义务的来源

基于甲乙双方合作推进“信息化项目”的需要，乙方为甲方提供信息化建设服务。乙方在甲方管理下，陕西省市场监督管理局信息化建设工作按照《陕西省市场监督管理局信息化项目建设管理办法》、《陕西省市场监督管理局数据工作管理办法》、《陕西省市场监督管理局网络与信息安全应急预案》、《陕西省市场监督管理局关于进一步加强省局业务系统数据安全管理工作通知》、《陕西省市场监督管理局办公室关于进一步加强数据安全防护的通知》等要求，乙方在甲方管理下为甲方提供信息化项目建设或维保服务，依据项目合同派遣技术人员或设定驻场人员。甲方作为披露方向乙方披露部分保密信息，乙方作为接收方须严格遵守本协议约定的保密义务。

二、保密义务

1.乙方对涉及甲方的以下保密信息承担保密责任：

- (1) 信息化项目建设或提供服务过程中获知的政策文件、总结报告、会议纪要、工作报表、业务信息等；
- (2) 依托信息化手段生成的数据资料、安全防护程序；
- (3) 软、硬件结构化数据及非结构化数据。包括但不限于信息系统涉及的数据库、服务器、网络线路配置，网络系统拓扑图、数据结构、技术参数，开发程序代码、日志信息、公民个人信息等；
- (4) 乙方代为甲方测试应用的管理员账号、密码，服务器、交换机、路由器等设备的配置信息，链接方式及甲方用户名、口令。

2.具体要求：

- (1) 乙方保证所有保密信息独立用于项目有关的用途，不得

用于项目以外的任何用途，不得运用保密信息进行其它研发拓展，不得私自将保密信息通过存储介质、网络等途径进行转存、传播、售卖和处理。确有需要，应以书面方式向甲方报批申请。

(2) 乙方服务过程中生成的源代码、数码、影像、软件及数据资料包括知识产权在内的一切权利均属甲方所有。不得运用甲方服务对象名义发表虚假信息。

(3) 乙方服务过程中对任何硬件网络环境配置、软件系统变更操作，须通过书面申请，甲方批准授权后方可开展工作及终结报备。

(4) 乙方服务过程中系统硬件设备送检、外修，必须经甲方书面批准授权后实施，并负责做好密级保护，确保调整、变更、送检、外修等工作中数据资料的保密要求。

(5) 乙方驻场人员拟调离或离职时，其工作中使用或涉及归属甲方的电脑、光盘、存储设备及数据等必须返还甲方或经甲方审批销毁数据，确保之后不得外泄。

(6) 乙方依照本协议约定执行保密信息管理，并提供安全可靠的保密机制、措施及技术手段，做好对信息化项目实施人员的保密教育及安全背景审查，确保系统安全及驻场保密教育落实。乙方违反本协议约定，甲方有权随时终止合作关系。

(7) 乙方未履行本协议导致保密信息被盗用、泄露、损毁、丢失等，应承担因此对甲方造成的经济损失和刑事、行政法律责任。

三、保密期限

乙方保密义务的履行期限为：自本协议签订之日起永久保密。除非甲方通过书面通知明确说明对本协议所涉及的某项保密

信息予以解密或同意共享,乙方必须按照本协议所承担的保密义务对保密信息进行保密。

四、违约责任

乙方保证履行协议义务,对保密信息妥善保管,并对保密期间发生的以下事项承担全部责任,因此造成甲方损失的,乙方应负责赔偿:

- 1.保密信息被盗、泄露,或者其他方式的泄露及或毁损、灭失;
- 2.任何根据本协议有权从乙方获得保密信息的员工(包括但不限于现有员工及原员工)、股东、高管、顾问和/或咨询人员等对保密信息未经授权的披露;
- 3.因乙方及其参与服务工程的员工原因,造成信息和网络系统遭受攻击、篡改、运行故障等网络安全事件;
- 4.乙方违反本协议“保密义务”章节任一条款,或因乙方缘故发生其它依据有关规定可视为泄密事件等的事项。

乙方未履行或未完全履行本协议下的条款均构成违约,应赔偿甲方全部损失。本协议中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用。

五、其他约定

1.不放弃权利。除非另有约定,任何一方未能行使或迟延履行其在本协议项下的任何权利,不得被视为其放弃行使该等权利,且任何权利的任何单独或部分行使亦不得妨碍该等权利的进一步行使或其他任何权利的行使。一方在任何时候放弃追究另一方违反本

协议任何条款或规定的违约行为,不得被视为该方放弃追究其他各方今后的违约行为,且不得被视为该方放弃其在该等规定项下的权利或其在本协议项下的其他任何权利。

2.协议的变更与修订。本协议如需要补充或修订,协议各方应协商达成一致,并以书面形式作出;非经书面形式的补充和修订,不构成对本协议的有效修改。

六、争议解决

因本协议以及本协议项下附件/补充协议等(如有)引起或有关的任何争议,由协议各方协商解决,也可由有关部门调解。协商或调解不成的,应向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

七、附则

本协议壹式陆份,甲方肆份,乙方贰份,具有同等法律效力。

本协议未尽事宜,各方应另行协商并签订补充协议。

本协议经各方签名盖章之日起生效。

甲方(章):

签字:

2026年5月15日

乙方(章):

签字:

2026年5月15日