

政府采购项目

公开招标

2025 年西安市政务数据中心 及园区统一运维服务项目 服务合同

(编号: ZY2025-ZB-GK1053)

合同包 2 (监理服务)

甲 方: 西安市数据局

乙 方: 西安炎黄信息系统咨询有限公司

2025 年 8 月

中国 西安

服务合同

甲方：西安市数据局

乙方：西安炎黄信息系统咨询有限公司

为做好 2025 年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目工作，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为（2025 年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目）(项目编号：ZY2025-ZB-GK1053 第二标包)中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，以及采购文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量

序号	服务名称	服务内容	服务要求	服务时间	数量	单价 (元)	金额 (元)
1	2025 年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目	监理服务内容详见附件 1	依据招标文件相关服务要求执行	自合同签订后至项目终验结束且完成所有资料移交	1 项	225,880.00	225,880.00
合计	225,880.00 元						
说明							

二、服务条件:

(一) 服务地点：甲方指定地点。

(二) 服务期：自合同签订后至项目终验结束且完成所有资料移交。

(三) 服务方式：乙方将委派总监理工程师和现场监理工程师，建立项目监理组并提供现场监理服务，负责整个项目的全过程监理工作，且每周向甲方提交监理周报并定期召开协调会或专题会。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）贰拾贰万伍仟捌佰捌拾元整；¥225880.00 元。

(二) 合同总价包括：服务费、技术费、人员费、管理费和其他费用等所有监理服务的费用。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 合同签订后 30 个工作日内支付合同总价款的 30% 作为预付款，即人民币：陆万柒仟柒佰陆拾肆元整，¥67764.00 元。

(二) 自运维服务单位具备服务能力之日起，服务期满 6 个月后的 15 个工作日内，乙方协助甲方组织中期验收，验收通过后即达到付款条件；在 10 个工作日内，支付合同总金额的 40%，即人民币：玖万零叁佰伍拾贰元整，¥90352.00 元。

(三) 运维服务单位服务期满后 15 个工作日内，乙方协助甲方组织终验，验收通过即达到付款条件；在 10 个工作日内，支付合同总金额的 30%，即人民币：陆万柒仟柒佰陆拾肆元整，¥67764.00 元。

(四) 支付方式：银行转账。

(五) 结算方式：乙方开具等额发票给甲方，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方应无偿向乙方提供项目有关的资料。在本合同履行过程中，甲方应及时向乙方提供最新的与项目有关的资料。

2、甲方应为乙方完成监理与相关服务提供必要的条件。甲方应负责协调项目实施中所有外部关系，为乙方履行本合同提供必要的外部条件。

3、甲方应授权一名熟悉项目情况的代表，负责与乙方联系。甲方应在双方签订本合同后 7 天内，将甲方代表的姓名和职责告知乙方。当甲方更换甲方代表时，应提前通知乙方。

4、甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按合同约定履行服务义务，有权要求乙方整改到位。

5、乙方调换总监理工程师须事先经甲方同意。

6、甲方有权要求乙方提交监理工作月报及监理业务范围内的专项报告。

7、当甲方发现乙方人员不按监理合同履行监理职责，或与运维服务单位串通给甲方或项目造成损失的，甲方有权要求乙方更换人员并要求乙方承担相应的赔偿责任，造成 10 万元以上损失的有权终止合同。

(二) 乙方的权利和义务

1、乙方在 3 个工作日内向甲方出具运维服务单位服务能力评估报告。

2、乙方应在前期运维准备阶段做好各项监理工作，审核运维服务单位制定的运维管理制度和应急预案，督促运维服务单位建立运维服务质量保证体系，督促运维服务单位的运维人员签订数据保密协议，有权审核运维

服务单位进场人员资格，审查并实地复核运维服务方案，出具监理专题报告，监督运维服务单位内部的技术交底和安全交底培训，评估项目是否具备运维服务启动条件。

3、乙方应对运维服务项目进行质量控制，监督运维质量保证体系落实及日常运行情况；对运维服务中的关键事件进行重点控制，督促运维服务单位持续开展巡检，抽检巡检相关记录，检查备品和备件的准备情况，定期检查备品备件的状态，定期对运维服务质量进行考核和评估，对运维过程中的测试实施质量进行审查。

4、乙方应做好投资控制管理，协助甲方对运维服务单位的技术方案、实施方法、管理方案、所采用的运维设施及设备等方面做出必要的及经济可行性评审并提出有效建议，审核运维服务单位提交的付款申请，核算运维服务的实际工作量，出具支付意见。

5、乙方有权对运维服务单位的整体运维服务计划进行审核，设置关键进度检查点，对进度检查点进行审查，发现偏差时组织项目专题会议会商，根据实际情况评估是否需要修订进度计划。

6、乙方应全流程管控变更避免变更导致的成本超支、进度延误及质量下降，严格确保每一项变更都基于业务必要、技术可行、成本可控，避免因随意变更导致运维项目失控，保障系统稳定性与服务连续性。

7、乙方应认真履行甲方、运维服务单位等各方关系，协调甲方与运维服务单位的关系，组织项目例会、专题会议，协助解决运维服务中出现的问题，做好绩效考核管理体系，明确绩效考核细则。

8、乙方应协助甲方和运维服务单位建立运行维护过程的文档管理体系和管理计划，按照运维服务统一表格模板要求，督促运维服务单位按要求编制运维服务文档，监督项目各方对于运行维护文档资料的归档、保存、借阅等落实情况，检查、抽查运维服务单位的运维服务记录。

9、乙方有权审核运维服务单位提交的验收申请，审核其中的验收计划、验收方案等；协助甲方确定验收程序、验收标准和验收方案；核查项目运维服务交付情况，出具是否具备验收条件的监理意见；依据项目档案管理规范，协助整理运维项目验收文档；协助甲方按照验收方案所规定的验收内容和方式组织验收，对其结果进行确认，对验收过程中发现的问题提出监理意见，并督促运维服务单位进行整改；敦促甲方和运维服务单位及时整理并妥善保管整个运维项目的相关文档；编制项目监理总结报告，整理并向甲方提交与项目有关的全部监理文档。

10、乙方应遵循职业道德准则和行为规范，严格按照法律法规、信息

工程有关标准及本合同服务要求履行职责。乙方应及时更换有下列情形之一的乙方人员：（1）严重过失行为的；（2）有违法行为不能履行职责的；（3）涉嫌犯罪的；（4）不能胜任岗位职责的；（5）严重违反职业道德的；（6）约定的其他情形。甲方可要求乙方更换不能胜任本职工作的项目监理机构人员。

11、乙方不得随意更换总监理工程师，如需要更换，应至少提前 30 天书面通知甲方，并征得甲方的同意；如需要更换乙方其他人员，应至少提前 15 天书面通知甲方，并征得甲方同意，由后任者继续履行本合同约定的职权和义务，新委派的总监理工程师或乙方其他人员的资格证和能力须等同或高于投标所报总监理工程师或乙方其他人员的资格（证）和能力。

12、当甲方和运维服务单位发生争议时，乙方应根据自己的职能，以独立的身份判断，公正地进行调解。当双方的争议由政府建设行政主管部门调解或仲裁机关仲裁时，应当提供作证的事实材料。

13、乙方使用甲方提供的设施和物品属甲方的财产。在监理工作完成或中止时，应将其设施和剩余的物品按合同约定的时间和方式移交给甲方。

14、乙方向甲方提供的一切服务、资料、资源应通过合法途径获得，任何第三方不得向甲方主张权利。乙方应独立完成合同义务，未经甲方同意不得将合同内容转包、分包给任何第三方。

15、乙方在合同期内或合同终止后，未征得有关方同意，不得泄露与本项目、本合同业务有关的保密资料。

六、质量保证

（一）乙方所供服务必须执行下列条款：

1.在服务范围内按工作内容和要求制定详细的方案，方案应科学、合理、合法、可靠。

2.人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组，项目负责人、工作人员分工明确，确保服务质量（应有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式等）。

3.有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。

4.供应商所拟派的工作人员，若在服务期间发生侵害第三方或被第三方侵害，采购人概不负责，由供应商自行处理并承担相应损失。

5.乙方所供服务必须执行下列条款：

保证所供的监理服务按国内外通行的现行标准相应的技术规范，以及质量、安全、环保标准和要求执行，这些标准和技术规范应为合同签订日为止最新公布发行的标准和技术规范。包括但不限于：

- (1) 国家法律法规
《中华人民共和国民法典》
《中华人民共和国网络安全法》
《中华人民共和国政府采购法》
《中华人民共和国安全生产法》
《中华人民共和国环境保护法》
其他现行国家法律、法规；
- (2) 监理规范依据
《信息系统工程监理规范》
《中华人民共和国计算机信息网络国际连网管理暂行规定》
《涉及国家秘密的计算机信息系统保密技术要求》
国家和西安市地方现行运维服务体系的规范和规程。具体的依据：
- 1.质量控制的依据
- (1) 本服务项目监理合同书；
(2) 本服务项目合同书；
(3) 本服务项目招标文件、投标文件、运维实施方案等；
(4) 与本项目质量有关的规范、规程、技术标准和强制性条文。
- 2.进度控制的依据
- (1) 本运维服务的总体要求和目标；
(2) 本运维服务总体进度计划和任务分解计划。
- 3.投资和变更控制的依据
- (1) 国家、陕西省有关经济的法律、法规和规定；
(2) 陕西省服务类项目预算定额、取费标准等；
(3) 本运维服务合同、协议条款，运维服务过程中的变更条款；
(4) 本运维服务目标、服务说明及服务洽商；
(5) 分项（分部）服务质量评估报告单。
- 4.其它依据
- (1) 合同履行中与监理服务有关的来往函件；
(2) 本运维服务监理合同及补充合同；
(3) 其他适用的监理依据。
- 国家有关信息系统运维服务的标准规范：
- 《电子政务系统总体设计要求》GB/T21064-2007
《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》GB/T39786-2021
《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》GB/T22239-2019

《信息安全技术网络安全等级保护测评要求 GB/T28448-2019

《信息安全技术操作系统安全技术要求》 GB/T 20272-2019

《信息安全技术网络安全等级保护实施指南》 GB/25058-2019

《信息安全技术网络安全等级保护定级指南》 GB/22240-2020

《信息安全技术数据库管理系统安全技术要求》 GB/T20273-2019

《政务信息资源共享交换平台技术规范 第3部分:政务信息资源交换管理》 DB11/T 553.3-2008;

《信息技术云计算虚拟机管理通用要求》 GB/T 35293-2017

《信息技术服务监理第1部分:总则》 GB/T19668.1-2014

《信息技术服务监理第2部分:基础设施工程监理规范》 GB/T19668.2-2017

《信息技术服务监理第3部分:运行维护监理规范》 GB/T19668.3-2017

《信息技术服务监理第4部分:信息安全监理规范》 GB/T19668.4-2017

《信息技术服务监理第5部分:软件工程监理规范》 GB/T19668.5-2018

《信息技术服务监理第6部分:应用系统:数据中心工程监理规范》 GB/T19668.6-2019

《信息技术服务监理第7部分:监理工作量度量要求》 GB/T19668.7-2022

《信息技术服务运行维护 第1部分:通用要求》 GB/T 28827.1-2022

《信息技术服务运行维护 第2部分:交付规范》 GB/T 28827.2-2012

《信息技术服务运行维护 第3部分:应急响应规范》 GB/T 28827.3-2012

《信息技术服务运行维护 第4部分:数据中心服务要求》 GB/T 28827.4-2019

《信息技术服务运行维护 第5部分:桌面及外围设备规范》 SJ/T 11564.5-2017

《信息技术服务运行维护 第6部分:应用系统服务要求》 GB/T 28827.6-2019

- 《信息技术服务运行维护第7部分:成本度量规范》GB/T 28827.7-2022
- (二) 监理方案和方式科学、可行,人员配置合理,全面满足要求,符合国家有关服务规范要求,确保项目达到合格标准。
- (三) 在质量控制、投资控制、进度控制、信息管理、合同管理、组织协调等几个方面对监理项目采取必要和完善的监督、控制和管理措施,保证监理项目能够按时、按质、按量提供对应服务。

（四）必须定时（每周）向甲方通报项目进展情况及项目服务过程中所遇到的问题。监理服务人员：

总监理工程师 1 名：冯应（身份证号码：61011319651005215X；注册号：12244610013）。

（五）乙方所供监理服务因侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权利。乙方向甲方提供监理服务过程中的所有资料，未经甲方同意不得向第三方提供。

七、验收

（一）乙方提交项目所有的成果报告后，由甲方和乙方共同对项目进行整体验收。其内容包括是否按照甲方要求进行服务、是否在规定时间内服务完毕。

（二）其他事项：

验收合格后，填写项目验收单作为对本服务的最终认可。

乙方向甲方提供服务过程中的所有资料,以便甲方日后管理。

（三）验收依据：

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）
- 2、本合同及附件文本
- 3、国家相应的标准、规范

（四）服务成果：

- 1、项目监理规划
- 2、监理工作细则
- 3、项目监理周报
- 4、项目监理月报
- 5、会议纪要
- 6、监理通知单、回复单
- 7、工作联系单
- 8、监理意见书
- 9、项目款支付意见书
- 10、项目阶段性监理报告、专题报告
- 11、项目质量评估报告
- 12、监理工作总结报告

八、违约责任

1、按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、未按合同要求提供监理服务或监理服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

3、在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。因乙方违约，甲方解除或终止监理合同的，未支付的监理报酬，不再支付。

4、乙方对于运维服务单位现场的管理机构人员不到位、擅自离场，管理人员工作能力、工作态度严重不足等，不进行检查、督促、处理，不向甲方报告，被甲方发现的，乙方必须限期改正。甲方因此提出限期改正超过3次的，甲方有权解除本合同。

5、未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担，如发现有转包行为，乙方须向甲方支付本合同总价款10%的违约金。

6、乙方在监理过程中不得泄露甲方和运维服务单位声明的秘密，如有违反，甲方有权更换参加监理的工作人员，并由乙方向甲方支付本合同总价款10%的违约金。

7、因乙方及其委托的监理人员原因造成甲方形象、名誉等损失的，甲方有权提出处罚意见和决定，直至解除合同。乙方要制定出严格的工作制度及监理程序。若因乙方不负责任放弃监督、失职等原因使项目出现质量事故并造成一定经济损失，乙方应自行承担因此导致的事故责任。甲方因此承担的责任有权向乙方追偿，同时甲方将根据情况上报有关部门追究相应责任人的责任。

8、若发现下列情况，视为乙方严重违约，甲方有权立即解除本合同，未支付的监理报酬不再支付，乙方另应向甲方交纳违约金，并赔偿甲方造成的其他损失：以欺诈、隐瞒、弄虚作假等不诚信方式欺骗甲方，或与运维服务单位共同作假；与运维服务单位串通，损害甲方利益；向运维服务单位索取生活待遇和经济利益，或向运维服务单位介绍分包单位或材料、设备供应商，从而谋取不正当利益的内容进行弄虚作假，或当乙方不知道检验不合格而同意或默许使用。

9、非因不可抗力或合同约定，任何一方擅自终止本合同，应当承担违约责任，如最终导致合同不能履行，违约方应当赔偿合同总金额5%的违约金给守约方，由此给守约方造成经济损失的，违约方还应负责赔偿，赔偿金额最高

不超过合同金额的 10%。

九、保密条款

1、乙方应严格遵守甲方有关保密规定，不得泄漏一切机密。

2、在技术服务期间，乙方对接触到的有关甲方商业活动、技术情报和技术资料等文件进行保密。

3、乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

4、甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

5、本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

6、具体保密协议详见附件 2。

十、争议解决

1、违约责任：按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、未按合同要求提供服务或服务质量不能满足本次采购要求，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同和对乙方违约行为进行追究，同时按有关规定进行相应的处罚。

3、合同争议解决的方式：本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 2 种方式解决：（1）提交西安仲裁委员会仲裁；（2）依法向有管辖权的人民法院起诉。

十一、合同变更

在合同的执行期内，除违约责任约定的情况外，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十二、合同生效

本合同一式捌份，甲方持肆份，乙方持肆份，本合同甲、乙各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺长期有效）。

十三、知识产权

（一）除合同条款另有约定外，甲方提供给乙方的图纸、甲方为实施

项目自行编制或委托编制的技术规格书以及反映甲方要求的或其他类似性质的文件的著作权属于甲方，乙方可以为实现合同目的而复制、使用此类文件，但不能用于与合同无关的其他事项。未经甲方书面同意，乙方不得为了合同以外的目的而复制、使用上述文件或将之提供给任何第三方。

（二）合同当事人保证在履行合同过程中不侵犯对方及第三方的知识产权。

（三）合同当事人双方均有权在不损害对方利益和保密约定的前提下，在自己宣传用的印刷品或其他出版物上，或申报奖项时等情形下公布有关项目的文字和图片材料。

十四、合同组成

- （一）政府采购合同；
- （二）中标通知书；
- （三）招标文件及招标补遗文件；
- （四）投标文件及投标文件附录；
- （五）技术标准、规范；
- （六）其他合同文件。

十五、合同生效、解除和终止

- （一）本合同自双方盖章之日起生效，合同有效期为壹年。
- （二）如果发生以下情况，可以视为本合同达到解除条件或终止：

- 1、一方进入解体或倒闭阶段；
- 2、一方被判为破产或其它原因致使资不抵债；
- 3、双方共同同意提前解除合同；
- 4、按法院的裁决，合同解除或终止。

十六、其他事项

（一）西安市财政局政府采购管理处合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（二）采购文件、投标（响应）文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

甲方	乙方
	
地址：西安市凤城八路109号	地址：陕西省西安市高新区科技路48号创业广场1幢2单元B1602-1室
邮编：710000	邮编：710000
法定代表人或被授权代表（签字）： 	法定代表人或被授权代表（签字）： 
电话：029-86788999	电话：029-82408284
开户银行：工行西安凤城八路中段支行	开户银行：招商银行股份有限公司西安城东支行
账号：3700030409100008094	帐号：1299 0460 4010 701
日期：2025年 8 月 8 日	日期：2025年 8 月 8 日

附件 1

保密协议

甲方：西安市数据局

乙方：西安炎黄信息系统咨询有限公司

根据国家法律法规，鉴于乙方为甲方提供 2025 年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目的监理工作，在工作期间甲方将向乙方披露或乙方将从甲方处知悉保密信息。为保护甲方的合法权益，经平等、自愿、协商一致，甲乙双方特就保密事宜签订本协议，以便共同遵照履行。

一、保密内容

包括但不限于以下资料和信息（以下统称“保密资料”）：

- （一）数据、系统软件和网络配置施工方案、图纸、技术资料；
- （二）人员信息，设施、装备情况及用途；
- （三）人员部署、联络方式；
- （四）场所与布局；
- （五）工程服务进度及效能；
- （六）其他需保密内容。

二、保密期限

对保密内容，无论在服务中还是项目服务完成后，均应保密并无保密期限限制。

三、保密义务

（一）乙方应自觉维护甲方利益，对甲方提供的所有资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方保密资料负有保密义务。乙方对参与本服务项目的人员应在进场前进行保密纪律教育，强化保密意识，保证所有运维和施工人员履行保密及不披露义务。

（二）乙方应加强对运维和施工人员的组织管理，确保运维和施工人员不脱离施工现场，人员在施工场地行踪可控可查。

（三）乙方可仅为本合同目的向其内部有知悉保密资料必要的人员披露保密资料，但不得擅自复制保密资料且保证知悉人员遵守保密及不披露义务。

（四）未经甲方书面许可，乙方无权以直接、间接、照片、录像、口头或书面等形式向第三方（人）披露、泄露或传播保密资料，或者全部用于本合同约定事项以外的其他用途。

（五）乙方无权对甲方保密资料进行复制；不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。

(六) 乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成甲方损失的，由乙方承担赔偿责任。

(七) 乙方应在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还给甲方归档。

(八) 出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

1、并非乙方的过错且在本项目开始前已经进入公有领域的。

2、已通过甲方的有关记录证明是由乙方经过甲方书面确认的。

3、由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。

4、法律要求乙方披露的，但乙方应在合理的时间提前通知甲方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

四、违约责任

乙方违反本保密约定，由乙方承担赔偿责任因此给甲方造成的一切经济损失；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

附件2

监理服务内容

对项目合同签订阶段、运维准备阶段、运维交付实施阶段和验收阶段进行全过程监理，包括质量控制、投资控制、进度控制、风险控制、合同管理、安全管理、信息管理和组织协调。

项目运维服务过程中的质量控制、进度控制、投资控制，安全管理、合同管理、信息管理，参与项目相关方关系的沟通协调工作，配合业主单位和运维服务单位完成运维服务目标。

1. 合同签订阶段

合同签订阶段指自中标结果确认开始，至业主单位与运维服务单位完成项目合同签订为止。此阶段监理主要的工作内容是：

(1) 结合立项实施方案、招标文件实质性内容，协助业主单位与成交服务商进行合同沟通、谈判；

(2) 审核合同文本及附件，出具监理报告；

(3) 协助业主单位与成交服务商完成合同签订。

2. 运维准备阶段

准备阶段指项目合同签订之日起，至项目具备运维服务条件后，总监理工程师签发运维开工令为止。此阶段监理主要的工作内容是：

(1) 审核运维服务单位制定的运维管理制度和应急预案，督促运维服务单位建立运维服务质量保证体系；

(2) 督促运维服务单位的运维人员签订数据保密协议；

(3) 审核运维服务单位进场人员资格；

(4) 审查并实地复核运维服务方案，出具监理专题报告；

(5) 监督运维服务单位内部的技术交底和安全交底培训；

(6) 评估项目是否具备运维服务启动条件；

(7) 签发开工令。

3. 运维服务阶段

(1) 质量控制

a) 监督运维质量保证体系落实及日常运行情况；

b) 对运维服务中的关键事件进行重点控制；

c) 督促运维服务单位持续开展巡检，抽检巡检相关记录；

d) 检查备品和备件的准备情况，定期检查备品备件的状态；

e) 定期对运维服务质量进行考核和评估；

- f) 协助业主单位做好绩效考核管理体系，制定绩效考核细则；
- g) 对运维过程中的测试实施质量进行审查。

(2) 进度控制

- a) 对运维服务单位的整体运维服务计划进行审核；
- b) 根据运维服务计划，设置关键进度检查点；
- c) 对进度检查点进行审查，发现偏差时组织项目专题会议会商，根据实际情况评估是否需要修订进度计划。

(3) 投资控制

- a) 协助业主单位对运维服务单位的技术方案、实施方法、管理方案、所采用的运维设施及设备等方面做出必要的及经济可行性评审并提出有效建议；
- b) 在运行维护实施过程中，按阶段提交运维费用支付情况的监理报告；
- c) 针对运行维护过程中的索赔事项，审核各项索赔金额；
- d) 审核运维服务单位提交的付款申请，核算运维服务的实际工作量，出具支付意见。

(4) 风险控制

- a) 建立风险控制机制，定期梳理、识别运维服务项目风险；
- b) 监督检查运维人员、运维流程、运维操作等方面的风险，提出书面报告；
- c) 督促运维服务单位采取措施规避或消除风险。

(5) 安全管理

- a) 协助业主单位根据运维对象的可用性、保密性、完整性及可维护性等方面，评审安全运行保障方案，避免引起技术及管理方面冲突；
- b) 协助业主单位进行运行维护安全规划；
- c) 督促运维服务单位建立安全操作规范，严格执行安全操作规范，检查是否存在安全隐患行为；
- d) 督促运维服务单位进行运维服务安全管理教育。

(6) 合同管理

- a) 监督检查运维服务合同执行情况，及时提出监理意见；
- b) 在发生合同变更或索赔事件时，促使项目各相关方提交变更或索赔材料，审查变更或索赔材料，做好协调工作并提出监理意见；
- c) 协调项目各方共同建立运行维护项目合同档案的归档、保存、借阅等合同管理制度，并监督落实。

(7) 文档资料管理

a) 协助业主单位和运维服务单位建立运行维护过程的文档管理体系和管理计划；

b) 按照运维服务统一表格模板要求，督促运维服务单位按要求编制运维服务文档；

c) 监督项目各方对于运行维护文档资料的归档、保存、借阅等落实情况；

d) 检查、抽查运维服务单位的运维服务记录。

(8) 组织协调

a) 协调业主单位与运维服务单位的关系，组织项目例会、专题会议，协助解决运维服务中出现的问题；

b) 协助业主单位做好绩效考核管理体系，明确绩效考核细则；

c) 监督检查运维服务单位的安全管理制度、数据保密制度等落实情况；

d) 督促运维服务单位的日常监测预警，在应急事件发生时，核实并评估应急事件，跟踪应急预案的启动和实施过程；

e) 建立定期协调机制；

f) 跟踪运维服务单位的关键操作和事件解决过程，发现质量问题并及时纠正，消除质量隐患。

4. 验收阶段

a) 协调业主单位和运维服务单位在验收计划、验收目标、验收范围、验收内容、验收方法和验收标准等方面达成一致，填报项目备忘录（根据项目实际需要），并经三方签认；

b) 审核运维服务单位提交的验收申请，审核其中的验收计划、验收方案等；

c) 协助业主单位确定验收程序、验收标准和验收方案；

d) 核查项目运维服务交付情况，出具是否具备验收条件的监理意见；

e) 依据项目档案管理规范，协助整理运维项目验收文档；

f) 协助业主单位按照验收方案所规定的验收内容和方式组织验收，对其结果进行确认，对验收过程中发现的问题提出监理意见，并督促运维服务单位进行整改；

g) 敦促业主单位、运维服务单位按照事先约定，编制、签署并妥善保存验收阶段的各类运维文档，敦促业主单位和运维服务单位及时整理并妥善保管整个运维项目的相关文档；

h) 编制项目监理总结报告，整理并向业主单位提交与项目有关的全部监理文档；

- i) 协助业主单位组织验收评审会；
- g) 协助完成运维项目文档资料移交工作。

附件3

服务质量评估表

服务名程	2025 年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目/监理服务		
需求单位	西安市数据局	监理单位	西安炎黄信息系统咨询有限公司
序号	考核项目	评价标准	满意情况
1	项目 监 理 机 构 情况	监理机构健全，满足项目对工作机构的要求	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		人员落实到位，满足项目对工作人员的要求	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
2	项目 监 理 实 施 情况	监理及相关服务覆盖了监理工作各个阶段	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		审核运维服务单位的服务制度/方案,并督促修改完善	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		核查运维服务单位的服务人员、工具到位情况	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		督促运维服务单位按照项目计划执行,并抽查执行情况	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		检查评估备案、评估报告及评估 记录的完整性，督促评估运维服务单位及时补充完善	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		定期对服务质量进行考核和评估,发现问题及时报告甲方并签发监理通知单，督促运维服务单位整改落实	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		对服务关键时间节点进行检查 发现偏差时组织多方会议会商要求运维服务单位限期整改	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		审核项目各阶段付款申请，出具支付意见	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
3	安全保密 控	能及时消除失泄密隐患	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

	制情况	无安全保密违规行为	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
4	合同管理情况	按标准要求执行合同管理，执行情况良好	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		能有效处理合同内各种问题，合同管理效果良好	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
5	资料管理情况	按标准文档管理要求整理汇总、保管监理文档，管理情况良好	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		每月提供监理月度工作报告	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		每月检查运维服务单位服务资料完整性	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		监理资料真实、完整、及时	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
6	组织协调情况	会议、报告制度健全且满足相关要求	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		沟通灵活、及时、有效、协调效果好	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
7	监理服务能力	监理人员有较高的业务能力和组织协调能力，能胜任本职工作	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		项目监理人员稳定	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
8	效能管理	协助甲方制定运行维护绩效考核管理方案，明确绩效考核组织结构和绩效考核指标项	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
		协助甲方做好服务项目绩效考核管理体系的执行工作	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意
评价结果		☐ 合格(满意率 $\geq 85\%$) ☐ 基本合格($85\% > \text{满意率} \geq 60\%$) ☐ 不合格(满意率 $< 60\%$)	
总体评价： 需求单位： 日期：			

