

项目编号：ZJZBSX-250625-10895（2）

2025 年西安市机关事务服务中心 “智联机关”移动服务平台运维项目

服 务 合 同

甲方（采购人）：西安市机关事务服务中心

乙方（成交供应商）：陕西芝麻绿豆网络科技有限公司

二〇二五年八月



2024年4月25日下午，中心组织召开了2024年第4次主任办公会议。会议研究决定了“智联机关”移动服务平台运维项目由中心采购工作领导小组委托第三方采取“竞争性磋商”方式确定中标单位，采购拦标价为221900元。经费从智联机关服务平台运维经费中列支。

2025年7月31日，2025年西安市机关事务服务中心“智联机关”移动服务平台运维项目（二次）（ZJZBSX-250625-10895（2））由陕西中经招标有限公司组织磋商，西安市机关事务服务中心（以下简称“甲方”）确定陕西芝麻绿豆网络科技有限公司（以下简称“乙方”）为该项目的成交供应商。甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》的有关规定，就乙方向甲方提供2024年西安市机关事务服务中心“智联机关”移动服务平台运维项目的有关事宜，双方在平等互利、协商一致基础上，签订本合同。

一、项目概况

（一）项目名称：“智联机关”移动服务平台运维项目（二次）；

（二）项目地点：西安市政府；

（三）项目内容：“智联机关”移动服务平台运维。

二、组成本合同的文件

（一）协议书；

（二）成交通知书、竞争性磋商响应文件、竞争性磋商文件、澄清、磋商补充文件；

（三）相关服务建议书；

（四）附录，即：附表内相关服务的范围和内容；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

三、合同金额

合同金额（大写）：贰拾贰万壹仟元整（¥ 221000.00）

合同总价即成交价，为一次性报价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。合同价格为含税价。

四、结算方式

(一)项目签订合同后支付 50%，运维半年后支付 30%，验收合格后支付 20%。

(二)服务期间，采购人对供应商进行考核打分（每半年一次）。

(三)项目服务期满后，采购人根据全年考核打分结果组织验收。考核结果分为良好、合格、一般三个等次（考核表详见合同附件）。

(四)项目验收合格后，由供应商提出书面申请，采购人按照考核等次对应的付款比例支付尾款。良好等次为 100%、合格等次为 90%、一般等次为 80%。

(五)每次付款前，供应商按所收款项金额向采购人开具等额的增值税普通发票。

(六)因供应商逾期提供发票或提供的发票不符合采购人要求，采购人就逾期付款不承担任何违约责任。

(七)支付方式：银行转帐或支票。

五、服务内容及要求：

(一)项目维护服务的内容、预期目标

1、本项目运维的主要内容

对西安市机关事务服务中心“智联机关”移动服务平台一期建设内容和二期建设内容进行运维，具体包括：

a)对“智联机关”各业务模块的日常维护和更新，保障系统的正常运行。

b)建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的系统要求和意见。

c)设立 7*24 小时服务电话，受理系统故障申告、技术咨询，并按要求及时解决。

d)维护银行换卡期间市政府及三个集中办公区“智联机关”各后台的人员数据管理和信息安全。

e)维护和管理办公区内新设备的日常使用，并根据使用情况收集设备和系统的优化信息。

f)门禁设备和餐厅设备的线路检查和故障排查，包括：电源线、网线、交换机等。

g)收集各部门和使用人的业务反馈，整理成“智联机关”需求方案，对系统的进一步优化提供依据。

h)负责对各业务科室管理员进行后台操作培训。

i) 提供运维报告，包括：每周运维服务日志，重大故障维修报告、每季度系统维护总结报告。

j) 重要事件保障：客户因特殊事件(领导参观、现场演示、重大安保等)原因，需要乙方派遣经验丰富的工程师赴现场，对客户重要事件进行保障。

2、运维目标

a) 系统稳定性指标。“智联机关”移动服务平台运行稳定，运维期内因运维工作问题而导致的整体故障小于4次，整体故障主要为平台无法登录超过24小时。

b) 响应速度指标。对平台架构不断进行优化，平台响应速度，包括页面加载速度、查询速度等不断提升。页面加载时间0-400ms评为优秀，加载时间400ms-2000ms评为合格，加载时间超过2S评为不合格。

c) 故障排查与解决能力指标。建立故障应对预案，自备相关硬件备品，故障发现率不超过1小时、一般性故障处理时间不超过4小时，因硬件故障等导致的故障处理时间不超过24小时。为了提高故障排查与解决能力，我们需要建立完善的监控体系，及时发现并处理系统故障。同时，还需要以备不时之需。

d) 信息安全防护能力指标。建立完善的安全管理制度。能及时发现系统安全漏洞、不断提升恶意攻击拦截率。相关安全漏洞在公布后的修复时间不超过48小时。

e) 服务满意度指标。“智联机关”移动服务平台问卷调查满意率不低于95%。

(二) 运维服务的要求

1、软件运维

a) 模块日常运维：保障模块日常稳定运行，每隔24小时进行巡检；市政府内举行重要活动时为系统运行随时提供技术保障。

b) 数据日常运维：完成10个子平台64个线上服务窗口数据的维护、服务工作；对数据库及程序每季度进行备份，对涉及数据进行日常处理。

c) 技术支持：对全市各区（县）党政机关“智联机关”分平台提供业务咨询、指导和日常技术支持，保障填报工作，平均日均咨询量5条。

d) 功能完善：根据机关事务服务中心相关处室要求，完成模块在使用过程中的不断功能完善及BUG修复等工作。

e) 驻场运维人员 3 名。

f) “智联机关”社会化服务商城运行维护。

2、硬件运维

市政府门禁设备和餐厅消费设备所涉及的所有线路检查。

3、租赁服务

不涉及。

4、安全运维

a) 加密和安全传输：在数据传输和存储过程中采用加密技术，确保数据在传输和静态存储时的安全性；使用安全协议和加密通信通道，防止数据被未经授权的第三方获取或篡改；在运输的过程中实现专人专管的交接方式避免了信息的泄露。

b) 建立安全备份和恢复机制：对于移动服务平台中的重要数据进行定期备份，并将备份数据存储在安全的地方；建立恢复机制和应急预案，确保在数据丢失或系统崩溃时能够迅速恢复正常运行；定期进行数据恢复测试和演练，提高应对突发事件的能力。

c) 加强硬件设备安全管理：对于项目中使用的计算机、服务器、网络设备等进行严格的物理保护措施，防止设备被盗或非法使用；对设备进行定期维护和安全检查，及时修补漏洞和弱点，保证设备的安全性；对设备进行密钥和密码管理，确保只有授权人员才能访问设备。

d) 安全审计和监控：建立定期的安全审计机制，对系统和数据进行审查，及时发现潜在的安全风险和漏洞；配置实时监控系统，监测数据访问和操作行为，及时响应异常情况并采取必要的应对措施。

e) 漏洞扫描检测：借助专业化漏洞检测工具，对检测范围内的交换机、路由器和服务器实施扫描，发现配置上存在的弱点，作为对手工检查工作所获取数据的补充，同时也是制定安全加固方案的重要依据。

f) 渗透测试：通过模拟黑客对信息系统进行渗透测试，发现分析并验证其存在的主机安全漏洞、敏感信息泄露、SQL 注入漏洞、XSS 跨站脚本漏洞及弱口令等安全隐患，评估系统抗攻击能力，提出安全加固建议。针对信息系统的渗透测试将采取两种类型：第一类型：互联网渗透测试，是通过互联网发起远程攻击，比其他类型的渗透测试更能说明漏洞的严重性；第二类型：内网渗透测试，通过

接入内部网络发起内部攻击，主要针对信息系统的后台管理系统进行测试。

5、密码、信创改造专项

不涉及。

6、其他专业外包服务

系统短信：根据 1.17 万名用户，每个用户日均办理业务 0.05 次，每日平均发送短信 585 条，全年预估采购不低于 20 万条短信，整体短信到达率不低于 99%。

7、应急保障要求

项目运维团队应具有一定的稳定性，能持续做好“智联机关”的运维工作，运维采取驻场办公，驻场办公人员包括硬件 1 名维护人员和 2 名软件维护人员。运维采取 7*24 小时运维制度，工作时间 8 小时以外，需保证运维人员可以通过电话联系，在出现系统故障时能在 2 小时内到达西安市政府，做好应急处置。

（三）项目保障

1、考核指标

a) 系统稳定性指标。“智联机关”移动服务平台运行稳定，运维期内因运维工作问题而导致的整体故障小于四次，整体故障主要为平台无法登录超过 24 小时。

b) 响应速度指标。对平台架构不断进行优化，平台响应速度，包括页面加载速度、查询速度等不断提升。页面加载时间 0-400ms 评为优秀，加载时间 400ms-2000ms 评为合格，加载时间超过 2S 评为不合格。

c) 故障排查与解决能力指标。建立故障应对预案，自备相关硬件备品，故障发现率不超过 1 小时、一般性故障处理时间不超过 4 小时，因硬件故障等导致的故障处理时间不超过 24 小时。为了提高故障排查与解决能力，我们需要建立完善的监控体系，及时发现并处理系统故障。同时，还需要以备不时之需。

d) 信息安全防护能力指标。建立完善的安全管理制度。能及时发现系统安全漏洞、不断提升恶意攻击拦截率。相关安全漏洞在公布后的修复时间不超过 48 小时。

e) 服务满意度指标。“智联机关”移动服务平台问卷调查满意率不低于 95%。

2、应急保障

项目运维团队应具有一定的稳定性，能持续做好“智联机关”的运维工作，

运维采取驻场办公，驻场办公人员包括 1 名硬件维护人员和 2 名软件维护人员。运维采取 7*24 小时运维制度，工作时间 8 小时以外，需保证运维人员可以通过电话联系，在出现系统故障时能在 2 小时内到达西安市政府，做好应急处置。

六、权利与义务

（一）甲方的权利与义务

- 1、甲方有权督促乙方完成合同中协议的所有工作内容及其工作进度；
- 2、甲方应主动提供有利于项目顺利执行实施的相关资源及便利；
- 3、甲方有权向乙方提出整改建议和意见。
- 4、甲方负责监督、检查乙方提供服务的工作进度、质量情况。
- 5、甲方有权要求乙方配合甲方完成所采购服务内容的预验收工作以及正式验收工作。
- 6、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。

（二）乙方的权利与义务

- 1、乙方对本合同规定的委托范围内的项目享有管理权及服务义务。
- 2、乙方有权要求甲方按照具体情况提供必要的服务条件。
- 3、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。
- 4、乙方有义务配合甲方参与项目的预验收、正式验收工作，在服务验收时，向甲方提供相关技术文件，并确保所服务项目内容符合本项目质量标准。
- 5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

七、质量保证

供应商提供的服务，应全面满足竞争性磋商文件的要求，竞争性磋商文件未明确要求的內容，供应商须按采购人的补充要求为准。

八、验收

（一）运维服务期满后，采购人、供应商双方根据合同约定共同进行验收（必要时可邀请有关专家进行系统验收）。

（二）验收依据：

- 1、竞争性磋商文件、响应文件及合同文本。
- 2、国家和行业制定的相应标准和规范。
- 3、供应商出具的维保服务自检报告（须证明当前硬件设备系统软件、安全

规则库已升级至最新版本，提供相应截图证明）。

4、验收合格后，采购人、供应商双方填写项目验收单作为对维保服务的最终认可。

5、供应商向采购人提交维保服务实施过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

九、保密要求

（一）合同签订后，供应商与采购人签订《运维保密协议》，对履约期间了解到的采购人的信息、资料等进行严格保密，不得向他人泄露。合同的解除或终止不免除供应商应承担的保密义务。

（二）合同签订后，驻场维保人员按照网络安全保障工作要求，提供《第三方技术支持、运维人员背景审查表》。

十、安全要求

在为采购人提供维护服务期间，因维护保养工作所发生的人员（包括采购人、供应商以及第三方人员）事故及责任均由供应商自行承担，采购人不承担任何责任。

十一、知识产权

（一）供应商对所供货物应具有或已取得合法知识产权，应保证所供货物及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商负责解决并承担全部责任。

（二）如因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷影响到采购人正常使用，采购人有权解除合同，供应商应无条件向采购人退回已收取的全部合同价款。

十二、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决。协商达不成一致时，可向西安仲裁委员会申请仲裁。

十三、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、

台风、地震等。

十四、违约责任

(一) 合同违约责任按《中华人民共和国政府采购法》中的相关条款执行。

(二) 供应商未全面履行合同义务或发生违约，采购人有权终止合同，并依法向供应商进行经济索赔。

(三) 供应商违约责任

供应商出现以下三种情况之一（未按合同约定提供服务、所提供服务质量不能满足采购人要求、季度考核低于 70 分），采购人有权解除合同，供应商应在采购人解除合同之日起 7 个工作日内退还采购人所支付全部款项，并按合同总价款的 20% 向采购人支付违约金。

(四) 其他违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，中标供应商未全面履行合同义务或者发生违约，采购单位会同采购代理机构有权终止合同，依法向中标供应商进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。采购单位违约的，应当赔偿给中标供应商造成的经济损失。

十五、合同订立

(一) 订立时间：2025 年 08 月 01 日。

(二) 订立地点：西安市政府。

(三) 本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，监管部门备案壹份、采购代理机构存档壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

采购人：(盖章)

地址：

邮政编码：

供应商：(盖章)

地址：陕西省西安市雁塔区博文路唐
南大厦 B 座 1 幢 2 单元 B1501 室

邮政编码：710000

法定代表人或其授权
的代理人: (签字) 冯勇成

开户银行: _____

账号: _____

电话: _____

传真: _____

电子邮箱: _____

法定代表人或其授权
的代理人: (签字) 冯勇成

开户银行: 建设银行西安太华北路支行

账号: 61050193009600000445

电话: 86785939

传真: _____

电子邮箱: _____



附件：

维保服务考核打分表

序号	项目	考核内容	分值	得分
1	响应时间	是否设立 24 小时维保服务报障电话。	10	
2		是否保证报障电话畅通，来电接听及时，	5	
3		接到采购人报障，维保人员是否按照规定时间到达现场。	5	
4	服务范围	是否每月进行 1 次巡检，并提供巡检记录。	5	
5		是否进行设备维护、除尘保养等项目。	5	
6		是否按要求汇总整理所有硬件设备信息，编制成册交采购人留存。	10	
7		是否在春节、五一、国庆等重大节日前后提供巡查保障。	5	
8	故障处理	是否准确诊断故障原因，所提供的维修方案切实可行。	5	
9		是否在时限内完成故障处置，排障及时高效。	5	
10		是否备有应急预案，应急措施详实周密，且紧急故障处置及时得当。	5	
11	维保记录	是否在每次完成维保服务后，根据实际情况填写维保记录。	5	
12		维保记录是否经双方人员签字，并各自留存。	5	
13		是否按要求每半年提交一次维保报告，提出合理化建议。	10	
14	服务态度	驻场维保人员是否按照规定的上班时到到岗。	5	
15		是否严格遵守安全生产操作规程。	5	
16		是否严格执行供应商相关保密义务。	5	
17		是否配合采购人完成其他等必要的临时工作。	5	
得分合计		考核得分 90 分及以上为“良好”、80-89 分为“合格”、70-79 分为“一般”。		

注：此表为基础模板，合同签订时根据供应商投标响应内容进行修订，具体内容可优于此表考核内容，但不可低于或偏离此表考核内容。