

陕西省档案馆 2026 年政务外网 和互联网数字档案馆平台运维合同

项目名称：陕西省档案馆 2026 年数字档案馆运维项目
项目编号：HZ-FWZB-2026-009

委托人（甲方）：陕西省档案馆

受托人（乙方）：沈阳东软系统集成工程有限公司

日期：2026 年 6 月 26 日



陕西省档案馆 2026 年数字档案馆运维项目（项目编号：HZ-FWZB-2026-009）在陕西省财政厅的全程监督管理下，由陕西省档案馆委托陕西恒信项目管理有限公司采用竞争性磋商采购方式进行招标。经磋商小组评审推荐，陕西省档案馆（以下简称甲方）确定沈阳东软系统集成工程有限公司（以下简称乙方）为采购包 2（陕西省档案馆 2026 年政务外网和互联网数字档案馆平台运维）中标单位。

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》，经双方协商，按下述条款和条件签署本合同。

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同总价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

1.3 “货物”系指本合同项下乙方须向甲方提供的硬件设备、软件、文档、备品备件等。

1.4 “服务”系指根据合同规定乙方应提供的有关交货、安装、调试、集成与开发、试运行、验收、项目管理、培训、技术服务、售后服务，其他使系统正常运转所必需的服务等。

1.5 “项目现场”指的是：陕西省档案馆

2、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充：

2.1 本合同书

2.2 投标文件

2.3 招标文件

2.4 保密协议

2.5 工作说明书

以上文件内容之间存在冲突的，以对乙方要求严格或甲方最终确认的要求为准。

3、服务内容及要求

3.1 服务内容

主要包括电子文件归档及移交进馆平台、档案共享利用管理平台、公共信息服务平台等政务外网和互联网数字档案馆平台的服务期内（2026年10月1日至2027年7月31日）的运行维护，提供至少1人驻场服务。具体运维事项如下：

序号	项目名称	服务内容
1	陕西省档案馆 2026年数字档案馆运维项目（采购包2：陕西省档案馆2026年政务外网和互联网数字档案馆平台运维）	系统巡检：开展系统巡检工作，巡检内容包含服务器运行情况、系统运行情况、数据情况、以及系统权限的使用情况、工作流转情况等，并做好巡检记录。
2		应急响应：应急响应工程师及时到达事故现场，防止系统事故的影响进一步扩大；进行深入的问题分析，定位系统问题产生的原因；以最快的速度解决系统遇到的问题，并将问题与处理结果记录以后备用。
3		故障处理：系统日常使用过程中遇到的问题进行及时处理，保证各个系统安全有效的运行，档案业务工作的顺利开展。
4		性能检测：定期对系统进行性能检测；对用户反馈的性能问题进行检查。
5		系统功能及性能调优：针对用户使用系统及性能检测结果有针对性对系统功能优化完善及性能运行调优，达到响应速度更快，页面布局更合理的要求，最终使系统达到理想的运行状态。针对用户使用系统提出的问题要按整改时限及时完成。按使用要求适时优化系统页面，例如优化统一登录平台主界面等。
6		咨询服务：日常使用过程中遇到的各种问题给予咨询支持服务，对系统使用进行培训等工作
7		系统维护：对系统用户、业务用户进行维护，权限控制；应用模块配置变更；通知公告等相关信息发布维护。
8		数据安全服务：包括定期备份、恢复演练、安全优化、漏洞扫描等方面，对数据安全加强防护。
9		重要时段的保障服务：在民生档案跨馆出证系统自增门类、各市县综合档案馆上传数据、“秦政通”、“秦务员”等接收档案数据时，需在重要时段进行重点保障，确保档案数据安全。
10		驻场服务：提供驻场支持，为政务外网和互联网数字档案馆平台日常运行过程中的故障诊断与排除、问题解答与操作指导、

	系统维护与配置等现场服务支持，并做好省档案馆交办的其他工作，例如派专人协助知识图谱前期梳理、数据填报等。
11	系统对接服务：持续完善“秦务员”“秦政通”“陕企通”和省政府网站集约化省级平台（三期）项目中的网页归档的衔接联调，完成与省级机关立档单位业务系统的归档和移交对接，并配合完成陕西省档案馆数字档案馆与其他各集约化平台数据交换接口技术方案，完成与数字化建设三期中的电子文件归档组件的对接等。
12	扩容建议：向省档案馆及时提出云平台基础设施的扩容和升级建议，协助做好系统推广应用，并配合省档案馆做好使用电子文件中心系统单位的技术咨询、指导工作。
13	漏洞排查：负责进行系统漏洞排查，风险确认，存在风险时配合整改修复，并在各种攻防演练时，配合支撑服务并做好值班工作，同时配合省档案馆完善数字档案馆相关制度。
14	等保支持：做好系统等级保护测评的支持配合工作，根据要求整理相关资料。
15	商密改造：做好商用密码应用升级改造的支持配合工作，完成相关技术对接及改造。
16	密评支持：做好商用密码应用安全性评估的支持配合工作，整理相关管理规范等资料，并提供相关管理记录，协助评估人员对系统进行密码应用安全性评估
17	<p>服务要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、运维过程中涉及到的终端、移动设备等需自行配置，项目结束离场时需无偿将与项目相关的硬盘等存储设备交给陕西省档案馆。 2、运维服务提供方在运维工作过程中所需的办公耗材、工具设施等应由自身提供。 3、项目驻场人员要向馆方履行请销假制度，不得擅自离场，运维服务提供方需保证工作日期间至少有一名人员驻场。每天登录各系统查看运行情况，发现问题及时汇报甲方并处理。 4、要及时提交运维月报，向省档案馆汇总本月工作完成情况及下一步工作计划。
18	人员要求：项目负责人需获得人力资源和社会保障部、工业和

		<p>信息化部颁发的高级信息系统项目管理师证书；项目组成员应具有信息化类中级及以上职称；驻场人员应至少具备本科及以上学历，具有一年以上驻场运维经验，且为涉密人员签订保密协议。</p>
--	--	---

3.2 服务期：自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止

3.3 服务地点：陕西省档案馆

4、合同价款

本合同总价：人民币叁拾叁万零伍佰元整（小写：¥330500.00 元），包含本项目所有费用（含税），本合同实行固定总价，不受市场价格变化因素的影响。

5、付款

付款方式如下：

阶段	说明	付款金额（元）	人民币大写
预付款	合同签订后，甲方在收到乙方的履约银行保函后，乙方向甲方开具相应合同金额 50% 的增值税普通发票，达到付款条件起 15 个工作日内，支付合同总金额的 50%	165250	壹拾陆万伍仟贰佰伍拾元整
进度款	2026 年 11 月项目初验通过后，乙方向甲方开具相应合同金额 50% 的增值税普通发票，达到付款条件起 30 个工作日内，支付合同总金额的 50%	165250	壹拾陆万伍仟贰佰伍拾元整

5.1 履约保函：合同签订后，乙方提供合同金额 5% 的履约保函原件作为履约保证金，金额为：壹万陆仟伍佰贰拾伍元整（¥16525.00 元）。项目服务期满且终验通过后，且双方无争议时由乙方书面提出退还申请，甲方在收到申请之日起 30 个工作日内全额无息退还乙方。若乙方违反本合同，甲方有权从履约保证金中予以扣除，乙方应及时补足履约保证金。

5.2 发票：乙方应当在合同约定的付款日前五个工作日内向甲方开具符合国家规定的正式发票并交付甲方（增值税普通发票），否则甲方有权拒绝付款（直至乙方交付合格发票）且不承担任何违约责任。

6、验收

(一) 2026年11月底前，甲方根据磋商文件及相关文件，进行项目初验；达到服务期限后，甲方根据磋商文件及相关文件，进行项目终验，乙方需提交验收所需全部资料。

(二) 乙方向甲方提供服务过程中的所有资料，并整理归集形成档案，以便甲方日后管理和维护。

(三) 乙方应提前10个工作日通知甲方并向甲方提交验收申请书，甲方应在10个工作日内组织进行验收工作。如果因甲方原因造成验收延误的，则验收时间应当顺延，顺延时间不超过10个工作日，若乙方逾期提交验收，双方协商确定延期验收时间，但不免除乙方逾期相关违约责任。

(四) 初验或终验不合格的，乙方应在甲方要求的期限内无偿整改至合格，并重新提交验收申请。若整改一次仍不合格，甲方有权解除合同，要求乙方退还已支付费用，并承担合同总额20%的违约金。

7、主要服务内容（具体内容详见“附件二：工作说明书”）

8、保密条款

未征得对方书面同意，任何一方不得泄漏与本项目、本合同有关的保密资料、技术数据资料以及任何从公开渠道无法获取的信息，但因法律、司法机关强制要求披露，或任何一方为履行本合同之目的将上述保密资料和信息披露给同样负有保密义务的本方雇员或顾问，或保密资料已成为公开信息，或可以从公众渠道获得的情形除外。因法律、司法机关强制要求披露的，披露方应提前告知被披露方所披露的范围、披露对象等相关信息。本条款永久有效，不因合同的解除、中止、终止等而终止。

9、双方责任

9.1 甲方责任

9.1.1 签订合同后，甲方向乙方提供本项目的有关资料 and 文件，知识产权归属于甲方，乙方未经甲方同意不得随意使用、泄露。

9.1.2 与系统相关的环境和设备均在云上，甲方不直接提供，但甲方需协助乙方申请资源。

9.1.3 在运维过程中，甲方应指派至少一名具备一定业务素质和能力的人员协助乙方开展项目相关工作。

9.1.4 甲方负责协调乙方在本项目办公地点的运维相关工作以及与相关单位的沟通、协调。

9.1.5 甲方严格按照合同规定向乙方支付合同款项。

9.1.6 乙方向甲方提供的内部资料，甲方应予以保密，甲方承诺，不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

9.1.7 甲方有权监督乙方工作并提出整改内容要求，乙方应积极配合。

9.1.8 平台所有的档案数据、用户数据、业务数据及基于本项目形成的知识产权归甲方所有，乙方不得复制、留存、泄露、挪作他用。

9.1.9 甲方对乙方服务缺陷、安全隐患、故障延误，有权要求乙方限期整改，若给甲方造成损失的，应当承担赔偿责任。

9.2. 乙方责任

9.2.1 乙方组织相关专家、技术人员等以及甲方指定人员成立项目小组，项目主管负责本项目的具体实施工作。

9.2.2 乙方应根据甲方系统的实际情况，提供相应的项目开发服务，以保证开发的系统正常、稳定、高效。

9.2.3 甲方向乙方提供的内部资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方技术资料、保密资料等任何从公开渠道无法获取的信息。

9.2.4 为履行本合同组成专门的项目组，且项目组全部成员均应经甲方认可，乙方更换项目组成员的，应当事先征得甲方书面同意，且新更换的项目组成员应该具备同等的技术能力以及其他对应要求和条件。如乙方技术人员到甲方指定的地点办公，应服从甲方统一合理管理，乙方应保证其指派的所有技术人员严格遵守国家法律、法规、规章的规定以及甲方规章制度和纪律。甲方对乙方的工作人员不满意的，乙方应当在收到甲方通知之日起3日内完成更换。

9.2.5 保证项目组全部人员的稳定性，包括运行维护团队，如因乙方人员流失导致项目出现重大问题，甲方有权解除合同，主张退款并要求赔偿或者按实施进度扣除或延期支付合同款项的权利。

9.2.7 如评测或测试结果未达到等保及密评要求，乙方须进行相应的修改，直至满足要求，费用乙方承担。

9.2.8 乙方提供的产品及服务标准不得低于投标文件及招标文件的要求。

9.2.9 乙方不得分包或者转包该项目。

9.2.10 乙方工作人员在合同履行期间发生财产或人身损害与甲方无关，由乙方自行解决。

10、违约责任

10.1 在服务期内，如果发现服务内容、服务质量等存在不符合运维要求的情况，甲方根据实际情况明确具体未达到运维要求的对应项，以每项为项目金额 5.5% 的数额计算赔偿金总额，并以书面形式向乙方提出索赔，乙方应在甲方要求索赔后 15 个工作日内向甲方支付赔偿金。

10.2 乙方应当确保其具备履行本合同的资质和能力，并对产品和服务的质量负责，因服务资质存在问题或产品或服务质量问题给甲方、或第三方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

10.3 乙方未按《中华人民共和国民法典》要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，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，要求乙方退还已支付费用或拒付剩余款项，并要求乙方承担合同总额 20% 违约金。

10.4 乙方保证使用软件交付的项目不存在任何侵犯甲方或第三方合法权益情形，若乙方违反则甲方有权解除合同，要求乙方承担合同总额 20% 的违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应当赔偿全部损失，赔偿范围包括但不限于甲方的直接损失、间接损失、向第三方支付的金、诉讼费、律师费等。

10.5 乙方逾期完工，每逾期一日按合同总价 1% 支付延期赔偿金，累计 30 日，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价 20% 的违约金，同时向甲方支付延期赔偿金的责任不予免除。

10.6 乙方项目负责人、驻场人员资质不符合本合同要求，或未经甲方书面同意擅自更换项目负责人或驻场人员的，每发生一次，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金，且甲方有权要求乙方立即纠正。驻场人员工作日脱岗超过 4 小时的，每发生一次，乙方应向甲方支付合同总价 1% 的违约金。

10.7 任何一方违约，另一方应当支付为维护合法权益而支出的费用，包含律师费、诉讼费、鉴定费、保全费等。

11、不可抗力

11.1 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

11.2 受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

11.3 因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

12、税和关税

12.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担。

12.2 中国政府根据中国现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费由乙方负担。

13、争议的解决

13.1 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商开始后六十（60）天还不能解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2 诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其它部分应继续执行。

14、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方解除合同，该解除合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

15、知识产权保障

乙方保证提供给甲方的设备、文件、技术资料等任何货物以及乙方在本合同下为甲方提供的任何服务均不得侵犯任何第三方的知识产权、专有技术权、商业秘密或其它任何合法权利、利益，因此产生的一切争议由乙方负责与第三方交涉，并承担由此引起的一切责任。乙方在完成甲方受托事务中所形成的知识产权归甲方所有。

16、合同修改

任何对合同条件的变更或修改均须双方协商并签订书面的修改书。

17、通知

17.1 双方保证其在本合同上记载的地址是对方可以随时送达通知的地址。如一方地址发生变更，应立即以书面形式通知对方变更后的地址。一方按照本合同中记载的对方地址或对方另行书面通知的变更后的地址向对方发送通知或相关书面函件时，无论另一方是否受领，均视为该等书面函件已被送达。

17.2 双方所留电话、传真及使用电子邮箱等仅为方便联络所用，任何正式文件及通知均应送达书面盖章原件方为有效，除非对方就此没有任何异议（双方用于发送专用资料的电子邮箱功能另有约定的从该约定）。

18、计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

19、适用法律

本合同按照中国法律进行解释。

20、合同生效及其它

20.1 本合同应在双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章（或合同专用章）后生效。

20.2 合同附件投标文件，招标文件为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

21、本合同一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

合同未尽事宜，双方本着真诚合作的原则友好协商解决。

附件一：保密协议

附件二：工作说明书

（以下无正文）

甲方	单位名称	 陕西省档案馆 (盖章)		
	法定代表人	(签字)	被授权代表	
	联系人			
	通讯地址	陕西省西安市长安区子午大道与学府大街十字东北角		
	电 话	029-89230822	传 真	
	开户银行	中国光大银行西安东大街支行		
	账 号	78600188000072169	邮政编码	
	日 期	2026 年 6 月 26 日		
乙方	单位名称	 沈阳东软系统集成工程有限公司 (盖章)		
	法定代表人		合同专用章 被授权代表	(签字)
	联系人	霍磊		
	通讯地址	辽宁省沈阳市浑南新区创新路 175-3 号 501、502、503、504、510 室		
	电 话	024-83689203	传 真	024-83662115
	开户银行	招商银行沈阳南湖科技开发区支行		
	账 号	240381366810002	邮政编码	110179
	日 期	2026 年 6 月 25 日		

附件一：保密协议

甲方：陕西省档案馆

乙方：沈阳东软系统集成工程有限公司

为明确甲乙双方的保密责任，确保甲方国家秘密事项的安全，依据《中华人民共和国保守国家秘密法》以及相关保密法律法规的要求，经甲乙双方协商一致，签订本协议。

一、甲方的权利和义务

(一) 甲方作为涉密项目的管理部门，在业务范围内，有权随时对乙方的保密管理情况进行监督、检查和指导。

(二) 项目建设工作中涉及其他部门、行业的国家秘密事项，按国家有关规定实施保密管理。

(三) 甲方有权把项目建设中涉及到的一些事项，不属于国家秘密，在一定时间内又不宜公开的事项，定为“不宜公开事项”，包括内部会议、文件、尚未正式发布的决定、技术标准、研究成果、合同及其附件等，乙方按照甲方要求管理“不宜公开事项”内容。

(四) 项目建设中，甲方检查发现乙方存在泄密隐患或不符合保密要求的，乙方应当立即改正或者按照甲方要求限期整改。对乙方违反保密工作规定，造成失泄密的单位（部门）和有关人员要给予批评教育；情节严重的，其单位应给予党纪、政纪处分；构成犯罪的移送司法机关处理。

(五) 甲方在向乙方提供有关资料时，应事先明确资料是否涉及国家秘密事项，属于国家秘密事项的，应当明确密级，同时确定保密期限和知悉范围，并准确标明国家秘密标识。

(六) 甲方应按照涉密载体管理的有关规定，对提供给乙方涉及国家秘密事项的涉密资料严格履行清点、编号、登记、签收等手续。

(七) 在甲方未明确涉及国家秘密事项的情况下，乙方应将项目方案、工程图纸、软件代码、用户网络规划及配置信息作为涉密资料进行管理。其他项目管理类文件，如：事件单、巡检报告、服务报告等需经甲方确认，标明密级标识的作为涉密资料处理。

二、乙方的权利和义务

(一) 乙方在履行甲方委托合同的过程中，对于应当了解或知悉的国家秘密承担保密责任。

(二) 乙方应加强对本方所有涉密人员的教育和管理，签订保密承诺书，严格控制甲方提供文件资料的知悉范围，对员工泄密承担全部连带责任。

(三) 乙方应采取一切行之有效的措施，保证保密法规和要求的落实，确保不发生任何泄密行为，建立、健全本方的管理规定，经甲方审查通过后实施，应包含以下内容：

1. 确定项目的保密工作第一责任人，明确负责保密管理的部门和保密人员。
2. 参与涉密项目的工作人员的管理制度。
3. 涉密项目管理制度。
4. 涉密资料、图纸的制作、收发、使用、复制、保管、归档、销毁制度。
5. 涉密计算机系统、涉密载体及其他办公自动化设施保密防范和管理制度。
6. 施工现场的保密管理制度。
7. 承建项目的宣传报道制度。
8. 甲方认为必要的其他保密管理规定。

(五) 乙方应按照国家秘密载体管理的有关规定，加强涉密资料的管理，所有资料应进行编号、登记造册，涉及国家秘密的资料销毁应履行清点、审批和监销手续。

(六) 未经甲方书面同意，乙方一律不得将涉密项目的任何资料（包括书面资料和电子文档）复制、拷贝、拍照等以及转交任何机构和个人。

(七) 未经甲方同意，乙方不得私自接受媒体采访，不得将工程有关图片、工程进展信息在网络上泄露传布。

(八) 乙方不得将涉密内容公开或扩大知情范围，不得将工程项目情况作为商业宣传的内容，或作为上市公司利好消息公开。

(九) 乙方对甲方定为“不宜公开事项”的内容，要严格控制知情范围，未经批准不得擅自对外公布或宣传。

(十) 乙方应为履行甲方委托配备相应的安全保密设备。涉密文件不得在互联网上发布，不得通过互联网发送或连接互联网的计算机上处理。

(十一) 乙方发生失泄密问题要立即向甲方报告，并积极采取补救措施，不得瞒报失泄密事件。

(十二) 乙方要接受甲方对保密工作的监督、检查和指导，并执行甲方关于保密工作的其他要求。

(十三) 乙方在合同解除或履行完毕后，仍然对项目中知悉的国家秘密事项承担保密义务。

(十四) 项目工作中涉及其他部门、行业的国家秘密事项，按国家有关规定实施保密管理。

三、违约与赔偿

乙方任何违反国家保密法律法规的行为，将可能导致承担相应的法律责任。因乙方原因导致合同中止，甲方有权解除合同，要求乙方承担合同总额 20% 的违约金，不足以弥补损失的，乙方应当赔偿全部损失。

四、其他

本协议书一式捌份，甲方持陆份，乙方持贰份，捌份协议书具有同等的法律效力。

本协议书作为甲方与乙方主合同的附件，与主合同具有同等的法律效力；本协议自签订之日起生效。



甲方：（盖章）
法定代表人/被授权代表：

王斌

2026年6月26日



乙方：（盖章）
法定代表人/被授权代表：

2026年6月25日

附件二：工作说明书

1. 项目基本情况

陕西省档案馆是陕西省委直属正厅级事业单位，参照公务员法管理，履行档案收集保管利用职能。是国家一级综合档案馆、省级爱国主义教育基地、省政府政务信息公开场所。

本次项目主要针对于陕西省档案馆政务外网和互联网数字档案馆平台，主要包括电子文件归档及移交进馆平台、档案共享利用管理平台、公共信息服务平台。政务外网中的电子文件归档及移交进馆平台和档案共享利用管理平台面向省级机关和全省各级综合档案馆开展机关档案服务和档案共享利用服务，互联网面向社会公众开展公共档案服务。

2. 服务目标

本项目将通过系统运维服务，确保陕西省档案馆政务外网和互联网数字档案馆平台各个子系统能够稳定、安全、快捷地运行，并结合各业务科室的业务发展，需要确保系统功能满足业务需求的变化，按要求优化系统功能，能够持续提供档案管理和利用的服务支持，从而进一步提升陕西省档案馆的服务质量。陕西省档案馆各业务处室的日常工作已经离不开信息系统，保障系统的稳定运行和数据的安全至关重要，通过运维保障中的系统巡检、故障处理、应急响应、系统功能优化、性能优化、定期回访等服务为馆内业务系统保驾护航。

本期性能优化主要包括陕西省档案馆政务外网及互联网数字档案馆平台性能调优，东软方将通过深入的需求分析、可行的设计方案、成熟稳定的代码技术以及完整的测试，来提升系统效率、增强用户体验、确保数据准确性和完善业务支持能力，提高系统响应速率。

3. 服务要求

本项目从服务范围、服务时限、服务内容、项目实施和驻场人员要求五个方面提

出了相关要求，具体内容如下：

3.1 服务范围要求

根据对陕西省档案馆的服务范围需求分析，沈阳东软系统集成工程有限公司（以下简称“东软”）乙方将针对电子文件归档及移交进馆平台、档案共享利用管理平台、公共信息服务平台等政务外网数字档案馆平台进行运行维护，保证至少 1 人驻场服务。电子文件归档及移交进馆平台分为电子文件中心系统、档案资源接收系统、在线业务指导系统，档案共享利用管理平台分为档案资源利用系统、档案目录中心系统、民生档案跨馆管理系统，公共信息服务平台分为档案资源检索系统，档案资料征集管理系统，微信小程序以及后台支撑相关软硬件。

3.2 服务时限要求

乙方为甲方提供运维服务（服务期自 2026 年 10 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止），且必须在 2026 年 11 月底前完成项目初验。

3.3 服务内容要求

本次项目服务内容主要包括：系统巡检、应急响应、故障处理、性能检测、系统功能及性能调优、咨询服务、系统维护、数据安全服务、重要时段的保障服务、驻场服务、持续完善“秦务员”“秦政通”“陕企通”、省政府网站集约化省级平台（三期）项目中的网页及省级机关立档单位业务系统等的衔接联调、未来系统推广升级扩容的协助服务、负责进行系统漏洞排查、做好系统等级保护测评、密码应用安全性评估及密码应用升级改造的支持配合工作。

3.4 人员要求

项目负责人需获得人力资源和社会保障部、工业和信息化部颁发的高级信息系统项目管理师证书；项目组成员应具有信息化类中级及以上职称；驻场人员应至少具备本科及以上学历，具有一年以上驻场运维经验，且为涉密人员签订保密协议。

4. 项目运维方案

4.1 服务内容及要求

4.1.1 系统巡检

乙方将根据甲方的管理要求定期开展系统巡检工作，巡检内容包含服务器运行情况、系统运行情况、数据情况、以及系统权限的使用情况、工作流转情况等，并做好巡检记录。

4.1.2 应急响应

基于系统运行过程中出现的紧急情况提供应急响应服务支持，按照项目运维方案及应急预案中列出的故障及紧急情况等级，应急响应工程师按时限到达事故现场，防止系统事故的影响进一步扩大；进行深入的问题分析，定位系统问题

产生的原因；按时限解决系统遇到的问题，并将问题与处理结果记录以后备用。

本项目按照严重程度，将故障定义为四级，定义如下：

一级故障：系统严重故障。非因硬件系统断电、网络中断等物理原因导致的系统任何处理都不能执行，或者系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统或小程序的基本功能不能实现或全面退化，影响到业务正常开展的故障。

二级故障：某些特定的功能或相关功能不能执行，但不影响正常业务开展，或者，系统在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：操作功能受到部分限制，但处理流程可以继续进行，或者，系统在运行中出现的直接影响服务，可能导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：次要的，修饰性错误。例如屏幕或报表部分数值错误，对功能与数据的完整性不造成本质影响，或者，设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对于紧急情况的处理，乙方响应要求如下：

1、乙方保证在 15 分钟之内做出快速响应并在 1 小时内对用户所提出的故障要求做出实质性反应，提供应急策略。

2、系统运行过程中如果出现技术故障（如应用软件故障、数据丢失等），在此期间按应急预案处置，确保系统不中断运行。乙方保证在 15 分钟之内做出快速响应并

在 2 小时内解决此类问题，恢复故障使系统正常运行。

3、对于由于误操作导致的系统软件故障、数据丢失等问题，我们将派项目组相关人员尽快到达现场，在最短时间内解决故障。

4.1.3 故障处理

系统日常使用过程中遇到的问题，及时由运维服务人员进行快速诊断和故障排查，保证各个系统安全有效的运行，档案业务工作的顺利开展。

故障级别	运行维护期内	运行维护期外
一级故障	<p>立即响应：</p> <p>由乙方现场服务的工程师提供服务的响应，对问题进行排查和诊断；</p> <p>如现场工程师无法解决问题，则 2 小时内协调本地技术专家到场支持；</p> <p>针对本地技术专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，在总部专家到场后 8 小时内解决问题。</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方售后服务工程师提供服务响应，电话或网络远程请求过程中开始对问题进行排查和诊断；</p> <p>如需要现场支持，协调本地专家 4 小时内到场；</p> <p>针对本地专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，8 小时解决问题。</p>
二级故障	<p>立即响应：</p> <p>由乙方现场服务的工程师提供服务的响应，对问题进行排查和诊断；</p> <p>如现场工程师无法解决问题，则 2 小时内协调本地技术专家到场支持；</p> <p>针对本地技术专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，在总部专家到场后 12 小时内解决问题。</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方售后服务工程师提供服务响应，电话或网络远程请求过程中开始对问题进行排查和诊断；</p> <p>如需要现场支持，协调本地专家 4 小时内到场；</p> <p>针对本地专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，12 小时解决问题。</p>

<p>三级故障</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方现场服务的工程师提供服务的响应，对问题进行排查和诊断；</p> <p>如现场工程师无法解决问题，则 2 小时内协调本地技术专家到场支持；</p> <p>针对本地技术专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，在总部专家到场后 16 小时内解决问题。</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方售后服务工程师提供服务响应，电话或网络远程请求过程中开始对问题进行排查和诊断；</p> <p>如需要现场支持，协调本地专家 24 小时内到场；</p> <p>针对本地专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，24 小时解决问题。</p>
<p>四级故障</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方现场服务的工程师提供服务的响应，对问题进行排查和诊断；</p> <p>如现场工程师无法解决问题，则 2 小时内协调本地技术专家到场支持；</p> <p>针对本地技术专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，在总部专家到场后 24 小时内解决问题。</p>	<p>立即响应：</p> <p>由乙方售后服务工程师提供服务响应，电话或网络远程请求过程中开始对问题进行排查和诊断；</p> <p>如需要现场支持，协调本地专家 24 小时内到场；</p> <p>针对本地专家无法处理的严重故障立即联系总部专家协助诊断和排查，24 小时解决问题。</p>

4.1.4 性能检测

乙方除定期进行系统性能检测外，形成检测报告,当系统运行过程中对用户反馈的性能问题及时提供性能检测支持。

4.1.5 系统功能及性能调优

乙方针对用户使用系统及性能检测结果有针对性对系统功能优化完善及性能运行调优，达到响应速度更快，页面布局更合理的要求，最终使系统达到理想的运行状态。针对用户使用系统提出的问题要按整改时限及时完成。按使用要求适时优化系统

页面，例如优化统一登录平台主界面等。

4.1.6 咨询服务

乙方对用户日常使用过程中遇到的各种问题给予咨询支持服务，对系统使用进行培训等工作。

4.1.7 系统维护

在系统运维期间，对系统用户、业务用户进行维护，权限控制；应用模块配置变更；通知公告等相关信息发布维护。

4.1.8 数据安全服务

在系统运维期间，乙方对系统数据定期备份、恢复演练、安全优化、漏洞扫描等方面，对数据安全加强防护。

4.1.9 重要时段的保障服务

在民生档案跨馆出证系统自增门类、各市县综合档案馆上传数据、“秦政通”、“秦务员”等接收档案数据时，需在重要时段进行重点保障，确保档案数据安全。

4.1.10 驻场服务

乙方提供 1 人驻场运维，为政务外网和互联网数字档案馆平台日常运行过程中的故障诊断与排除、问题解答与操作指导、系统维护与配置等现场服务支持，并做好省档案馆交办的其他工作，例如派专人协助知识图谱前期梳理、数据填报等。

4.1.11 系统对接服务

持续完善“秦务员”“秦政通”“陕企通”和省政府网站集约化省级平台（三期）项目中的网页归档的衔接联调，完成与省级机关立档单位业务系统的归档和移交对接，并配合完成陕西省档案馆数字档案馆与其他各集约化平台数据交换接口技术方案，完成与数字化建设三期中的电子文件归档组件的对接等。

4.1.12 扩容建议

向省档案馆及时提出云平台基础设施的扩容和升级建议，协助做好系统推广应用，并配合省档案馆做好使用电子文件中心系统单位的技术咨询、指导工作。

4.1.13 漏洞排查

负责进行系统漏洞排查，风险确认，存在风险时配合整改修复，并在各种攻防演练时，配合支撑服务并做好值班工作，同时配合省档案馆完善数字档案馆相关制度。

4.1.14 等保支持

乙方做好系统等级保护测评的支持配合工作，根据要求整理相关资料。

4.1.15 密改支持

乙方做好商用密码应用升级改造的支持配合工作，完成相关技术对接及改造。

4.1.16 密评支持

乙方需做好商用密码应用安全性评估的支持配合工作，整理相关管理规范等资料，并提供相关管理记录，协助评估人员对系统进行密码应用安全性评估。

4.1.17 服务实施要求

1. 乙方指定专门的运维人员负责本项目的运维工作，为甲方提供 1 人的驻场运维服务支持。

2. 运维过程中涉及到的终端、移动设备等需自行配置，项目结束离场时需无偿将与项目相关的硬盘等存储设备交给陕西省档案馆。

3. 乙方在运维工作过程中所需的办公耗材、工具设施等应由自身提供。

4. 项目驻场人员要向馆方履行请销假制度，请假提交纸质假条，不得擅自离场，乙方需保证工作日期间至少有一名人员驻场。

5. 要及时提交运维月报，向省档案馆汇总本月工作完成情况及工作计划。

6. 梳理运维期内完成的所有工作，并定期推进任务完成，及时汇报工作进展。

7. 乙方每天登录各系统查看运行情况，发现问题及时汇报甲方。

4.2 服务频率

系统巡检：定期，每月巡检一次。

应急响应：不定期，发生故障时处理。

故障处理：不定期，发生故障时处理。

性能检测：定期，每月检测一次。

系统功能及性能调优：定期，每月检测一次。

咨询服务：不定期，客户有需求时提供服务。

系统维护：不定期，客户有需求时提供服务。

数据安全服务：定期，每月对数据安全加强防护。

重要时段的保障服务：不定期，客户有需求时提供服务。

4.3 服务成果

系统运维服务提供包括但不限于如下成果：

《系统运维报告》

《系统巡检报告》

《系统维护记录》

《系统应急方案》

《系统应急响应报告》