2026年度机关业务系统及机房运维服务项目

服 务 合 同

（编号：HYTF-202606050）

甲方：中国人民政治协商会议陕西省委员会办公厅

乙方：西安交大捷普网络科技有限公司

签订日期：2026年 8 月 4 日

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

甲方：中国人民政治协商会议陕西省委员会办公厅

乙方：西安交大捷普网络科技有限公司

2026年度机关业务系统及机房运维服务项目，按照政府采购程序组织竞争性磋商，确定乙方为成交供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及竞争性磋商文件、成交通知书，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	数量	单价（元）	总价（元）
1	业务系统及省政协官网运维服务	1	260,000.00	260,000.00
2	线上文史馆平台运营服务	1	240,000.00	240,000.00
3	机房驻场运维服务	1	318,000.00	318,000.00
合计	人民币（大写）：捌拾壹万捌仟元整 小写 （￥：818,000.00 元）			

二、服务条件及内容要求

（一）服务期限：合同签订之日起12个月。

（二）服务内容：详见附件。

三、合同价款

（一）合同价款：（大写）捌拾壹万捌仟元整 ，小写（￥818000.00 元）。

（二）合同总价包括：为完成合同全部服务内容可能发生的全部费用，包括但不限于运维服务费、监理服务费、服务措施费、利润、税金和服务期内的全部风险费用。

（三）合同总价不受市场价格变化因素的影响，一次性包死。

四、款项结算

（一）合同款的支付：

（1）合同签订后10个工作日内支付合同总价的50%；

（2）合同签订后90个日历日内支付合同总价的50%。

（二）支付方式：银行转账。

Quark 夸克 高清扫描 还原文档

（三）结算方式：甲方结算，在付款前，乙方必须开具等额发票给甲方。

五、双方的权利和义务

（一）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。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方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。

2、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

4、国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

（二）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、在服务过程中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。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

6、乙方应按国家技术规范、标准、规程和甲方的需求展开工作。

7、乙方在进行服务过程中，需遵守甲方的规章制度，接受甲方的安排与协调。

8、如因乙方原因导致服务工作无法开展，乙方应承担相应的责任，并采取积极的补救措施。

9、在服务工作开展过程中，如出现意外事故，由乙方自行承担。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

保留索赔权。

（四）服务承诺内容：以响应文件承诺为准。

七、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方进行最终验收，验收时乙方应派人员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理。

（三）验收依据：

1、竞争性磋商文件、响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、国家相应的标准、规范。

八、违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或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《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 0.01 %的违约金。同时，政府采购监管部门有权依据《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。

（三）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。

（四）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款 0.01 %的违约金。

（五）乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款 0.01 %的数额向甲方支付违约金；逾期 30 日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

（六）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。

（七）本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方超出部分的损失。

九、保密条款

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

（一）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。

（二）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。

（三）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。

十、争议解决

（一）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、依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）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。

十一、合同变更

在合同的执行期内，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 伍 份，甲方持 叁 份，乙方持 贰 份，本合同甲、乙双方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十三、其他事项

（一）财政局在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）竞争性磋商文件、响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均为合同不可分割的部分。

（三）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后 3 天内书面通知对方，以减轻可能给对方造

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认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
中国人民政治协商会议陕西省委员会办公厅（公章）	西安交大捷普网络科技有限公司（公章）
地址：二环南路东段388号	地址：西安市高新技术产业开发区科技二路72号
邮编：710000	邮编：710075
法定代表人或被授权人（签字或盖章）：	法定代表人或被授权人（签字或盖章）：
电话：029-63903644	电话：029-88333000
传真：/	传真：029-88452020
开户银行：/	开户银行：中国农业银行股份有限公司西安高新路南段支行
账号：/	账号：26131801040008388
2026 年 8 月 4 日	

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

附件：服务内容及合同要求

一、项目情况

（一）机房现状

省政协7楼机房为政协大楼网络及部分应用系统平台物理承载体，机房总面积约72平方米。机房共含6个子系统：配电系统（含两路市电及UPS供电）、精密空调、消防系统（含七氟丙烷灭火系统、火灾报警等）、接地系统（采用铜带经过接地滤波器形成接地泄流网）、视频监控及门禁系统、动环系统（含温室度、漏水报警等），机房内的场地设施按照容错系统配置，保障信息系统连续、安全、稳定运行。

（二）业务系统现状

目前，省政协智慧政协系统已经全面完成并正常投入使用。省政协已建设应用系统包括智慧政协系统的建设，部署在陕西省信创政务云平台，通过省级政务信息化资源申请获得基础设施资源服务，业务应用都托管至政务云环境。

政协现有应用系统主要有智慧政协（一期）包括提案管理系统、社情民意系统等。

线上文史馆平台已建成上线，完成馆藏目录、文稿数字化建档，依托多渠道开展文史传播，平台基础具备文献检索、图文展示、基础栏目推送能力，依托公众号开设文史专栏，多新媒体渠道常态化发布文史内容。

（三）运维需求

运维服务将采用服务外包方式，拟通过竞争性磋商的方式选择能满足运维资格、经验丰富、技术实力雄厚的企业承担。整体运维服务通过高效组织，合理分工，职责明确，严格监管确保项目运维的可行性。

二、采购内容及要求

序号	服务内容	范围和要求
1	业务系统及省政协官网运维服务	驻场人员：5*8日常例行操作、响应支持、优化升级、评估调研、维保服务、运维体系建设、重点保障、应急保障。 1.应用软件的日常巡检、运行状况检查，相关记录留存整理，应用调试配置，应用故障处理，产品性能优化，数据备份及恢复。 2.业务流、表单等优化调整，软件的小版本升级。 3.应用系统运行异常问题故障排除服务，bug修复、补丁。 4.保障省政协官网7×24小时稳定运行，包含微信公众号、微博、陕西政协APP四个平台的信息发布、更新、运营工作。
2	线上文史馆平台运营服务	驻场人员：5*8保障线上文史馆平台7×24小时稳定运行、内容安全合规、资料在线展示与检索正常；包括网站、参观预约、导览模块、文史多维展现、数字化资源采集管理、文史资料管理、文史资料数据中心、业务应用支撑中心等业务功能模块，实现对线上文史馆的相关业务进行综合管理。 1.应用软件的日常巡检、运行状况检查，相关记录留存整理，应用调试配置，应用故障处理，产品性能优化，数据备份及恢复。 2.业务流、表单等优化调整，软件的小版本升级。 3.应用系统运行异常问题故障排除服务，bug修复、补丁。

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

3	机房驻场运维服务	驻场人员：5*8 日常例行操作、响应支持、优化升级、评估调研、维保服务、运维体系建设、重点保障、应急保障。 1. 内网业务系统应用软件的日常巡检、运行状况检查，相关记录留存整理，应用调试配置，应用故障处理，产品性能优化，数据备份及恢复。 2. 内网业务系统业务流、表单等优化调整，软件的小版本升级。 3. 内网业务系统应用系统运行异常问题故障排除服务，bug 修复、补丁。 为省政协防火墙等安全设备提供 1 年维保及特征库升级服务。 非驻场二线人员保障：重点保障、应急保障。

（一）机房运维服务要求

1、1 名驻场运维人员工作日 5×8 小时值守服务

1）机房值守服务：人员和设备出入管理、物理安全管理、机房现场应急处置、现场施工监管。

2）环境卫生保洁服务：保持环境干净整洁。

3）5×8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。在非工作时间设置有专人 7×24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7×24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。

2、分析评估服务

每季度对系统、设备运行数据进行综合分析和评估，发现隐患和趋势，为提升服务质量提供科学依据。

每年对蓄电池组等设备的重要参数定期进行极限检查和健康检查。出具动力环境检查与健康评估。

3、服务体系建设

每年对已发布执行的体系进行 1 次评估和优化。包括但不限于人员管理体系、资源管理体系、服务管理体系、操作规程体系、质量管理评价体系、技术标准规范体系、管理制度体系等。

4、数据备份服务

按需提供在线、近线和离线备份。按策略提供数据的备份、验证、清理恢复等服务。

5、重点保障服务

按实际需求对春节、国庆、两会等重大节日、重要活动及用户单位安排的其他重大活动，需要提供的安全、运维保障服务。

6、运维管理服务

资产管理：对资产的日常管理和绩效考核。

网络管理：网络的规划和资源分配。

资源管理：网络资源、计算资源、存储资源、安全资源的分配管理和统计分析。

关系协同：协调做好运维服务单位、运营商等支撑单位以及部门用户之间的关系。

知识库管理：提供知识库维护和管理服务。

应急管理：每年组织应急演练。制定应急响应预案，定期进行演练、评估、修订以及应急资源的保障工作。

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

投诉管理：妥善处理用户投诉和意见建议。

7、用户服务与支持

按信息处要求和客户需求对业务系统进行迁移、变更、技术咨询等服务。包括但不限于临时性、应急性、特殊性服务需求，如单位局域网维护服务、大屏播放、数据录入等。

（二）业务系统及省政协官网运维服务要求

1名驻场运维人员工作日5×8小时值守服务：

1、系统支持服务

1)对软件使用过程中的操作咨询提供技术辅导、问题进行排查和解决，确保省政协业务系统良好使用。

2)对外部数据对接需求提供支持，制定相应的实施方案，经省政协信息处审核批准后进行实施。

3)对外部信息系统数据对接问题提供维护和升级。

4)对所有的支持活动进行记录，并形成规范的文档，例如申请记录、时间、地点、事由等，注明操作人员和完成情况。

2、系统维护服务

1)系统运行过程的问题进行排查、处理，与其他合作方的协作。

2)定期对业务系统运行及数据备份情况进行巡检，发现系统环境中存在的问题，及时解决和反馈。对发生的网络故障进行及时的排错，保证网络的连通性。

3)定期将用户软件问题汇总并提交软件开发厂商优化参考。

4)对外部信息数据对接、维护、升级提供配合支持服务。

5)受理各级单位数据维护申请，在上级主管单位授权下，经省政协信息处批准，及时对数据进行维护处理。

6)对所有的维护活动进行记录，并形成规范的文档，例如申请记录、时间、地点、事由等，注明操作人员和完成情况。

3、系统优化服务

优化服务，提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。

（三）线上文史馆平台运营服务要求

1、系统日常运维与安全保障服务

全面覆盖网站、参观预约、导览模块、文史多维展现、数字化资源采集管理、文史资料管理、文史资料数据中心、业务应用支撑中心等业务功能模块的运维管理，负责平台应用软件日常巡检、运行状态检查工作，规范留存、整理各类运维记录；根据平台运行情况开展应用调试配置、日常故障处置、系统性能优化工作，定期完成平台数据备份与应急恢复工作，实现线上文史馆全业务综合管理，保障平台整体运行稳定、业务合规有序开展。

2、系统功能优化与版本迭代服务

根据平台业务运营实际需求，对平台业务流程、表单功能进行优化调整，配合完成软件小版本升级工作，适配平台业务开展需求，保障系统功能适配、运行兼容。

3、系统故障排查与漏洞修复服务

负责排查处置平台各类运行异常问题，及时修复系统BUG、更新安全补丁，消除系统运行隐患，保障平台各功能模块正常、合规、稳定运行。

4、系统配套其它服务

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

负责配合提供文史馆要求的其它服务工作。

（四）服务等级要求

参照国际标准ISO20000、国家标准《信息技术服务 服务基本要求》（GB/T 37961-2019）建立包含管理、人员、资源、过程、改进各过程的运行服务级别协议，配备专业的运维人员提供7×24小时运行维护服务，使业务系统的运行、服务和管理有章可循、有据可依。运行服务级别协议如下表。

运行服务级别协议

要素	服务级别协议内容
项目名称	省政协机房与业务系统运维服务项目
服务时间	1年
服务要求	制定《省政协机房与业务系统运维服务实施方案》和运行考核标准，提供1年5×8小时驻场运行服务。组建合理的运行服务保障团队，建立科学、规范的运维服务体系，严谨的管理制度，标准化的操作流程，健全应急响应预案，通过不断的优化升级改进。运用先进的运维监测工具，保障省政协业务系统安全、稳定、高效运行，实现系统业务可用性不低于99.9%的要求。
服务范围	**1、硬件运维服务。**包括机房的网络、主机、存储、安全设备的例行检查、状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务。 **2、软件运维服务。**包括基础软件、支撑软件、应用系统的例行操作、响应支持、调研评估和优化改善等服务。 **3、安全运维服务。**包括接入单位的网络系统、安全管理产品安全巡检、安全设备特征库升级、防病毒库升级更新，以及信息安全加固、应急保障等。 **4、其他运维服务。**组建专业的运维团队，提供重大保障和应急响应等服务。
服务时间	提供5×8小时现场+远程技术支持服务。
服务交付方式	现场交付和远程交付相结合。
服务交付内容	1、运行服务：提供人员管理、例行操作、响应支持、应急响应及优化完善、用户培训服务过程记录、相关报告。 2、信息安全保障：提供安全监控服务、安全运维服务、安全管理服务、安全应急服务相关报告。 3、建立运维管理与规范、操作规程、应急预案。
服务人员要求	驻场运行服务人员配置不少于3人。机房驻场1人、智慧政协系统及省政协官网运维1人、线上文史馆网站运维1人。 非驻场项目经理1人，需具备相关专业知识及项目管理能力，从事过类似项目。
服务方服务标准	ISO20000标准服务管理执行
服务行为规范	遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人

Quark 夸克
高清扫描 还原文档

	报告。 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等富有保密责任，不得随意复制和传播。
服务交付成果	巡检日志、工作周报、月度运维报告、重大事件报告、运维过程记录、运维管理制度、运维服务总结报告。
服务考核要求	每年由信息处组织，对服务方服务绩效、服务能力、服务满意度进行考核。
协议变更控制	协议内容变更由需求方发起，由服务方按变更要求执行。
备　注	1、响应时间：从用户申告故障到得到响应的时间。 2、恢复时间：是指从用户申告故障，到工程师恢复业务的时间间隔。 3、计划停机时间：计划内的停电，软件升级，服务检修时间。 4、如涉及厂商提供配件，应在配件到场测试后3小时解决故障。 5、到达现场时间：是现场运维人员不能解决故障时，需要二线远程支持人员到达现场，为远程技术支持接到用户申告开始到达服务现场的时间。
不可抗因素	1、由于自然灾害（如雷击等）、战争、严重传染性疫情等其它不可抗力因素所造成特殊情况或重大事件的情况； 2、由于运营商线路故障引起的服务中断； 3、其他由客户确认的情况。

Quark 夸克
高清扫描 还原文档