技术服务合同

项目名称：住建行业信息系统运行维护项目

委托方（甲方）：陕西省住房和城乡建设厅电子政务中心

受托方（乙方）：陕西方隅信息技术有限公司

签订时间：2026 年 9 月 2 日

签订地点：西安市

本合同甲方委托乙方就 2026 年度陕西省住房和城乡建设厅电子政务中心住建行业信息系统运行维护服务采购项目进行运维专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议：

第一条　乙方进行服务的内容如下：

服务范围：

1、省住建厅官网、陕西省建筑工人职业培训管理信息系统、陕西省小城镇建设监管平台、陕西省城市桥梁档案管理系统、陕西省农村危房改造信息监管平台、陕西省住房公积金监管信息系统、违法违规网上举报系统、“秦住建 ”微信订阅号等 8 个信息系统以及相关服务器、数据库、中间件等基础支撑环境的日常运行维护工作。

2、负责 8 个系统视觉效果维护，辅助设计和改进工作。

3、负责省住建厅官网、官微新闻宣传稿件采集、编辑、审校工作；做好新闻摄影、音视频采编制作工作，向中央、省级主流媒体提供住建行业新闻稿件，统筹组织全省各级住建部门新闻宣传稿件编辑、审校工作；负责《陕西建设》杂志稿件采编审校、设计排版、出版发送等工作。

（一）常规内容

对运维的信息系统涉及的所有软硬件进行整理，按照 IT 运维体系要求和实施运维服务的需要，为所有设备建立运行档案，确保信息系统的正常运行，须包括以下内容：

1、全面负责运维信息系统的日常运行维护及相应的技术支持等相关工作，包括系统问题数据处理、因系统缺陷导致的各种 BUG 的修复、因误操作导致的数据错误维护等。

2、应急处置。加强网络安全应急支撑队伍建设，积极与网络安全上级主管部门建立联络通道，依托网络安全风险通报处置预警等平台，及时接收、诊断和处置信息系统各类网络安全风险通报。

3、咨询服务。帮助解答信息系统使用者提出的系统相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供等。

4、服务器等设备维护。主要是信息系统相关的服务器、操作系统、数据库、中间件等设备，其主要维护内容包括：设备运行状况观察、接口测试；操作系统运行时的各种故障处理、补丁安装；数据库软件的运行维护备份；故障排除处理修复。

5、负责8个系统视觉效果维护，辅助设计和改进工作。

6、信息编辑。主要是省住建厅官网栏目信息的日常更新，做好新闻报道、行业资讯的编辑、初审、发布、统计、存档工作；做好网站自查和监测纠错等工作，及时增补完善网站相关内容；做好住建领域信息监测上报工作，不断完善工作机制，提高信息搜集效率。

7、新闻采编。主要负责省住建厅官网、官微新闻宣传稿件采集、编辑、审校工作；做好新闻摄影、音视频采编制作工作，向中央、省级主流媒体提供住建行业新闻稿件，统筹组织全省各级住建部门新闻宣传稿件编辑、审校工作；负责《陕西建设》杂志稿件采编审校、设计排版、 出版发送等工作。

8、季度巡检。每季度定期进行系统巡检。主要包括应用系统运行基本信息、当前配置对运行的影响、当前系统的运行及性能评估等，获得系统存在的安全隐患和安全漏洞的相关信息，提升应用系统对抗非法入侵的能力。

9、系统迁移。由于客观及外部环境发生变化，负责甲方信息化系统的迁移工作，包括数据迁移和系统迁移。同时负责新环境中信息化系统的调试及试运行工作，确保系统安全、正常运行。

10、数据库数据清理。定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高应用系统运行速度。

对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并辅助进行数据库性能优化。

（二）特殊要求

1、省住建厅官网

一是省住建厅官网栏目信息的日常更新，做好新闻报道、行业资讯的编辑、初审、发布、统计、存档工作；做好网站自查和监测纠错等工作，及时增补完善网站相关内容；做好住建领域信息监测上报工作，不断完善工作机制，提高信息搜集效率。

二是省住建厅官网、官微新闻宣传稿件采集、编辑、审校工作；做好新闻摄影、音视频采编制作工作，向中央、省级主流媒体提供住建行业新闻稿件，统筹组织全省各级住建部门新闻宣传稿件编辑、审校工作；负责《陕西建设》杂志稿件采编审校、设计排版、 出版发送等工作。

2、剩余的其他信息系统

请参照常规内容要求进行运维。

（三）项目支持人员配备及相关工作内容

本次运维项目中，乙方需要设置专职项目经理，以及软件、硬件运维工程师、咨询服务、信息编辑、新闻采编等相关项目支持人员驻场工作。所派遣的项目经理需对甲方信息系统的前期情况和整体现状有较深刻的了解，可以在运维期开始后较快的进入运维工作状态。

本次运维项目中，乙方需要派遣 9 人的项目团队驻场，主要包括 1 名项目经理、1 名软件运维工程师、1 名硬件运维工程师、1 名网站视觉效果运维人员（视觉传达设计专业人员最佳）、1 名信息编辑人员和 3 名新闻采编人员、1 名咨询服务人员作为现场驻场工作人员。

驻场软件运维工程师的日常工作内容

驻场软件运维工程师的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、查看信息系统运行日志，登录信息平台系统，查看软件平台运行是否正常。

3、记录当天的系统运行状态，及时解决咨询服务人员提交的运维单。

月度：

1、将当月记录的软件档案清单交由项目经理审核。

2、每月 30 号，与硬件工程师一同进行系统巡检，对信息系统进行全面排查，内容主要包括当前系统运行状况，总结本月信息系统运行是否稳定，并及时向项目经理反馈。

3、每 3 个月（1 个季度）最后 1 个星期，编写信息系统巡检报告，对系统整体运行状况进行性能评估，提供系统参数调整或调优建议，提供安全策略调整建议等，之后交由项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目开始阶段，对运维范围内的所有信息系统做 1 次全面检查，了解所有信息系统运行情况，清理统计信息系统各功能模块当前运行状态，运维期第一个星期内编写好信息系统档案清单，交由项目经理审核。

2、每年运维项目结束阶段，对运维范围内的所有信息系统做 1 次全面检查，并对全年信息系统运行情况做 1 次统计，运维期最后一个星期内编写好信息系统运维情况总结，交由项目经理审核。

驻场项目经理工作内容

驻场项目经理的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方的上下班时间监督、检查驻场工作人员的上下班（按时）情况。

2、检查工作人员的运维情况，审核并跟踪运维单处理情况。

月度：

1、汇总当月记录的软件、设备档案清单，并向甲方汇报当月运维情况。

2、每月 30 号，组织软硬件工程师对软硬件系统进行系统巡检，掌握当前系统运行状况，并及时向甲方反馈。

3、每 3 个月（1 个季度）最后 1 个星期，由软、硬件运维工程师编写信息系统巡检报告，对系统整体运行状况进行性能评估，提供系统参数调整或调优建议，提供安全策略调整建议等，审核汇总之后提交给甲方。

年度：

1、每年运维期第 1 个星期编写运维计划书，此计划书分为 3 个部分，整体运维计划，巡检计划，培训计划，之后提交给甲方。

2、每年运维项目开始阶段，监督软、硬件工程师对运维范围内的所有软、硬件做 1 次全面检查，并在运维期第一个星期内汇总好运维工程师编写的软硬件档案清单，并提交给甲方。

3、每年运维项目结束阶段，对运维范围内的所有软、硬件设备做 1 次全面检查，并对全年软、硬件设备好坏情况做 1 次统计，运维期最后一个星期内编写好软、硬件运维情况总结，并提交给甲方。

驻场硬件运维工程师的日常工作内容

驻场硬件运维工程师的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、查看系统网络连接畅通情况，查看服务器当前运行状态。

3、记录当天的设备运行状态，在设备档案清单中记录正常或不正常。

4、及时对服务器等设备漏洞补丁进行安全更新，并做好记录。

月度：

1、将当月记录的设备档案清单交由项目经理审核。

2、每月 30 号，与软件工程师一同进行系统巡检，对硬件设备进行全面排查，并编写硬件设备巡检报告，内容主要包括当前硬件设备运行情况，总结本月硬件设备运行情况，交由项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目开始阶段，对运维范围内的所有硬件设备做 1 次全面检查，了解所有设备情况，清理统计设备数量、型号、当前运行状态，运维期第一个星期内编写好设备档案清单，交由项目经理审核。

2、每年运维项目结束阶段，对运维范围内的所有硬件设备做 1 次全面检查，并对全年硬件设备运行情况做 1 次统计，运维期最后一个星期内编写好硬件运维情况总结，交由项目经理审核。

驻场视觉效果运维人员的日常工作内容

驻场视觉效果运维人员的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、查看各系统视觉效果显示情况，如遇异常及时反馈上报并协助整改。

月度：

1、协助制定各系统视觉效果提升的设计方案。

2、将当月运行情况、异常处理过程做好记录交由项目经理审核。

3、每月 30 号，总结本月系统视觉效果运行情况分析，交项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目结束阶段，对全年系统视觉效果维护、异常处理、升级提升工作进行总结分析，交由项目经理审核。

驻场咨询服务人员的日常工作内容

驻场咨询服务人员的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、查看平台系统运行情况。

3、接待平台系统的现场咨询、来电技术咨询等服务，核查并解决相关问题；对于数据变更、系统参数配置修改、应用系统缺陷需要修改代码解决等问题，提交运维申请单并敦促软件运维工程师及时解决。

4、及时做好系统前后台问题数据处理，并做好记录。

月度：

1、将当月记录的咨询服务记录交由项目经理审核。

2、每月 30 号，总结本月系统运行情况分析，交由项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目结束阶段，对全年系统咨询服务情况做 1 次统计分析总结，交由项目经理审核。

驻场信息编辑人员的日常工作内容

驻场信息编辑人员的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、查看厅官网运行情况。

3、负责网站栏目内容的日常更新，做好新闻报道、行业资讯等信息的搜索、编辑、发布、存档工作。

4、做好网站自查和监测纠错工作。

5、做好信息监测上报工作。

月度：

1、将当月记录的网站日常信息发布记录交由项目经理审核。

2、每月 30 号，汇总出具网站运行问题清单，交由项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目结束阶段，对全年信息发布情况做 1 次统计分析总结，交由项目经理审核。

2、做好网站排查纠错工作，配合完成每年度的网站各项考核工作。

驻场新闻采编人员的日常工作内容

驻场新闻采编人员的日常工作内容包括：

每天：

1、按照甲方单位的上下班时间按时到岗。

2、做好省住建厅官网、官微新闻宣传稿件采集、编辑、审校工作。

3、做好新闻摄影、音视频采编制作工作。

4、做好向中央、省级主流媒体提供住建行业新闻稿件，统筹组织全省各级住建部门新闻宣传稿件编辑、审校工作。

5、做好《陕西建设》杂志稿件采编审校、设计排版、 出版发送等工作。

月度：

1、每月 30 号，将当月记录的新闻宣传稿件等汇总后交由项目经理审核。

年度：

1、每年运维项目结束阶段，对全年新闻宣传稿件做1次统计分析总结，交由项目经理审核。

（四）应急处理

本次运维项目中，乙方应制定各种紧急情况的应急措施，同时配备相应资源，当出现系统需要临时停机或系统出现紧急故障时，乙方必须采取相应的应急措施，最快时间恢复系统正常运行。

在了解甲方业务需求和服务质量要求的前提下，乙方应确定应急处理方案的范围与目标，制定切实可行的应急处理方案和具体实施步骤，制定出现重大故障时的应急备份切换方案及措施，确保信息系统在最短时间内恢复，以保证业务的连续性和可用性。

针对应急处理的故障事件级别定义如下附表所示：

事件级别	故障现象描述	主机系统	数据库	网络
一级故障	系统运行中断，对用户业务的运行有严重影响。	核心业务主机瘫痪。	业务数据库挂起或者无法正常使用。	核心交换机、骨干网络线路不能使用。
二级故障	系统中重要功能受损、主要性能指标严重下降，影响和限制了部分业务运营。	核心业务主机运行缓慢、出现严重报警信息。	核心数据库响应缓慢，部分应用出现数据不一致性等错误。	网络带宽使用率超出承载能力。
三级故障	在系统主要功能及性能指标运行正常的情况下，系统部分功能与性能受损。	核心主机基本上正常工作，但存在系统级错误，使得主机系统性能有所下降。	数据库工作基本正常，但是某些非重要数据存在问题或者运行不够稳定。	网络基本正常，但是出现网络数据偶尔停顿等现象。
四级故障	在系统无故障或不影	主机系统运行正常，	数据库系统运	网络运行正常，对

	响用户业务运行的情况下，系统功能、配置、性能需要优化。	但是在主机系统参数配置、或性能优化方面需要改进。	行正常，需要对数据库系统配置参数进行调整。	网络链路使用或设计方面有待改进。

突发工作内容应急处理要求：

（1）发生一级故障事件时，需在 2 小时内赶到现场，36 小时内解决问题。

（2）发生二级故障事件时，需在 2 小时内赶到现场，24 小时内解决问题。

（3）发生三级故障事件时，需在 2 小时内赶到现场，16 小时内解决问题。

（4）发生四级故障事件时，需在 2 小时内赶到现场，8 小时内解决问题。

（五）技术文档

本次运维项目中，乙方负责在项目实施过程中，将技术文件、资料及巡检、验收报告等文档汇集成册交付甲方。

其中主要的技术文档（运维计划、巡检报告等）具体要求详见下附表：

编号	名称	文档描述	提交时间
1	运维计划书	此计划书主要描述了整体运维计划、巡检计划等全运维期内的工作计划，由项目经理编写，并提交给甲方。	在运维期开始的第 1 个星期
2	软、硬件设备档案清单	此档案清单由软、硬件运维工程师在运维期第 1 个星期创建，并记录信息系统与硬件设备起始运行状态，之后整个运维期内每天填写记录系统状态，每个月月末（30 号）由项目经理审核汇总 1 次，并提交给甲方。	运维期内，每个月 30 号
3	系统巡检报告	每 3 个月（1 个季度）最后 1 个星期，由软、硬件运维工程师编写信息系统巡检报告，对系统整体运行状况进行性能评估，提供系统参数调整或调优建议，提供安全策略调整建议等，由项目经理审核汇总之后提	运维期内，每季度最后 1 个星期

编号	名称	文档描述	提交时间
		交给甲方。	
4	软、硬件运维情况总结报告	年度运维项目结束阶段，项目经理组织软、硬件运维工程师、咨询服务和信息编辑人员对运维范围内的所有软、硬件设备做 1 次全面检查，并对全年软、硬件设备运行情况、系统咨询服务情况和网站信息发布情况做 1 次统计，运维期最后 1 个星期内编写好软、硬件运维情况总结，交由项目经理审核汇总，之后提交给甲方。	在运维期结束的最后 1 个星期

（六）运维指标

本次运维项目中，乙方须在本运维期内达到以下运维指标：

（1）事件按时关闭率≥95%。

全运维期内，故障事件按照各级故障事件处理时间按时处理完毕百分比≥95%。

（2）服务报告及时率≥95%。

全运维期内，技术文档按照各个文档的相应提交周期，按时提交给甲方百分比≥95%。

（3）正常运行率≥99%。

全运维期内，信息系统软硬件设施系统正常运行时间的百分比≥99%。

上述所有工作内容最终都已甲方实际要求为准，如有任何问题甲方可及时书面通知乙方，乙方未签收到甲方的书面通知的，视为乙方已按要求完成服务内容。

第二条　双方职责

甲方职责：

1、按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

2、对乙方所提供的服务质量进行监督评估，按照合同相关处罚约定实施处罚。

乙方职责：

1、运维保修服务期限内，维修维护费用，包括但不限于人工费、更换零部件的费用均由乙方承担。

2、乙方须对项目相关的各种数据、应用和设备使用情况严格保密。

3、为甲方提供系统完善与稳定的合理建议。

第三条　乙方应按以下要求完成技术服务工作：

1、技术服务地点：　西 安　；

2、技术服务期限：2026 年度（2026 年 9 月 3 日至 2027 年 9 月 2 日）。

第四条　甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式：

系统运维服务费总金额为¥1491800 元（大写：壹佰肆拾玖万壹仟捌佰元整）。

合同签订后，达到付款条件起 10 个工作日内，按照运维服务费总金额的 70%进行支付，即¥1044260 元(大写：壹佰零肆万肆仟贰佰陆拾元整)。

运维期内，乙方于 2026 年 11 月底申请第二次付款，经甲方审批通过后，达到付款条件起 10 个工作日内，按照运维服务费总金额的 30%进行支付，即¥447540 元(大写：肆拾肆万柒仟伍佰肆拾元整)。

第五条　双方确定：

1、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件完成的新的技术成果，归甲方所有。

第六条　双方确定，按以下约定承担违约责任：

（1）甲方如没有按本合同规定向乙方支付运维费用，每逾期一日，须向乙方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1‰）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

（2）乙方逾期提供服务或者提供的服务不符合本合同约定的，每逾期一日，应向甲方支付合同 1‰的违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一

（1‰）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

（3）乙方未按照合同约定完成服务内容，甲方有权要求索赔，返工或补救措施产生的费用由乙方自行承担。

（4）任何一方违反本合同约定，除承担违约责任外，给对方造成损失的还应承担损失赔偿责任。

第七条　双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：

1、发生不可抗力；

2、因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

第八条　争议的解决办法

1、在本合同履行过程中如发生争议，双方应当协商解决。

2、双方不愿协商解决或者协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

第九条　本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式陆份，甲方叁份乙方贰份招标代理机构壹份，具有同等法律效力。

十、合同附件

下列附件为本合同不可分割部分。

附件 1：《保密协议》

（以下无正文）

甲方	单位名称	陕西省住房和城乡建设厅电子政务中心
	法定代表人（委托代理人）	
	通讯地址	西安市东新街258号皇城大厦（海航大厦）16楼
	电 话	029-87217360
乙方	单位名称	陕西方隅信息技术有限公司
	法定代表人（委托代理人）	
	通讯地址	陕西省西安市雁塔区中京坊第6幢2单元36层23607室
	电 话	15891756867
	开户银行	招商银行西安西影路支行
	账 号	129921779510002

附件 1：

保密协议

甲方：陕西住房和城乡建设厅电子政务中心

乙方：陕西方隅信息技术有限公司

根据《中华人民共和国保守国家秘密法》和其相关的保密法律法规条例，甲乙双方就2026年度陕西省住房和城乡建设厅电子政务中心住建行业信息系统运行维护服务项目（下称“项目”）进行合作，经双方友好协商，同意对本项目相关的所有信息和资料承担保密责任，并拟订保密协议如下：

一、保密内容

乙方需对如下信息承担绝对的保密责任：

1. 双方在合作期间所涉及到的一切与项目相关的资料数据、技术情报及商业秘密；

2. 一方以口头形式向另一方说明资料时，声明该信息资料应予以保密的；

3. 乙方通过双方合作所了解到的对方经营或技术方面的信息和资料，包括但不限于所有的电子数据、报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等；

4. 双方在合作过程中明确提出的其他需要保密事项；

5. 本项目的合同及其相关附件内容。

二、保密信息载体

1. 涉及秘密的信息和资料通过以下一种或多种方式表达，包括但不限于书面、口头、晒图、磁盘片、光盘片或其它产品。

2. 乙方如对信息和资料是否属于保密标的有疑问时，应及时向甲方征询意见，否则乙方应对所知悉的甲方信息和资料承担保密责任。

三、保密义务

1. 乙方承认并同意信息资料的提供方是秘密信息的独家拥有者，将不直接或间接侵犯、损害对方对秘密信息的所有权；

2. 乙方不得随意篡改系统数据，不得对外透漏系统审批相关信息资料，确保网络安全；

3. 乙方不得将保密范围内的任何信息及实物向其他第三方出售、出租、外借、转让、转包、泄露或以其他形式提供；

4. 除本协议规定的工作所需外，未经甲方同意，乙方不得擅自复制系统运维的信息及资料。

四、涉密人员范围及管理

1. 双方参与及知悉此项目的所有人员；

2. 乙方所有服务于本项目的技术人员、管理人员均保证无不良违规行为，身份背景清楚、人员固定，参与项目人员均能做到自觉遵守国家保密法律法规条例；

3. 乙方应具备严格完善的保密管理手段，对参与该项目的服务人员定期进行保密培训教育；

4. 乙方接受随机现场监督检查或以函调的方式监督本协议的执行情况。

五、泄密罚则

1. 乙方如有违反保密义务的，须向甲方支付合同总额 10%（百分之十）的违约金，不足以弥补甲方损失的，应当另行赔偿，同时承担相应的法律责任；

2. 任何一方如违反本保密规定，造成任何损失，均应承担相应的法律及经济责任。

六、保密期限

1. 本保密协议有效期限为一年，自本项目生效之日起算。如果所涉及的保密信息依照国家有关法律、法规其保密期限超过上述规定的年限，则双方的保密责任在这些法律法规规定的年限内继续有效。

七、协议生效和修改

1. 本协议自双方签字盖章之日起生效。本合同一式陆份，甲方叁份乙方贰份招标代理机构壹份，具有同等法律效力。

2. 本协议中的内容及条款如需变更，须经双方友好协商，并在变更文件上签字盖章。

甲方名称：

陕西省住房和城乡建设厅电子政务中心

代表人（签字）：

乙方名称：

陕西方隅信息技术有限公司

代表人（签字）：

日　期：　2026 年 9 月 2 日