政府采购项目

公开招标

2026年西安市市级政务信息化公共基础平台一体化安全服务项目

服 务 合 同

（编号：HZGH-2026-058）

采购包1

甲方：西安市数据局

乙方：数字西安技术运营（集团）有限公司

2026年9月

中国　西安

服 务 合 同

甲方：西安市数据局

乙方：数字西安技术运营（集团）有限公司

招标代理机构（华招广和项目管理有限公司）就甲方所需服务，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2026年西安市市级政务信息化公共基础平台一体化安全服务项目（项目编号：HZGH-2026-058）采购包1中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及本项目公开招标采购文件、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（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间(月)	数量	单价（元）	金额（元）
1	基础安全防护服务	包括网络安全防护、安全监管控制服务等。	项	12	1	5509850.00	5509850.00
2	终端准入认证服务	提供用户终端授权数量10000点的服务，服务内容包括400热线服务、一般问题现场支持服务、紧急故障现场支持服务、根因分析服务、问题管理服务、终端环境软件适配服务、主动式系统健康巡检服务、服务运维	项	12	1	785800.00	785800.00

		报告等。					
3	统一安全运维服务	包含一体化安全运维平台服务和安全运维服务等。	项	12	1	3293370.00	3293370.00
4	安全检测服务	包含“三高一弱”服务、业务系统上线检测服务、业务系统下线检测服务、大模型、智能体安全风险评估服务、应急演练服务、安全培训服务等。	项	12	1	1769350.00	1769350.00
合计	大写：壹仟壹佰叁拾伍万捌仟叁佰柒拾元整（¥11,358,370.00 元）						
说明	具体服务内容、交付物及价格详见招投标文件本表格所列各项服务金额为该项服务的最高限价，为本合同项下全部费用的累计结算总额。						

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：监理单位出具服务能力审核报告之日起12个月。

1、乙方应在本合同签订后10个工作日内提交服务能力证明。

2、监理单位应在收到证明后5个工作日内出具服务能力审核报告或整改通知。

3、整改期不超过15个工作日，逾期按违约处理。

三、合同价款

（一）合同总价款为含税价人民币（大写）壹仟壹佰叁拾伍万捌仟叁佰柒拾元整，¥11,358,370.00元，适用税率6%。

（二）合同总价包括：乙方提供基础安全防护服务费用、终端准入认证服务费用、统一安全运维服务费用、安全检测服务费用。

（三）本合同总价为最高结算限价，不受市场价格变化因素的影响。合同所涉及的租赁设备费用结算严格以设备实际完成上架并具备服务能力的时间节点为起算依据，按实际使用天数进行据实结算，不满一日的按一日计费（每日费用为该设备全年租赁费/365）；项目中各项服务内容均按照项目结束时实际完成数量进行据实结算。

四、款项结算

（一）服务商具备服务能力10个工作日内，支付合同总价款的30%。即人民币（大写）叁佰肆拾万柒仟伍佰壹拾壹元整，¥3,407,511.00元。

（二）服务期满6个月后15个工作日内，甲方组织中期验收，验收通过后30个工作日内，支付合同总价款的40%，即人民币（大写）肆佰伍拾肆万叁仟叁佰肆拾捌元整，¥4,543,348.00元。

（三）服务期届满15个工作日内，由甲方组织终验，终验通过后30个工作日内，根据验收考核结果及项目各项服务完成情况据实结算尾款。

（四）支付方式：银行转账

（五）结算方式：乙方开具发票，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

（六）每次付款前，乙方应向监理单位和甲方提交付款申请，并开具发票，因乙方原因导致甲方支付延期的，甲方不承担违约责任。

（七）运维合同款项的支付与甲方、监理单位对乙方的考核结果挂钩，实行周期考核，阶段支付原则。每次付款前，需根据考核结果进行款项支付。

五、双方的权利和义务

(一)甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方提供的服务不侵犯第三方知识产权。

2、甲方要求乙方提供所需要的技术服务，需符合国家相关部门有关技术质量的规定标准。

3、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求。

4、甲方有权指定第三方监理单位对项目服务情况进行监管。

5、未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目人员。甲方认为乙方项目人员不能胜任工作，可通知乙方更换。

6、甲方有权向乙方提出合理化建议。

(二)乙方的权利和义务

1、乙方应根据本合同的约定，向甲方提供本合同约定的及乙方投标文件中承诺的服务内容,服务标准详见招标文件的招标内容及要求。乙方应在服务期开始时立即履行服务义务。

2、项目终验后乙方如存在违约行为，须按照考核结果及违约责任中相关约定向甲方支付违约金。

3、乙方保证在服务中严格遵守相关单位的管理要求和工作纪律。

4、乙方设专人、项目组与甲方保持联系、配合工作，乙方安排的项目组及相关管理人员名单应当以报告的形式给甲方。

5、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档。

6、乙方向甲方提供的一切服务、资料、资源以及履行合同提供的全部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。

7、因财政资金拨付延迟等不可归责于甲方的原因，乙方不得中

断服务，若因维护等原因需要中断服务的，必须征得甲方同意并提前做好相关准备工作。

8、因甲方每年财政资金划拨时间不确定，合同到期后，乙方必须在甲方就该项目与新供应商签订新合同以及乙方与新供应商完成交接前，严格按照本合同约定的全部内容持续提供服务，该服务不产生额外费用。

9、乙方应独立完成合同义务，未经甲方同意，乙方不得向第三方转包、分包本合同内容。

10、乙方需按甲方要求签署保密协议,并严格执行(详见附件1)。

六、工作要求和质量保证

（一）乙方所提供服务必须执行下列条款：

1、所提供的服务应符合国家现行标准和相应的技术规范，并按照招标文件、投标文件内容执行。

2、乙方保证所提供服务没有涉及其他权利纠纷。若发生侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权力。

3、乙方未经甲方同意，不得擅自变更本工作在响应文件中认定的工作范围、组织实施方案和项目负责人。

4、若因不可抗力致使项目实际情况发生变化或其他因素造成需对原方案进行修改、完善、补充时，乙方需会同甲方协商有关事宜。

（二）乙方具备服务能力的标准如下：

1、乙方组建14人的运维团队负责本项目，项目经理1人、技术负责人1人、运维驻场人员12人。团队各部分服务人员不得重复且不得与其他项目复用现场服务人员。

人员资质要求：项目经理具备信息系统项目管理师证书，技术负

责人具备注册信息安全专业人员（CISP）证书，团队其他人员按照投标响应文件提供相应证书。

根据安全保密及服务质量的要求，此次常驻采购的运维人员必须是乙方员工，在提供服务时需提供劳务关系合同等证明材料。

2、乙方应为本项目配备各类专业运维工具：光纤测试工具（光功率计2个、光纤测试笔2个）、设备连接线缆（LC-LC/LC-FC各尺寸单模、多模尾纤）、运维辅材（各类扎带、网线等）。

3、乙方应在本地设立备品备件库，备品备件应满足招投标文件相关要求。

七、验收

（一）阶段验收：

服务期满6个月，先由乙方进行自检，自检合格后由乙方向监理单位提交验收申请，经监理同意并报甲方确认后，由甲方邀请专家组织阶段验收。

（二）最终验收：

项目服务期满，先由乙方进行自检，确认完成合同约定的全部服务内容后向监理单位提交最终验收申请，经监理同意并报甲方确认后，由甲方邀请专家组织最终验收。

（三）甲方邀请专家完成阶段验收、最终验收的时间为乙方向监理单位提交验收申请后30日，若逾期未书面向乙方出具阶段验收或最终验收结论的，视为已验收通过。

（四）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有相关资料，包括但不限于全周期运维报告（事件处理统计）、资产配置终版清单等，为甲方提供高效、可靠的后续管理与维护基础。

（五）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。

八、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》中的相关条款执行。

（二）乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《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《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）乙方在服务过程中造成他人损害的，由乙方承担全部责任。

（四）乙方擅自转包、分包本合同服务的，将按照有关法律法规追究所有乙方企业或个人的法律责任，同时应向甲方支付合同金额30%的违约金，且甲方有权解除合同。

（五）乙方履约延误

1、若自合同签署之日起30个工作日内，乙方仍未具备服务能力，则从第31日起，每延迟1天，乙方应向甲方支付合同总金额万分之五的违约金。

2、若自合同签署之日起60个工作日内，乙方仍未具备服务能力，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失由乙方承担。

3、未经甲方同意，乙方单方面延迟执行合同，甲方有权终止合同。

4、在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的

情况，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否通过修改合同酌情延长交付时间或对乙方收取延误赔偿金(每日收取合同金额的万分之五)。

（六）服务期内，因乙方服务工作过失而造成的损失，乙方须承担相应的责任及甲方要求的合理赔偿，赔偿费用不超过合同总额。

（七）服务期内任何因专利权、商标权或其它知识产权引发的法律或经济纠纷，均由乙方承担全部责任，并向甲方支付合同金额30%的违约金。

（八）乙方不得未经甲方明确书面同意，将服务期内产生的任何数据用作商业或非商业的使用，或将信息提供给乙方以外的任何第三方，包括甲方关联企业、乙方关联企业。否则，乙方应向甲方支付合同金额20%的违约金，并按照实际损失赔偿。其他违反《中华人民共和国数据安全法》相关规定的，依法承担相关法律责任。

（九）未经甲方书面同意更换驻场工程师的，每人次按合同金额1%支付违约金。

九、保密条款

（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）本合同的保密信息包括所有商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括但不限于：数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

（四）乙方应当按照甲方的要求采取有效的方法对该保密信息进行保密，所需费用由乙方承担。

（五）乙方对甲方的数据、软件、用户名、密码、系统结构、网络配置等不得泄露给任何第三方，如有违反，按违约处理。

（六）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（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

本合同一式壹拾贰份，甲方持陆份，乙方持陆份，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。

十三、其他事项

（一）西安市财政局政府采购管理处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）招标文件、投标文件、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、乙双方协商并经西安市财政局政府采购管理处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。

（四）乙方接受甲方指定的监理单位对本项目的监督和管理。

（五）合同附件:附件1、保密协议；附件2、考核评定办法。

（六）不可抗力情况下的免责约定：双方约定不可抗力情况是指双方不可预见、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。

甲方	乙方
西安市数据局 （盖章）	数字西安技术运营（集团）有限公司 （盖章）
地址：西安市凤城八路109号	地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路正尚国际C座23层
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：029-86788995	电话：029-65675555
开户银行：工行西安凤城八路中段支行	开户银行：西安银行太白北路支行
账号：3700030409100008094	账号：505011510000018904
日期：2026 年 9 月 11 日	日期：2026 年 9 月 11 日

附件1

保密协议

根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关规定、甲方各项规章制度的规定，乙方向甲方郑重承诺：

(一)乙方在提供服务过程中，应对来源于相关系统的所有信息进行涉密情况的征询，对于相关信息要做好保密管理。

(二)对来源于相关系统的所有信息(包括但不限于相关技术资料、报告、摘要、纪要、文件、计划、报表、复印件、信息系统应用数据等),乙方负有保密责任，应采取有效保密措施确保信息安全。

(三)乙方人员须在相关工作人员允许和在场的情况下对相关系统的信息数据进行操作，乙方不得擅自复制、传播相关系统的各类信息，不得外泄信息。

(四)乙方在完成相关服务后，将使用的安全技术设备带离现场时，须在监督下及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的相关系统内部信息。未经许可，不得带走有关文件、资料和数据。

(五)乙方在提供服务过程中，参与项目的乙方人员应遵守相关单位的有关规章制度。

(六)相关服务完成后，乙方应将相关交付物完整交付甲方及相关单位，不得保留相关交付物的副本，相关纸质及电子资料必须销毁，防止信息外流。

(七)乙方在工作期间，严格遵守甲方及相关单位保密制度及有关规定，不得泄露相关系统及数据库的账号和密码。

(八)本协议效力不受劳动合同订立及解除的影响，乙方工作人员调离乙方公司时，乙方公司应负责采取相关措施防止信息泄露；否则发生的项目信息泄露责任，由乙方负责。

(九)乙方与乙方工作人员签订针对与本项目的保密协议，确保乙方工作人员严格执行本协议中保密条款。

保密义务持续至合同终止后10年。

附件2

考核评定办法

一、职责分工

（一）考核实施由市数据服务中心具体负责服务评价及考核工作，具体职责如下:

1、制定考核办法、考核细则。结合项目实际制定考核实施办法，根据项目进展和实际需求，适时提出修改建议。

2、组织开展考核实施工作。组织、指导、监督整个考核工作的开展，包括制定考核计划、安排考核时间表、确定考核方式和流程等，保障考核工作按计划有序推进。

3、审核与决策。收集考核所需的各类资料，检查资料的完整性、准确性和合规性，审核确定考核等次，形成考核报告，并督促乙方完成整改工作。

（二）乙方在考核工作中职责如下:

1、按-服务时效、服务绩效、服务能力、服务满意度四个维度进行考核考评。

服务时效: 指服务期间乙方按照服务级别要求清单，根据不同时间等级响应时间进行考核;

服务绩效: 指服务期间乙方在保障安全运维的可用性、规范性等方面的成绩;

服务能力: 指服务期间乙方在人员、资源、技术和过程管理方面的规划和实施; 本次项目服务能力分为安全管理体系服务、基础安全防护服务、统一安全运维服务，各项服务能力单独考核。

服务满意度：指服务期间对乙方的主观评定。

（二）考核分值

综合评分满分100分，其中服务时效32.5分，服务绩效32.5分，服务能力20分，服务满意度15分。

服务考核指标、分值及评分标准

考核指标	分值	评分标准
服务时效计分方法	32.5分	详见服务时效计分方法
服务绩效计分方法	32.5分	详见服务绩效计分方法
服务能力计分方法	20分	详见服务能力计分方法
服务满意度计分方法	15分	详见服务满意度计分方法

（三）考核等次

序号	考评得分	等级	支付比例
1	≥90	优秀	100%
2	90>得分≥80	良好	95%
3	80>得分≥70	合格	90%
4	<70	不合格	85%

（四）考核计分说明

1、服务时效计分方法

表1-1服务时效计分方法

事件等级	响应时间	服务恢复时间	扣分标准（分/次）	备注
一级事件	5分钟	2小时	100	由乙方原因造成的一级事件，且2小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。

二级事件	15分钟	8小时	100	由乙方原因造成的二级事件，且8小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。
三级事件	30分钟	12小时	50	全年累计出现3次及以上三级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。
四级事件	30分钟	24小时	50	全年累计出现3次及以上四级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。
此项计分方法满分为100分，考核评分=（100-扣分）×32.5%				

注：

一级事件：重大安全事故或系统崩溃导致多家使用单位的业务彻底无法运行，需要立即采取紧急措施进行处理的故障。

二级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等完全或部分丧失的情况，导致网络系统不可操作甚至瘫痪，或对使用单位的业务使用有影响，需要立即采取措施进行处理的故障。

三级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等降低或恶化，造成部分网络系统设备故障，严重影响和限制了系统维护和管理工作，对部分使用单位的业务使用有较大影响。

四级事件：故障对系统业务无明显影响，仅造成系统报错、非关键应用无法启动、使用不便、操作不畅等。使用单位大部分业务仍可正常工作。

2、服务绩效计分方法

表1-2服务绩效计分方法

序号	分类	分项评分
1	安全运维	系统安全运维中问题未处理或处理不规范，一次扣5分，扣完为止（问题未处理：未按照服务时效指标规定时间内将问题处理闭环；处理不规范：服务时效指标规定时间内问题处理结果不满足甲方要求）。
此项计分方法满分为100分，考核评分=（100-扣分）×32.5%		

3、服务能力计分方法

考核评分=[基础安全防护服务（100-扣分）+安全运维服务（100-扣分）+其他内容与服务（100-扣分）]/3×20%。

（1）基础安全防护服务服务能力计分方法

表1-3基础安全防护服务服务能力计分方法

序号	考核分类	考核项	考核内容	评分细则	分值
1	软硬件资产	设备可靠性保障	设备可用性=（服务期内正常运行无故障设备数量/总设备数量）×100%;	每季度设备可用性到[99]%得满分；每降低1%，扣[1]分，扣完为止。	10
2		设备兼容性	设备与电子政务现有系统及其他设备的兼	服务商自带的设备因兼容性问题导致业务中断或故障，每	5

序号	考核分类	考核项	考核内容	评分细则	分值
			容性良好程度。	发生 1 次，扣[2]分；扣完为止。	
3		设备性能要求	设备应满足电子政务网络中业务实际性能指标要求。	服务商自带的设备提供的设备性能指标不满足，而导致业务访问产生瓶颈或者中断的，每发生 1 次，扣[2]分，扣完为止。	5
4		设备出厂要求	服务期内更新和替换的设备应为全新设备。	更换的设备中存在其他项目中的信息或策略配置等，将扣[1]分，若因策略或软件版本存在的漏洞导致的安全事件发生。造成经济损失的服务方按合同约定承担相应责任和赔偿。	5
5		交付准时率	交付准时率 =（按时交付的服务自带设备项目数 / 总服务项目自带设备数）× 100%。	服务商交付准时率达到[90]%得满分；每降低 1%，扣[1]分，扣完为止	5
6		安装调	服务自带设备安装调	服务商安装调试合格率达到	5

序号	考核分类	考核项	考核内容	评分细则	分值
		试合格率	试合格率=（客户验收合格的设备数量/应安装调试设备总数）×100%。	[100]%得满分；每降低1%，扣[0.5]分，扣完为止。	
7		资产管理	服务方应确保资产台账完整且与实际相符，包括内容但不仅限于软硬件型号，特征库、软件版本及维保等内容。	服务商提供资产台账信息每缺少一项扣5分。	10
8	过程管理	运维巡检	服务方需按期巡检并完成《设备巡检》表。	1.未开展巡检工作或巡检内容不完善的，每发生一次扣2分； 2.巡检记录有缺失或提供虚假巡检记录的，每发生一次扣2分； 3.在巡检过程中发现故障未及时上报、处理的，每次扣1分； 4.未提交每月巡检总结的，每	5

序号	考核分类	考核项	考核内容	评分细则	分值
				次扣 1 分。	
		应急响应	紧急故障（如系统瘫痪、数据泄露）：不超过 5 分钟响应。 重要故障（如关键服务中断）：不超过 20 分钟响应。 一般故障：不超过 1 小时响应。	紧急故障：响应超 5 分钟未响应，每次扣 1 分； 重要故障；（如关键服务中断）：超过 20 分钟未响应，扣 1 分； 一般故障：超过 1 小时未响应，扣 0.5 分；	5
		问题管理	1.服务方须制定完善的事件管理过程，有事件处置过程记录，建立分级分类升级机制，建立事件评估及改进机制；事件管理过程不完善的扣 5 分； 2.服务方须制定完善的问题管理过程，已发生问题应通过问题管理予以解决，如因问题管理不到位，重复发生相同问题的，每发现一次扣 5 分。		10
		信息安全	1.因服务方技术人员操作失误而造成客户数据丢失，每次扣 2 分； 2.服务方员工对重大故障解决时间超过 24 小时或者造成数据丢失和重大影响的，每次扣 2 分； 3.服务方出现重大网络安全事件或失泄密事件或数		10

序号	考核分类	考核项	考核内容	评分细则	分值
			据安全的，每次扣 10 分。		
		备品备件	因备品、备件缺失影响故障处置时效或引发投诉，每发现一次扣 5 分。		10
		运维设备、工具	因运维设备、工具缺失影响故障处置时效或引发投诉，每发现一次扣 1 分。		5
9	优化升级	安全设备升级与策略优化	1.服务设备特征库和病毒库需保持最新，若超 1 个月未升级，扣 5 分; 2.服务设备特征库和病毒库需保持最新，若连续 3 个月未升级，扣 10 分。		10
此项计分方法满分为 100 分					

（2）安全运维服务

表1-4安全运维服务服务能力计分方法

序号	考核分类	考核项	评分细则	分值
1	安全驻场运维服务	频次要求	7*24 小时（一年），未达到 7*24 小时 1 次扣 0.5 分，上限 5 分。	5
		日常驻场服务	文档不完善或者未提交，每次扣 2 分，上限 8 分。	8
		人员更换	1.未经甲方同意，服务商随意更换运维服务人员，每次扣 1 分;	6

序号	考核分类	考核项	评分细则	分值
			2.甲方对服务商运维服务人员不满意并提出更换运维服务人员，乙方未在90个工作日内响应并更换人员，每次扣1分。	
		行为规范	1.服务方乙方员工无正常理由迟到、早退，每次扣1分; 2.服务方现场常驻人员需按照管理方要求进行着装，若出现因着装导致管理方投诉，每次扣5分。 3.服务方现场常驻人员、项目经理以及项目商务人员需至少保障1人电话24小时开机，若应急联系时发现失联超过2小时扣5分。 4.服务商现场常驻人员需要根据现场日常办公规范对办公区进行例行区域清洁，若出现因办公区卫生导致管理方投诉，每次扣5分。	10
2	应急响应及处置服务	事件处理	1.设备故障若5分钟内未响应，每次扣2分;恢复时间超过30分钟，每次扣2分。 2.入侵事件应急响应时间5分钟内未响应，每次扣2分，响应后需查明攻击方法及攻击路径，提供相关日志。	10
		应急响应频次	频次要求不限次数，无故不响应一次扣2分;	6

序号	考核分类	考核项	评分细则	分值
3	重大活动保障服务	保障值守	重大活动保障服务人员数量、资质、分工未达到重大活动保障服务要求扣 1 分。	4
		频次	按需提供，未响应一次，扣 2 分;	4
		交付物	交付物不完善或者缺少扣 1 分;	5
4	安全监测	人员质量要求 技术质量要求	安全监测人员监测不到位，未及时完成网络安全设备的基础维护工作，扣 5 分；上限 10 分;	10
			发生事件发生后 5 分钟内未以口头或书面形式向甲方相关负责人进行实时报告者，扣 2 分，上限 10 分;	10
			服务频次 7*24 小时，缺一次扣 1 分；安全监测交付物不完善或者缺少扣 1 分;	4
5	安全通告服务	安全信息通告	未按照安全信息通告要求进行通告，每发生一次扣 1 分，上限 4 分; 安全信息通告交付物不完善或者缺少扣 1 分。	4
6	安全运维平台	平台交付	服务方应按照合同要求，按时交付安全运维平台，未按时交付延期一周扣 1 分。	2
		交付完整性	交付的平台及相关服务方应按照合同要求，按时交付安全运维平台，未按时交付延期一周扣 1 分。文档是否包含了项目要求的所有内容，无遗漏重要功能、模块或文档，缺失	4

序号	考核分类	考核项	评分细则	分值
			一项扣 1 分。	
		需求符合度	最终实现的功能和特性与管理方最初提出的需求相符，一项不符扣 1 分。	2
		问题响应	从管理方报告问题到服务方首次响应的时间超过 1 小时低于 4 小时扣 1 分，超过 4 小时扣 4 分。	4
		维护文档完整性	文档完整、准确，能够清晰地反映维护过程和系统变化，缺失一项扣 1 分。	2
此项计分方法满分为 100 分				

（3）其他内容与服务

表1-5 其他内容与服务服务能力计分方法

序号	考核分类	考核项	评分细则	分值
1	终端准入认证服务	400 热线服务	每出现 1 次响应超时（>30min）或服务中断，扣 1 分；扣完为止。	2
		一般问题现场支持服务	每出现 1 次到场超时（>24h），扣 2 分；扣完为止。	4
		紧急故障现场	每出现 1 次到场超时（>4h），扣 2 分；扣完为止。	4

		支持服务		
		根因分析服务	未定位根本原因，扣 3 分；解决方案无效 / 未提供，扣 2 分；未按时提交分析报告，扣 2 分；扣完为止。	6
		问题管理服务	单一紧急事件反馈超时（>2h）或其他问题未当天同步，每 1 次扣 1 分；每周问题分析报告缺 1 次扣 1 分；扣完为止。	4
		服务运维报告服务	月 / 年度报告延迟交付，每 1 次扣 1 分（最多扣 4 分）；报告内容缺失 / 数据不实，扣 4 分；扣完为止。	4
2	“三高一弱”服务	高危漏洞排查与修复	每遗漏 1 个高危漏洞未发现，扣 1 分；已发现漏洞未在规定时限内修复，每超期 1 个扣 1 分；漏洞修复验证不充分导致复现，每 1 次扣 1 分；扣完为止。	4
		高危端口管控	未发现 1 个未备案的高危端口对外开放，扣 1 分；扣完为止。	3
		高危行为监测与处置	每遗漏 1 次高危行为未被监测发现，扣 1 分；扣完为止。	3
		弱口令治理	未发现 1 个弱口令账号（如简单密码、默认密码、密码复用），扣 1 分；扣完为止。	3
		检查报告与整	未按要求完成“三高一弱”检查，每缺 1 次 2 分；检查报告数据不实 / 问题漏报，扣 2	4

		改闭环	分；扣完为止。	
3	业务系统上线检测服务	上线业务资料审核	资料审核未按流程执行，扣 2 分；审核记录未留存，扣 2 分；扣完为止。	4
		上线业务漏洞检查	每遗漏 1 个高危漏洞未发现，扣 2 分；已发现漏洞未标注风险等级，每 1 个扣 1 分；扣完为止。	4
		上线业务基线核查	未按基线要求完成核查，扣 2 分；核查结果未记录归档，扣 2 分；扣完为止。	4
		上线业务资料整理报告编写	未按时完成资料整理，延迟 1 次扣 2 分；报告内容缺失 / 数据不实，扣 2 分；报告未提交归档，扣 2 分；扣完为止。	4
		上线业务结果报告	报告未按时提交，延迟 1 次扣 2 分；报告未涵盖全流程关键节点，扣 2 分；未同步至相关方，扣 2 分；扣完为止。	4
4	业务系统下线检测服务	下线业务资料审核	审核未按流程执行，扣 2 分；审核记录未留存，扣 2 分；扣完为止。	4
		下线业务技术核查	未核查业务关停状态，每遗漏 1 项扣 2 分；技术核查未覆盖核心风险点，扣 2 分；核查结果未记录，扣 2 分；扣完为止。	4

		下线报告编写	未按时完成报告编写，延迟 1 次扣 2 分；报告内容缺失 / 未总结风险，扣 2 分；报告未归档，扣 2 分；扣完为止。	4
5	大模型、智能体安全风险评估服务	内容安全评估	未识别出违规内容风险，扣 2 分；未验证内容是否符合法律法规及行业规范，扣 2 分；扣完为止。	4
		基础环境安全评估	未完成基础环境应用 、框架 、接口扫描，扣 1 分；未评估模型、智能体型稳定性，扣 1 分；未检测对抗攻击风险，扣 1 分；扣完为止。	4
		语料安全评估	未覆盖训练语料全量，抽样检测，扣 1 分；每遗漏 1 类敏感内容（如涉密、涉敏、违规数据）扣 1 分；未区分语料风险等级，扣 1 分；扣完为止。	3
		风险整改闭环跟进	未将风险下发至对应责任人，扣 2 分；未跟进风险整改至复测闭环，扣 2 分；扣完为止。	4
		评估报告交付	未按时提交评估报告，延迟一次扣 2 分；报告缺失核心维度，扣 2 分；报告未归档，扣 2 分；扣完为止。	4
6	应急演练	质量要求	演练次数要求不少于 2 次，缺一次扣 2 分；应急演练交付物不完善或者缺少扣 1 分	4
7	安全培训	人员培训	培训人员次数要求不少于 4 次，缺一次扣 1 分；未按照要求进行培训服务，每次扣 1	4

			分。人员培训交付物不完善或者缺少扣 0.5 分。	
此项计分方法满分为 100 分				

4、服务满意度计分方法

表1-6服务满意度计分方法

序号	类别	子类	评估内容	评价赋值标准	分值
1	服务响应	事件响应及时性	及时响应、按约定时间到达现场、拿出解决方案	非常满意（得 20 分）：在考核期全部服务请求符合评估要求，并且有创新。 满意（得 15 分）：在考核期全部服务请求符合评估要求。 基本满意（得 10 分）：超过 1 次，小于 3 次请求未达到评估要求。 不满意（得 5 分）：超过 3 次请求未达到评估要求。	20
2		事件处置及时性	按照约定时间处置事件	非常满意（得 20 分）：在考核期全部事件解决符合评估要求，并且有创新。 满意（得 15 分）：在考核期全部事件解决符合评估要求。 基本满意（得 10 分）：超过 1 次，小于 3 次请求未达到评估要求。 不满意（得 5 分）：超过 3 次事件解决未达到评估要求。	20
3		服务	运维服	非常满意（得 20 分）：在考核期内所有服务	20

		规范性	务过程符合规范要求	过程符合运维服务规范要求，并且有创新。 满意（得 15 分）：在考核期内所有服务过程符合运维服务规范要求。 基本满意（得 10 分）：5 次及以下不符合运维服务规范要求。 不满意（得 5 分）：有 6 次以上不符合运维服务规范要求。	
4	服务效果	服务级别协议达成情况	运维服务内容满足服务级别协议要求	非常满意（得 10 分）：在考核期内所有服务内容满足服务级别协议要求，并且有创新。 满意（得 8 分）：在考核期内所有服务内容满足服务级别协议要求。 基本满意（得 5 分）：超过 1 项，小于 3 项未达到服务级别协议的要求。 不满意（得 3 分）：超过 3 项未达到服务级别协议的要求。	10
5		人员能动性满意度	对运维服务人员主动服务的意识和态度的满意度	非常满意（得 10 分）：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好，并且有创新。 满意（得 8 分）：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好。 基本满意（得 5 分）：建立了规范，人员能动性较好。 不满意（得 3 分）：规范建立不完备，人员能动性较差。	10

6		应急保障支撑满意度	应急保障支撑工作的效果	非常满意（得 10 分）：应急保障支撑工作实施效果良好，并且有创新。 满意（得 8 分）：应急保障支撑工作实施效果良好。 基本满意（得 5 分）：应急保障支撑工作实施效果一般。 不满意（得 3 分）：应急保障支撑工作实施效果较差。	10
7		例外服务满意度	合同外的服务达到用户的满意度	非常满意（得 10 分）：对例外服务积极配合，执行效果良好，并且有创新。 满意（得 8 分）：对例外服务积极配合，执行效果良好。 基本满意（得 5 分）：对例外服务积极配合，执行效果一般。 不满意（得 3 分）：因主观因素不配合例外服务。	10
此项计分方法满分为 100 分，考核评分=（100-扣分）*15%					

二、考核结果及应用

基于考核标准（服务时效计分方法、服务绩效计分方法、服务能力分计分方法、服务满意度计分方法）对项目工作进行考核评价，每季度末进行一次。

根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于90分评定为优秀、大于等于80分评定为良好、大于等于70分评定为合格，其余评定为不合格。

考核结果作为向乙方支付服务费和项目验收的主要依据。考核结果为优秀，全额结算本季度服务费；考核结果为良好，结算本季度服务费的95%；考核结果为合格，结算本季度服务费的90%；考核结果为不合格，结算本季度服务费的85%。

由乙方原因造成的一级事件，且2小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。由乙方原因造成的二级事件，且8小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。全年累计出现3次及以上三级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。全年累计出现3次及以上四级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。