

西安高新区基层治理系统平台 运维服务

采购合同

项目名称：西安高新区基层治理系统平台运维服务项目

项目编号：XAZJ-2026-020

甲方：中共西安高新区工委党群工作部

乙方：丝路华数（西安）科技有限公司

签订地点：陕西省西安市

签订时间：2026年9月

一、合同文件组成及优先顺序

(一) 下列文件构成本合同的组成部分，彼此相互解释、相互补充。如出现含糊不清或相互矛盾之处，按以下顺序确定优先解释效力：

1. 本合同书及其附件；
2. 双方签订的补充协议（如有）；
3. 中标（成交）通知书；
4. 乙方响应文件（含澄清文件）；
5. 甲方采购文件（含澄清、修改文件）。

(二) 上述文件与本合同具有同等法律效力。

二、定义

除本合同另有约定外，下列术语具有以下含义：

(一) “工作日”：指除中国法定节假日和公休日以外的日历日。

(二) “7×24 小时”：指每周 7 天、每天 24 小时不间断。

(三) “系统”：指西安高新区基层治理系统平台，包括 P C 端、微信小程序端及其相关后台系统和数据接口。

(四) “一般故障”：指不影响系统核心功能使用、可由远程手段修复的局部性问题。

(五) “严重故障”：指影响系统主要功能使用、需要现场处置的问题。

(六) “紧急故障”：指导致系统整体不可用或核心业务中

断、需要立即处置的问题。

(七) “根本违约”：具有第十一条第(五)款所定义的含义。

三、项目概述与服务内容

(一) 项目概述

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律规定及中标(成交)结果,甲方确定乙方为西安高新区基层治理系统平台运维服务项目的中标人。乙方应按照本合同约定,为西安高新区基层治理系统平台提供专业化运维服务,确保系统安全、稳定、高效、持续运行。

(二) 服务内容

乙方应提供的服务内容包括但不限于:

1.系统运维服务:对系统运行状态进行7×24小时实时监控,定期开展系统巡检(每周不少于1次并出具巡检报告),快速诊断修复故障,提供用户支持服务,负责数据备份与恢复(核心业务数据每日备份,备份成功率100%);定期进行性能分析和调优,及时安装安全补丁和功能更新补丁,根据甲方需求配合完成系统版本升级,维护系统间数据接口;优化微信小程序,在服务期内完成主要功能在微信小程序的迁移验证,完善社会网格力量注册、上报、工单查询、消息提醒等功能。

2.常规费用支付服务:代缴高德地图信息使用费、平台短信费用、微信小程序使用及年审等费用,确保各项付费项目按时缴

费，不得出现费用断缴情况。

3.网络安全服务：落实网络安全常态化运维，持续满足政务系统安全监管要求；完成本年度网络安全等保测评及配套工作；完成全系统网络安全漏洞整改、安全巡检、日志审计、应急处置等工作。

4.信创改造：完成信创改造前置摸底、兼容性评估及甲方要求的其他信创相关工作。

5.业务培训与满意度调查：服务期内组织系统操作培训不少于2次，开展满意度调查不少于2次。

（三）服务质量量化指标

乙方提供的运维服务应满足以下量化指标：

序号	指标项	指标要求
1	系统可用性	PC端及微信小程序端全年故障率≤1%
2	故障响应	一般故障≤2小时；严重故障≤1小时；紧急故障≤15分钟
3	故障处置	一般故障≤12小时；严重故障≤4小时；紧急故障≤1小时
4	巡检频率	每周≥1次，出具巡检报告
5	数据备份	核心业务数据每日备份，备份成功率100%
6	培训	服务期内≥2次
7	满意度调查	服务期内≥2次，满意度≥90%
8	人员稳定性	同一岗位月度变动≤1次，服务期内累计变更≤3次

上述指标同时作为《西安高新区基层治理系统平台运维服务

评价表》（详见附件2）的评分依据。

（四）服务响应要求

1.乙方提供7×24小时监控和响应服务。

2.平台运行过程中出现故障或意外情况导致平台不能正常运行时，乙方应在接到通知后1小时内从乙方主要办公场所出发并到达甲方指定地点；远程可处置的故障，乙方应在1小时内响应并在4小时内处置完毕。

3.乙方确定项目经理1名，直接与甲方沟通，项目经理负责接收甲方问题与要求，并及时调动资源解决甲方在项目实施过程中遇到的问题。

4.服务过程中发生需求变更的，乙方应积极配合，双方应就变更内容、价款（如需调整）及服务期签订书面补充协议。未经书面确认，乙方不承担超出《西安高新区基层治理系统平台运维服务清单》（详见附件1）范围的义务，甲方亦不承担超出本合同约定价款之外的任何费用。

四、服务期限与服务地点

（一）服务期限：自2026年9月25日起至2027年9月24日止。

（二）服务地点：按照甲方要求执行。

五、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）叁拾玖万叁仟捌佰元整（¥393800.00元）。

(二) 合同总价包括完成本项目所需的所有费用(包含高德地图信息费、短信费、微信小程序使用及年审等费用),包括但不限于人员管理费、办公设备费、办公用品费、基本工资、奖金、交通补贴、伙食补贴、通讯补贴、服装费、税金等服务期内的所有费用,服务期内甲方不再增加任何费用。

(三) 合同总价一次性包死,不受市场价格变化因素的影响。但发生下列情形之一的,双方应协商调整价款,调整方式以书面补充协议为准:

- 1.发生不可抗力致使乙方服务成本显著增加的;
- 2.因国家法律、行政法规、强制性标准变更导致服务内容、范围或方式发生变化的;
- 3.甲方在合同履行期内新增需求导致服务成本增加超过本合同总价 10%的,新增部分另行计价。但乙方应在实施前向甲方提交新增服务的具体内容、工作量和报价明细,经甲方书面审批同意后方可实施。未经审批的,甲方不承担任何费用;
- 4.其他依据《中华人民共和国民法典》第五百三十三条构成情势变更的情形。

六、款项结算与支付

(一) 合同款的支付

1.合同签订后,甲方应于 7 日内启动项目并提交运维工作实施方案,在技术人员及项目经理到位后,经甲方确认符合项目启动要求后,甲方启动付款流程,自符合上述付款条件起 30 个工

作日内，支付合同总金额的 30%，人民币（大写）壹拾壹万捌仟壹佰肆拾元整（¥118140.00 元）。

2.服务中期（即服务至第 6 个月完毕时），乙方出具中期运维服务工作报告及月度运维工作台账资料，向甲方提交考核评价申请，由甲方按照考核评价打分情况进行费用结算，达到付款条件起 30 个工作日内，支付合同总金额的 30%，人民币（大写）壹拾壹万捌仟壹佰肆拾元整（¥118140.00 元）。

3.服务期满时，乙方出具项目运维服务工作报告及月度运维工作台账资料，向甲方提交考核评价申请，由甲方按照考核评价打分情况进行费用结算，达到付款条件起 30 个工作日内，支付合同总金额的 40%，人民币（大写）壹拾伍万柒仟伍佰贰拾元整（¥157520.00 元）。

（二）支付方式

银行转账。

（三）结算方式

乙方在接受付款前开具合法有效的对应金额增值税专用发票给甲方，甲方收到乙方开具的符合约定的发票及其他报账材料后，按照内部工作流程向乙方进行款项支付。若乙方延迟开具或未按时送达发票、账单等报销材料，甲方不承担延迟付款的违约责任，但乙方仍应按期履行合同约定的义务。

七、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1.甲方有权随时了解掌握项目工作进度及完成情况，有权对乙方提供的各项服务进行监督、检查和评价；

2.甲方应按约定向乙方支付合同金额，并负责协调乙方与使用单位工作对接；

3.甲方有权要求乙方现场技术指导、处理故障及其他服务；

4.由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，致使使用单位有关信息系统或设备损坏造成损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿；

5.甲方有权要求乙方更换不称职服务人员。乙方更换服务人员，必须经甲方书面同意；

6.甲方有义务提供必要的便利条件。甲方未及时提供工作条件导致服务延误的，服务期相应顺延，乙方不承担迟延履行责任。

（二）乙方权利与义务

1.乙方有权要求甲方按约定支付合同金额；

2.乙方确定项目经理1名，项目经理需与响应文件相符，未经甲方书面同意不得更换；

3.乙方应按约定如实报告服务进展情况，按时、按标准完成服务内容，自觉接受甲方监督，配合甲方进行服务评价，根据甲方提出的意见进行改进；

4.乙方应建立完整的技术资料档案和服务档案，妥善保存项目资料以更好地提供服务；

5.乙方提交的服务方案等应得到甲方书面确认后再予以实

施；未经书面确认的实施行为，乙方应自行承担相应后果；

6.乙方保证安排的相关人员应按指定时间到达指定地点提供服务。在服务时间内不得迟到早退，如有特殊情况，应事先通知并征得甲方书面同意；

7.乙方应保证服务人员稳定，在服务期内若有人员离职或不能胜任工作，应在5个工作日内完成人员补充，保证日常工作正常进行；

8.乙方应符合国家有关服务规范要求，确保各项目系统达到最佳运行状态；

9.乙方提供的服务如侵犯第三方合法权益而产生的一切法律后果，由乙方承担；乙方因此给甲方造成损失的，应予赔偿，但乙方在签订前已向甲方书面披露并经甲方书面同意使用的第三方产品/服务除外。

八、运行验收及服务评价

（一）运行验收方式

本项目服务期满6个月和12个月，乙方分别向甲方提交运维期工作报告。甲方在收到报告后15个工作日内，依据《西安高新区基层治理系统平台运维服务评价表》（详见附件2）进行评分，评分结果将作为付款依据。

（二）评价结果处理

1.评价得分 ≥ 85 分为合格，甲方按本合同第六条约定付款。

2.评价得分低于85分的，每低1分扣减当期应付金额的2%。

3.评价得分低于 80 分的，甲方有权暂缓支付并要求乙方在 7 日内整改，整改后重新评价；重新评价仍低于 80 分的，甲方有权不予支付当期服务费。

4.评价得分低于 70 分的，构成根本违约，甲方有权解除合同并要求乙方按照第十一条第（五）款承担违约责任。

（三）评价依据

1.本合同及补充协议；

2.《西安高新区基层治理系统平台运维服务清单》（详见附件 1）；

3.《西安高新区基层治理系统平台运维服务评价表》（详见附件 2）；

4.国家及行业现行标准、规范。

九、知识产权与成果

（一）乙方在本合同签订前已合法拥有的知识产权仍归乙方所有。

（二）乙方在本合同履行期间，基于本项目需求对既有系统进行修改、升级、优化所产生的全部技术成果（包括但不限于源代码、目标代码、技术文档、设计文档、数据库结构及数据等）的知识产权归甲方所有。乙方应在服务期满评价合格后 30 日内向甲方移交上述全部成果及完整技术文档。

（三）乙方在本合同签订前已合法拥有的且未因本项目发生实质性修改的知识产权（如乙方通用的底层技术框架）仍归乙方

所有，但乙方应授予甲方在本项目范围内永久、免费、不可撤销、不可转让的普通使用许可。甲方不得将前述知识产权用于本项目之外的任何目的。

（四）无论是在本合同有效期内还是合同终止解除后，未经甲方书面许可，乙方均不得将属甲方所有的（包括但不限于“四个平台一张网”系统、“一核四化”基层治理系统、高新区基层治理系统等信息系统）与本合同项下服务内容有关的文档及源代码、目标代码及项目成果、技术资料等任何资料擅自使用或者提供给任何第三方使用。

（五）乙方为履行本合同而使用的第三方软/硬件，应保证已获得合法授权；如因此发生侵权，由乙方负责处理并承担全部法律责任及费用。乙方因此给甲方造成损失的，应予赔偿。

十、安全保密与数据保护

（一）乙方应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及甲方的安全保密制度。

（二）乙方应对其运维人员开展专项保密安全教育和培训。乙方安排的运维人员须对掌握的有关甲方网络、系统、数据、应用、安全等关键核心内容严格保密，不得向任何无关人员泄露任何信息。

（三）乙方安排的运维人员应政治清白、无犯罪记录，并自觉遵守国家法律法规。

（四）乙方应指定一名维护组长，负责处理、存储、传输有关甲方信息化文档资料。有关资料由专用存储设备存储，不接入外网计算机设备、不通过网络或通讯软件传输，严格做到资料不外传、信息不泄露。

（五）服务结束后，乙方维护组长须将工作所涉及的所有文档资料统一交付甲方相关部门妥善存放，避免发生泄密事件。所有参与本项目信息化工作的人员严禁擅自保存、备份、打印、传阅、扩散、使用本项目信息化文档资料及内部资料，严禁入侵或破坏信息系统、网络或窃取、篡改信息资源。

（六）乙方运维人员对系统测试所用的数据在工作完成后要及时清除。未经许可不得使用甲方名称、标志对外演示和宣传。

（七）乙方应与其运维人员逐一签订保密承诺书，并将保密承诺书副本提交甲方备案。

（八）保密义务不受本合同有效期的限制，在本合同终止或解除后，乙方仍应承担保密义务，直至相关信息成为公开信息。保密期限最低不少于合同终止后 5 年。

（九）乙方工作人员与甲方不存在任何劳务或用工关系，在本合同履行过程中发生的任何人身伤亡事件，均由乙方承担一切法律责任与后果，并不得影响甲方正常办公秩序。

（十）甲方有权根据保密造成损失的大小，单方解除本合同，并保留追究乙方民事责任、刑事责任的权利。

十一、违约责任

(一) 双方应严格履行本合同项下义务。

(二) 乙方违约责任

1.迟延履行：乙方迟延履行技术服务工作的，应按日向甲方支付合同未履行部分万分之一的违约金。迟延 30 日且经甲方书面催告后 10 个工作日内仍未改正的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同未履行部分 30%的违约金及由此造成的直接损失（不含间接损失、可得利益损失）。

2.挪用费用：乙方将技术服务费用挪作本合同以外用途的，甲方有权制止并要求乙方退还相应费用；经甲方书面催告后 10 个工作日内仍未退还或仍未用于本合同项下技术服务工作的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同未履行部分 30%的违约金及由此造成的直接损失。

3.服务质量不达标：按合同要求提供的服务或服务质量不能满足采购技术要求的，乙方应在甲方书面通知后 10 个工作日内无条件提高技术、完善服务质量；逾期未改正的，甲方有权解除合同，并按政府采购投标人管理办法追究乙方责任。

(三) 甲方违约责任

1.甲方未按约定提供工作条件、资料、配合义务，导致乙方无法履行或迟延履行的，由甲方承担相应责任；

2.甲方无正当理由解除本合同的，应向乙方支付合同未履行部分 20%的违约金及乙方已为履行本合同实际支出的合理费用。因国家政策调整、上级主管部门要求、机构改革等非甲方原因导

致合同解除的，甲方不承担违约责任，双方按乙方实际提供服务的时间和质最结算费用。

3.延迟支付：甲方迟延履行支付义务的，应按工作日向乙方支付合同应付未付部分万分之一的违约金。迟延 30 个工作日且经乙方书面催告后 10 个工作日内仍未支付的，乙方有权解除合同。

（四）不可抗力免责

因不可抗力导致合同无法履行的，按本合同第十二条处理，不视为违约。

（五）根本违约

发生下列情形之一的，构成乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，乙方应按合同总金额的 30%向甲方支付违约金，并赔偿甲方由此遭受的全部损失：

- 1.乙方将本项目整体转让或全部转包；
- 2.因乙方原因导致系统发生重大安全事故或数据泄漏事件；
- 3.评价得分低于 70 分；
- 4.乙方迟延履行超过 30 日且经书面催告后 10 个工作日内仍未改正。

十二、不可抗力

（一）任何一方因不可抗力（指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、政府行为、流行病、突发公共卫生事件等）不能履行本合同的，应在不可抗力

事件发生之日起3日内书面通知对方，并于15日内提供有权机构出具的证明文件。

(二)在不可抗力影响期间，双方互不承担违约责任，各自承担因不可抗力导致的己方损失。

(三)因不可抗力导致合同无法履行超过60日的，双方均有权解除本合同，互不承担违约责任。一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十三、合同变更、转让与解除

(一)本合同一经生效，除经甲乙双方书面同意外，一方以任何方式对合同条款的增减及其他变更对另一方均无约束力。对合同的修改和变更，应以书面补充协议为准。

(二)乙方不得将本项目整体转让或全部转包给其他单位或个人；经甲方书面同意的专业分包除外，且分包方不得再次分包。乙方对分包方的履约行为向甲方承担连带责任。

(三)合同终止或解除后，乙方应在30日内完成以下交接义务：

- 1.向甲方移交全部项目文档、源代码、技术资料及数据；
- 2.配合甲方或甲方指定的第三方完成系统运维交接；
- 3.按甲方要求删除其持有的一切与项目相关的数据和信息，并向甲方出具书面删除确认。

十四、争议解决

(一)本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商

解决;协商不成的,依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

(二)诉讼期间,除争议事项外,双方应继续履行本合同项下无争议部分的义务。

十五、合同生效与其他

(一)本合同自甲、乙双方的法定代表人(授权代理人)签字并加盖本单位公章之日起生效。

(二)合同生效后,甲、乙双方应严格履行本合同,违者依据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规承担相应责任。

(三)本合同一式陆份,甲方执肆份,乙方执贰份,具有同等法律效力。

(四)本合同未尽事宜,由甲、乙双方协商解决,并签订书面补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

(五)本合同附件构成本合同不可分割的组成部分,与本合同正文具有同等法律效力。

附件: 1.西安高新区基层治理系统平台运维服务清单

2.西安高新区基层治理系统平台运维服务评价表

(以下为签署页，无正文)

甲方（盖章）：中共西安高新技术
产业开发区工作委员会党群工作部



地址：西安市长安区兴隆街道丝路
前海园 1 栋 305

主要负责人：

Z. nic

被授权代表：张子卿

张雷

日期：2026.9.24.

乙方（盖章）：丝路华数（西安）
科技有限公司



地址：陕西省西安市高新区天谷七
路 996 号西安国家数字出版基地 B
座

法定代表人：



被授权代表：

王

日期：2026.9.24

附件 1

西安高新区基层治理系统平台运维服务清单

序号	服务名称	具体服务内容	量化指标	交付物	验收标准
1	系统运维服务	日常运行保障（7×24 小时监控、定期巡检、故障诊断修复、数据备份与恢复等）	故障率≤1%	巡检报告、故障处理记录、数据备份日志	系统运行正常
2	系统优化与升级	性能分析与调优、安全补丁安装、版本升级配合、接口维护	根据甲方需求按时完成	优化报告、升级记录	系统性能提升，升级成功
3	移动端迭代优化	微信小程序功能迁移验证，完善注册、上报、工单查询、消息提醒等功能	服务期内完成主要功能迁移验证	迁移验证报告	功能正常运行
4	常规费用支付	高德地图信息费、短信费、微信小程序使用及年审费等代缴	按时缴费，无断缴	缴费凭证	无断缴记录
5	网络安全服务	常态化运维、等保测评及配套工作、漏洞整改、安全巡检、日志审计、应急处置	等保测评完成；漏洞整改率100%	等保测评报告、安全巡检报告、整改报告	通过等保测评，无重大安全事件
6	信创改造	信创改造前置摸底、兼容性评估及其他信创相关工作	按甲方要求完成	摸底报告、兼容性评估报告	摸底评估报告
7	业务培训	系统操作培训	服务期内≥2 次	培训方案、培训记录	参训人员掌握操作技能
8	满意度调查	使用人员满意度调查	服务期内≥2 次	调查问卷、分析报告	满意度≥90%

附件 2

西安高新区基层治理系统平台运维服务评价表

序号	评价项目	评价内容	评价明细	标准分
1	运维服务质量	PC 端运行情况	系统 PC 端运行正常,不得出现长时间故障或短期内多次故障	20
2	运维服务质量	微信小程序迁移及运行情况	移动端向微信小程序功能迁移验证,微信小程序端运行正常,不得出现长时间故障或短期多次故障	30
3	运维服务质量	故障响应时效	一般故障≤2 小时; 严重故障≤1 小时; 紧急故障≤15 分钟	10
4	运维服务质量	故障处置时效	一般故障≤12 小时; 严重故障≤4 小时; 紧急故障≤1 小时	5
5	网络安全及等保测评	常态化运维、等保测评及配套工作、漏洞整改、安全巡检、日志审计、应急处置	等保测评完成; 漏洞整改率 100%; 无重大安全事件	20
6	常规费用支付	高德地图信息费、短信费、微信小程序使用及年审费等代缴	按时缴纳, 在验收时提交缴费凭证	5
7	信创改造	信创改造前置摸底、兼容性评估及其他信创相关工作	出具摸底评估报告	3
8	业务培训	系统操作培训	服务期内≥2 次	2
9	满意度调查	使用人员满意度调查	满意度≥90%	5

