2026年度金审工程核心软硬件资产延保服务采购项目合同

委　　托　　方：陕西省审计厅

受　　托　　方：云上陕西科技运营有限公司

签 订 日　　期：2026年11月

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，陕西省审计厅(以下简称：“甲方”)通过竞争性磋商确定云上陕西科技运营有限公司为2026年度金审工程核心软硬件资产延保服务采购项目的乙方。甲乙双方同意签署《2026年度金审工程核心软硬件资产延保服务采购项目合同》(项目编号：YC26301015（ZBQ），以下简称：“合同”)。

一．合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(一)合同条款；

(二)成交通知书；

(三)竞争性磋商文件；

(四)响应文件；

(五)甲乙双方共同确认的其他与本合同相关的文件。

二．服务内容及要求

本项目服务内容为陕西省审计厅信息化基础设施核心软硬件质保服务。其中：

硬件质保服务主要包括服务器、存储、网络及安全设备等物理设施的质保服务，涵盖故障诊断与修复、备件更换、固件/驱动升级支持及相关技术咨询等；

软件质保服务主要包括云平台软件、安全设备特征库/规则库、神通数据库、RA系统、邮件系统、杀毒软件、运维服务支撑系统、涉密信息检查系统等，涵盖版本升级、补丁与漏洞修复、授权许可延续、故障诊断与排除及相关技术咨询。

通过提供上述专业化质保服务，确保硬件设备稳定可靠、软件授权持续有效、安全特征库及时更新，全面保障基础设施安全稳定高效运行。

详细的维保对象、维保类型、维保内容及要求明细见附件1。

三、合同金额及付款方式

（一）合同金额

本合同总金额为人民币贰佰玖拾柒万柒仟伍佰元整(￥2,977,500.00元)。本合同金额已包含但不限于人员费、服务费、软件费、培训费，乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的所有费用等。

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

（二）付款方式

第一次支付：合同签订时乙方向甲方提供金融机构出具的有效期 1 年、金额为合同总额 5%的履约保函，由乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额发票，经甲方确认，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

第二次支付：交付验收通过后，由乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额发票，经甲方确认，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 50.00%。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方应为乙方人员提供合理的工作环境，为乙方维保工作提供便利。

2、在条件允许的情况下并经双方同意，甲方可按照乙方的指导进行非现场数据处理。

3、甲方有权对乙方团队技术人员的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求，乙方也应由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

4、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同部分或全部技术服务工作转让给第三人承担。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方确保派出的团队熟悉项目工作，团队技术人员具有能够胜任相关工作任务的专业技能。

2、按照合同要求、在服务时间期限内，乙方按时提供专业化技术人员确保项目的正常实施。当实施过程中出现故障时，乙方技术人员能够及时发现，并及时通知甲方工作人员。

3、乙方在合同期内积极响应甲方的工作需求，为甲方提供相应服务。

4、乙方保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事。

5、乙方在接到甲方故障事件等通知后，必须按磋商文件约定时间到达现场。

五、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期限：12 个月（自延保服务下单之日起 12 个月）。

本项目一采三年，合同一年一签，中标价作为首年合同签订额，次年续签须

通过考核且甲方预算到位。

在首年合同期满前 60 日内，甲方组织年度考核；乙方可在期满前 45 日内提交考核申请及自评材料。考核结果为优秀或良好的可续签下一年度合同，合同金额、服务内容及标准均按首年合同执行。本项目最多可续签两次，累计服务期限不超过三年。续签以甲方书面确认续签为唯一成立方式；甲方未在期满前组织考核或未书面确认续签的，合同按期终止，不构成甲方同意续签的意思表示，也不影响合同终止的效力。

六、质量保证

（一）维保服务类型相关要求

本项目维保服务类型涉及“原厂”、“第三方”两种类型，本项目涉及的软硬件维保服务类型详见附件 1 云平台相关软硬件、安全设备、基础软件三大类维保服务对象清单。标注为“原厂”的维保对象，故障处理须由原厂或其授权服务商实施，备件须为原厂正品；否则视为未达到服务标准，按合同违约责任及考核条款处理。

（二）维保服务方式要求

1.热线响应服务

乙方统一提供 7×24 小时的热线响应服务，对用户提出的服务请求进行受理、记录、分派及技术支持。

乙方设立项目经理吴昊为本项目的专属服务接口人，提供固定服务热线为：

固定电话：029-88236551-8952。

手机号码：13809191542。

2.技术支持服务

提供 7×24 小时远程技术支持服务，包括电话支持、远程登录诊断、视频会议指导等。

按故障级别及甲方要求提供现场支持服务，现场服务须由具备相应原厂认证资质的技术工程师实施。

3.服务请求受理

所有服务请求须通过统一渠道受理，生成唯一服务工单，全程可跟踪、可查询、可闭环。

服务工单须包含：请求时间、故障描述、处理过程、处理结果、甲方确认签字等要素。

4.介质保留

本项目硬件更换过程中，所有故障存储介质（包括但不限于硬盘、固态硬盘、闪存及其他含数据的存储介质）均归甲方所有。服务商须确保故障件（包括但不限于硬盘、固态硬盘、闪存及其他含数据的存储介质）不得带离甲方现场，不得以任何理由占有、转移或处置故障存储介质。确因维保需要需返厂的，须经甲方书面同意，并由服务商先行提供替换备件。甲方保留对故障存储介质进行封存、销毁或委托第三方数据恢复的权利，服务商须无条件配合。因服务商擅自带走故障件导致的数据泄露或信息安全事件，由服务商承担全部法律责任。

（三）维保服务分级 SLA 相关要求

维保服务分级要求详见附件 1 “维保服务分级要求”。

七、违约责任

（1）乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求，且在规定时间内未使甲方满意的，甲方有权终止合同并对其违约行为进行追究。具体按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（2）任何一方若违反本合同其他约定，致使合同无法履行，违约方应向守约方赔偿实际损失。

（3）如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错 等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于对甲方造成财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任并负责妥善处理。

（4）合同约定的损失，包括但不限于直接或间接的经济损失、律师费、诉讼费、保全费、鉴定费等损失。

（5）合同约定的违约情形独立存在，可叠加适用。乙方按照合同约定应当向甲方支付的违约金，乙方同意甲方从应付未付款中直接予以扣除。

八、服务考核要求

为确保质保服务达到预期效果，建立服务质量考核机制，对服务过程及结果进行量化评价。在每年度合同期满前 60 日内甲方组织年度考核。

服务考核指标、考核计分说明及考核结果应用详见附件 1“服务考核要求”

相关内容。

九、合同争议解决的方式

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；也可由当地工商行政管理部门调解；协商或调解不成的按下列第(二)种方式解决；

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、不可抗力

（一）不可抗力是指合同一方无法预见、无法避免并且无法克服和控制的客观情况，包括但不限于水灾、火灾、地震、台风及其他自然灾害、政府行为、法律变化、战争等。

（二）任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时通知对方，并提供书面证明。因不可抗力事件导致任何一方不能履行或不能完全履行、迟延履行本合同项下有关义务时，必须设法及时通知对方，并在不可抗力发生之日起15日内向对方提供有关证明，由于不可抗力导致合同无法继续履行，双方均不承担责任。如不可抗力的影响持续30天以上时，双方应通过友好协商解决合同履行问题。

（三）在不可抗力事件影响消除后的合理时间内，双方应协商决定是否修改、终止或继续履行本合同。

十一、合同的变更、解除

在合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如一方确需变更合同，须经另一方书面同意并就变更事项达成一致意见后方可变更。若双方就变更事项不能达成一致意见的，提议变更方仍应依本合同约定继续履行，否则视为违约。

十二、保密条款

（一）乙方对在签订和履行本合同过程中，从甲方获知的技术和商业秘密负有保密责任。未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该保密信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该保密信息。

（二）本合同的保密信息包括所有商业秘密、技术秘密、通信或与该服务相关的其他信息，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、方案、档案、资料和其它信息。

（三）乙方应建立并完善内部保密制度，乙方应当告知并以适当方式要求其参与本项工作员工遵守本合同规定。

（四）乙方在履行本合同过程中，不得擅自修改甲方资料或将甲方的资料泄漏，由此给甲方造成的损失，由乙方承担全部责任。

（五）乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的保密信息进行保密，包括但不限于：执行和坚持适当的作业程序来避免非授权透露、使用或复制保密信息。

（六）当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他有形的保密信息以及所有描述和概括该保密信息的文件。

（七）除非甲方出具明确的书面授权，乙方不能认为甲方授予其包含该保密信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权。

（八）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。

（九）乙方应甄选政治可靠、思想进步、作风正派、技术合格的人员承担甲方项目的建设、维护工作，并保持这些人员的相对稳定。如果需要变更项目参加人员，需经甲方的书面同意，并变更人员名单。

（十）乙方应确保涉及甲方秘密的文件、资料不因乙方员工离岗、离职而造成泄露。

（十一）乙方若泄密造成严重影响的，甲方有权单方中止该合同，乙方若因违反保密法律规定，导致涉密事件，应立即组织查处，并及时向甲方通报所造成的损失，后果由乙方负责；造成严重后果的，将依法追究乙方的法律责任。

（十二）乙方及其他现场服务人员需遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关保密法律法规要求。

（十三）乙方履行服务过程中所获得或接触到的来源于审计厅的任何数据资料，未经审计厅书面同意，不得向第三方透露。

（十四）乙方及其他第三方现场服务人员均需签订保密协议，并禁止将本项目的任何资料传播给项目外人员。

（十五）乙方应保证对使用单位提供的数据、设备等资源保密管理，对项目产生的档案进行安全保管，未经授权不得访问、修改、披露、利用、转移、转让、

销毁使用单位的数据。服务终止时，应按使用单位要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

十三、其他事项

（一）双方对合同进行确认，并会同甲、乙双方共同执行合同。

（二）合同履行期间以及履行期后，甲方可以随时检查项目的执行情况，并对发现的问题进行处理。

（三）磋商文件、响应文件、成交通知书、合同附件、保密协议均成为合同不可分割的部分。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认后，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

（五）本合同一式陆份，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份，具有同等法律效力。甲、乙双方签字盖章后生效。

以下无正文，为签署位置。

甲方		（盖章）	乙方		（盖章）
单位名称		陕西省审计厅	单位名称		云上陕西科技运营有限公司
法定代表人或委托代理人			法定代表人或委托代理人		
开票信息	地址	西安市莲湖区四府街48号	开票信息	地址	陕西省西安市新城区解放路186号苏宁生活广场(解放路数字经济产业园)七层L701室
	电话	029-87612154		电话	029-87992714
	开户行	中行四府街支行		开户行	中国建设银行股份有限公司西安新城支行
	账号	103208719441		账号	61050177001209866866
	税号	116100000160000726U		税号	91610133MAB102MB33
签订时间：		2026年11月16日	签订时间：		2026年11月16日

附件 1 详细服务内容及要求

一、项目概况

1.1. 项目背景

为保障审计业务高效运转与数据安全，陕西省审计厅已建成并稳定运行“审计专网”与“数据分析网”两套云网融合平台，覆盖云平台软硬件、安全防护设备及基础软件等核心资产体系。随着 2026 年度各业务系统对连续性、可靠性和安全性要求的持续提升，现有金审工程核心软硬件资产须配套专业质保服务，以实现硬件故障的快速响应与修复、软件授权的合法延续与版本合规、安全特征库的实时更新与威胁防御能力同步。

1.2. 项目目标

本项目甲方旨在通过采购乙方专业化、标准化的质保服务，实现以下目标：

1. 保障业务连续性：通过质保服务，确保云平台、安全设备及基础软件在发生故障时能够得到快速响应与修复，降低系统停机时间。

2. 维持系统安全性：确保安全设备特征库、漏洞库、病毒库等持续更新，保障安全防护能力不因时间推移而衰减。

3. 保持技术先进性：提供软件版本升级、固件更新及性能调优服务，使现有基础设施技术状态满足业务发展需求。

4. 规范服务管理：建立可量化的服务质量标准（SLA），明确服务商责任边界、响应时效及验收标准。

1.3. 服务对象及范围

本项目维保服务范围主要包括云平台相关软硬件、安全设备硬件、基础软件等相关设施。

序号	服务项	服务子项	服务对象	范围说明
1	陕西省审计厅 2026 年度金审工程核心软硬件资产	云平台相关软硬件维保服务	服务器、存储、云平台等	详见“服务内容及要求 2.1.1.1 云平台软硬件服务对象清单”。
		安全设备硬件维保服务	含防火墙、网闸、堡垒机、入侵检测、漏洞扫描、数据库审计、VPN、加密机、上网行为审计、备份一体机等	详见“服务内容及要求 2.1.2.1 安全设备服务对象清单”。

序号	服务项	服务子项	服务对象	范围说明
	延保服务	基础软件维保服务	数据库、杀毒软件、RA 系统、邮件系统、运维支撑系统、涉密检查系统等	详见“服务内容及要求 2.1.3.1. 基础软件服务对象清单”。

1.4.服务周期

项目服务周期为 12 个月。

二、服务内容及要求

2.1.服务内容

本项目服务内容为陕西省审计厅信息化基础设施核心软硬件质保服务。其中：

硬件质保服务主要包括服务器、存储、网络及安全设备等物理设施的质保服务，涵盖故障诊断与修复、备件更换、固件/驱动升级支持及相关技术咨询等；

软件质保服务主要包括云平台软件、安全设备特征库/规则库、神通数据库、RA 系统、邮件系统、杀毒软件、运维服务支撑系统、涉密信息检查系统等，涵盖版本升级、补丁与漏洞修复、授权许可延续、故障诊断与排除及相关技术咨询。

通过提供上述专业化质保服务，确保硬件设备稳定可靠、软件授权持续有效、安全特征库及时更新，全面保障基础设施安全稳定高效运行。

2.1.1.云平台相关软硬件维保服务需求

2.1.1.1.云平台相关软硬件维保服务对象清单及维保类型

陕西省审计厅云平台配备硬件设备 68 台（套），其中服务器 58 台、存储设备 4 套、安全设备 6 台（套）；云平台软件 2 套（含升级）。具体包括：

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
1	服务器	华为	TaiShan 200K	58	台	原厂（华为）	2102313HTWN0LC000004-23； 2102313AQPFSLC000132-137； 2102313AQMFSLC000009-22； 2102313AQPN0LC000774； 2102313AQPN0LC000769； 2102313AQPN0LC000777； 2102313AQPN0LC000779； 2102353GMR10LC000006-11；

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
							2102353GNH10LC000014-21。
2	存储	华为	OceanStor 18510 V5	3	套	原厂（华为）	2102352WRW10LC000002-03；2102353TTK10MC100007
		华为	OceanStor 5510 V5	1	套	原厂（华为）	2102352TRMFSLC000006
3	防火墙	华为	USG9560	4	台	原厂（华为）	210305974010LC000001；210305974010LC000037；210235G6TR10MB000001；210305974010MB000006
4	态势感知系统	华为	华为 Hisec Insight	1	套	原厂（华为）	2102312ERE10LC000001
5	互联网 portal 无线认证	华为	Taishan2280	1	套	原厂（华为）	2102311TBJ10K6001520
6	云平台（审计专网）	华为	ManageOne	1	套	原厂（华为）	ManageOne 高级版软件许可（每套）：1;服务中心高级版许可（每CPU）：332;运维中心高级版许可（每设备）：190
		华为	ServiceOM	1	套	原厂（华为）	IaaS 云平台(软 SDN)许可：3792 HCore;IaaS 云平台(软 SDN)许可： 66 CPU ;IaaS-BMS(软 SDN)许可：40 CPU
		华为	分布式缓存服务	1	个	原厂（华为）	
		华为	应用与数据集成平台 ROMA Connect	2	个	原厂（华为）	
		华为	应用运维管理 AOM	1	个	原厂（华为）	
		华为	云容器引擎	2	个	原厂（华为）	
		华为	ROMAFactory	500	个	原厂（华为）	
		华为	MapReduce 服务	1	套	原厂（华为）	MRS-融合大数据平台版-许可-每vCPU：384;MRS GraphBase-许可-

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
							每 vCPU：192
		华为	OceanStor Pacific 8.1.2	2	套	原厂（华为）	
		华为	FusionStorage OBS3.0	1	套	原厂（华为）	
		华为	eBackup	1	套	原厂（华为）	
		华为	eSight	1	套	原厂（华为）	
7	云平台（审计数据分析网）	华为	ManageOne	1	套	原厂（华为）	ManageOne 高级版软件许可（每套）：1;服务中心高级版许可（每CPU）：164;运维中心高级版许可（每设备）：114
		华为	ServiceOM	1	套	原厂（华为）	IaaS 云平台(软 SDN)许可：2016 HCore;IaaS 云平台(软 SDN)许可： 12 CPU
		华为	分布式缓存服务	1	个	原厂（华为）	
		华为	应用与数据集成平台 ROMA Connect	2	个	原厂（华为）	
		华为	应用运维管理 AOM	1	个	原厂（华为）	
		华为	云容器引擎	2	个	原厂（华为）	
		华为	ROMAFactory	500	个	原厂（华为）	
		华为	MapReduce 服务	1	套	原厂（华为）	MRS-融合大数据平台版-许可-每 vCPU：576
		华为	OceanStor Pacific 8.1.2	2	套	原厂（华为）	
		华为	FusionStorage OBS3.0	1	套	原厂（华为）	
		华为	eSight	1	套	原厂（华为）	

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
8	云平台升级服务	华为	HCS 升级服务（包含金审专网和数据分析网云平台，统一升级到 HCS8.5.1 版本）	1	项	原厂（华为）	

2.1.1.2.云平台相关软硬件维保服务内容要求

1.硬件维保内容

服务器质保服务为原厂（华为）“Hi-Care 高级服务标准+”标准，存储质保服务为原厂（华为）“企业存储产品 Hi-Care 维保服务金牌+”标准。质保范围内的全部硬件设备至少须提供以下服务：

（1）故障修复服务

对硬件设备出现的各类故障（含硬件损坏、性能下降、兼容性异常等）进行诊断、定位与修复。故障修复方式包括远程技术支持、现场维修及部件更换。

（2）备件更换服务

提供原厂（华为）或同等性能标准的备件，用于故障部件的免费更换。须保证备件库实时可用，确保故障部件更换的及时性。

（3）固件/驱动升级支持

提供设备固件、BIOS、驱动程序的版本升级包以及技术支持服务。

（4）性能调优服务

针对硬件设备运行中出现的性能瓶颈，提供优化建议及调优支持。

（5）技术咨询服务

提供硬件设备配置、扩容、兼容性等方面的技术咨询。

2.软件维保内容

云平台质保服务为原厂（华为）“企业应用软件产品 Hi-Care 维保服务/软件订阅与保障服务”要求，同时需提供云平台升级服务。质保范围内至少提供以下服务：

（1）版本升级服务:提供软件生命周期内大版本及小版本的升级服务，升级前须提交升级方案、回退方案及测试报告，经甲方书面同意后方可实施。

（2）补丁与漏洞修复服务:提供软件安全补丁、Bug 修复补丁的推送、测试及安装服务。对官方发布的高危漏洞，须在官方发布后合理期限内提供修复方案或临时缓解措

施。

（3）故障诊断与排除服务:对软件运行中出现的功能异常、服务中断、资源调度失败等问题进行远程或现场诊断与修复。

（4）授权许可延续服务:确保质保期内软件授权许可持续有效，不因授权到期导致功能受限或服务中断。

（5）技术咨询服务:提供软件配置、扩容、接口对接、最佳实践等方面的技术咨询。

2.1.2.安全设备维保服务需求

2.1.2.1.安全设备维保服务对象清单

陕西省审计厅本次维保安全设备共计51台（套），具体包括：

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
1	网络接入区防火墙	奇安信	NSG5000-TG65M-Q	4	台	第三方（云上陕西）	FD30000087;FD30000088;CL18000399;CL18000400
2	安全隔离与信息双向交换系统	奇安信	网神 SecSIS 3600 安全隔离与信息交换系统 V2.0GZ10000-FT10	1	台	第三方（云上陕西）	CL30002245
3	前置主机和后置主机	奇安信	奇安信网神数据安全交换平台 V1.0 DSE-DSE8000-TG10M	1	套	第三方（云上陕西）	DA21000031；DA21000032
4	运维审计系统（堡垒机）	奇安信	奇安信网神运维安全管理系统 V6.0 BH3300-G-1000Z	3	台	第三方（云上陕西）	DA24000083;CL33000223;EA33000120
5	双向网闸	奇安信	网神 SecSIS 3600 安全隔离与信息交换系统 V2.0	1	台	第三方（云上陕西）	CL40000015
6	入侵检测	绿盟科技	入侵检测系统 NIDSNX5-HFA	2	台	原厂（绿盟科技）	21-51-GF-2481;21-51-GF-2482
7	漏洞扫描	绿盟科技	漏洞扫描系统 RSASNX3-HFA	2	台	原厂（绿盟科技）	21-51-GF-2483;21-51-GF-2484
8	数据库审计	安恒信	数据库审计系统	1	台	第三方	01010222B001270DEE

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
		息	DAS-DBAuditor-A1200-FU			（云上陕西）	
9	数据库审计	安恒信息	安恒 DAS-DBAuditor-A800-ZN	2	台	第三方（云上陕西）	2112X024478/b43d7852f2f991c081d7d0e6c7fb3682;2112X024477/5ddb606d3e35781f511208cc57ae61a8
10	IPSEC VPN（省）	天融信	SJJ1546-72262-N	3	台	原厂（天融信）	Q4796253434;Q4796253436;Q4796253435
		天融信	SJJ1546-63926	4	台	原厂（天融信）	Q56871026715;Q56871026716;Q56871026717;Q56871026718
		天融信	SJJ1546-61318	2	台	原厂（天融信）	Q2105072793;Q2105064211
11	IPSECVPN安全管理系统	天融信	TSM	1	套	原厂（天融信）	
12	IPSECVPN日志收集与分析系统	天融信	TopAudit	1	套	原厂（天融信）	
13	厅机关及白云办公区防火墙	天融信	NGFW4000-UF(FT-B10)（千兆）V3	4	台	原厂（天融信）	Q2112222157;Q2112222186;Q2112222187;Q2112222189
14	IPSEC VPN(市)	天融信	SJJ1546-61718	11	台	原厂（天融信）	Q2104037141;Q2104037142;Q2104037143;Q2104037144;Q2104037145;Q2104037147;Q2104037148;Q2104037149;Q2104037150;Q2104037151;Q2104037152
15	安全认证网关	格尔软件	SRJ1505 SJ1000	1	台	第三方（云上	0224170104426

序号	货物名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
						陕西）	
		格尔软件	SRJ1505 SJ5000	2	台	第三方（云上陕西）	0427180104007;1115180104235
16	RA 加密机	三未信安	SJJ1012-A	1	台	原厂（三未信安）	S190420121402414
17	上网行为审计系统	交大捷普	交大捷普 C6400	2	台	原厂（交大捷普）	JACATK1026V217P0220006;JACATK1026V217P0220007
18	备份一体机	鼎甲	DK4000	2	台	原厂（鼎甲）	DS557G221011067;DS557G221011066

2.1.2.2.安全设备维保服务内容要求

1.硬件维保内容

（1）故障诊断与修复服务

对安全设备硬件故障进行远程及现场诊断，提供维修更换服务，恢复设备至正常工作状态。

（2）备件更换服务

提供原厂或同等性能标准备件，对故障模块进行免费更换，须保证备件先行或现场更换时效。

（3）固件/系统升级服务

提供设备操作系统、固件、引擎程序的安全更新与版本升级服务。升级前须提交升级方案及风险评估报告，经甲方书面同意后方可实施。

（4）技术咨询服务

提供安全策略优化、设备配置调整、联动方案设计等技术咨询。

2.特征库/规则库升级服务

为质保范围内的安全设备提供持续的特征库、规则库、病毒库升级服务，确保安全防护能力与最新威胁态势同步。

3.安全策略与规则优化服务

（1）每半年对安全设备策略进行一次全面检查，提供策略优化建议报告。

（2）根据甲方业务变化及安全态势，在调整访问控制策略、入侵检测规则、审计规则等工作上提供技术支持服务。

2.1.3.基础软件维保服务需求

2.1.3.1.基础软件维保服务对象清单

陕西省审计厅本次维保基础软件共133项（包含神通数据库管理系统91颗CPU授权），具体包括：

序号	软件名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
1	关系数据库软件	神通	神通数据库管理系统（企业版）V7.0	63	CPU	原厂（神通）	
2	MPP分布式数据仓库软件	神通	神通数据库管理系统（MPP集群版）V7.0	28	CPU	原厂（神通）	
			神通数据库管理系统（MPP集群版）	10	套	原厂（神通）	
3	集群版数据库	神通	神通数据库管理系统V7.0	16	套	原厂（神通）	
4	对象存储软件	神通	神通分布式对象存储系统（神通ObjectDB）v2.0	2	套	原厂（神通）	
5	分布式文本检索软件	神通	神通T-Search文本检索系统V4.0	2	套	原厂（神通）	
6	报表软件	神通	神通K-Front报表管理系统V3.5	1	套	原厂（神通）	
7	分布式文本挖掘软件	神通	神通T-Miner文本挖掘分析系统V4.0	1	套	原厂（神通）	
8	分布式数据挖掘软件	神通	神通K-Miner数据挖掘分析系统V5.0	1	套	原厂（神通）	
9	杀毒软件	奇安信	杀毒软件（服务器端）奇安信网神终端安全管理系统V8.0，国产通用服务器点数：300，国产通用终端点数：1888	1	套	第三方（云上陕西）	
		奇安信	杀毒软件（服务器端）奇安信网神终端安全管理系统V8.0，国产通用服务器点数200	1	套	第三方（云上陕西）	

序号	软件名称	品牌	型号	数量	单位	维保类型	备注
10	RA 系统软件	格尔软件	SZT0901-RA V6.6.0	1	套	第三方（云上陕西）	
11	邮件系统	中标软件	中标麒麟安全增强电子邮件系统软件 v5.0	1	套	原厂（中标软件）	
12	运维服务支撑系统	锐捷	锐捷 RILL IT 综合业务管理平台 V6.0（审计专网）	1	套	第三方（云上陕西）	
			锐捷 RILL IT 综合业务管理平台 V6.0（审计数据分析网）	2	套	第三方（云上陕西）	
			锐捷 ITSM 工单系统 V2.6(含资产管理软件)	1	套	第三方（云上陕西）	
13	涉密信息检查系统	中孚	涉密信息检查系统（中孚计算机终端保密检查系统 V1.0 网络版管理端+中孚计算机终端保密检查系统 V1.0 网络版客户端+中孚国产通用计算机终端保密检查系统 V1.0（单机版）+中孚存储介质信息消除工具 V7.0（单机版））	1	套	原厂（中孚）	

2.1.3.2.基础软件维保服务内容要求

1.版本升级服务

提供软件生命周期内大版本及小版本的免费升级授权服务。

2. 补丁与漏洞修复服务

（1）提供软件安全补丁、Bug 修复补丁的推送、测试及安装服务。

（2）对官方发布的高危漏洞，须在官方发布后 5 个工作日内提供修复方案。

3.授权许可延续服务

确保质保期内软件授权许可持续有效，按原采购规模维持授权数量（CPU 数、套数、节点数等）。

4.故障诊断与排除服务

（1）对软件运行中出现的功能异常、服务中断、数据异常、性能下降等问题进行

远程或现场诊断与修复。

（2）对数据库软件提供紧急故障恢复支持，必要时提供现场救援服务。

5.其他技术服务

提供数据库巡检服务，对数据库运行情况进行检查；数据库配置优化服务，针对性的进行数据库配置优化，确保数据库软件的性能和安全性；技术支持服务，提供原厂7×24小时技术支持服务，提供产品技术咨询、故障诊断等远程支持。

2.2.服务要求

2.2.1.维保服务类型相关要求

供应商提供的维保服务类型为“第三方”的，须提供针对本项目的维保服务承诺函。

2.2.2.维保服务方式要求

1.热线响应服务

统一提供7×24小时的热线响应服务，对用户提出的服务请求进行受理、记录、分派及技术支持。

设立专属服务接口人，提供固定服务热线及专属项目负责人联系方式。

2.技术支持服务

提供7×24小时远程技术支持服务，包括电话支持、远程登录诊断、视频会议指导等。

按故障级别及甲方要求提供现场支持服务，现场服务须由具备相应原厂认证资质的技术工程师实施。

3.服务请求受理

所有服务请求须通过统一渠道受理，生成唯一服务工单，全程可跟踪、可查询、可闭环。

服务工单须包含：请求时间、故障描述、处理过程、处理结果、甲方确认签字等要素。

4.介质保留

本项目硬件更换过程中，所有故障存储介质（包括但不限于硬盘、固态硬盘、闪存及其他含数据的存储介质）均归甲方所有。服务商须确保故障件（包括但不限于硬盘、固态硬盘、闪存及其他含数据的存储介质）不得带离甲方现场，不得以任何理由占有、转移或处置故障存储介质。确因维保需要需返厂的，须经甲方书面同意，并由服务商先行提供替换备件。甲方保留对故障存储介质进行封存、销毁或委托第三方数据恢复的权

利，服务商须无条件配合。因服务商擅自带走故障件导致的数据泄露或信息安全事件，由服务商承担全部法律责任。

2.2.3.维保服务分级要求

2.2.3.1.问题严重级别定义

级别	定义	业务影响描述
P1（紧急）	核心业务系统完全中断或关键安全设备失效，导致业务无法开展或面临重大安全风险	云平台核心服务宕机、存储不可访问、核心防火墙失效、数据库主实例崩溃等
P2（严重）	主要业务功能受损或重要安全设备性能严重下降，存在业务中断风险	部分服务器故障、非核心存储降级、入侵检测系统告警失效、VPN 通道中断等
P3（一般）	非核心业务受限或设备功能轻微异常，不影响当前主要业务运行	单台非核心服务器告警、备份任务失败、软件功能咨询、配置优化需求等
P4（咨询）	业务未受影响，涉及技术咨询、配置指导、信息查询等一般性支持	技术咨询、版本信息查询、扩容建议、策略优化建议等

2.2.3.2.响应时效要求

服务指标	P1（紧急）	P2（严重）	P3（一般）	P4（咨询）
热线响应时间	≤15 分钟	≤30 分钟	≤1 小时	≤2 小时
远程技术支持响应	≤30 分钟	≤1 小时	≤4 小时	≤8 小时
现场支持到达时间	≤4 小时	≤8 小时	≤24 小时	≤48 小时
备件送达时间	≤4 小时（备件先行）	≤8 小时（备件先行）	≤24 小时（备件先行）	不适用
故障修复承诺时间	≤6 小时（重大硬件故障）	≤24 小时	≤48 小时	不适用

2.2.3.3.软件漏洞修复时效要求

服务项	时效要求
高危漏洞修复方案提供	官方发布后 5 个工作日
一般漏洞/bug 修复	官方发布后 30 个工作日
授权到期提醒	到期前 30 日书面通知

2.2.3.4.主动服务要求

服务项	频次	内容要求
设备健康检查	2 次/年	对服务器、存储、网络及安全设备进行全面的硬件状态，出具健康检查报告及整改建议
支持计划与报告	每季度	提交季度服务总结报告，包括：故障统计、处理时效、备件更换记录、软件升级记录、特征库更新记录、遗留问题及改进建议
年度服务总结	每年 1 次	提交年度维保服务总结报告，作为服务验收及续保评估依据

2.2.3.5.备件管理要求

建立备件库或合作备件渠道，确保设备备件实时可用。

云平台备件更换采用“先换后修”模式（备件先行），故障件由服务商负责提取返还。

更换备件须为原厂新件或同等性能标准的好件，更换后设备性能不得低于故障前状态。

2.3.服务考核要求

为确保质保服务达到预期效果，建立服务质量考核机制，对服务过程及结果进行量化评价。在每年度合同期满前 60 日内甲方组织年度考核。

2.3.1.服务考核指标

考核维度	考核指标	分值	考核标准
响应时效	热线响应达标率	15 分	问题热线响应时间达标率≥95%，每降低 1%扣 1 分
	现场到达达标率	15 分	承诺时效内到达现场比率≥95%，每降低 1%扣 1 分
故障处理	一次修复率	15 分	单次上门/远程解决故障比率≥90%，每降低 1%扣 1 分
	故障修复时效达标率	15 分	承诺修复时效内完成比率≥95%，每降低 1%扣 1 分
服务质量	服务报告及时率	10 分	季度/年度服务报告按时提交率 100%，延迟 1 次扣 2 分

考核维度	考核指标	分值	考核标准
	健康检查完成率	10 分	年度健康检查计划完成率 100%，缺 1 次扣 5 分
客户满意度	服务满意度评分	10 分	甲方满意度调查评分≥90 分，每降低 1 分扣 1 分
安全管理	信息保密及安全合规	10 分	发生信息泄露或违反保密协议事件，本项得 0 分；造成损失的追究法律责任

2.3.2.考核计分说明

考核实行百分制，每年组织一次综合考核。考核数据以服务工单系统记录、甲方现场签字确认单、服务报告、满意度调查表等书面材料为依据。成交供应商须无条件配合甲方开展考核数据核查，对存疑数据应在收到质询后 5 个工作日内提交有效佐证材料，逾期未提交的视为认可甲方考核结论。

2.3.3.考核结果及应用

考核等次	分数区间	应用方式
优秀	>90 分	符合续签条件，全额支付当期服务费，可续签下一期合同
良好	81-90 分	整改后符合续签条件，支付当期服务费 95%，可续签下一期合同
合格	71-80 分	支付当期服务费 90%，不得续签下一期合同
不合格	≤70 分	按照实际验收情况支付，不得续签下一期合同

2.4.保密与所有权要求

成交供应商应保证对使用单位提供的数据、设备等资源保密管理，对项目产生的档案进行安全保管，未经授权不得访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁使用单位的数据。服务终止时，应按使用单位要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

2.5.服务团队关键人员要求

成交供应商须指定一名专职项目负责人作为本项目唯一接口人，全面负责总体协调与管理，按需前往甲方指定现场提供服务，并向甲方汇报工作。

本项目通过统一服务台（电话热线或系统工具）受理并跟踪全部服务请求，协调相关厂家及技术工程师资源，确保 7×24 小时热线响应、远程技术支持及现场服务需求得到及时满足。

项目负责人及其协调入场的所有技术工程师均须通过甲方安全审查、签署保密协议并严格遵守现场管理制度，项目负责人对项目整体负有直接管理责任；同时，任何人不得向第三方复制或披露服务过程中与业务有关的信息内容。

2.6.验收标准和方法

本章明确质保服务交付验收与最终验收的标准及方法，作为甲乙双方开展验收工作、核定服务质量、办理资金支付的依据。须严格按照本章要求配合验收，并承担因服务质量不达标导致的整改责任。

2.6.1.项目验收依据

1.国家有关法律法规，以及国家和省关于信息系统和政务信息化项目的相关标准规范；

2.经批准的项目实施方案及批复文件；

3.项目变更审批文件或备案文件；

4.项目合同文件或协议文件，项目采购文件；

5.与项目服务采购、管理有关的维保服务协议等其他具有法律效力的文件。

2.6.2.项目交付验收

2.6.2.1.项目验收条件

服务商能够满足项目甲方所要求的基本服务能力和技术要求、人员配置要求时，可提交交付验收申请。

2.6.2.2.项目验收组织及流程

服务商提交交付验收申请和项目验收文档资料，经甲方、审核同意后，由甲方组织开展验收工作。

1.服务商提交验收申请和验收资料。

2.审核文档资料。甲方对交付验收申请及相关文档进行审核后，对存疑地方开具《整改意见单》，要求服务商整改后重新报审，直至审核通过。

3.组织验收。经甲方同意后，由甲方组织交付验收。

4.召开交付验收会议。项目交付验收会的主要议程包括：

甲方介绍项目完成情况；服务商汇总项目服务情况；甲方进行质询讨论；形成交付验收意见；甲方作会议总结。

2.6.2.3.项目验收交付清单

需提交的交付验收材料清单包括但不限于：维保服务对象及范围清单、维保服务开

通证明资料、维保服务方案、维保服务季度报告模板、项目签订合同等。

序号	交付物名称	提交数量	主要内容
1	维保服务对象及范围清单	1 份	云平台、安全设备、基础软件三类资产的品牌、型号、数量、序列号、维保类型及服务覆盖范围说明
2	维保服务开通证明资料	1 套	原厂授权书、服务开通确认函、备件渠道证明等
3	维保服务方案	1 份	服务流程、故障分级响应机制、巡检计划、健康检查标准、人员组织架构等
4	维保服务文档模板	1 套	故障统计、处理时效分析、备件更换汇总、软件升级记录、特征库更新记录、遗留问题清单及改进计划等
5	项目合同	1 份	甲乙双方签署的正式维保服务合同文本，含服务内容、服务期限、SLA 标准、考核办法、付款方式、保密条款及违约责任等

2.6.3. 项目最终验收

2.6.3.1. 项目验收条件

服务到期后，由服务商提出书面验收申请，提交甲方，由甲方对服务情况进行初步评判后进行审批是否可以验收。

1. 完成经批准的实施方案规定的内容，满足服务的需要，服务质量符合预期目标和指标要求。

2. 项目最终考核意见合格，完成最终考核问题整改。

3. 项目财务管理符合财政资金管理等有关要求。

4. 项目过程资料齐全完整、规范合理、服务报告完整、齐备。

2.6.3.2. 项目验收组织及流程

对于满足验收要求的，由甲方组织验收，对服务周期内响应时效、故障处理、服务质量、客户满意度、安全管理等方面进行验收评审，并依据服务绩效考核指标、服务分级要求进行打分，并作出验收意见。具体流程如下：

1. 服务商完成合同任务后，向甲方提交相关资料和履约报告。

2. 甲方审查各类资料和服务总结报告，按照合同约定的技术、服务和安全标准等组

织服务考核和项目验收。

3.验收合格后，甲方向相关单位提交审核申请并报送相关资料文档。申请文件应说明成交供应商是否严格履行合同，是否有效保证服务数量、质量和效果。

2.6.3.3.项目验收交付清单

在项目完成时，服务商需将本项目所有文档、资料汇集成册，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。装订成册的纸质文档至少1套，电子文档1套。所提供服务的验收文档除包括以下清单所列，另外还需对项目全生命周期文件进行统一归档。

序号	交付物名称	提交数量	主要内容
1	服务工单记录	据实	请求时间、故障描述、处理过程、处理结果及甲方确认签字
2	故障处理报告	据实	故障现象、根因分析、处理措施、恢复验证情况及预防建议
3	备件更换记录	据实	故障件信息、更换件信息、更换时间、更换人员、旧件返还凭证及甲方确认签字
4	季度服务总结报告	4份	故障统计、处理时效分析、备件更换汇总、软件升级记录、特征库更新记录、遗留问题清单及下季度改进计划
5	设备健康检查报告	2份	服务器、存储、网络及安全设备的硬件状态评估
6	特征库/病毒库更新记录	据实	设备名称、更新内容、更新前版本、更新后版本、更新时间
7	软件升级/补丁安装记录	据实	升级/补丁名称、适用设备、实施时间、实施人员、验证结果及回退方案备档情况
8	年度服务总结报告	1份	全年服务总结，作为年度服务质量评估及续保决策依据