# 2026年西安市住建局信息应用系统硬件延续运维部分项目

## （第四包：数字证书运维服务）

# 服 务 合 同

（编号：SZT2026-SN-XC-ZC-FW-1057）

甲　　方：西安市住房和城乡建设局

乙　　方：陕西省数字证书认证中心股份有限公司

# 服 务 合 同

甲方：西安市住房和城乡建设局

乙方：陕西省数字证书认证中心股份有限公司

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：

1.运维目标

（1）总体目标

为保证各业务应用系统所需的相关电子认证服务可靠、稳定、安全提供，并做好相应技术支撑工作，本包需对证书认证安全支撑平台相关软件系统、硬件设备进行运行维，并提供3张国密SSL证书。

（2）具体目标

1）对证书认证安全支撑平台相关软件系统进行运行维护，保证系统不间断正常对外提供服务。可根据软件系统使用需要对其进行升级完善；

2）对证书认证安全支撑平台相关硬件设备进行运行维护，保证设备处于良好的运行状态，并对设备进行定期检查，做到早发现早处理。设备异常或故障后能及时对设备进行维修处理，使设备尽快恢复正常；

3）对用户所用数字证书提供注册、延期、更新、丢补、解锁等日常服务；

4）根据用户需要为其提供相应技术支持服务，包括但不限于技术培训、技术咨询、技术现场指导、与相关业务系统进行证书认证服务对接技术支持、二次开发等。

2.国密SSL证书

本包需提供3张国密SSL证书。自国密SSL证书签发之日起，证书进入服务期，在服务期内，乙方对该证书产品的使用质量负责，解决和提供无偿上门技术支持服务。

3.数字证书运维服务涉及的软硬件清单

| 序号 | 设备名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 认证服务器(虚拟机) | 台 | 2 | 双机热备 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 | 签名验签服务器(虚拟机) | 台 | 2 | 双机热备 |
| 3 | 手证通管理平台系统(虚拟机) | 台 | 1 | |
| 4 | 时间戳服务器(物理服务机) | 台 | 1 | |
| 5 | 电子签章系统软件(虚拟机) | 台 | 1 | |
| 6 | 本地证书状态在线查询服务计算机软件(虚拟机) | 台 | 2 | 双机热备 |
| 7 | 服务器密码机(物理服务机) | 台 | 1 | |

4.数字证书运维服务基本内容

（1）对证书认证安全支撑平台相关系统进行运行监测：使用工具对平台相关系统的运行情况进行实时监控；使用工具对平台相关系统的网络资源进行实时监控。

（2）在服务中，提供对证书认证安全支撑平台相关硬件设备进行现场备件安装、现场故障诊断、系统优化等运维服务。

（3）对证书认证安全支撑平台相关数据库系统进行现场健康检查、性能调优等运维服务。

（4）对证书认证安全支撑平台相关数据进行数据备份，制定相应备份策略，采用完全备份与差异备份相结合方式，在保障有效数据备份的条件下减少对磁盘容量的占用。

（5）按月度例行巡检，并出具相应的《巡检报告》。

（6）对证书认证安全支撑平台进行运维，有效保证平台服务的稳定运行。在平台工作异常和故障情况下，能及时安排技术人员进行响应和处理，使平台服务在最短时间内恢复正常；并根据平台需要提供相应软件升级服务。

（三）服务期：自合同签订之日起一年

二、合同价款

合同总价（含税）：<u>¥321000.00（大写：叁拾贰万壹仟元整）</u>，包括但不限于硬件维护费、软件维护费和其他费用，除本合同另有约定的外，甲方不另行向乙方支付任何费用。

三、款项结算

（一）付款方式：

1、合同签订之日起30日内，乙方持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与甲方结算合同总价款的40%，即人民币（大写）壹拾贰万捌仟肆佰元整（￥128400.00元）。

2、乙方正常提供运维服务，服务期过半，经甲方组织阶段性验收（或评估）书面确认后，乙方持当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同总价款的30%，即人民币（大写）玖万陆仟叁佰元整（￥96300.00元）。

3、服务期满并经甲方验收合格后，验收通过之日起30日内，乙方持项目验收意见书、当期付款金额的增值税普通发票，与甲方结算合同当期应付款。当期付款金额=合同总价款的30%-扣款总金额（甲方参照“合同附件：服务考核标准”进行扣款金额核算）即人民币（大写）玖万陆仟叁佰元整（96300.00元）-扣款总金额。

4、支付方式：银行转账。

5、乙方应在每次甲方付款前提供等额且合法有效的发票，因乙方原因未按时提供发票或提供的发票不符合规定的，甲方的付款时间相应顺延且不构成违约，不承担违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

名　称：陕西省数字证书认证中心股份有限公司

开户行：东亚银行(中国）有限公司西安分行

账　号：122310001430400

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、为了保证甲方系统安全和保密要求，在项目服务期间，甲方指定服务地点和环境。

2、在乙方进行现场升级与维护时，甲方应按乙方的要求提供相应的软件、硬件及网络环境，保证项目的顺利实施。因甲方现实环境固有缺陷导致的问题，乙方仍应尽最大努力排除，不得据此免责。

3、在甲方安全规定允许的前提下，为乙方的人员进入升级维护现场提供方便。

4、甲方及时将本合同下维护范围内出现的故障情况通知乙方，乙方在指定期限内响应并作出故障处理方案。乙方应负责做好故障有关资料的记录工作。

5、乙方指派为完成本项目的工作人员与甲方不存在任何劳动或劳务关系，乙方应独立承担其工作人员的薪酬支付、社会保险缴纳及工伤意外处理等全部用工主体责任，甲方对乙方工作人员的人身及财产的安全不负任何责任。因乙方或其工作人员的行为造成第三人损害的，与甲方无关，由乙方承担全部责任，给甲方造成损失的，乙方应当及时、足额赔偿。

6、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，乙方也会由独立的服务质量监督人员对甲方予以不定期的回访。

7、甲方负责提供故障发生前后相关的系统或设备资料、数据和原始记录。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方确保提供维护服务的系统能够稳定安全的运行。保证系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标/投标文件要求。

2、按照合同要求在规定时间内提供专业化技术服务，确保系统及设备正常运行。

3、乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

4、乙方进入甲方机房，必须经甲方同意后，并由甲方人员陪同，同时遵守机房的各种规定。

5、乙方在甲方机房操作期间必须由甲方人员进行现场监督，所进行的操作必须经过甲方同意；工作结束后，需经甲乙双方现场人员检查系统，书面确认操作内容和操作达到目的，且系统及设备运行正常后方可离开现场。

6、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。

7、乙方在接到甲方紧急事故报告后，必须赶乘最快交通工具，在 2 小时内到达现场并进行事故处理，若未及时到场完成修复，甲方有权委托第三方公司紧急处理，因此产生的费用和造成的全部损失由乙方承担。

8、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、服务

报告、现场服务单等。

9、乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的相关问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方书面的许可和费用确认后，双方签订补充协议，明确该故障问题的维护内容、费用标准及期限等事项。乙方应向甲方提供不低于本合同约定服务范围内设备及软件的升级与维护服务。

10、乙方提供升级维护技术服务期间，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对甲方的所有相关数据及技术信息进行保密，不得外泄。

五、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担（包括但不限于直接损失、可预期利益、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费等）。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

六、质量保证

（一）服务方案和方式科学、可行，全面满足各项服务要求。设备及系统维护符合国家有关服务规范要求，确保甲方设备及系统达到最佳运行状态。

（二）有专门的维保小组，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）。乙方必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，该团队在服务期间未经甲方书面同意不得从事其他任何工作。

（三）有各类突发事件的应急预案，且具有可操作性，并提交甲方审核通过。

（四）维保服务人员能满足要求并完成服务任务。乙方维保服务过程中使用的软件系统，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（五）乙方承诺，因乙方原因造成的服务期内本项目涉及的所有人员伤亡、财产损失等安全责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方也应及时、足额赔偿。

七、验收

（一）服务期满后，甲方根据招标文件、投标文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于月度运维报告、运维服务方案、CA 服务器安全扫描漏洞修复方案、运维总结报告

等资料。

（二）甲方组织乙方开展履约验收，必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目履约验收意见书（一式三份）作为对维保服务的最终认可，乙方未在甲方指定的时间参与验收的，视为认可甲方的验收结果。考核、验收费用由乙方承担。

（三）乙方按照甲方要求的期限向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护，乙方应对资料的质量和内容负责，并及时对甲方提供帮助、指导。

（四）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、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范，合同履行过程中相关标准和规范发生变化的，按照最新的标准及规范执行。

八、违约责任

（一）乙方未按合同要求提供产品、服务或不能满足合同要求，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《中华人民共和国民法典》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。

（二）出现下列情形之一的，甲方有权要求乙方按照合同总价款的20%承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、乙方逾期不实施项目工作计划，但逾期不足10天的；

2、乙方未按照投标文件配置设施人员的；

3、乙方没有按照合同约定或甲方要求时间完成项目的；

4、乙方完成并向甲方提交的项目成果未能通过验收的；

5、乙方或乙方的工作人员违反保密义务的；

6、乙方提供的技术侵犯他人合法权益的；

7、乙方未能在合同约定的时间内达到现场处理故障，次数超过3次的；

8、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改的；

9、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障的；

10、乙方违反的合同义务的其他行为的。

（三）甲方逾期付款的，乙方有权要求甲方以当期应付未付款项为基数，每逾期一日按照日万分之五支付违约金，但不得超过当期应付未付款项的10%。

（四）乙方出现下列情形之一的，甲方有权解除合同，乙方除应返还甲方已支付的全部价款外，还应按照合同总金额的30%向甲方承担违约责任，如造成甲方的损失大于违约金的，还应承担赔偿责任：

1、未经甲方书面同意，擅自将合同项下全部或部分义务转包或分包第三人的；

2、乙方提供的技术服务致使甲方设备、系统损坏的；

3、乙方未按相关条款及附件约定的时间或条件对软件进行修改、升级的，或进行修改、升级的软件经测试验收不合格，又未在甲方指定的时间内负责修改或测试的；

4、乙方提供的技术服务侵犯第三人权益的，且未能在甲方指定的时间内解决的；

5、乙方未按照投标文件配置设施人员或者未经甲方书面许可擅自变更人员或开发团队的，且未在甲方指定的时间内改正的；

6、乙方逾期不实施项目工作计划，且逾期超过 10 天；

7、违反甲方相关管理规定，经甲方提出整改要求且拒不整改或整改后仍不符合甲方要求，或造成具体的损害后果的；

8、乙方在服务过程中未发现问题或未按照合同及附件要求进行服务，直接或间接造成系统或设备故障，且未及时采取必要措施或未及时报备的；

9、其他严重违反本合同约定或违反法律法规的行为。

合同解除异议期为一个月，自收到解除通知之日起计算。

（五）因一方的违约行为导致守约方受损的，违约方除应承担相应的违约责任外，还应赔偿守约方的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保函费、鉴定费以及因违约方的违约行为导致守约方先行赔付费用等。

九、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第8条约定执行。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十、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，并对甲方及关联方提供的资料负有保密义务。未经甲方书面同意，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披露、提供给其他单位和个人，或用作本合同外用途。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。

（四）保密期限：长期。

（五）保密费用已包含在本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

十一、送达

（一）双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。如采用书面信函形式，应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如使用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；如使用电子邮件方式，电子邮

件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

（二）甲方指定联系人为：王刚，联系电话为：61328891，电子邮箱为：/，邮寄地址为：陕西省西安市未央区市级机关凤城九路办公区1号楼 。

（三）乙方指定联系人为：王成林，联系电话为：18502916099，电子邮箱为：1208693280@qq.com ，邮寄地址为：陕西省西安市高新区高新三路九号信息港大厦七层701室。

十二、争议解决

（一）本合同适用法律为中华人民共和国法律。

（二）凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，按下列第2种方式解决。

1．提交西安仲裁委员会。

2．依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、不可抗力

（一）不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

（二）受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

（三）当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

（四）在不可抗力发生时，乙方应当及时采取必要、合理的措施防止损害扩大，若未采取必要、合理措施，就因此造成的损害扩大的部分不得主张免责或减轻责任。

十四、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，合同自甲方、乙方双方签字盖章后生效。

2、合同附件是本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力。

3、甲方与乙方就双方的权利义务有不同解释的，双方同意采用以下顺序解释：（1）本合同；（2）招标文件；（3）澄清表（函）；（4）投标文件。

4、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

（本页为签署页，无正文）

| 甲 方 | 乙 方 |
| --- | --- |
| 西安市住房和城乡建设局<br>（盖章） | 陕西省数字证书认证中心股份有限公司<br>（盖章） |
| 地址： 西安市未央区市级机关凤城九路办公区1号楼 | 地址：陕西省西安市高新区高新三路九号信息港大厦七层701室 |
| 邮编：710016 | 邮编：710075 |
| 授权委托人：<br>王刚 | 授权委托人：王成林 |
| 电话：029-61328891 | 电话：18502916099 |
| | 开户银行：东亚银行（中国）有限公司西安分行 |
| | 账号：122310001430400 |
| 日期：2026 年 11 月 23 日 | 日期：2026 年 11 月 23 日 |

附件 1：技术要求

1、运维频次要求

对证书认证安全支撑平台相关软硬件系统的运维频次要求每月不少于 2 次。

2、运维服务方式要求

（1）现场服务包括：

- 软/硬件设备、产品的现场安装、调试、开通；
- 软/硬件的现场诊断、升级、维护；
- 现场测试服务；
- 场地检测和环境准备服务；
- 计划性定期巡检。

（2）远程支持服务包括：

- 提供热线电话服务；
- 热线传真；
- E-MAIL 服务；
- 远程维护服务。

3、运维服务管理规范要求

（1）运维服务时间要求

接收服务请求和咨询：在 7*24 小时设置由专人职守的热线电话。

对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于 4 小时内解决故障，将在 6 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

（2）运维行为规范要求

遵守保密原则，遵守甲方的各项规章制度，与甲方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，及时向甲方报告。

（3）运维现场技术支持规范要求

工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

（4）运维问题记录规范要求

对运维问题进行分类记录管理，记录至少包括问题名称、问题类型、问题提出人、提出时间、解决负责人、问题解决过程简述，问题当前状态、备注等内容。

4、运维服务应急响应要求

提供运维应急方案，方案内容包括但不限于应急服务流程、应急服务组织机构、应急预防措施、应急处理等。在异常情况出现时并接到请求后，CA 技术支持 2 小时赶到现场进行问题处理。

5、安全要求

运维方案应符合信息安全规范。对重要数据必须采取可靠手段以保障其完整性、安全性，采用较为先进的技术来实现冗余和系统备份。

6、其他要求

乙方为甲方提供的维保服务期满后，如有需要，能够提供延续为期一个月的服务作为过渡，保证甲方数字证书认证安全平台平稳运行。

附件 2：

服务考核标准

| 服务内容 | 评估标准 | | 频次 | 扣款（万元） |
|---|---|---|---|---|
| 响应支持 | 系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于4小时 | | 次 | 0.5 |
| | 系统故障发生后未在规定时间内处理完毕并恢复正常，超出时长小于8小时 | | 次 | 2 |
| | 故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告（故障处理完毕2日内） | | 次 | 0.1 |
| | 未满足应急服务要求 | | 次 | 1 |
| 系统优化服务 | 系统优化过程中造成业务中断或数据丢失 | | 次 | 3 |
| | 系统优化没达到要求 | | 次 | 0.5 |
| 培训服务 | 未提供培训服务 | | 次 | 0.3 |
| 健康检查及巡检 | 未按时提供《项目巡检报告》（每月结束后10日内） | | 次 | 0.2 |
| | 未按要求定时做巡检与点检 | | 次 | 0.2 |
| | 巡检内容不全，未达到服务技术规范要求 | | 次 | 0.2 |
| | 在巡检中发现故障隐瞒不报 | | 次 | 0.5 |
| 备品备件更换服务 | 备品备件库 | 未在规定时间内按要求建立好备品备件库 | 次 | 0.5 |
| | | 现场备件在数量与型号上不符合要求 | 件 | 0.1 |
| | | 备品备件未在规定时限内补充完毕 | 次 | 0.3 |
| | | 抽查备品备件库发现备品备件不符合要求 | 次 | 0.3 |
| | 备件更换 | 未及时更换备件，且超过最长时限要求24小时 | 次 | 0.2 |
| | | 未及时更换故障设备的备品备件次数超过2次 | 全年 | 0.5 |