政府采购项目　　竞争性磋商

2026 年西安市人民政府办公厅移动办公平台运维项目合同

（项目编号：XCZX2026-0130）

服务合同

甲方（采购人）：西安市人民政府办公厅

乙方（中标供应商）：陕西国博政通信息科技有限公司

服 务 合 同

甲方（采购人）：西安市人民政府办公厅

乙方（供应商）：陕西国博政通信息科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等与项目行业有关的法律法规以及2026年西安市人民政府办公厅移动办公平台运维项目相关采购要求的规定，经协商达成一致，确立本合同。

一、项目基本情况

（一）项目名称：2026年西安市人民政府办公厅移动办公平台运维项目。

（二）服务地点：陕西省西安市未央区凤城八路109号。

（三）运维服务期：自2026年11月17日至2027年11月16日。

（四）服务范围：市政府办公厅移动办公系统（含移动端）、西安市市级公文传输系统（含移动端）、西安市政务邮件系统。

（五）服务内容：详见附件1。

（六）成果交付要求：详见附件3。

二、合同价款

（一）合同总价为人民币¥798190.00元（小写），即柒拾玖万捌仟壹佰玖拾整(大写)。不含税价：753009.43元，税额：45180.57元。

（二）合同总价包括：系统运维服务费（服务内容以合同所列项目服务内容清单为准）、管理费、验收评审费、税

金等所有费用，服务期内不增加任何费用。合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）付款进度:

1、合同签订，服务期开始后，乙方向甲方递交正规合法发票，甲方在收到后十个工作日内支付合同总价款的20%，即人民币(大写)壹拾伍万玖仟陆佰叁拾捌元整；¥159638.00元。

2、项目服务满6个月，实施中期验收，经验收合格后，乙方向甲方递交正规合法发票，甲方在收到后十个工作日内支付合同总价款的60%，即人民币(大写)肆拾柒万捌仟玖佰壹拾肆元整；¥478914.00元。

3、项目完成全部运维服务工作，终期验收合格并按要求向甲方完成相关移交衔接工作后，乙方向甲方递交正规合法发票，甲方在收到后十个工作日内支付合同总价款的20%，即人民币(大写)壹拾伍万玖仟陆佰叁拾捌元整；¥159638.00元。

（二）支付方式：银行转账。

名 称：陕西国博政通信息科技有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司西安南二环支行

账 号：6487 1340 4

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。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。

（三）结算方式：乙方持中标通知书、服务合同、发票、政府采购项目履约验收单，与甲方结算。

乙方应开具符合甲方要求的发票。否则，由此产生的税务争议、税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任由乙方自行承担。

四、人员配置与人员管理

（一）人员数量与岗位：乙方应配置项目团队不少于16人，至少包括项目经理1名、现场运维人员不少于2名。

（二）人员稳定与更换：服务期内项目团队中研发、测试、现场运维等关键岗位人员更换不得超过5人。更换人员应提前15个工作日书面申请，说明理由并提交不低于原岗位资质要求的替换人员，经甲方书面同意后方可更换，替换人员应完成不少于5个工作日的交接。同一岗位空缺超过5个工作日的，甲方有权要求乙方限期补足；乙方逾期未补足的，甲方可另行安排人员，所需费用从应付费用中扣除，且不减轻乙方责任。

（三）劳动关系独立：乙方人员与甲方不存在劳动、劳务派遣、雇佣或事实用工关系；其工资、社会保险、住房公积金、个人所得税、工伤与人身意外保险、劳动争议由乙方自行承担。乙方人员在服务过程中发生人身伤亡或造成甲方、第三方人身财产损害的，由乙方承担全部责任。

（四）背景审查：乙方应保证派往甲方的人员无违法犯罪记录、非失信被执行人，并签署保密承诺书；乙方不得安

排与甲方存在利益冲突的人员参与本项目。否则，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失由乙方承担。

五、服务评价

（一）评价方式：实行月度评价、半年中期评价、年度终期评价。月度评价于次月5个工作日内完成；半年中期评价分值取前六个月月度评价得分的平均值；年度终期评价分值取后六个月月度评价得分的平均值。服务评价表见附件2。

（二）评价内容：服务质量与故障处置、响应与时效、文档与报告、安全与保密、用户满意度等。甲方可根据项目特点在附件2中细化扣分标准，细化后的标准不得低于本条要求。

（三）评价等级：90分及以上为优秀；80分至89分为良好；70分至79分为合格；70分以下为不合格。

（四）评价结果确认：评价结果书面送达乙方，乙方可在收到后3个工作日内提出书面异议并附证据材料，甲方应在5个工作日内复核并作出书面结论；乙方逾期未提出书面异议，不影响评价结果的执行。

六、评价结果与费用支付的挂钩

（一）本项目设置两次正式评价：半年中期评价（对应中期验收）、服务期满年度终期评价（对应终验），评价总分均为100分，评价结果作为支付中期款项、尾款的直接依据。

（二）预付款（合同总价20%）：合同生效，乙方提交合规发票后按合同约定支付，不参与评价扣减。

（三）中期款项（合同总价60%，服务满半年支付）：以半年评价得分为依据计算实际支付金额；

（四）尾款（合同总价20%，服务期满支付）：以年度终期评价得分为依据计算实际支付金额。

评价得分区间	执行比例	扣款说明
90分（含）~100分	100%	全额支付对应节点款项，无扣减
80分（含）~89分	90%	扣该节点应付金额的10%；乙方须提交书面整改方案，限期完成全部问题整改，甲方跟踪整改闭环
70分（含）~79分	80%	扣该节点应付金额的20%；乙方提交正式整改报告，甲方对整改情况复核；整改不到位的，甲方有权依据合同追究违约责任
70分以下	不予支付该节点款项，限期全面整改；整改后重新组织评价。重新评价仍低于70分：甲方有权单方解除合同，将乙方违约情况报送政府采购监管部门，乙方承担合同约定相应违约责任。	

七、质量保证

（一）乙方应保证技术指标先进、质量性能可靠、功能齐全、配置合理，全面满足招标要求。甲方根据检验标准发现系统功能、业务、流程等与合同不符，或者在质量保证期

内，系统应用存在缺陷，甲方可采取必要的补救措施并有权追究乙方责任，由此引发的风险、损失和费用将由乙方承担。

（二）乙方应保证提供的产品及服务符合国家有关服务规范要求，确保各项系统达到最佳运行状态。

（三）乙方所开发的系统、定制功能和提供的运维服务，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。

（四）乙方应制定各类突发事件的应急预案，且具有可操作性。

（五）乙方应建立完善的服务受理记录，并可由甲方随时进行纸质或电子化查阅，乙方的服务受理记录与甲方工作人员签署的技术服务验收合格的验收单不符的，以验收单为准。

（六）乙方对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

（七）乙方应制定详细的项目实施计划及相应项目管理规章，包含功能建设及实施服务、升级改造服务、运行保障服务、项目管理制度、项目绩效考核制度、人员管理制度、保密承诺及其他相关服务承诺。

八、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1、甲方应按照合同规定，按时足额向乙方支付服务费。

2、甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按招标文件、投标文件及服务合同约定

履行服务义务，有权要求乙方整改到位。如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经整改后仍无法满足甲方需求的，甲方有权终止合同，并据实结算服务费，乙方应赔偿由此造成的经济损失，并按合同总金额的20%承担违约责任。

3、甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

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

（二）乙方权利义务

1、乙方根据有关法律法规及本合同约定，制定项目实施方案、项目管理制度、项目实施计划、人员派遣及岗位职责明细。

2、乙方应设专人、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。

3、乙方确保提供服务的技术、软件系统能够稳定安全地运行。保证服务的技术、软件系统的技术指标先进、质量性能可靠、配置合理，全面满足招标文件要求，达到或优于预期建设目标。

4、乙方遵守项目执行过程中涉及的各项法律法规、规章制度及项目合同规定的责任要求，根据甲方授权，对本项目进行内容实施和运维服务，并承担相应法律责任，自觉接受甲方检查监督。

5、乙方按项目执行需要，定期向甲方书面汇报项目执行情况。

6、乙方妥善保管和正确使用甲方提供的相关资料，履行项目保密义务，及时记载有关变更信息，不得泄露甲方机构及任何个人信息或将相关信息用于项目执行之外的其他用途。

7、乙方依据本合同为甲方提供的技术服务过程和其为甲方提供的服务成果不侵犯任何第三人的合法权益。

8、根据甲方工作需要，乙方服务期届满后配合甲方与新入场运维单位进行项目对接，确保移动办公系统正常、稳定运行，不产生额外费用。

9、服务期满后，本次服务所含的所有软件及定制开发功能乙方同意甲方根据需求可以免费使用，使用期限由甲方自行决定；如更换新服务商，乙方承诺免费配合甲方做好系统对接。

10、市政府在服务期内产生的其他业务需求。根据市政府办公厅“三服务”的要求，结合工作实际，在需求调研的基础上定制开发功能满足市政府办公厅各处室业务需求。

11、乙方在服务期内提供现场运维工程师2名，完成技术培训、软件升级、定制开发、日常巡检、故障处理、现场运维及重大业务保障等工作。现场运维工程师接受甲方的考勤，根据项目需要及甲方要求，以现场服务、远程服务等方式提供问题答疑、变更配置管理、系统流程变更、处理软件类相关问题（包含系统故障、浏览器故障）、系统备份、配

合第三方机构对整个系统进行检测扫描和数据备份、新需求采集、研发对系统进行升级操作等技术服务工作。乙方不得随意更换现场运维工程师，若确需更换，应与甲方协商一致。

12、乙方应配合甲方做好项目往年档案的整理、规范及归档工作；服务期满时向甲方移交全部项目相关资料。

13、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

九、履约验收

（一）验收方式：实行阶段验收与终验相结合。阶段验收在服务期过半后进行；终验在服务期满且全部义务履行完毕后进行。

（二）验收组织：乙方完成自检后提交书面验收申请及完整验收资料，甲方确认符合验收条件后，15个工作日内组织验收，可邀请行业专家参加，乙方项目负责人及相关人员应到场接受质询。

（三）验收资料：服务实施方案、人员与资质清单、工单与台账记录、月度与季度报告、故障与事件处置记录、安全测评与整改报告、演练与培训记录、资产与账号清单、移交清单、保密承诺书及甲方要求的其他材料。

（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. 国家相应的标准、规范。

（五）验收不合格的处理：甲方列明整改事项，乙方应在10个工作日内完成整改并申请复验；两次复验仍不合格的，甲方有权解除合同，已付款项按实际合格工作量结算，超出部分乙方应退还，给甲方造成损失的按照合同总金额的20%承担违约责任。

（六）甲方无正当理由拒绝验收的处理：甲方无正当理由拒绝验收或验收后不做出验收结论的，视为验收通过。

十、违约责任

（一）逾期履行违约金：乙方未按约定时限启动服务、提交成果或完成整改的，每逾期一日按逾期部分对应价款的0.05%向甲方支付违约金，累计不超过合同总价的10%；逾期超过15日的，甲方有权催告履行，催告期满仍未完成整改的，甲方有权解除合同，双方按实际合格工作量结算。

（二）拒绝交接违约：乙方拒绝、拖延或消极配合交接、迁移、移交的，每逾期一日按逾期部分对应价款的0.5%向甲方支付违约金，甲方可另行委托第三方完成交接，所需费用由乙方承担，且不减轻乙方的违约责任。

（三）单方终止违约：乙方无正当理由单方终止合同或停止服务的，按合同总价30%支付违约金，退还已收取但未提供服务对应的款项，并赔偿甲方重新采购的差价及其他损失。

（四）监管报送：乙方服务质量不合格、违约情形严重或拒不整改的，甲方有权将有关情况报送政府采购监督管理

部门，按政府采购有关规定处理，并在后续采购活动中作为评审参考。

（五）乙方在提供服务过程中造成损失的，由乙方承担全部责任。

（六）因乙方提供的软件产品及运维服务侵害他人权利或者造成甲方损失的，乙方承担全部赔偿责任。

（七）未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本合同建设及服务内容全部或部分转包第三方承担。否则，甲方有权单方解除合同，并有权要求乙方赔偿损失。

（八）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝接受乙方提供的服务，并单方终止项目合同执行，乙方须向甲方支付本合同总价款20%的违约金，并赔偿损失。甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的服务的，乙方不予返还甲方已支付服务费。

（九）其他未尽事宜，按《民法典》中的相关条款执行。

十一、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支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。

十二、保密条款

（一）保密义务：乙方及其人员对因履行本合同知悉的甲方业务数据、系统架构、网络拓扑、账号口令、安全策略、内部文件及其他未公开信息承担保密义务，未经甲方书面同意不得披露、复制、留存、转让或用于本合同以外的用途。

（二）保密期限：保密义务自合同签订之日起生效，在合同履行完毕、解除或终止后持续有效，不因合同期限届满或关系终止而免除。

（三）保密管理措施：乙方另行签署保密承诺书，见附件4；乙方全部参与人员应签署保密承诺书并接受保密教育；实行最小权限与授权访问，账号专用、定期更换、离岗即回收；禁止使用个人设备、私人网盘、外部即时通信工具传输或存储甲方数据；禁止将甲方数据存储、处理或传输至境外。

（四）现场与设备管理：乙方工作人员应遵守甲方机房、办公区、门禁与设备管理规定；接入甲方网络的设备须经安全检查与登记；未经许可不得携带存储介质、拍摄设备进入涉密或重要区域；不得私自接入互联网或搭建未授权的网络服务。

（五）数据安全事件处置：发生数据泄露、丢失、篡改、越权访问或网络安全事件的，乙方须于 1 小时内启动处置并口头报告甲方，4 小时内提交书面事件报告，24 小时内

提交原因分析及整改方案。事件责任由双方开展溯源认定，因乙方未履行本合同约定运维安全义务造成事件的，由乙方承担对应的处置费用及赔偿责任；因甲方、第三方或不可抗力等非乙方原因引发事件的，乙方仅提供技术处置配合，相关责任与费用由实际责任方承担。

（六）审计与核查：甲方或其委托的第三方有权对乙方的服务环境、账号权限、操作日志、数据流向、保密措施进行审计与核查，乙方应予配合，不得拒绝、拖延或提供虚假材料。

（七）返还与销毁：合同终止或解除后10个工作日内，乙方应将甲方数据、资料、账号与权限全部返还，或按甲方要求彻底销毁，并出具书面销毁证明；未经甲方书面同意，乙方不得保留任何副本、备份或衍生数据。

（八）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。

（九）保密费用已包含本合同总价款内，甲方不再另行向乙方支付保密费用。

（十）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。

十三、合同解除与终止后义务

（一）甲方解除权：发生下列情形之一，甲方有权书面通知解除合同：连续两次季度评价不合格；发生重大数据安全事件；擅自转包或分包；拒绝、拖延交接；提供虚假材料

或伪造记录；严重违约经催告后15日内仍未改正；被依法吊销资质或丧失履约能力。

（二）乙方解除权：甲方严重违约且经催告后30日内未改正的，乙方可书面通知解除合同，并要求结算已完成且合格的服务费用，但不得影响系统运行与数据安全。

（三）无偿过渡服务：服务期届满、合同解除或终止后，乙方应无偿提供不少于2个月的过渡期服务，保障系统与业务连续运行。过渡期内服务标准、人员配置、响应时限与保密义务与本合同一致，甲方不另行支付费用。

（四）免费知识转移与培训：乙方应无偿提供不少于10人日的技术培训与文档讲解，移交运维手册、部署文档、故障处置手册、数据字典、账号清单、资产台账及全部过程资料，确保甲方或新服务商可独立运维。

（五）妨碍交接的禁止：乙方不得以加密、加锁、停止授权、撤销账号、断供服务、删除配置、拒不提供密钥或消极配合等方式妨碍交接。

十四、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。

（二）经甲乙双方协商一致，为本项目专门新增定制开发的代码、成果归甲方所有，项目涉及的所有软件资产（包括但不限于信息系统、定制开发功能组件及模块）、数据资产归甲方所有，项目完成验收后移交物应包括全部建设内

容：包括但不限于数据、过程文档、相关归档资料及代码（专门新增定制开发的代码）。

（三）乙方为本项目形成的全部成果，包括但不限于文档、方案、报告、代码、脚本、配置、数据、图表、培训材料及其衍生成果，知识产权归甲方所有。甲方可自行或委托第三方使用、修改、复制、再开发与许可，无需另行取得乙方同意或支付费用。

十五、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 1 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。

十六、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，五个工作日内将所发生的不可抗力事件情况书面通知另一方，并由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。

十七、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）本合同经双方法定代表人/委托代理人签字并加盖公章/合同专用章后生效。

（三）合同一式 6 份，甲方 4 份，乙方 2 份。

（四）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

十八、附件清单

本合同附件为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，附件如下：

附件1：服务内容

附件2：服务评价表

附件3：成果交付要求

附件4：保密承诺书

甲方（章）：西安市人民政府办公厅	乙方（章）：陕西国博政通信息科技有限公司
地址：陕西省西安市未央区凤城八路109号	地址：西安市高新区科技三路57号融城云谷A座1306室
法定代表人/委托代理人： 赵江涛	法定代表人/委托代理人：
电话：029-67093018	电话：029-81775511
日期：2026年1月17日	日期：2026年1月17日

附件1：服务清单

序号	服务名称	服务内容
1	平台运维服务	1、服务内容 对移动办公系统、公文传输系统、政务邮件系统提供统一技术运维服务。具体包括系统监控、系统巡检、系统升级、系统漏洞修复、系统配置管理、数据备份恢复、系统对接与集成运维、专项保障、咨询培训等服务内容。 （1）系统监控 对移动办公平台各系统的运行情况进行监控，及时发现问题并采取适当的措施，确保系统可靠稳定运行，并在日常监控的基础上进行系统事件积累、分析。 （2）系统巡检 开展移动办公平台常态化巡检工作，核查系统运行状态、功能、性能等，排查潜在隐患，同步记录巡检情况并输出巡检报告；对系统各类问题快速响应、诊断和处置，完成修复及验证，保障平台正常运行并防范潜在风险。 （3）系统升级 提供移动办公平台各应用系统迭代升级服务，包括系统补丁升级、系统功能升级、系统性能优化升级等，确保移动办公平台功能完善和稳定运行，满足实际使用要求。 （4）系统漏洞修复

		提供移动办公平台系统漏洞修复相关服务，包括系统漏洞处理、系统风险检查、系统加固优化和日常风险管理（系统风险问题整改、系统安全策略调整、安全突发情况应急处置、第三方检测/等级保护测评技术支持、应急演练配合支持）服务。 （5）系统配置管理 提供移动办公平台后台系统配置管理服务。包括但不限于组织机构信息维护、用户账号维护、密码重置、角色权限维护、资源库管理、工作流节点配置与调试、系统参数调整配置等服务内容。 （6）数据备份恢复 定期开展移动办公平台数据库、系统文件存储备份和检查工作，并根据实际需要提供数据恢复服务。 （7）系统对接与集成运维 提供移动办公平台与第三方系统对接的配置实施、日常运维和监控管理等服务，保障系统互联互通和正常运行。 （8）专项保障 重大会议、活动和节假日等重要时期提供系统监控巡检、隐患排查、问题整改、值班值守、应急响应等专项保障服务，通过事前检查、事中防护、事后应急响应的全流程管理，保障移动办公平台安全平稳运行，确保关键时期不发生重大网络安全事故。 （9）咨询培训

		根据各单位和用户实际需求，为公文传输和移动办公系统使用用户人员提供关于系统操作等方面的技术咨询、技术指导、问题解答和系统培训等服务。 2、服务要求 针对平台技术运维需满足以下技术指标要求: （1）提供7×24 小时技术支持服务; （2）针对各类问题或需求响应时间≤0.5小时; （3）需现场服务时，收到请求后的2小时内到达现场; （4）紧急故障修复时间≤0.5小时; （5）全年累计提供不少于52次常态化系统巡检，提供巡检报告; （6）每日定时进行系统数据备份。
2	平台技术维护	（1）负责西安市政府办公厅各处室业务流程流转、非开发类功能配置优化调整，包含新增流程、流程调整与配置、流程打印模板修改等工作; （2）按照办公厅业务划分，完成公文传输系统、办公厅移动办公系统、邮件系统组织机构、人员、收文人员及邮件账号信息的维护调整; （3）处置流程与文件调度、系统内敏感信息文档管理等事项; （4）西安市电子公文传输系统、西安市邮件系统、西安市人民政府办公厅移动办公系统正常访问与稳定运行，落实系统资源、运行状态日常巡检;

		（5）根据办文处室业务需求，完成收发中心、处室收文、待办事务、办理中事务、发文登记浏览、值班安排、印刷核算、发文条码、机要收发信、综合查询、事务查询、信息快报、资产管理、办公用品、考勤管理、档案管理、政务公开、政务信息报送、信息采用库、信息通报、领导活动安排、记分规则、收文管理、发文管理、会议管理、统计查询等模块调试优化，同步开展秦政通对接、秦政通底座对接以及电子公文交换模块的相关功能调试与优化工作。

附件2：服务评价表

评价内容	评价指标	评价频次	扣分分值	扣分标准	扣分
日常服务	未按照合同及甲方要求按时保质完成各项日常服务工作	次	-2	合同及甲方要求的日常服务任务未按时完成，或完成后验收不合格，1次扣2分	
	项目服务期间出现安全事故	次	-3	因乙方原因出现系统数据篡改、数据泄露、系统入侵等安全事故，发生1次扣3分；重大安全事故另行追责	
	因乙方原因导致移动办公平台被相关管理单位批评或通报	次	-5	因系统中断、安全漏洞等问题被相关管理单位出具正式批评函、通报文件等，且明确责任为乙方，1次扣5分	
需求响应	在工作日期间，用户发起需求超过15分钟，小于30分钟未响应	次	-1	工作日9:00-18:00（不含法定节假日），用户需求乙方首次回应时间超出15分钟且不足30分钟，1次扣1分	
	在工作日期间，用户发起需求超过30分钟，小于1小时未响应	次	-2	同上，乙方首次回应时间超出30分钟且不足1小时，1次扣2分	

	在工作日期间，用户发起需求超过1小时未响应	次	-3	同上，乙方首次回应时间超出1小时，1次扣3分	
	非工作日期间，用户发起需求超过30分钟未响应	次	-2	非工作日，用户需求乙方首次回应时间超出30分钟，1次扣2分	
故障处理	故障发生后15分钟内未及时响应	次	-1	系统后台发生故障后乙方首次回应时间超出15分钟，1次扣1分	
	因乙方原因造成系统中断事故，系统恢复时间在15分钟内	次	-2	因乙方原因导致系统无法访问，从中断到恢复正常访问的时长在15分钟内，1次扣2分	
	因乙方原因造成系统中断事故，系统恢复时间超过15分钟，30分钟内。	次	-4	同上，恢复时长超出15分钟且不足30分钟，1次扣4分	
	因乙方原因造成系统中断事故，系统恢复时间超过30分钟	次	-10	同上，恢复时长超出30分钟，1次扣10分；中断时长按累计计算，多次中断叠加扣分	
	故障处理完毕未在3个工作日内提交故障处理报告	次	-2	故障恢复后，乙方未在3个工作日内提交正式故障处理报告，1次扣2分	
补丁安装	未按照审批流程及操作规程开展系统	次	-2	系统升级前未向甲方提交升级申请并完成审批	

及系统升级服务	升级			，或升级过程未执行乙方既定操作规程，无论是否造成影响，发生1次扣2分	
	系统软件维护安装或系统升级过程中造成业务中断或数据丢失	次	-3	因乙方操作不当，在维护/升级过程中导致业务系统暂停服务、数据丢失/损坏，1次扣3分；数据丢失造成重大损失，另行按合同追责	
工作报告	未按时提交工作周报	次/周	-1	每周未按时提交工作周报，1次扣1分；迟交1个工作日内扣0.5分，超1个工作日按未提交计	
	未按时提交月度总结报告	次/月	-2	每月未按时提交上月的月度总结报告，1次扣2分；迟交1个工作日扣1分	
	未按时提交其他工作方案或报告	次	-2	未根据用户要求，在指定时间内提交相关工作方案或工作报告，1次扣2分	
专项保障	未按照甲方要求提供专项保障服务	次	-3	重大会议、活动和节假日等重要时期未按照甲方要求提供值班值守、系统巡检和应急响应等	

				专项保障工作，1次扣3分	
	突发事件未及时响应和处置	次	-2	专项保障期间发生突发事件（如系统中断、安全事件、访问异常等），未在甲方要求或约定时限内首次响应，或响应后未及时采取有效处置措施，1次扣2分；因处置不力造成严重后果，按合同另行追责	
	未按时提交保障方案或总结报告	次	-2	未按甲方要求在专项保障开始前提交保障方案，或保障结束后未在指定时间内提交保障总结报告，1次扣2分；迟交1个工作日扣1分	
现场服务	甲方要求现场服务时，人员超过2小时，不足4小时到达现场	次	-2	接到甲方服务通知起算，到场时长超2小时且不足4小时，1次扣2分	
	甲方要求现场服务时，人员超过4小时到达现场	次	-3	接到甲方服务通知起算，到场时长超4小时，1次扣3分	
	接到现场服务需求无故拒不出场、推	次	-5	接到甲方现场服务需求后，	

	诿拖延			人员拒绝上门、刻意找理由拖延，核实无误单次扣5分	
	现场服务不满足甲方要求	次	-3	现场服务存在服务态度差、操作不专业、响应迟缓等问题，经核实属实，1次扣3分	
客户满意度	服务期间出现用户投诉	次	-3	因系统或服务等问题出现使用单位投诉，经核实责任为乙方，1次扣3分	
	因配合不利而造成维护工作延迟或用户不满意	次	-2	乙方未配合甲方/其他协作方开展维护工作，导致工作进度延迟，或用户明确表达不满意，经核实属实，1次扣2分	
	服务期间发生有损用户形象和利益的行为	次	-3	乙方人员出现泄露用户信息、与用户发生争执、损害用户财物等行为，经核实属实，1次扣3分；造成重大损失，另行按合同追责	
扣分合计					
绩效考核得分					
说明：月度绩效考核满分为100分，扣分至满100分止。					

附件3：成果交付要求

序号	服务模块	交付成果
1	移动办公系统运维	1.每日服务器资源巡检报告；2.项目运维周报、月报；3.运维工单（按需）；4.重保方案、重保工作总结；5.应急响应报告（按需）；6.功能变更需求 记录、测试记录、上线变更台账；7.用户培训材料、培训记录。
2	电子公文传输系统运维	1.每日服务器资源巡检报告；2.项目运维周报、月报；3.运维工单（按需）；4.重保方案、重保工作总结；5.应急响应报告（按需）；6.功能变更需求记录、测试记录、上线变更台账；7.面向各单位培训材料、培训记录。
3	邮件系统运维	1.系统巡检记录；2.运维工单；3.重保相关材料；4.账号变更维护台账。
4	安全运维、登报、密评	1.漏洞修复整改；2.配合开展等保、密评测试；3.安全事件处置复盘报告 （按需）。
5	应急演练、安全培训	应急演练方案、演练评估总结报告；安全培训课件、培训签到记录。
6	全过程资料	全部运维台账、考核支撑材料，项目结束完整移交采购人。
7	本项目的建设成果和知识产权	项目涉及的所有软件资产（包括但不限于信息系统、定制开发功能组件及模块）、数据资产归甲方所有，项目完成验收后移交物应包括全部建设内容：包括但不限于数据、过程文档、相关归档资料及代码（专门新增定制开发的代码）

附件4：

保密承诺书

致：西安市人民政府办公厅

本单位陕西国博政通信息科技有限公司，作为2026年西安市人民政府办公厅移动办公平台运维项目合同（项目编号：XCZX2026-0130）的乙方，已充分阅读本合同第十二条保密与数据安全管理全部约定，知悉国家《网络安全法》《数据安全法》《保守国家秘密法》等法律法规要求，就项目履约全过程保密、数据安全工作，郑重作出如下承诺：

1.我方及全部项目参与人员，对在项目实施中知悉的甲方移动办公系统、公文传输系统及政务邮件系统业务数据、信息内容、系统架构、网络拓扑、账号口令、安全策略、内部管理文件、工作人员个人信息等全部非公开保密信息承担保密义务。未经甲方书面许可，绝不对外披露、复制、私自留存、转让，不用于本合同运维项目以外任何用途。保密义务不因合同到期、解除、终止而失效。

2.严格落实人员保密管理，所有进场运维人员完成背景核查，签订个人保密承诺；执行最小权限访问原则，账号专人专用，人员调岗、离岗第一时间回收全部系统权限、收回全部载有甲方信息的纸质及电子载体；不安排存在利益冲突人员参与本项目。

3.严格遵守甲方机房、办公区域门禁及设备管理规定；接入甲方网络设备按要求登记安全检查；严禁使用个人设备、私人网盘、外部即时通讯工具存储、传输甲方业务数据；严禁将甲方数据存储、处理、传输至境外；未经许可不携带拍摄、存储介质进入重点区域。

4.运维过程中产生的台账、巡检记录、故障报告、配置文档等全部资料妥善保管；合同终止或解除后10个工作日内，完整移交全部资料介质，按甲方要求销毁全部留存的甲方保密数据，并出具书面销毁证明，不留任何副本、备份。

5.若发生数据泄露、丢失、篡改、越权访问等安全事件，我方保证1小时内采取处置措施并口头上报甲方，4小时内提交书面报告，24小时内报送原因分析及完整整改方案，承担全部处置费用以及由此给甲方造成的一切损失。

6.未经甲方书面审批，绝不向任何第三方披露甲方保密信息；司法、行政机关依法要求我方披露保密信息的，我方将在收到文书后及时书面告知甲方。

7.无条件配合甲方或甲方委托第三方开展的保密、数据安全审计核查工作，不拒绝、不拖延、不提供虚假材料。

如我方违反上述任意承诺，即构成合同违约，自愿按照主合同约定承担违约金、赔偿甲方全部实际损失（含维权产生律师费、诉讼费等）；涉嫌违法犯罪的，自愿承担相应法律责任。

承诺单位（乙方公章）：陕西国博政通信息科技有限公司

法定代表人/授权代表签字：

日期：2026年11月17日