2026年度软硬件驻场运维及数据处理服务采购项目采购合同

项目名称：2026年度软硬件驻场运维及数据处理服务采购项目

采购项目委托人（甲方）：陕西省审计厅

受托人（乙方）：北京神舟航天软件技术股份有限公司

签订地点：陕西省西安市

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招投标法》和《中华人民共和国民法典》相关规定，以及磋商文件和响应文件相关规定，并经竞争性磋商确定乙方为 2026 年度软硬件驻场运维及数据处理服务采购项目（采购项目编号:YC26301011（ZBQ））采购成交乙方。为明确甲、乙双方责任，经双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

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、项目概况

（一）项目名称：2026 年度软硬件驻场运维及数据处理服务采购项目

（二）项目内容：派驻符合项目要求的长期驻场运维人员，与甲方既有运维力量协同共同组建陕西省金审工程运维服务团队；提供包括基础软硬件及信息化设施运维、审计应用系统运维、终端及会议保障服务和其他甲方交办的运维事项在内的运维保障服务，确保省审计厅金审工程上线应用系统安全稳定运行，及时响应并处置出现的各类问题和完善整改相关专业运维服务工作。

三、合同价款

（一）合同价款

本合同总价为（大写）：人民币贰佰玖拾肆万伍仟元整（小写）：¥2,945,000.00。

本合同总价款已包含了乙方按照本合同约定履行全部合同义务的前提下，甲方依据本合同所支付的本合同及其附件的全部费用，甲方不再额外支付其他任何费用，本合同项下发生的一切税费均由乙方负担。

（二）支付方式：银行转账。

序号	分项内容	单价	小计	备注-数量
1	2026 年度软硬件驻场运维及数据处理服务	2,945,000.00	2,945,000.00	1.00
总价	磋商报价：人民币（大写）贰佰玖拾肆万伍仟元整 ¥2,945,000.00 元			

（三）结算方式：

1、第一笔付款：合同签订后，乙方首批驻场人员到岗并经甲方书面确认后达到付款条件起 10 个工作日内，支付合同总金额的 50%，（小写）：¥1,472,500.00（大写）：人民币壹佰肆拾柒万贰仟伍佰元整。

2、第二笔付款：中期验收合格后，乙方应于合同签订后 10 个工作日内向甲方提交金额为合同总金额 5%的履约保函（有效期至服务期届满后 30 日止），甲方支付合同总金额剩余 50%，（小写）：¥1,472,500.00（大写）：人民币壹佰肆拾柒万贰仟伍佰元整。乙方未按期提交的，甲方有权暂不支付第二笔款项，且不构成甲方违约。

履约保函在服务期届满且最终验收合格后 10 个工作日内退还乙方；因乙方违约导致甲方索赔的，甲方有权在索赔金额范围内继续持有。

（四）甲方通过银行转账的方式向乙方支付合同价款，乙方指定银行账户如下：

乙方名称：北京神舟航天软件技术股份有限公司

纳税人识别号：91110108802048719U

账号：1109 0604 7710 803

开户行名称：招商银行股份有限公司北京分行营业部

联 行 号：3081 0000 5027

四、运维服务周期及地点

本项目一采三年，合同一年一签，2026 年度为首年，项目服务期至 2027 年 2 月 28 日，次年续签须通过考核且有预算保障。

当年合同期满前 30 日内甲方组织年度考核，考核结果为优秀或良好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。

五、 运维服务要求

详见附件 2：技术服务要求。

六、甲方权利和义务

（一）按照合同约定向乙方支付本合同费用；

（二）协助乙方完成项目的运维服务，按照乙方提交的场地要求提供相应办公环境；

（三）监督、检查运维服务的质量及整改；

（四）组织验收，如验收合格，签署验收报告。

七、乙方的权利和义务

（一）派驻符合项目要求的长期驻场运维人员，与甲方协同组建陕西省金审工程运维服务团队；提供包括基础软硬件及信息化设施运维、审计应用系统运维、终端及会议保障服务和其他甲方交办的运维事项在内的运维保障服务；

（二）负责项目运维中各项运维服务方案等相关文档的编制；

（三）参与验收，如验收合格，签署验收报告；

（四）为甲方人员提供培训。

八、项目验收

详见附件 3：服务考核验收要求。

九、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》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《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。

如乙方提供的服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权要求乙方整改，整改后仍不能满足合同要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付的所有合同款项。

（三）延期交付或延期付款的违约责任：

（1）甲方违约责任：甲方逾期支付合同款的，甲方向乙方偿付欠款总额2.5‰的违约金，但违约金总额不超过欠款总额的5%；

（2）乙方违约责任：如果乙方未在合同所规定的时间内完成和交付本合同所规定的阶段性任务或项目建设任务，如有延期，每延期一天，乙方应向甲方支付总金额的2.5‰作为违约金，但违约金总额不超过合同总价的5%。

（四）乙方驻场人员缺岗或未经甲方确认擅自调整人员的，每人每日按合同总金额的1‰支付违约金；乙方未按附件约定的响应时限到达现场或解决故障的，每发生一次按合同总金额的2‰支付违约金。上述违约金与第（三）款第（2）项违约金可叠加适用，甲方有权从应付未付款或履约保函中直接扣除。

十、不可抗力

（一）不可抗力指下列事件：战争、动乱、疫情、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害，以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

（二）任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度

的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

（三）发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

（四）合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

十一、争议解决

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。

十二、合同的补充、修改和变更

1.乙方不得随意对项目组人员进行调整，如确需对项目组人员进行调整的，乙方应提前 15 个日历日向甲方提出书面申请，经甲方确认同意后方可调整。

2.乙方申请调整项目组人员的，替换人员的学历、专业资质、运维经验不得低于原人员，并须经甲方书面确认。未经甲方确认擅自调整的，按缺岗处理，适用第九条违约金条款。

十三、知识产权条款

甲方提供的资料、数据及其形成的分析结果，知识产权归甲方所有。乙方为本项目运维所形成的配置文档、脚本、方案、知识库等定制性成果，甲方享有永久、免费的使用权；乙方保证其提供的服务和

成果不侵犯第三方知识产权，因侵权导致甲方遭受索赔或损失的，由乙方承担全部责任。

十四、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。

（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后，方可变更人员名单。

（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，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）乙方及驻场人员需遵守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甲方的任何数据资料，未经甲方书面同意，不得向第三方透露。

（十四）乙方及驻场人员均需签订保密协议（见附件1），并禁止将本项目的任何资料传播给项目外人员。

十三、合同生效及其他

（一）本合同自甲乙双方代表人或授权委托代表签字盖章之日起生效。

（二）本合同一式陆份，甲方、乙方各执贰份，采购代理机构、政府采购管理部门各执壹份，签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。具备同等法律效力。

（三）本合同未尽事宜由双方另行签订补充协议予以明确。

（以下无正文）

（本页为合同签署页，无正文）

甲方：陕西省审计厅

（盖章）

法定代表人（授权代表）

签字：

地址：陕西省西安市碑林区四府街48号

电话：

传真：

日期：2026 年 11 月 16 日

乙方：北京神舟航天软件技术股份有限公司

（盖章）

法定代表人（授权代表）

签字：

地址：北京市海淀区永丰路28号

电话：

传真：

日期：2026 年 11 月 16 日

附件 1：保密协议

保密协议

甲方：陕西省审计厅

乙方：北京神舟航天软件技术股份有限公司

甲乙双方就 2026 年度软硬件驻场运维及数据处理服务采购项目中涉及保守工作秘密和敏感信息等相关信息的有关事项签订如下协议：

第一条 本协议所指信息是指乙方在参与项目服务过程及相关工作中接触或知悉的信息。包括但不仅限于甲方通过文字、电子或数字方式或媒介等多种形式直接或者间接向乙方提供的文件；甲方相关的业务和技术方面有保密要求的资料信息；与本协议所涉及产品及其程序、设计等有关的方法、经验、程序、步骤；以及属于甲方的相关信息口头传达并在传达同时认定为属于保密的信息应当视为保密信息。

第二条 双方确认，乙方在为甲方建设和提供服务期间，因建设或者服务需要接触到的商业秘密、技术秘密、内部信息，乙方应当依甲方的要求，必须采取一切合理和必要的措施保守甲方秘密，不得以任何途径任何方式泄露甲方的信息。乙方应使所有保密信息得到最严格的保密，除本协议允许的用途外，严禁将信息以任何方式提供或透漏给第三方；在履行上述义务时，乙方要确保信息安全，在专用涉密单机上处理相关文件；严禁拍照、复印；严禁在互联网上处理相关信息；严禁通过微信、邮件等方式发送；明确知悉范围并责成其每一位有可能得到和接触到信息的人员就本协议涉及的保密内容签订一份与本协议所列条款同样严格的保密协议。

第三条 乙方为甲方提供服务期间，必须遵守甲方规定的任何成文或不成文的保密规章、制度，履行相应的保密职责甲方的保密规章、制度没有规定或者规定不明确之处，乙方亦应本着谨慎、诚实的态度，

采取任何必要、合理的措施，维护其于建设和服务期间知悉或者持有的任何属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的秘密，以保持其秘密性。

第四条 除了建设和提供服务的需要之外，乙方承诺，未经甲方同意，不得以泄露、窃取、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式使任何第三方（包括按照保密制度的规定不得知悉该项秘密的甲方其他职员）知悉属于甲方或者虽属于他人但甲方承诺有保密义务的秘密信息，也不得在提供服务之外使用这些秘密信息。

第五条 双方同意，乙方不提供服务之后仍对其在为甲方建设和服务期间接触、知悉的属于甲方或者虽属于第三方但甲方承诺有保密义务的秘密信息，承担如同在提供服务期间一样的保密义务和不得擅自使用有关秘密信息的义务，而无论乙方因何种原因不再提供服务。

第六条 乙方承诺，在为甲方履行服务时，不得擅自使用任何属于他人的技术秘密或其他秘密信息，亦不得擅自实施可能侵犯他人知识产权的行为。

若乙方违反上述承诺而导致甲方遭受第三方的侵权指控时，乙方应当承担甲方为应诉而支付的一切费用；甲方因此而承担侵权赔偿责任的，有权向乙方追偿。

第七条 乙方因履行服务的需要所持有或保管的一切记录着甲方秘密信息的文件、资料、图表、笔记、报告、信件、传真、磁带、磁盘、仪器以及其他任何形式的载体，均归甲方所有，而无论这些秘密信息有无价值若记录着秘密信息的载体是由乙方自备的，则视为乙方已同意将这些载体物的所有权转让给甲方。

第八条 乙方应当于解除项目合同时，或者在甲方提出请求时，返还全部属于甲方的财物，包括记载着甲方秘密信息的一切载体。

但当记录着秘密信息的载体是由乙方自备的，且秘密信息可以从载体上消除或复制出来时，可以由甲方将秘密信息复制到甲方享有所

有权的其他载体上，并把原载体上的秘密信息消除。此种情况乙方无须将载体返还。

第九条 本协议提及的技术秘密，包括但不限于：网络结构、技术方案、硬件信息、应用系统、工程设计、电路设计、制造方法、工艺流程、技术指标、计算机软件、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、图纸、样品、样机、模型、模具、操作手册、技术文档、相关的函电，等等。

第十条 因本协议而引起的纠纷，如果协商解决不成，任何一方均有权提起诉讼。双方同意，选择甲方住所地的、符合级别管辖规定的人民法院作为双方协议纠纷的第一审管辖法院。

第十一条 因乙方原因泄露相关信息，乙方须承担消除影响的一切责任，并赔偿甲方因上述违约而导致的一切损失。

第十二条 其他约定

1、未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本协议，国家另有规定的除外。

2、本协议在双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：陕西省审计厅

法定代表人或委托代理人（签字）：

2026 年 11 月 16 日

乙方签（盖章）：北京神舟航天软件技术股份有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

2026 年 11 月 16 日

附件 2：技术服务要求

技术服务要求

一、服务内容

本项目服务内容主要包含基础环境和终端运维服务、基础软硬件平台和网络安全运维服务、软件运维服务、数据归集与标准化处理服务及其他服务。

（一）基础环境和终端运维服务

基础环境和终端运维服务主要包含机房设备、桌面终端设备以及视频会商系统相关软硬件运维服务，厅机关重要会议现场保障服务。

1．服务内容

提供审计厅金审工程三期建设的审计专网机房、审计数据分析网机房以及审计厅其他相关机房场地巡检；提供厅机关 1000 余台桌面终端运维、音视频设备、会议系统运维服务，以及厅机关重要会议现场保障服务。

2．服务要求：

（1）按约定周期定期对审计专网机房、审计数据分析网机房以及审计厅其他相关机房场地基础环境运行状态进行检查和分析，定期到现场对保证信息系统正常运行所必需的电力、空调、消防、安防等基础环境进行例行检查及状态监控、响应支持、故障上报。为甲方提供配置管理服务、巡检服务、技术培训服务，及时发现故障（或问题）隐患，完成巡检和故障上报。

（2）提供厅机关 1000 余台桌面终端日常使用保障和硬件故障上报处置，市县审计机关国产化终端日常上报问题处置和新增型号审计应用适配测试等保障服务。

（3）全省视频会商系统运行维护和会议管理，厅机关审计指挥中心等主要会议室场地音视频设备运维管理和重大会议现场保障服务。

3.服务频率：提供每周1次机房巡检；提供5×8小时现场服务，保障终端、视频会商系统的正常运行，及时解决用户在终端使用过程中遇到的技术问题（节假日与采购人工作时间保持一致）。

（二）基础软硬件平台和网络安全运维服务

基础软硬件平台和网络安全运维服务主要包含网络运维服务、主机运维服务、存储运维服务、云平台运维服务、网络安全运维服务等。

1．服务内容：

（1）基础软硬件平台运维服务为审计专网、审计数据分析网网络、主机、存储等硬件设备提供配置服务、巡检服务、升级服务、故障排查与修复服务。

（2）提供审计专网、审计数据分析网云资源分配管理等运维服务；协助华为云平台原厂服务开展云平台故障处置、升级和巡检等。

（3）网络安全运维服务按照审计厅现有的网络安全防护体系包含防火墙、IPSEC VPN、入侵检测系统、病毒过滤网关、双向网闸、漏洞扫描系统、终端准入系统、CA安全认证网关安全等开展安全运维服务，主要包括安全设备配置服务、安全设备巡检服务、安全设备升级服务、安全设备故障排查与修复服务、安全设备日志分析服务、安全设备审计记录统计服务。

2．服务要求：

（1）设备配置服务：根据审计专网、审计数据分析网的业务计算与存储的实际需求，协助设备厂商完成设备配置工作。

（2）设备巡检服务：根据网络、主机、存储等设备巡检方案，完成相关设备的巡检工作，形成巡检报告，并对巡检报告进行分析，发现问题、风险或者漏洞后及时上报。

（3）设备升级服务：根据相关需求和巡检中出现的问题，协助设备厂商编制升级方案并完成设备的升级。

（4）设备故障排查与修复服务：对巡检过程中发现的、用户反馈的或其他渠道发现的设备故障进行排查，协助相关厂商资源对设备故障问题进行修复，保障设备的正常运行。

（5）云平台巡检服务：根据审计专网、审计数据分析网云平台巡检方案，完成云平台的巡检工作，形成巡检报告，并对巡检报告进行分析，发现问题、风险后及时上报。

（6）云平台协同服务：提供审计专网、审计数据分析网云平台资源分配管理；协助华为云平台原厂服务开展云平台故障处置、升级和巡检等。

（7）安全设备配置服务：根据不同的安全防护需求，完成厅机关和市县审计局相关的安全设备配置的工作。

（8）安全设备巡检服务：根据安全设备巡检方案，完成安全设备的巡检工作，形成巡检报告，并对巡检报告进行分析，发现问题、风险或漏洞后及时上报。

（9）安全设备升级服务：根据安全需求和巡检中出现的问题，协助设备厂商编制升级方案并完成设备升级。

（10）安全设备日志分析服务：对于安全层面及相关设备预警的问题，协助设备厂商进行安全设备日志的分析，从日志层面分析安全问题原因。

（11）安全设备审计记录统计服务：协助审计管理员完成安全设备的用户登录、操作记录等信息的统计工作。

3．服务频率：提供每周 1 次基础软硬件设备巡检；提供每天 1 次网络安全设备巡检；5×8 小时现场服务，7×24 小时电话服务。

（三）软件运维服务

软件系统运维包括基础软件运维和应用软件运维。

1．基础软件运维

基础软件运维包含操作系统巡检服务、操作系统故障处理服务、操作系统优化服务、数据库巡检服务、数据库现场排障服务、数据库优化服务、中间件巡检服务、中间件故障处理服务。

（1）服务内容：

针对审计厅金审工程三期建设的服务器操作系统、数据库、中间件开展巡检、优化、故障排查与修复服务。

（2）服务要求：

①巡检服务：根据操作系统、数据库、中间件等基础软件巡检方案，完成相关基础软件的巡检工作，形成巡检报告，并对巡检报告进行分析，发现问题、风险或者漏洞后及时上报。

②优化服务：根据相关需求和巡检中出现的问题，对操作系统、数据库开展策略优化。

③故障排查与修复服务：对巡检过程中发现的、用户反馈的或其他渠道发现的操作系统、数据库、中间件故障进行排查，协助相关厂商资源对基础软件故障问题进行修复，保障基础软件的正常运行。

（3）服务频率：提供每周 1 次巡检；5×8 小时现场服务，7×24 小时电话服务。

2．应用软件运维

应用软件运维包含应用软件系统例行维护、应用软件系统巡检服务、应用软件系统故障处理服务、应用软件系统优化改进、应用软件系统技术培训服务等驻场运维服务。

（1）服务内容：

保障甲方存量应用系统（主要包括审计综合作业平台、审计数字化管理平台、审计大数据中心、综合服务支撑系统及其各分子系统）以及内部信息门户网站功能模块的正常运行。具体服务内容主要包括

巡检服务、故障处理服务、优化改进服务、技术培训服务等驻场运维服务。

（2）服务要求：

①巡检服务：依据巡检要求，执行各应用系统及数据库状态的检查工作，并对检查结果进行深入分析，发现的问题、风险或漏洞将立即上报。在巡检活动中，对系统性能进行细致评估，对可能的性能瓶颈进行预警，并提出相应的优化方案。此外，依据巡检结果，及时更新系统日志，记录系统运行状况及巡检过程中的重要信息，以便为后续问题的迅速定位和解决提供有力支持。

②故障处理服务：对巡检过程中识别出的、用户报告的或通过其他途径发现的故障，进行诊断处理，并调动所需资源迅速修复，确保应用系统及数据库的稳定运行。

③优化改进服务：对审计署统一建设下发的核心系统执行标准化配置与升级，保障应用系统处于最新版本。在此过程中，确保数据安全，防止因更新操作导致的数据遗失或损坏。此外，对升级后的应用系统及数据库进行准确性测试，以保证新版本的稳定性和兼容性。

④其他现场运维：

a. 配置服务：包括各应用的分子系统、数据库的加载和参数开展配置服务，并根据系统运行状况和业务需求，定期进行配置更新和优化，确保系统稳定性和业务连续性。

b. 备份和恢复服务：定期备份各应用系统的应用程序包和重要配置信息，确保应用系统的安全性和完整性，备份操作采用自动化脚本执行，以减少人为错误。备份数据将存储在相关存储设备中，并定期进行恢复测试，以验证备份的有效性。此外，备份策略将根据应用系统的重要性和变化频率进行调整，以优化存储空间和备份时间。

c. 漏洞修复服务：针对审计厅系统安全需求，提供漏洞修复服务，以增强各应用系统和数据库的安全性，并制定切实可行的修复计

划，对已识别的漏洞进行修复，以确保应用系统及数据库的持续运行和数据的完整性。修复完成后，进行全面的测试与验证，以确保漏洞得到有效的修复。主要根据每年度等保密评复测工作，每季度服务器基线检查，每季度现有系统漏洞扫描、渗透测试、每年度攻防演练后发现的应用系统安全漏洞进行修复。

d. 用户角色及权限配置服务：根据用户实际需求，对变动人员和组织结构、权限、角色进行调整，从而确保各应用系统正常使用。如统一权限管理分系统为省厅、各地市区县用户添加所需现有系统图标及系统内菜单功能权限。

e. 系统状态监控及预警服务：对各业务应用系统的运转状态进行持续性监控，包括服务的可用性、响应时间等；同时，对底层支撑的服务器计算资源（如 CPU、内存利用率）及存储资源（如磁盘空间、IO 性能）进行实时性能采集与分析，一旦发现性能指标偏离阈值或出现异常，系统自动触发多级预警机制，通过各种方式第一时间发出预警，确保潜在问题能被及时发现、快速定位与处理，从而有效保障各系统稳定、高效运行，防患于未然。

⑤技术培训服务：按照甲方需求组织开展应用系统审计业务人员操作培训、系统管理员操作培训等。

（3）服务频率：提供每天 1 次设备巡检；5×8 小时现场服务，7×24 小时电话服务。

（四）数据归集与标准化处理服务

数据归集与标准化处理服务包括审计大数据中心数据归集与处理技术支持服务、数据标准化技术支持服务。

1. 数据归集与处理技术支持服务

（1）服务内容：

数据归集与处理是审计大数据中心数据的来源和基础，需要利用审计大数据中心提供的各类数据上报、采集、恢复、迁移工具，对从

各单位采集的各类异构数据库备份文件、文本文件、XML 文件数据等，开展数据归集和处理工作。主要包括为数据报送人员提供数据上报、恢复支撑服务，完成报送数据向国产数据库迁移的支撑服务，为数据业务分析人员提供数据采集、数据处理、批量数据处理、数据切分等的技术支持服务，以及信息资源规划、信息资源管理支撑服务。

（2）服务要求：

①数据上报支持服务：针对数据上报要求，制定远程数据上报方案，提供数据远程报送、上报数据的病毒查杀、上报数据完整性验证、上报信息系统搭建和配置服务等工作。

②数据恢复支持服务：针对上报数据特点，制定合理的数据恢复方案，能够完成各类异构数据库备份文件、文本文件、XML 等文件的数据恢复处理实施工作，针对数据恢复过程中的空间利用、性能优化等提供合理的规划与设计。

③数据迁移转换服务：针对已恢复的各类异构数据，完成向审计大数据中心国产数据库的数据迁移实施工作，具备数据迁移计划编制、方案设计和二次定制开发实施能力。

④数据采集技术支持服务：根据数据业务分析人员的需求，提供汇总数据、校对验证数据质量等技术支持。

⑤数据处理技术支持服务：根据数据业务分析人员的需求，提供业务部门的现场数据恢复、迁移、备份、清理等技术支持。

⑥批量处理数据技术支持服务：根据数据业务分析人员的需求，提供批量从文件提取数据入库的技术支持。

⑦数据库脚本编写与修改支持服务：提供技术支持服务，将需求转换成数据分析实现方案，编写分析语句，形成分析结果。

⑧信息资源规划支持服务：针对审计业务的特点，根据现有的支撑环境以及数据情况，协助制定合理的信息资源规划，协助完成信息资源管理支撑工作。

（3）服务频率：按需提供服务；5×8 小时现场服务，7×24 小时电话服务。

2. 数据标准化技术支持服务

（1）服务内容：

数据标准化以国产数据库存储的同构数据为基础，按照省厅统一数据标准抽取相关行业标准数据。标准数据是审计大数据的核心数据，需要对同构库基础数据开展数据质量检查服务、数据校验服务、数据清洗转换服务、数据标准化模型编制服务等工作。

（2）服务要求：

①数据质量校验分析支持服务：配合开展各行业数据质量校验分析工作，为行业标准化提供数据质量的相关需求。

②标准化表制定支持服务：配合开展各行业数据标准化制定工作，按照行业标准化需求，形成行业标准大表。

③异常数据清洗校验支持服务：配合开展各行业数据标准化数据清洗校验工作，按照行业标准化需求，将异常数据、不符合标准化的数据进行清洗达到标准化的数据质量要求。主要完成冗余数据处理、错弊数据处理、数据规范处理、数据类型对应等工作。

④数据标准化模型编制支持服务：配合开展各行业数据标准化模型编制工作，将编制好的模型配置到系统中，完成数据标准化工作。

⑤标准化数据汇总转换支持服务：开展各行业数据标准化转换工作提供支持服务。

（3）服务频率：按需提供服务；5×8 小时现场服务，7×24 小时电话服务。

（五）其他服务

其他服务主要包含二线专家团队技术业务支持服务。

1. 服务内容：

以一线服务团队的服务内容为基础，在一线服务团队遇到无法解决的技术问题提供相应的远程支持服务或现场问题解决。

2．服务要求：

（1）远程技术支持服务：在各应用系统、成品软件、其他应用系统、运维服务支撑系统、数据库等发生故障，且一线运维团队无法解决的情况下，二线技术支持团队根据一线运维团队反馈的问题、故障日志等，远程指导一线运维团队解决故障或提供相应解决方案。

（2）远程业务支持服务：在一线团队无法在预期时间内完成用户分配的数据归集与处理、数据标准化等任务时，二线技术支持团队第一时间为一线团队提供数据业务支持，配合用户在预期时间内完成工作任务。

（3）资深专家现场数据库问题解决服务：提供数据库专家进行现场数据库健康检查服务。检查内容包括提供服务器、操作系统、数据库、备份系统、业务系统等多个方面的健康检查服务，以实时数据、历史数据、监控数据等为依据，形成详细的分析报告。针对数据库运行情况以及收集的性能信息提出系统各项性能参数配置合理调优或硬件扩容建议，在获得同意后，对数据库系统各项性能参数配置进行合理调优。

3．服务频率：按需提供服务，在一线团队遇到无法处理的系统问题、用户需求时及时响应，确保现场工作顺利进行。

二、运维服务要求

（一）服务管理及人员要求

1．服务管理要求

（1）供应商应针对服务项目内容制定具体运维服务计划和日常实施方案；

（2）供应商应提供7*24小时的电话咨询、远程连接支持等各类技术支持服务。采购人在设备使用过程中如遇到问题，无论软硬件，

供应商应承诺及时提供电话支持和帮助。当信息系统发生故障，并影响业务系统正常运作时，应在30分钟内响应，4小时内修复；

（3）供应商应派出不少于15名面向全省审计机关的驻场工程师，在项目服务期内提供运维服务。当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时，应及时提供后援技术支持和补充；

2．驻场管理要求：

（1）服从采购人的统一安排；

（2）严格遵守机关的作息时间，工作期间不得从事其它活动；

（3）严格遵守机关的规章制度和保密制度；

（4）需认真记录日常运维服务工作，形成工作周报、月报、年报、故障记录报告、巡检报告等；

（5）驻场工程师一旦确定，合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员，否则采购人有权终止合同，供应商承担全部损失；

（6）供应商安排的休假应获得采购人批准后方可进行，长期（多于10天）休假期间供应商须补充相关能力的人员；

（7）驻场工程师因考勤、技术能力等方面要求无法满足采购人需要，供应商应在采购人提出书面要求后10个工作日内更换符合采购人要求的驻场工程师。

（二）服务考核

1．系统出现故障时，从采购人提出故障或者服务要求开始，24小时内故障未恢复的，视为一次服务不合格，并继续作为新提出的故障申告，重新进行服务质量考核。

2．未按规定进行巡检或者未按要求进行现场升级的，视为一次服务不合格。

3．若因安装及维护过程中造成采购人损失的，应由供应商进行相应赔偿，同时视为该服务年度3次服务不合格。

4. 驻场工程师累计发生三次无故迟到早退现象，视为一次服务不合格。

5. 驻场工程师无故缺勤一次，视为一次服务不合格。

6. 一次服务不合格，扣3000元人民币。

7. 一个服务年度内累计超过6次服务不合格，用户有权终止合同，剩余款项将不予支付。

三、服务保密要求

（一）乙方及所有驻场人员在项目实施过程中，遵循甲方的网络安全、数据安全和保密要求，对项目涉及的业务资料、技术资料、数据应严格保密，不得扩散。在合同服务期内如发生由乙方原因导致的安全事件或泄密事件，乙方应立即整改，并就事件造成的直接经济损失承担赔偿责任；同时甲方将视情节轻重对乙方采取必要的处理措施（包括但不限于向主管部门通报、解除合同、政府采购项目禁入等），并追究乙方和责任人的法律责任。

（二）乙方履行服务过程中所获得或接触到的来源于甲方的任何数据资料，未经甲方书面同意，不得向第三方透露。

（三）乙方及所有驻场人员均需与甲方签署运维服务保密协议，并禁止将本项目的任何资料传播给项目外人员。

附件 3：服务考核验收要求

服务考核验收要求

一、供应商需提交年度运维报告、季度运维报告、运维工作记录（如日常巡检记录、故障处理记录、资源统计清单等）及合同服务期内的所有运维技术清单（如设备及产品的配置信息、版本扩充与升级信息等），且服务质量满足采购人要求。

二、驻场人员服务期间须服从采购人指定部门和人员的日常管理，日常工作接受采购人的考核，考核办法按照省审计厅运维中心制定的《陕西省金审工程运维管理中心运维驻场人员量化考核制度》执行，驻场人员考核结果应达到合格标准。采购人对不满足基本服务要求或考核未达标的服务人员可提出调换服务人员要求，供应商须及时更换并调派与服务内容相适应的人员继续提供服务，并应在 10 个工作日内完成服务人员替换及工作交接。此外，驻场服务人员中途因故更替的，供应商应及时选派合规人员接替并延续服务，接替人员资质不低于原人员，原则上新旧人员交接期应不少于 3 周。

三、服务考核指标

序号	考核维度	分值	考核要点	评分说明
1	人员管理	10	人员按合同足额、稳定在岗；遵守工作纪律；提供 7×24 小时响应，业务故障及时响应。	按到岗情况、考勤纪律、响应及时性评分。
2	基础环境和终端运维	15	机房日常巡检与隐患排查；桌面及国产化终端故障处置；视频会商及会议现场保障。	按巡检执行、故障处置、会议保障质量评分。
3	基础软硬件与网络安全运维	20	网络、主机、存储、云平台日常运维与故障处置；安全设备	按运维执行、风险漏洞处置、安全合规情

			巡检与日志审计。	况评分。
4	软件运维服务	20	操作系统、数据库、中间件及业务应用系统运维；优化升级、备份恢复、漏洞修复与监控预警。	按系统稳定运行、优化升级质量、风险处置评分。
5	数据归集与标准化处理	20	数据归集、恢复迁移、质量校验与清洗；标准化模型、标准表建设支持。	按数据准确性、完整性、标准化成果评分。
6	二线专家及其他服务	5	疑难问题二线技术支持；数据库专家现场健康检查与优化建议。	按问题解决效率、报告质量评分。
7	客户满意度	5	业务部门、使用人员服务评价；运维服务态度、问题处置反馈效率；用户投诉处理闭环情况。	根据问卷调查、日常反馈、有效投诉情况综合评分。
8	保密及安全合规	5	落实信息保密、数据安全管理要求；严格遵守保密制度，严禁违规拷贝、外泄业务及敏感数据；做好账号权限管控，杜绝违规操作。	发生失泄密、违规操作本项不得分；出现风险隐患酌情扣减分值。
9	加减分项（不计入基础分）	/	加分：重大保障表现突出、主动发现重大隐患； 扣分：重大故障致业务中断、数据丢失泄露、被正式投诉。	加分每项 2　5 分、累计封顶；重大事故按程度扣分或直接判不合格。

四、考核计分说明

每年组织一次综合考核，考核数据以服务工单系统记录、采购人现场签字确认单、服务报告、满意度调查表等书面材料为依据。供应

商须无条件配合采购人开展考核数据核查，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采购人考核结论。

五、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，支付当期服务费用需扣除服务不合格部分，可续签下一期合同
合格	71-80分	整改后符合续签条件，支付当期服务费用需扣除服务不合格部分，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

上述要求均满足后，按照合同约定供应商向采购人提出书面服务验收申请，采购人在接到申请15个工作日内组织验收并做出验收结论。验收合格后采购人将按照合同规定支付对应比例驻场运维费用。