政府采购项目

竞争性磋商

2026年西安市人民政府办公厅
站群平台技术运维项目

编号：（XCZX2026-0128）

服 务 合 同

甲　方：西安市人民政府办公厅

乙　方：北京中海宏宇科技有限公司

2026年11月

中国　西安

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）： 北京中海宏宇科技有限公司

一、项目基本情况

（一）项目名称:2026年西安市人民政府办公厅站群平台技术运维项目。

（二）服务地点：陕西省西安市未央区凤城八路109号。

（三）服务期:自2026年11月14日至2027年11月13日。

（四）服务范围：站群平台及其上80个网站（包括1个市政府网站、52个部门网站、2个外文网站、13个区县政府网站、7个开发区管委会网站、西咸新区5个新城网站）。

二、合同价款

（一）本合同总价款为人民币1176000.00元（小写，精确到小数点后两位），即壹佰壹拾柒万陆仟元整（大写）。

(二)合同总价包括:服务期内一切费用。

(三)合同总价一次性包死,不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）付款进度：

服务期开始，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）贰拾叁万伍仟贰佰元整（¥235,200.00）；服务期过半并验收合格，乙方向甲方递交正规合法发票后十个工作日内支付合同总价款的 60%,即人民币（大写）柒拾万伍仟陆佰元整（¥705,600.00）；服务期满并验收合格，乙方向甲方递交正规合法发票后十个工作日内支付合同总价款的 20%,即人民币（大写）贰拾叁万伍仟

贰佰元整（¥235,200.00）。

（二）支付方式：银行转账。

名称：北京中海宏宇科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京中关村支行

账号：110956859310001

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。

（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5人，至少包括项目经理1名、技术负责人1名。

（二）人员稳定与更换：服务期内项目团队人员更换比例不得超过2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。服务评价表见附件三。

（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三中细化扣分标准，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、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1.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，甲方有权终止合同，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。

2.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。

3.甲方应按照合同规定，按时足额向乙方支付本合同的服务费。

（二）乙方权利义务

1.乙方根据有关法律法规及本合同约定，制订项目实施方案、项目管理制度、项目实施计划；

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的运行。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. 乙方应妥善保管和正确使用甲方提供的相关档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露甲方任何个人信息或将信息用于项目执行之外的其他用途；

7. 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；

8. 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。

八、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）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。

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，并按照合同总金额的20%承担违约责任。

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，甲方有权解除合同。

（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，每延迟一日按合同总价0.5%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。

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八条约定执行。

（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。

十二、保密与数据安全管理

（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，见附件一；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，乙方应在 1 小时内采取处置措施并口头报告甲方，4 小时内提交书面报告，24 小时内提交原因分析与整改方案，并承担全部处置费用与赔偿责任。

（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。

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）免费迁移与对接：乙方应无偿配合甲方或甲方指定的新服务商完成包括但不限于数据迁移、接口对接、系统割接、账号与权限移交、配置参数移交、第三方组件与许可移交等工作，直至新服务商具备独立运行能力。乙方不得以尾款未结、费用争议、评价异议或其他任何理由拒绝、拖延或附加条件。

（五）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。

（六）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、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。

十五、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。

十六、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同一式 6 份，甲方 4 份，乙方 2 份。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

十七、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：

附件一：保密承诺书

附件二：服务内容及要求

附件三：服务评价表

甲　方	乙　方
西安市人民政府办公厅 （盖章）	北京中海宏宇科技有限公司 （盖章）
地址：西安市未央区凤城八路 109 号	地址：北京市海淀区知春路 68 号院 1 号楼 16 层 1601
邮编：710007	邮编：100098
法定代表人：　　（签字）	法定代表人：　　（签字）
被授权代表：　　（签字）	被授权代表：　　（签字）
电话：029-67093022	电话：010-53323677
传真：029-67093068	传真：010-53323677
	开户银行：招商银行股份有限公司北京中关村支行
	账号：110956859310001
日期：2026 年 11 月 12 日	日期：2026 年 11 月 17 日

附件一：

保密承诺书

致：**西安市人民政府办公厅**

本单位**北京中海宏宇科技有限公司**，作为**2026年西安市人民政府办公厅站群平台技术运维项目（合同编号：XCZX2026-0128）**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站群平台业务数据、网站内容、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）：北京中海宏宇科技有限公司

法定代表人/授权代表签字：

日期：2026 年 11 月 12 日

附件二：

服务内容及要求

序号	服务名称	服务内容及要求
1	平台运维服务	1、服务内容 对站群平台各应用系统和所有网站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 对站群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，确保系统和网站可靠稳定运行，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 开展站群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；对系统和网站各类问题快速响应、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 提供站群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，确保站群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 提供站群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 提供站群平台网站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 定期开展站群平台数据库、网站静态页面资源等的备份和检查工作，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 提供站群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，保障站群平台安全平稳运行，确保关键时期不发生重大网络安全事故。 （9）咨询培训 根据各网站单位和用户实际需求，为网站用户人员提供关于网站维护、系统操作、网站功能等方面的技术咨询、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	网站技术维护	（1）服务内容 提供市政府门户网站、部门网站和外文网站（英文版、韩文版）日常技术维护服务。 （2）服务要求 网站技术维护包括网站技术问题修改、网站页面技术优化调整、网站栏目技术调整、网站数据处理、网站专题技术实施与维护等服务内容，具体服务要求如下： ①网站技术问题修改 提供网站运行过程中各类技术性问题的诊断与修改服务，包括但不限于：页面渲染异常、栏目功能失效、链接问题（断链/错链）、应用功能报错、浏览器兼容性问题等。 ②网站页面技术优化调整 提供网站前端页面维护与调整服务，包括但不

		限于：网页结构调整、页面布局调整、CSS 样式优化调整、JavaScript 交互逻辑调整、页面兼容性优化、响应式布局适配、页面资源（文字、图片）替换以及相关元标签配置优化。 ③网站栏目技术调整 根据国家、省、市政府网站检查与政务公开考核要求，以及网站实际业务需求，提供网站栏目结构调整、栏目维护（创建、修改、合并、拆分、移动、归档等）、栏目相应 URL 路由配置、权限继承设置及内容模型关联等技术服务。 ④网站数据处理 提供网站数据层面的处理服务，包括：稿件清理与下线、特定数据内容筛选与导出、数据恢复、数据迁移等。 ⑤网站专题技术实施与维护 根据国家、省、市工作要求及网站主办单位业务需求提供网站专题专栏技术实施和日常维护优化服务。
3	网站适老化运维	（1）服务内容 提供市政府门户网站和所有部门网站适老化及无障碍系统日常运维服务，保障老年人、残障人士等特殊用户群体的网站访问需求。 （2）服务要求 ①无障碍浏览服务日常检查与异常处理。 ②长者服务日常检查与异常处理。 ③适老化系统前端功能维护与用户体验优化。 ④适老化系统应用软件维护。

4	网站智能问答知识库管理	（1）服务内容 为了持续提高市政府门户网站智能问答系统的实效，开展智能问答知识库梳理、扩充、更新、维护和训练，构建高效全面的政务知识库，不断提升智能问答系统的准确性、专业性和用户体验。具体包括热点问题梳理、知识库维护训练、运营分析报告等服务。 （2）服务要求 ①热点问题梳理 定期开展智能问答热点问题梳理，根据用户提问和日常收集，整理并提供相关热点问题。 ②知识库维护训练 开展知识内容整理、系统录入/导入、知识加工、问法梳理、日常更新、维护管理和算法训练，提升知识库的准确性、全面性和完整性。 ◆针对市政府网站所有政策文件、办事指南、政府机构、市情等信息统一入问答知识库，信息更新后及时更新知识库相关内容。 ◆开展知识梳理和加工，全年新增标准化知识（问-答对）≥1000 条。 ◆开展知识内容问法梳理和加工，单条知识点平均问法≥3 个。 ③运营分析报告 提供智能问答系统运行情况统计分析报告，包括访问情况、咨询热点、问题答复情况、知识库梳理维护等内容。
5	网站错敏信息	（1）服务内容

	纠错提醒服务	针对站群平台网站提供错敏信息纠错提醒服务，通过在集约化网站内容管理系统中集成错敏信息检测服务，依托专业的错敏词库和检测技术，实现对平台中所有网站稿件发布、诉求信件办理、调查征集发布、依申请公开办理过程的错敏信息检测，检测出的错敏信息进行定位和高亮提示，同时提示正确书写建议，确保及时发现问题。 （2）服务要求 ①检测内容范围 提供站群平台所有网站稿件发布、诉求信件办理、调查征集发布、依申请公开办理的正文内容和附件内容的检测，附件支持 WORD、TXT、PDF 等格式。 ②检测结果 检测结果包括错敏信息、错敏级别、错敏类型、建议修改词等内容，检测结果可按照错敏级别（高、中、低）进行分类筛选。检测出的错敏信息在正文中进行定位和高亮提示，同时提示正确书写建议。 ③错敏信息操作 针对检测出的错敏信息提供替换、删除、忽略等操作。 替换：将稿件正文中的错敏词替换为建议词； 删除：删除稿件正文中的错敏词； 忽略：忽略此条错敏信息。 系统自动记录稿件的错敏信息修改操作记录，用户可进行查看。 ④错敏词库 错敏信息检测需涵盖国办政府网站检查指标中

		要求的严重表述错误、反动/暴力/色情内容、严重错别字、国家秘密及个人隐私等错敏词库内容，定期进行错敏词库的更新和升级。 ⑤日常维护服务 提供纠错提醒服务日常维护，包括问题处理、服务监控、功能优化、数据统计等服务。
6	网站域名管理	依托专业的域名管理平台，提供西安市政府网站的域名解析和管理服务，具体包括域名日常管理、域名解析管理、域名指向管理、域名转入转出管理、域名安全管理等服务。

附件三：

服务评价表

评价项	评价内容	评价指标	评价频次	扣分分值	扣分标准	扣分
服务质量与故障处置	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工作未按时完成，1次扣2分	
			次	-3	合同及甲方要求的日常服务工作完成不到位或验收不合格，1次扣3分	
	补丁安装及系统升级服务	未按照审批流程及操作规程开展系统升级	次	-2	系统升级前未向甲方提交升级方案并完成审批，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	
	故障处置	故障发生后15分钟内未及时响应	次	-1	平台发生故障后乙方首次回应时间超出15分钟，1次扣1分	
		因乙方原因造成网站中断事故，网站恢复时间在15分钟内	次	-2	因乙方原因导致网站无法访问，从中断到恢复正常访问的时长在15分钟内，1次扣2分	
		因乙方原因造成网站中断事故，网站恢复时间超过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	
		因乙方原因造成网站中断事故，网站恢复时间超过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	
	专项	未按照甲方要求提供	次	-3	重大会议、活动和节假	

	保障	专项保障服务			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，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，迟交扣1分	
响应与时效	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	
	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、推诿拖延	次	-5	接到甲方现场服务需求后，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	
文档与报告	日常工作报告	未按时提交工作周报	次/周	-1	每周第 2 个工作日 18:00 前，未提交上周工作周报，1 次扣 1 分，迟交 1 个工作日扣 0.5 分	
		未按时提交月度总结报告	次/月	-2	每月第 5 个工作日 18:00 前，未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	
	运维资料	未按合同或甲方要求提交、更新运维资料	次	-2	未按合同或甲方要求提交项目运维资料和服务成果，1 次扣 2 分	
		提交的运维资料内容不完整、不准确	次	-2	提交的运维资料存在缺项漏项、数据失实、版本未更新，与项目实际情况不符，经核实 1 次扣 2 分	
		运维资料未按要求归档或移交	次	-3	运维资料未按甲方要求分类归档、集中留存，或服务期满、项目人员变更时未完整移交，1 次扣 3 分	
安全与保密	保密管理	违反保密要求，造成项目资料或数据外泄	次	-5	未经甲方书面授权，擅自将项目技术资料、业务数据、系统信息等泄露给第三方或用于项目外目的，1 次扣 5 分；造成泄密后果的，按合同另行追责	
	安全管理	安全管理要求执行不到位	次	-2	未按甲方要求落实账号实名制、权限最小化、定期更换口令、离场账号回收及操作日志留存等要求，经核实 1 次扣 2 分	

	人员管理	人员异动未按规定报备，安全交接管理不到位	次	-2	人员离岗或调整时未提前向甲方报备，未完成权限注销、资料移交及保密交接，发现1次扣2分	
用户满意度	用户投诉	服务期间出现用户投诉	次	-3	因系统或服务等问题出现公众用户或网站单位投诉，经核实责任为乙方，1次扣3分	
	工作配合	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	
独立扣分项	安全事故	项目服务期间出现安全事故	次	-5	因乙方原因出现网站篡改、数据泄露、系统入侵等安全事故，发生1次扣5分；重大安全事故另行追责	
	通报批评	因乙方原因导致网站被相关管理单位批评或通报	次	-5	因网站中断、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	
	满意度调查	用户满意度调查综合满意度＜90%	次	-3	半年度或年度用户满意度调查结果不达标扣3分	
	扣分合计					
	绩效评价得分					

说明：
（1）月度绩效评价满分为100分，扣分至满100分止。
（2）上述独立扣分项不纳入月度评价，直接在半年中期评价、年度终期评价分值中进行扣减。

签字确认

甲方	乙方
签字： 日期：	签字： 日期：