

西安市政务云多云管理平台 服务合同

(合同包 1: 西安市政务云多云管理平台)

委托方 (甲方): 西安市数据局

受托方 (乙方): 数字西安技术运营 (集团) 有限公司 (联合体牵头方), 中软国际科技服务有限公司 (联合体成员)

委托方（甲方）：西安市数据局

受托方（乙方）：数字西安技术运营（集团）有限公司（联合体牵头方），
中软国际科技服务有限公司（联合体成员）

在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标采购，确定乙方为西安市政务云多云管理平台项目（项目编号：ZY2024-ZB-GK1174）第1包中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及公开招标采购文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、项目概况合同标的物内容

（一）项目名称：西安市政务云多云管理平台

（二）项目地点：西安市数据局

（三）项目内容：本项目将基于成熟产品通过定制化的开发服务，建设适用于当前西安市政务云具体业务现状需求的专业化多云管理平台，涉及凤八（阿里云、信创云），西咸（华为云、信创云）等多个平台资源的统一调度管理，并兼容纳管主流云平台能力（包括但不限于华为云管平台，阿里云管平台等等），支撑异构算力资源的统一纳管调度、运营、运维等，并提供基础运营服务。形成“物理分散、逻辑集中、算力协同、高效服务”的一朵云。多云管理平台包括多云管理平台门户、资源纳管、计费管理、监控管理、管理中心、接口对接、接口引擎等功能模块。

本项目建设市级政务云多云管理平台，对异构多云进行统一纳管，打通不同云厂商之间的壁垒，对云资源进行全生命周期管理，减少不同架构云平台所带来的运维与运营的困难度，提升云平台安全水平和运维运营效率。

序号	服务内容	计量单位	服务时间	数量	单价（元）	金额（元）
1	多云管理平台门户	套	18个月	1	265750.00	265750.00
2	资源纳管	套	18个月	1	437000.00	437000.00
3	计费管理	套	18个月	1	323000.00	323000.00
4	监控管理	套	18个月	1	513000.00	513000.00
5	管理中心	套	18个月	1	209000.00	209000.00
6	接口对接	套	18个月	1	95000.00	95000.00
7	接口引擎	套	18个月	1	57000.00	57000.00
8	项目管理	批	18个月	1	302250.00	302250.00
9	云厂商协调对接	批	18个月	1	33000.00	33000.00
合计		小写：¥2235000.00元				

	大写：人民币贰佰贰拾叁万伍仟元整
--	------------------

二、服务条件

(一) 项目实施地点：甲方指定地点。

(二) 合同履行期限：合同签订后 3 个月开发完成，乙方具备初步验收条件 15 日内，由甲方组织完成初步验收。初步验收后试运行 3 个月，乙方具备竣工验收条件 15 日内，由甲方组织完成竣工验收。自竣工验收合格之日起 12 个月为质保期。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）贰佰贰拾叁万伍仟元整¥ 2,235,000.00 元。

(二) 合同总价即成交价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

四、款项结算

(一) 合同款项的支付实行阶段支付，甲方向乙方实际支付的合同总金额不得超过本项目中标金额。如甲方因年底财政预算收回等原因无法按时付款，待甲方具备付款能力后 30 个工作日内向乙方支付。

(二) 签订合同后 30 个工作日内，向乙方联合体牵头方支付合同总金额的 30%，即人民币（大写）陆拾柒万零伍佰元整（¥670,500.00 元）。

(三) 项目竣工验收合格后 30 个工作日内，向乙方联合体牵头方支付合同总价款的 40%，即人民币（大写）捌拾玖万肆仟元（¥894,000.00 元）。

(四) 项目质保期结束后，甲方委托第三方机构，对本项目整体在服务期内的服务质量进行绩效评价，绩效评价工作具体按照西安市信息化项目绩效评价管理相关规定实施。

绩效评价分数范围与尾款结算标准如下表：

序号	评价分数范围	评价等级	支付比例	合同尾款（元）
1	90 分 ≤ 评价分数 ≤ 100 分	优秀	100%	¥670,500
2	75 分 ≤ 评价分数 < 90 分	良好	80%	¥536,400
3	60 分 ≤ 评价分数 < 75 分	中等	60%	¥402,300
4	评价分数 < 60 分	不合格	0	0

完成项目绩效后评价 30 个工作日内，根据绩效评价结果支付合同尾款，向乙方联合体牵头方最高支付合同总价 30%；即人民币（大写）陆拾柒万零伍佰元整（¥670,500.00 元）。若涉及合同价款扣除的，应按照合同约定扣除相应价款。

若本条款与西安市信息化项目管理辦法、绩效评价规定等上级文件要求不一致的，按照上级文件执行。

(五) 支付方式：银行转账。

(六) 结算方式：乙方应于甲方每次付款前向甲方开具等额发票，持服务合同、发票，与甲方结算。

五、质量保证

(一) 满足现行的国家标准或国家行政部门颁布的法律法规、规章制度等，没有国家标准的可参考行业标准。

(二) 在服务范围内按工作内容和甲方要求制定详细的方案，方案应科学、合理、合法、可靠。

(三) 人员配备合理。有针对本项目的专项服务小组，项目负责人、工作人员分工明确，确保服务质量（应有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式等，并将人员名单上报甲方，由甲方确认）。

(四) 有各类突发事件的应急预案和措施，有明确具体的承诺。

(五) 乙方所拟派的工作人员，若在服务期间发生侵害第三方或被第三方侵害，甲方概不负责，由乙方自行处理并承担相应损失。

(六) 乙方提供的服务应满足本合同约定的项目质量指标，并按照《西安市信息化项目管理辦法（暂行）》《西安市信息化项目验收实施细则》要求通过竣工验收。包括：

1. 实现合同和根据招标文件所编写的投标文件中列举的全部内容；

2. 按照合同和根据招标文件所编写的投标文件中相关的技术文档、培训教材、使用说明书及《西安市信息化项目管理辦法（暂行）》《西安市信息化项目验收实施细则》要求的相关验收资料；

3. 若涉及软件开发服务（除软件租赁服务），乙方需按甲方要求提供软件开发服务的全套源代码；若涉及系统运营服务，乙方需按甲方要求及时移交系统超级管理员权限。

4. 乙方必须按甲方要求规范平台接入管理，不得在未经甲方同意情况下，擅自将本项目实施系统与其他系统或应用做对接。

(七) 项目竣工验收后乙方提供 12 个月的质保期，质保期期间由乙方负责项目整体运营及运维工作。若出现项目质量问题，乙方应及时相应并予以解决。

六、项目资产权属

(一) 本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

(二) 乙方负责开发软件服务，包括代码编写、调试、测试等开发工作，乙方为履行本合同义务所形成的服务成果的知识产权归甲方单独所有。

(三) 乙方提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

(四) 乙方保证向甲方提供的服务成果不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

(五) 乙方保证向甲方提供的服务使用不得存在第三方版权纠纷，乙方应保证在质保期内不得因乙方与其他第三方发生侵权等行为而造成甲方合法权益受损。

七、保密要求

(一) 乙方应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密、党政机关保密、工作秘密、会议内容及敏感信息（以下统称“应保密信息”）应严格保守，违者将依法依规追究责任。

(二) 乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用甲方应保密信息（包括但不限于：商业秘密、党政机关保密、工作秘密、会议内容及敏感信息）；不得直接或间接地向无关人员泄露应保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的应保密信息。乙方在从事政府项目时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府项目的任何资料、数据透露或以其他方式提供给项目以外的其他方或乙方内部与该项目无关的任何人员。

(三) 乙方对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

(四) 保密费用已包含本合同总价款内，甲方不再另行向服务商支付保密费用。

(五) 保密期：长期。

八、数据安全要求

(一) 乙方应工作过程中遵循《中华人民共和国数据安全法》《网络数据安全条例》及其他相关法律、法规、政策要求。建立健全数据安全事件应急预案，并在发生数据安全事件时立即启动预案，采取措施防止危害扩大，并按规定向主管部门报告。

(二) 乙方在在处理和数据时，必须征得甲方许可，并在甲方相关人员的监督并按照约定的目的、方式、范围进行，合规处理个人信息和重要数据，并严格遵循数据保密原则。乙方在提供、委托处理、共同处理重要数据前，应进行风险评估，重点评估处理数据的合法性、正当性、必要性以及潜在风险。

(三) 在合同终止时，乙方须向甲方归还保密资料和数据，并书面保证没有保留任何保密资料和数据之副本。

(四) 乙方参与该项目人员须签订相关保密协议。

九、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利

- 1.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方提供的本项目的服务进行监管的权利。
- 2.甲方有自行或委托第三方机构，对乙方的建设、运维、管理、安全、质量、服务状况进行定期评估考核的权利。
- 3.乙方因自身原因导致合同无法继续履行，则视为违约，甲方有权单方解除合同，并向乙方追偿损失。
- 4.如因乙方原因导致甲方被行政处分或行政处罚，甲方保留向乙方追究法律责任、经济责任的权利。

(二) 甲方的义务

- 1.依据乙方的书面申请，协助乙方及时获得本项目需要的合理、合法的条件，包括但不限于成立项目协调小组或安排专人负责配合乙方开展服务，协调乙方与相关单位的工作关系，保障项目顺利实施。
- 2.甲方应依照合同要求向乙方提供技术服务所必须的信息、数据、资料。如因甲方未能按时提供工作条件或技术资料，或甲方未及时协调需其他相关方配合的资源，经甲乙双方双方协商可顺延服务工作的完成期限。
- 3.甲方应配合乙方澄清确认该项目的需求，并提供乙方所需的必要资源。如甲方需求发生变更，需提前 1 个月向乙方提出项目需要变更申请。
- 4.甲方应及时组织验收，对乙方提交的符合本合同约定的服务成果进行书面确认。
- 5.按照本合同的约定向乙方支付合同金额。

（三）乙方的权利

1.要求甲方按本合同的约定支付合同金额的权利。

2.如果因不可归责于乙方的原因导致乙方不能履约的，则乙方有权和甲方就有关事宜进行沟通，如经甲方确认确属不可归责于乙方的原因，且乙方已为避免此种情形采取必要的措施，则甲方出具相应的书面文件，确认不得以此作为对乙方考核不达标的依据，并不得追究乙方的违约责任。

3.甲方需求发生变更，导致乙方投入成本，交付工作量发生 10%以上变化，乙方有权拒绝或经与甲方协商，变更项目金额。

（四）乙方的义务

1.按照合同约定（包括进度、质量、安全标准）完成本项目。

2.接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监管、评估考核等。

3.如政府审计部门或政府审计部门委托的第三方审计单位需对涉及本合同的事项进行审计时，乙方应按照政府审计有关法律法规和政策要求，支持、协助审计部门或其委托的跟踪审计单位开展工作。

4.乙方应加强项目相关人员管理。向甲方书面提交本合同项目具体的人力资源计划及人员分工，如有变化乙方应及时更新，核心骨干人员变化要提前征得甲方事先同意。与本项目有关的制度规章以及服务过程有关资料，乙方应书面报甲方备案，并接受甲方定期不定期的检查。应加强对驻场人员管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排。

5.乙方应向甲方及系统操作人员进行平台及系统培训、按时提交相应项目成果资料。

6.乙方应加强项目质保期间注册人员管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排。

十、安全责任

乙方应对其工作人员在现场工作期间的行为负责，如安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其它费用由乙方承担，给甲方造成损害的，乙方应承担赔偿责任。

十一、验收及绩效评价

（一）验收条件

系统的设计、开发与实施等技术方面，要按照网络安全等级保护三级及商用密码应用安全性评估三级要求进行，乙方协助甲方在管理方面达到信息安全三级等级保护

要求；在系统使用过程中，若甲方对系统进行网络安全等级保护三级和商用密码应用安全性评估三级评估，对于技术方面需要整改的，乙方无条件整改至达到网络安全等级保护三级及商用密码应用安全性评估三级要求。项目竣工验收时西安市政务云多云管理平台须达到三级安全等级保护的要求，并通过第三方测评机构信息系统三级安全等级保护测评。

政务云基础软硬件安全环境、密码资源池由甲方提供。本项目等保、密评相关费用由甲方安排。

其他验收要求按照《西安市信息化项目管理办法（暂行）》《西安市信息化项目验收实施细则》等文件执行。

（二）验收流程

项目完成全部建设内容，由甲方邀请相关专业人员组成验收小组，验收小组人数由 5 人以上单数组成，专业人员不少于验收小组人数的 2/3，在西安市数据局机关纪委的监督下对项目开展初步验收；初步验收合格后，组织试运行 3 个月；试运行结束后，邀请以上相关人员开展试运行验收；试运行验收合格后，报信息化项目管理处组织竣工验收。

项目竣工验收合格后，乙方向甲方交付多云管理平台，平台的产权（包括但不限于多云管理平台，产品原型及 UI 设计、源代码、目标代码、知识产权等）归属甲方。

（三）绩效评价

项目质保期结束后，甲方委托第三方机构，对本项目整体在服务期内的服务质量进行绩效评价，绩效评价工作具体按照西安市信息化项目绩效评价管理相关规定实施。

十二、违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，经甲方提出书面整改意见后，乙方仍不能满足合同要求的，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监管部门，根据监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金。同时，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。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

(五) 乙方保证提交的服务成果不会侵犯第三方的知识产权或任何合法权益，如有第三方就项目服务成果向甲方主张任何权益或赔偿的，全部责任均由乙方承担，如因此导致甲方损失的，乙方应予以赔偿。

(六) 乙方提交的服务成果经 3 次及以上仍无法通过甲方验收的，甲方有权要求乙方全部或部分返还合同款项，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(七) 如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应及时以书面形式通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否通过修改合同，酌情延长服务时间或对乙方加收误期违约金。每延误一周的违约金按合同总价的 1% 计收，直至服务期满为止。如乙方事先未征得甲方同意并得到甲方的谅解而单方面延迟交付，甲方有权按违约终止合同。

(八) 在履行合同过程中，如果乙方项目人员与投标方案中承诺的项目人员不一致，包括但不限于人员姓名、资质、数量等，视为乙方违约终止合同，因甲方要求更换项目人员除外。

(九) 乙方因自身原因可对项目人员进行轻微调整，但应及时以书面形式通知甲方，甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，征得甲方同意后，乙方应选派具备相同资质、类似能力的项目人员，与被调整人员进行工作交接。除不可抗力之外，乙方因自身原因每调整一名项目人员，甲方按合同总价的 2% 计收乙方违约金。若未征得甲方同意，乙方擅自更换项目人员，项目人员擅自离岗，或将正在服务本项目的人员派往参与其他不相关项目的，视为乙方违约终止合同。

(十) 在质保期开始的 12 个月内，若软件出现质量问题，乙方应在接到甲方通知后的 3 个工作日内做出响应，并在 7 个工作日内给出解决方案。若乙方未能及时响应或提供解决方案，每逾期一周，应按照合同总金额的 1% 向甲方支付违约金。若因乙方未能妥善处理问题导致甲方遭受损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

(十一) 本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，甲方应书面通知乙方违约扣款明细及相关依据。违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。本合同违约金的最高限额为合同价格的 10%。一旦达到违约金的最高限额，视为乙方违约终止合同，乙方无条件向甲方返还已支付的合同价款，并追加向甲方赔偿合同总价的 30% 作为赔偿金。

(十二) 以联合体形式中标的，如因牵头单位或成员单位中任何一方造成项目质量不满足甲方需求的，甲方向造成质量问题单位追究相关责任。

(十三) 以联合体形式中标的，当项目质量不满足甲方需求且联合体双方责任模糊时，牵头单位和成员单位就该项目对甲方承担连带责任，甲方向联合体双方追究对等责任。

(十四) 以上内容如有冲突的，按照最高处罚条款执行。

十三、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十四、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

本合同任何一方因不可抗力因素而不能履行或不能完全履行本协议时，根据不可抗力的影响程度，可以部分或全部免除责任，但应采取一切可以减少对方损失的措施进行挽救，否则应就其没有采取合理措施而造成的扩大损失承担责任。

十五、其他

(一) 公开招标采购文件、公开招标响应文件、澄清表(函)、成交通知书、合同附件均为合同不可分割的部分。

(二) 乙方接受甲方指定的监理单位对本项目的监督和管理。

(三) 合同附件：附件 1、建设清单及分项报价；附件 2、项项目建设内容及技术指标要求；附件 3、保密协议；附件 4、乙方分工及拟投入人员配置汇总表；附件 5、服务考核标准；附件 6、验收资料交付明细。

(四) 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

十六、合同订立

本合同一式拾份，具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执陆份。各方法定代表人或授权代表签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

甲方：
西安市数据局（盖章）

乙方（联合体牵头方）：
数字西安技术运营（集团）
有限公司（盖章）

乙方（联合体成员）：
中软国际科技服务有限公司（盖章）

地址:西安市未央区凤城八
路 109 号

电话: 029-86788399

邮编: 710000

开户银行:工行西安凤城八
路中段支行

账号:
3700030409100008094

法定代表人或其授权的
代理人:

地址:西安市经济技术开发
区凤城七路正尚国际 C 座
23 层

电话: 029-65675555

邮编: 710021

开户银行:西安银行太白北
路支行

账号:
505011510000018904

法定代表人或其授权的
代理人:

地址:西安市高新区云水
一路 3639 号中软国际西
安科技园 F1 座

电话: 029-89633974

邮编: 710000

开户银行:招商银行股份
有限公司西安和平路支行

账号:
129905232310203

法定代表人或其授权的
代理人:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

附件 1：建设清单及分项报价

序号	服务名称	服务内容		单位	数量	单价（元）	价格（元）
1	西安市政务云多云管理平台	多云管理平台门户	大屏展示	套	1	47835.00	47835.00
2			公告管理	套	1	58465.00	58465.00
3			通知管理	套	1	42520.00	42520.00
4			门户管理	套	1	53150.00	53150.00
5			个人中心	套	1	63780.00	63780.00
6		资源纳管	服务目录管理	套	1	50255.00	50255.00
7			云主机资源管理	套	1	54625.00	54625.00
8			云存储资源管理	套	1	58995.00	58995.00
9			云网络资源管理	套	1	72105.00	72105.00
10			云数据库资源管理	套	1	65550.00	65550.00
11			云安全资源管理	套	1	74290.00	74290.00
12			其他资源管理	套	1	61180.00	61180.00
13		计费管理	计费策略管理	套	1	27455.00	27455.00
14			订单创建管理	套	1	31331.00	31331.00
15			订单概览管理	套	1	26809.00	26809.00
16			订单列表管理	套	1	30362.00	30362.00
17			订单分析管理	套	1	25517.00	25517.00
18			计量计费管理	套	1	28424.00	28424.00
19			计费结算管理	套	1	27778.00	27778.00
20			账单概览管理	套	1	31331.00	31331.00
21			账单列表管理	套	1	28747.00	28747.00
22			账单分析管理	套	1	35207.00	35207.00
23			资源趋势分析管理	套	1	30039.00	30039.00
24		监控管理	监控概览	套	1	40527.00	40527.00
25			计算资源监控	套	1	44631.00	44631.00
26			存储资源监控	套	1	47709.00	47709.00
27			网络资源监控	套	1	48735.00	48735.00
28			操作系统监控	套	1	44118.00	44118.00
29			数据库系统监控	套	1	49248.00	49248.00
30			中间件系统监控	套	1	44631.00	44631.00
31			安全服务监控	套	1	50274.00	50274.00
32			自定义监控	套	1	43605.00	43605.00
33			告警中心	套	1	51300.00	51300.00

序号	服务名称	服务内容	单位	数量	单价（元）	价格（元）	
34		监控配置	套	1	48222.00	48222.00	
35		管理中心	服务考核	套	1	38665.00	38665.00
36			用户管理	套	1	44935.00	44935.00
37			租户管理	套	1	20805.00	20805.00
38			角色管理	套	1	41800.00	41800.00
39			权限管理	套	1	40755.00	40755.00
40			日志管理	套	1	42845.00	42845.00
41			接口对接	华为云平台主机获取	套	1	15770.00
42		阿里云平台主机获取		套	1	15770.00	15770.00
43		统一认证平台对接		套	1	15865.00	15865.00
44		密码平台对接		套	1	15960.00	15960.00
45		一体化运维平台对接		套	1	16150.00	16150.00
46		一体化数字资源管理服务中枢平台对接		套	1	15485.00	15485.00
47		接口引擎		账单接口	套	1	19608.00
48			监控接口	套	1	16587.00	16587.00
49		项目管理	项目资源分配与协调	批	1	34290.00	34290.00
50			进度监控与调整	批	1	31115.00	31115.00
51			质量控制	批	1	33655.00	33655.00
52			项目验收总结	批	1	27940.00	27940.00
53			项目运营维护及售后培训	批	1	175250.00	175250.00
54		云厂商协调对接	协调对接多种政务云厂商	批	1	33000.00	33000.00
合计			小写：¥2235000.00 元				
			大写：人民币贰佰贰拾叁万伍仟元整				

附件 2：项目建设内容及技术指标要求

1、性能指标

1.1 在长期稳定运行状态下，业务应用系统资源占用量稳定，无突发性增长，无慢、卡、顿现象。

1.2 业务应用支持高可用部署，无单点故障。支持故障自愈。支持通过日志、告警记录故障信息。

1.3 允许进行多用户操作，且其性能指数隔离，即一个用户的操作不能因为其性能降低影响到另一个用户，不能形成死锁行为；

1.4 协作过程中，所有数据均为即时数据，不会形成时间差数据。

1.5 需要硬件冗余、数据库集群、应用服务器集群，Web 服务器集群等一项或多项冗余提高可靠性。

1.6 系统健壮性，具有在一定恶劣环境（例如符合业务量评估的大数据量、大用户量）下在预定的时间内能持续正常提供服务。

1.7 为了支持核心业务的正常办理，平台需提供服务降级或服务限流能力。

1.8 系统服务时间为 7*24 小时。

1.9 系统可用性指标 $\geq 99.9\%$ 。

1.10 平均故障修复时间 ≤ 2 小时；

1.11 系统故障恢复时间为 ≤ 30 分钟；

1.12 系统响应时间：在 300 并发登录用户数时， ≤ 1 秒。

1.13 页面响应时间 ≤ 2 秒。

1.14 一般统计响应时间 ≤ 10 秒。

1.15 支持系统每秒处理业务请求数量 ≤ 100 个。

2、开发部署环境

2.1 系统须采用信创环境开发。

2.2 系统开发阶段，由厂商自行解决所需软硬件资源。

2.3 系统测试及运行阶段，甲方按照《西安市政务系统云服务规范目录》提供西安市政务云基础软硬件环境。

2.4 若存在接口费用，该费用包含在本项目中。

3、安全性要求

3.1 第三方软件测评

系统部署完成后，在开展系统测试前，要进行一般性的部署测试。包括模拟各种用户角色进行登录，检查数据库信息，监测应用系统和数据库系统服务器性能，必要时使用测试工具进行简单测试，以确保系统部署成功。

本项目终验前，乙方应对系统实际运行情况进行第三方软件测评，由第三方测试公司出具测试报告。第三方软件测评由甲方、监理公司、乙方、第三方测试公司等测试所需参与方共同成立项目测试组。第三方软件测评费用包含在本项目中。

3.2 信息系统等级安全保护和密码应用评估

系统的设计、开发与实施等技术方面，要按照网络安全等级保护三级及商用密码应用安全性评估三级要求进行，并协助甲方在管理方面达到信息安全三级等级保护要求；在系统使用过程中，若甲方对系统进行网络安全等级保护三级和商用密码应用安全性评估三级评估，对于技术方面需要整改的，乙方无条件整改至达到网络安全等级保护三级及商用密码应用安全性评估三级要求。

政务云基础软硬件安全环境、密码资源池由甲方提供。本项目等保、密评相关费用由甲方安排。

附件 3：保密协议

根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规规定、甲方各项规章制度的规定，乙方向甲方郑重承诺：

一、不制作、复制、发布、转摘、传播含有下列内容的信息：

- 1.反对宪法基本原则的；
- 2.危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3.损害国家荣誉和利益的；
- 4.煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5.破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信活动的；
- 6.散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7.散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8.侮辱或者诽谤他人，侵害他人权益的；
- 9.含有法律法规禁止的其他内容的；

二、不使用非涉密计算机处理和存储涉密信息。

三、不利用办公计算机制作、复制、查阅、传播和存储国家法律法规和有关规定所禁止的信息内容，以及从事与日常办公和业务工作无关的事项。

四、不将涉密计算机联入非涉密网络。

五、不在涉密计算机上联接和使用非涉密移动存储设备；不在非涉密计算机上联接和使用涉密移动存储设备。

六、不将涉密计算机和涉密移动存储设备带到与工作无关的场所。确需携带外出的，须经甲方主管领导批准。

七、不外传甲方业务的各项数据。

八、不外传甲方员工资料。

九、不外传其他甲方的营运管理信息（包括计算机、网络相关信息）。

十、确需外传的，提交甲方审批。因违反以上协议，给甲方造成经济损失的，乙方赔偿相应的损失。

乙方（盖章）：数字西安技术运营（集团）有限公司（联合体牵头方）

中软国际科技服务有限公司（联合体成员）

年 月 日

附件 4：乙方分工及拟投入人员配置汇总表

乙方联合体牵头方（数字西安技术运营（集团）有限公司）承担本项目的项目管理、协调对接多种政务云厂商、多云管理平台开发完成后的运营运维及培训售后工作，其合同份额占项目总金额的 15%；乙方联合体成员（中软国际科技服务有限公司）承担本项目的多云管理平台开发、系统测试、平台试运行工作，其合同份额占项目总金额的 85%。

本项目拟投入人员配置汇总表

序号	姓名	性别	年龄	学历	技术职称	资格证书种类	工作年限	拟担任的职务
1	黄苏兵	男	35	本科	高级工程师	信息系统管理师	13 年	项目经理
2	雒跃飞	男	41	本科	高级工程师	系统分析师	18 年	技术负责人
3	郭星	男	41	本科	中级工程师	网络工程师	17 年	实施团队
4	刘智军	男	48	本科	中级工程师	网络工程师	24 年	实施团队
5	马俊涛	男	38	本科	中级工程师	网络工程师	15 年	实施团队
6	杨峰	男	41	本科	中级工程师	网络工程师	18 年	实施团队
7	张翠	女	31	本科	中级工程师	网络工程师	8 年	实施团队
8	张磊	男	38	本科	中级工程师	网络工程师	14 年	实施团队
9	郝阳	男	37	硕士	中级工程师	软件测评师	11 年	实施团队
10	李芬	女	34	本科	中级工程师	软件测评师	11 年	实施团队
11	王晓春	女	34	本科	中级工程师	软件测评师	11 年	实施团队
12	安昱	男	40	本科	中级工程师	软件设计师	18 年	实施团队
13	韩文娟	女	35	本科	中级工程师	软件设计师	12 年	实施团队
14	刘飞波	男	39	本科	中级工程师	软件设计师	15 年	实施团队
15	王立鹤	男	31	本科	中级工程师	软件设计师	8 年	实施团队
16	王植	男	35	本科	中级工程师	软件设计师	13 年	实施团队
17	杨旭	男	32	本科	中级工程师	软件设计师	9 年	实施团队
18	陈岩	女	38	本科	/	/	15 年	实施团队
19	蔡亮亮	男	37	本科	/	/	12 年	实施团队
20	高庆	男	29	本科	/	/	7 年	实施团队

附件 5：服务考核标准

服务考核按照考核标准对乙方的服务进行考核，服务考核周期为收到项目开工令到本项目质保期结束共 18 个月。

一、考核规范

1) 本考核与合同第十一条约定的绩效评价不存在关联关系，独立进行。

2) 服务质量考评结果与服务最终支付款额、服务是否继续履行相关。甲方有权根据考评结果做出惩罚。

3) 甲方根据考核标准对乙方的服务质量进行考核，在乙方收到项目开工令到本项目质保期结束共 18 个月的服务期内，对乙方所提供的服务进行考核。甲方采用百分制量化考核方式，考核得分满分 100 分（人员服务、技术服务组成），由乙方向甲方提供《服务方案》以配合甲方对乙方的考核。

二、考核标准

类别	服务内容	评估标准（注：扣分至满 100 分止）	考核频次	扣分/得分
人员服务	人员驻场	驻场人员不服从甲方管理，违法甲方日常办公、机房管理等制度	次	-10
		发生偷盗、失窃等安全事故	次	-30
		收到书面投诉	次	-10
		驻场人员服务受到书面嘉奖	次	+10
	后端支撑	后端支撑团队人数不满足要求，缺少人数小于 2 人	次	-10
		后端支撑团队人数不满足要求，缺少人数大于 2 人	次	-20
		未按时限要求提供进行技术支持及处理突发事件	次	-10
项目管理	初步验收	延期初验或者初验不通过，需要二次初验	次	-5
	竣工验收	延期竣工验收或者竣工验收不通过，需要二次竣工验收	次	-10
	交付物	项目交付物有缺项或者交付物无缺项，但是交付物内容粗制滥造	次	-20
	周报月报	周月报有缺次或者内容粗糙，专业性较差	次	-5
	进度管理	无项目交付计划或者有项目交付计划但是项目进度匹配率<0.8，项目竣工验收前，制定每周交付计划，若有一周实际交付进度相比计划延期，则记为一次延期，匹配率=（交付周数-延期次数）/交付周数。	次	-10
技术服务	系统服务	未按照甲方及服务要求提供系统功能服务，并且拒不整改	次	-5
	技术指标	1.系统可用性指标≥99.9%。 2.平均故障修复时间≤2 小时； 3.系统故障恢复时间为≤30 分钟； 4.系统响应时间：在 300 并发登录用户数时，≤1 秒。	项目竣工验收时	-5

类别	服务内容	评估标准（注：扣分至满 100 分止）	考核频次	扣分/得分
		5.页面响应时间≤2 秒。 6.一般统计响应时间≤10 秒。 7.支持系统每秒处理业务请求数量≤100 个。 项目竣工验收时，以上技术指标出现 1 项不满足扣 5 分。		
性能优化		性能不达标并拒绝根据客户要求对系统进行性能优化	次	-5
		系统优化过程中造成业务中断或数据丢失	次	-10
技术培训		未按时提供技术培训服务	次	-10
		未按约定提供培训课程讲义或 PPT	次	-10
软件维保		质保期内出现软件功能性问题并拒绝整改	次	-20
		在故障发生后，未在规定时间内提供电话支持及响应	次	-5
		在故障发生后，系统恢复时间超过规定时间 4 小时	次	-10
		故障处理完毕未按规定时间提交故障处理报告	次	-5
		在服务期间，由系统原因导致的系统瘫痪、不可操作、不可管理等事故	次	-15
		未及时提供按招标文件、投标文件及服务要求规定的软件系统服务	次	-5
安全保密		未遵守保密协议要求，导致信息泄露	次	-100
		在未经过用户邮件、书面材料确认前提下，修改、拷贝用户业务系统文件和数据	次	-40
		未经允许对云平台上的任何数据进行非法截取、加工、分析处理或提供给第三方机构	次	-40

三、考核结果运用

考核得分满分 100 分，及格分数为 80 分。实际得分<80 分，每低于及格分 1 分，扣除乙方合同价款的 0.1%，扣款自甲方未支付款项中直接扣除。

若服务考核标准中存在与本合同第十二条违约责任重复扣款的情况，按照最高处罚条款执行。

附件 6：验收资料交付明细

序号	项目阶段	主要工作成果	成果交付时间
1	项目立项	《项目总体计划》	项目启动会提交
2	需求分析与定义	《需求规格说明书》	调研结束项目初验提交
3	设计/编码	《系统设计文档》	设计结束项目初验提交
4	系统测试	《系统测试报告》	测试结束项目初验提交
5	上线试运行	《部署方案》	试运行开始 5 日内提交
6		《部署与上线报告》	试运行开始 5 日内提交
7	验收与维护阶段	《用户使用手册》	项目竣工验收提交
8		产品原型及 UI 设计、源代码和目标代码等全部成果资料	项目竣工验收提交