

编号：_____

一二层大厅信息化项目运行保障服务 合同书



项目名称：一二层大厅信息化项目运行保障服务

委托单位（甲方）：北京市顺义区政务服务管理局

提供服务单位（乙方）：国研数字科技（北京）有限公司

签订地点：北京市顺义区



甲方：北京市顺义区政务服务管理局

乙方：国研数字科技（北京）有限公司

依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，合同双方就“一二层大厅信息化项目运行保障服务”工作，经充分协商达成一致，签订本合同。本合同所涉项目招标期限为3年，采用逐年签订方式。

注：下面所述“本合同”均包含招投标文件中的相关内容。

一、合同内容

甲方委托乙方负责“一二层大厅信息化项目运行保障服务”工作，目的是为了维护北京市顺义区政务服务管理局技术平台软、硬件设备正常运行，保障区政务服务中心一二层大厅相关工作和业务的顺利正常开展。主要内容概括如下，具体详见招标文件第四部分采购需求及投标文件有关内容：

1. 硬件产品维保及支撑运营服务

(1) 硬件产品维保服务：对大厅室内各类显示屏（LED、LCD、液晶）、智能引导机、取号机、物理叫号器、中控主机、中控操作台、变声电话、播放机、扬声器、显示设备、LED 开关电源、视频控制设备、视频解码机箱系统、扩声系统设备、音响、监控室拼接处理器、监控摄像设备、监控摄像头、扩声系统、数字调音台、刻录机、汇聚交换机配电箱、服务器等硬件设备提供原厂维修服务和原厂维保服务、提供备机以达到大厅业务不间断运行。

(2) 大厅运营支撑运营服务：

1) 技术支撑运维服务

■ 业务数据技术支持服务

对大厅各系统运行数据进行查询、统计和分析，数据落点落图，数据图表制作，协助做好大厅窗口正常方面的工作。主要工作内容包括：提供大厅运行数据汇总并出具相应报表（按周、月、年）。

■ 系统运行技术支持服务

为了保障顺义区政务服务中心大厅业务正常运行，提供系统运行的支持服务，做好系统日常管理工作。主要工作内容包括系统操作、技术咨询、系统故障排除等方面。

■ 驻场运维服务

指派专业工程师4人，提供6*8 小时驻场服务及提供7*24 小时热线电话响应服务。

■ 重点时期系统保障服务

重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期）大厅各系统的技术保障服务。

2) 网络运维服务

做好顺义区政务服务中心本地局域网络运行维护，包括IP 地址管理、防火墙设置、网络监控、局域网络故障处置等；做好大厅局域网的保障和技术服务工作，积极处置大厅局域网运行中出现的问题，为业务运行提供网络保障；协助做好政务网技术对接，积极配合相关方处置涉及业务运行的网络问题。

3) 安全运维服务

依据网络安全工作的管理要求，对顺义区政务服务中心的各应用系统、网络系统、大厅设备等信息化资产，运用安全技术手段进行漏洞扫描、渗透测试、安全检查、风险评估等安全检查工作，并提供安全管理服务、安全加固、应急响应及重点保障服务、安全预警通告、安全咨询、安全培训等安全服务。

4) 大厅运营服务

■ 大厅信息发布运营服务

依据顺义区政务服务中心的工作要求，提供大厅信息发布运营服务，负责信息发布系统的统一管理，对政务服务中心发布的信息，根据不同的屏幕硬件发布要求，提供信息模板制作、模板管理、版式编辑、渠道发布等运营服务，保障大厅各类屏幕宣传展示信息的合理分配发布。

■ 大厅运行运营服务

根据顺义区政务服务中心业务要求，进行窗口运行调整（新增、变更、减少），对大厅窗口工作人员进厅和离厅，及时调整窗口人员信息（新增、删除、更改、查询），包括人员姓名、部门、照片服务承诺、咨询电话，并进行人脸识别信息调整；依据大厅窗口业务调整，调整窗口系统IP 地址绑定，同步统一排队叫号系统新增事项信息，保障窗口业务调整与叫号规则一致；统一排队叫号系统中事项调整服务（新增、变更、减少），同步“顺手办”在线取号、预约取号信息；依据窗口运行规则调整，同步更新大厅语音播放系统，及时更换大厅取号机、智能引导机热敏打印纸等日常辅助工作。

2. 软件系统平台运维

（1）软件产品维保服务：对报表工具软件、统一身份认证、政务服务人脸识别智能管理系统、政务服务人证对比管理系统、智能人脸考勤管理系统、政务服务人证对比客户端、政务服务人脸识别客户端、人证比对计算资源智能管理调度系统、人证对比算法服务授权、人脸识别服务器端算法服务授权、智能坐席服务与人工交互系统软件、呼

呼叫中心系统、播放软件、变声通话系统软件、坐席管理平台、坐席配置平台、流媒体中心管理平台、流媒体中心接入平台、流媒体管理转发平台、设备管理许可、可视化应用平台、监控管理软件、统一短信平台等购置类软件系统的日常管理、原厂固件升级、原厂补丁安装等技术维护服务。提供冗余解决方案以达到大厅业务不间断运行。

(2) 软件系统平台运维服务：现有软件定制部分固件升级、系统微调、补丁安装，BUG修改完善，系统故障修复，系统整合，功能调整，以及软件系统巡检服务。

(3) 应急支撑系统服务：提供一套排队叫号应急系统，在紧急情况下，保障北京市顺义区政务服务中心一二层大厅主要业务正常开展。

3. 本合同未涉及的维护内容，乙方按甲、乙双方协商认可的内容执行。

二、维护人员安排：

(1) 乙方指派不少于4名固定人员（工程师）为甲方提供驻场服务。

(2) 乙方驻场工程师提供日常 6*8 小时驻场技术支持服务及重点时期（包括节假日、重大活动、两会、领导调研等重点业务时期）大厅现场驻场技术保障服务，重点时期到离场时间以甲方要求为准。

(3) 乙方如更换驻场工程师，需提前 30 天以书面方式告知甲方。乙方如更换项目经理，应提前30天书面通知甲方并征得甲方同意后方可更换。

(4) 如上述人员数量有变动，需甲、乙双方另行协商解决并签订书面协议。

(5) 乙方应提供驻场人员身份情况单（包括姓名、电话等）并加盖乙方公章，如有变动需按约定时间出具书面通知，并将变动后的驻场人员身份情况单加盖公章后发送甲方，乙方人员变动应做好工作交接工作。

(6) 乙方驻场人员须签署保密协议，驻场人员违反保密协议约定内容的，乙方应承担连带责任。

三、考勤与考核

(1) 乙方驻场工程师考勤管理应与甲方现行的考勤管理制度一致，具体由乙方组织员工进行学习。

(2) 甲方按考核标准及要求对乙方工作内容完成情况进行考核，考核内容包括：

1. 本合同约定运维服务保障有关各项工作的完成情况。
2. 日常巡检、系统维护、故障处理、应急响应、系统优化、系统升级改造、与市级系统对接、信息安全管理等执行情况。
3. 运行保障工作对甲方工作贡献度是否增加。

四、权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方为乙方顺利开展必要的工作条件（即：组织与协调）。
2. 甲方有权随时考察乙方的维护服务工作，并在乙方提供服务过程中进行监督，于服务完成后进行验收，如乙方工作质量不能达到甲方标准要求，甲方可以要求乙方限期进行改进。

甲方有权对乙方工作完成情况制定考核标准并进行考核评分。

3. 在乙方遵守本合同服务条款且服务质量达到标准的前提下，甲方应按本合同约定按时足额支付相关工作费用。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方必须按时保质完成本合同规定的服务内容。
2. 乙方必须遵守法律法规提出的保密规定。
3. 乙方开展服务工作时不得影响大厅有关单位及人员的正常工作及事务处理。
4. 乙方有依据本合同相关规定取得报酬的权利。
5. 乙方应严格按本合同及招投标文件标准及要求完成运行保障服务工作。
6. 未经甲方同意不得随意更换密码及ID名称等内容。ID名称及密码等内容如有变更应向甲方进行书面备份。

五、服务内容

1. 乙方每天开厅前完成所有设备和系统的巡查并做好数据备份工作。乙方对系统设备进行巡查巡检时，如发现某设备导致的系统运行不稳定，应及时向甲方汇报情况并提出专业的相关指导意见，并及时处理解决。
2. 每周由项目经理负责一次全面设备巡检工作，主动解决巡检过程中发现的隐患，并形成书面巡检报告，将设备和系统现状、发展趋势等情况向甲方负责人员报告。针对存在的隐患问题，提出解决方案。
3. 解决业务办理过程中出现的各种故障，包括窗口打卡机、内屏、外屏、墙屏及四面屏故障，取号机、叫号设备软硬件使用中的问题及网络故障等。
4. 处理工单，如坐席监控视频调取、信息发布平台内容更新、窗口信息化事项调整等。
5. 日常维护工作，包括数据统计、软硬件系统维护、防火墙网络维护、安全漏洞排查及修复、重点监控服务器及网络交换机等设备、数据库定时备份并异地存储、网络配

置备份并异地存储、网络日志记录等。

6. 技术平台系统出现故障，需进行设备维修或更换时，由乙方提出申请并附故障分析报告，待甲方签字认可后方可进行更换或维修工作。

7. 甲方要求乙方提供保障服务的重要时期，乙方应按照甲方要求，安排人员到场，提供全程保障服务。

8. 与技术平台的正常运行相关的线路和设备（如外接图像、网通线路等）发生故障时，乙方负责联络各相关单位进行处理，并在处理过程中提供必要的技术支持，直至问题被解决。

9. 定期对各系统相关软、硬件设备进行更新和升级，原厂商提供的免费升级服务，乙方提供现场技术支持和服务。如：操作系统补丁程序安装系统升级、硬件配件更换、固件升级等。

10. 乙方针对甲方需求及具体情况，在经过调研后，为甲方提供优化后的解决方案，该方案经甲方认可后，由乙方负责实施。

11. 每周末乙方为甲方提供书面的周工作报告。如有潜在问题或时常发生的问题，乙方应及时为甲方提供解决方案，以防此类问题的多次发生。

12. 当被维护设备发生大规模故障时，需要除驻场工程师外更多技术工程师协助完成工作时，由乙方调配其他工程师参与维护工作。

13. 乙方负责对平台相关文档资料进行收集和管理，如系统维修维护记录、技术变更单等，并向甲方提供包括系统配置、操作文档及设备完备的文档资料。

14. 本合同中未涉及的维护规范及要求，乙方按双方协商认可的运维服务方案及招标文件约定的标准及时间执行。

六、运行保障服务期限

本合同运行保障服务期限为一年，自2025年01月15日至2026年01月14日。

七、报酬及支付方式

（一） 本合同费用标准为：人民币肆佰肆拾玖万元整（¥4,490,000.00元），此价款为含税价格，其中不含税价款：¥4,235,849.06元，增值税价款：¥254,150.94元。

（二） 支付方式：

合同款项的具体支付时间由双方另行商定，每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：

（1）乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签

字确认；

(2) 如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

甲方每次付款前，乙方均应向甲方提供等额国家正规增值税发票，否则，付款时间自动顺延且甲方不承担任何逾期付款责任。

因财政拨款迟延致使甲方逾期付款的，不视为甲方违约。

支付方式限于转账或者汇款，收款单位的开户行、账号信息详见落款处。

八、合同的变更

因甲方设备维护数量或服务内容的增减，而导致维护费用的变更，由甲乙双方协商后，根据实际情况签订补充协议予以变更。

九、保密责任

1. 乙方应保守在履行本合同过程中知悉的甲方商业秘密和技术秘密及大厅业务有关资料文件内容，不得泄露或不正当使用。乙方不得自行使用应向甲方交付的服务成果，或将应向甲方交付的服务成果提供给第三方使用。乙方人员违反前述约定的视为乙方违反保密义务。乙方及其人员违反本条的规定，甲方有权单方解除本合同，并追究乙方责任。

2. 前述保密义务至甲方商业秘密、技术秘密及大厅业务有关资料文件内容由甲方公开时终止。

3. 乙方对因乙方及乙方人员以外原因造成的甲方商业和技术秘密的泄露和不正当使用只承担管理责任。乙方及乙方人员应妥善保管涉及甲方商业秘密、技术秘密及大厅业务有关资料文件内容等的相关资料（包括纸质版、电子版等多种形式），做好相应的防护工作，如因乙方及其人员怠于履行防护措施或措施不到位造成秘密泄露的，乙方应就甲方的全部损失承担赔偿责任。

4. 保密期限为永久，不因本合同的解除及终止而失效。

十、廉政条款

乙方不得以任何形式向甲方工作人员输送利益，甲方不得接受乙方任何礼品、礼金、宴请等可能影响工作公平公正的物品或服务。甲方人员出现违反本条款规定行为的，按照管理权限，依据有关法律和规定给予当事人党纪处分，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究其刑事责任。乙方人员发生违反本条款规定行为的，甲方有权立即解除合同，并按照规定追究当事人责任，造成经济损失的，由乙方赔偿全部经济损失。

十一、合同的解除

1. 合同期内，若乙方未达到本合同约定的运维保障服务要求，运维服务工作阶段性考核单次考核成绩未达85分（考核满分为100分）的，甲方即有权立即单方解除本合同。本合同约定服务期满考核成绩未达85分（考核满分为100分）的，合同期满将不再续签，双方合同关系即告终止。

2. 如因乙方原因造成大厅某项业务运营中断超过4小时、发生重大信息安全事件等重大事故，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担全部赔偿责任。

3. 本合同解除或终止后，乙方应向甲方做好工作交接工作，将相关工作记录、密码及登录名等全部材料信息交付甲方，并对甲方指定人员进行技术培训，确保甲方大厅业务后续的正常开展。

4. 合同履行期间，如因上级部门政策调整致使本合同无法继续履行的，甲方有权单方解除本合同或期满不再续签，双方各自损失各自承担。

5. 运维服务工作具体评分考核标准、重大事故定义等细则由双方以补充协议或附件的形式另行约定。

十二、违约责任

1. 除本合同另有约定外，如果乙方未按本合同规定的内容提供服务，甲方向乙方出具违约通知书并由乙方承担违约责任。如果乙方在收到甲方违约通知书后 5 个工作日内或甲方书面认可的延长期限内仍未采取任何补救措施或采取的补救措施无效，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方赔偿全部损失；同时，根据乙方提供服务的具体天数，退还甲方已支付但乙方尚未提供服务的相应费用。

2. 如果在甲方通知乙方到场维护后，乙方无故未到场进行维护工作，甲方有权向乙方提出更换驻场技术服务工程师的要求，并就由于乙方未及时到场给甲方造成的损失要求乙方承担违约责任。

3. 对于由于甲方的单方面原因造成乙方不能按时完成合同规定的服务，乙方不承担任何责任。

4. 乙方及其人员违反保密约定的，一经发现，甲方有权立即单方解除本合同，并要求乙方赔偿损失，构成犯罪的，甲方将依法提交有关机关进行处理。

5. 对于由于甲方付款不及时而造成的服务延迟，乙方不承担任何责任；

6. 乙方在日常的系统运维工作中发现系统存在安全隐患，并已经向甲方汇报，也提出了相关具有可行性的指导建议（并出具纸质版报告），如甲方未能听取乙方意见所造

成的相关损失，乙方不承担任何责任；

7. 如因乙方在系统维护过程中误操作造成设备损坏，所产生的维修更换费用及造成的损失由乙方承担。

8. 如果乙方破产、或者乙方违约后无清偿能力、或列入失信人名单时，甲方可在任何时候均有权单方以书面形式通知乙方解除本合同；

9. 如果乙方未按质按量完成技术服务工作，甲方有权要求乙方进行返工改进。如果给甲方造成损失的，乙方应负责承担赔偿责任。

10. 如果出现不可抗力事故影响合同履行时，履行合同的期限应予以相应延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间，由双方达成一致后生效。事故期间双方不承担延时违约责任。

11. 如出现由于乙方人员工作疏忽或不到位，造成甲方损失的情况，由乙方承担全部的赔偿责任。

12. 如因乙方维护不到位、误操作或工作疏忽等原因导致甲方或大厅设备损坏对约定大厅服务的正常运行造成影响的，按本合同有关约定进行处理。

13. 本合同所约定的违约金及赔偿金等，甲方有权在未付款中直接予以扣除。

十三、其他

乙方项目经理姓名：安慧娟，联系电话：13466385568

十四、附则

1. 本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力；

2. 本合同如有改动，甲乙双方必须以书面形式进行更改，并由双方签字盖章后方能生效；

3. 本合同未尽事宜由双方另行协商解决，达成的其它协议可视为本合同的附加协议；

4. 如甲乙双方出现纠纷时，应本着友好的态度积极协商。如协商不成，甲乙双方均可向合同履行地法院提起诉讼；

5. 本合同到期后，甲方需继续服务且乙方运维保障服务均达到甲方要求或以上，同等条件下，乙方可享有优先续约权。

6. 本合同自双方签字、盖章之日起生效。

7. 以下签章处地址、联系电话及联系人为乙方的有效联系方式，如有变动，需提前3日书面通知甲方，否则甲方向该地址及人员进行送达均为有效送达，产生法律上送达的效果，邮件被退回的，退回之日即视为送达，由此导致的一切不利法律后果由乙方

自行承担。

甲方

名称：北京市顺义区政务服务管理局
(印章)

法定代表人：

或授权代表 (签字)：

地 址：北京市顺义区复兴东街3号
院

邮政编码：101300

联系人：李冠群

电 话：010-81496070

开户银行：中国工商银行股份有限公司
北京中山街支行

账 号：0200041229200227113

乙方：

名称：国研数字科技(北京)有限公司
(印章)

法定代表人：

或授权代表 (签字)：

地 址：北京市东城区王府井大街45
号3层

邮政编码：100010

联系人：张曼

电 话：010-65120615

开户银行：中国建设银行北京金融街支
行

账 号：11001070800053000034

合同签订时间：2025 年 1 月 15 日

季度运维服务质量考核表

业主方		北京市顺义区政务服务管理局					
运维方		国研数字科技（北京）有限公司					
考核范围		第X季度		考核日期			
				考核人			
考核项	考核子项	考核标准	考核方法	评分说明	考核权重	打分	
运维团队	服务意识	工作责任心和客户服务意识强	消极怠工，被用户投诉一次扣1分	工作责任心强，未发生被客户投诉情况，得5分	5		
	保密意识	遵守用户方的保密规定，不得有违反保密协议规定的行为和泄密事件	遵守用户方保密规定（2分，每违反一次扣1分）	未发现有违反用户方的保密规定和泄密事件的，得5分	5		
			泄密事件（3分，违反一次扣3分）				
	行为规范	遵守用户方的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不擅离职守或做与工作无关的事情	违反用户方的规章制度和管理规定，一次扣0.5分	遵守用户方的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不擅离职守或做与工作无关的事情，得5分	5		
			日常考勤，迟到早退发现一次扣0.5分				
			擅离职守或者做与工作无关的事情，一次扣0.5分				
	团队稳定	人员变更是否按期提前申请，且履行向甲方申请变更的相关流程。	有1人次未按规定一次扣0.5分	人员变更提前按期提前申请，且履行向甲方申请变更的相关流程，得5分	5		
有2人次（含）以上未按规定一次扣1分							
运维服务	驻场运维	6×8小时驻场运维服务	发现运维人员旷工情况的，每次扣1分	按照约定提供6×8小时驻场运维服务，得5分	10		
	服务满意度	现场大厅及窗口支持，工作人员对运维人员的服务满意度	运维事件解决的满意度（2分，一次有不满意的扣0.5分）	现场大厅及窗口支持，工作人员对运维人员的服务满意度无投诉，得5分	5		
			运维人员态度满意度（2分，一次有不满意的扣0.5分）				
	电话响应	7×24小时热线电话响应服务	运维人员未按照7×24小时提供提供热线电话响应服务，每一次扣0.5分	能够提供7×24小时热线电话服务支持，得5分	5		

	重点保障	重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期）大厅各系统的技术保障服务	节假日技术保障服务（3分，违反一次扣1分） 重大活动技术保障服务（1分，违反一次扣1分） 重点业务时期技术保障服务（1分，违反一次扣1分）	重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期）对大厅各系统的技术保障服务的，得5分	5	
	例行巡检	按要求进行巡检，巡检覆盖达到约定要求，记录真实	每日按要求进行至少两次巡检（3分，未按照要求每日巡检，一次扣0.5分） 巡检覆盖率达到要求，记录真实（2分）	按要求进行巡检，巡检覆盖达到约定要求，记录真实。得5分	5	
	数据处理	办事人员的取号时间修改，外网预约数据导入，信息发布内容等及时处理	办事人员取号时间修改，外网预约数据导入（3分，一次未处理的扣0.5分） 信息发布内容（2分，一次为及时处理的扣0.5分）	按照要求及时修改办事人员的取号时间，外网预约数据导入，信息发布内容的，得5分	5	
	故障处理	对现场软硬件系统运行过程中出现的故障，按约定要求，及时解决	远程提供技术支持，响应时间<5分钟，解决问题时间<1小时，超时1次扣0.5分 现场提供技术支持，响应时间<30分钟，解决问题时间<2小时，超时1次扣0.5分	现场软硬件系统运行过程中出现的故障，按约定要求，及时解决，未出现超时现象，得5分	5	
	配置管理	未经用户许可，不得自行升级系统软件	未经用户许可，运维人员自行升级系统软件的，违反一次扣0.5分	未发生未经用户许可，自行升级系统软件的，得5分	5	
	应急响应	协助用户开展应急方案演练工作，提供现场应急服务支持	用户应急演练工作未能提供支持服务，每次扣1分 用户应急演练工作不积极主动配合的，每次扣0.5分	积极协助用户开展应急方案演练工作，提供现场应急服务支持，得5分	5	
	人员能力	运维人员是否具备独立、及时完成工作任务、排除故障的技术能力	有1人能不足的扣1分 有2人能力不足的扣2分 有3人（含）以上能力不足的扣3分	运维人员具备独立、及时完成工作任务、排除故障的技术能力，得5分	5	
	安全管理	发生安全生产事故或人身安全事故	发生事故但未影响甲方生产和运行得3分 发生重大事故得0分	未发生安全生产事故或人身安全事故的，得5分	5	

季度运维服务质量考核表

业主方		北京市顺义区政务服务管理局						
运维方		国研数字科技（北京）有限公司						
考核范围		第X季度		考核日期				
				考核人				
考核项	考核子项	考核标准	考核方法		评分说明		考核权重	打分
运维团队	服务意识	工作责任心和客户服务意识强	消极怠工，被用户投诉一次扣1分		工作责任心强，未发生被客户投诉情况，得5分		5	
	保密意识	遵守用户方的保密规定，不得有违反保密协议规定的行为和泄密事件	遵守用户方保密规定（2分，每违反一次扣1分）		未发现有违反用户方的保密规定和泄密事件的，得5分		5	
			泄密事件（3分，违反一次扣3分）					
	行为规范	遵守用户方的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不擅离职守或做与工作无关的事情	违反用户方的规章制度和管理规定，一次扣0.5分		遵守用户方的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，不擅离职守或做与工作无关的事情，得5分		5	
			日常考勤，迟到早退发现一次扣0.5分					
			擅离职守或者做与工作无关的事情，一次扣0.5分					
	团队稳定	人员变更是否按期提前申请，且履行向甲方申请变更的相关流程。	有1人次未按规定一次扣0.5分		人员变更提前按期提前申请，且履行向甲方申请变更的相关流程，得5分		5	
有2人次（含）以上未按规定一次扣1分								
运维服务	驻场运维	6×8小时驻场运维服务	发现运维人员旷工情况的，每次扣1分		按照约定提供6×8小时驻场运维服务，得5分		10	
	服务满意度	现场大厅及窗口支持，工作人员对运维人员的服务满意度	运维事件解决的满意度（2分，一次有不满意的扣0.5分）		现场大厅及窗口支持，工作人员对运维人员的服务满意度无投诉，得5分		5	
			运维人员态度满意度（2分，一次有不满意的扣0.5分）					
	电话响应	7×24小时热线电话响应服务	运维人员未按照7×24小时提供提供热线电话响应服务，每一次扣0.5分		能够提供7×24小时热线电话服务支持，得5分		5	

	重点保障	重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期）大厅各系统的技术保障服务	节假日技术保障服务（3分，违反一次扣1分）	重点时期（包括节假日、重大活动、重点业务时期）对大厅各系统的技术保障服务的，得5分	5	
			重大活动技术保障服务（1分，违反一次扣1分）			
			重点业务时期技术保障服务（1分，违反一次扣1分）			
	例行巡检	按要求进行巡检，巡检覆盖达到约定要求，记录真实	每日按要求进行至少两次巡检（3分，未按照要求每日巡检，一次扣0.5分）	按要求进行巡检，巡检覆盖达到约定要求，记录真实。得5分	5	
			巡检覆盖率达到要求，记录真实（2分）			
	数据处理	办事人员的取号时间修改，外网预约数据导入，信息发布内容等及时处理	办事人员取号时间修改，外网预约数据导入（3分，一次未处理的扣0.5分）	按照要求及时修改办事人员的取号时间，外网预约数据导入，信息发布内容的，得5分	5	
			信息发布内容（2分，一次为及时处理的扣0.5分）			
	故障处理	对现场软硬件系统运行过程中出现的故障，按约定要求，及时解决	远程提供技术支持，响应时间<5分钟，解决问题时间<1小时，超时1次扣0.5分	现场软硬件系统运行过程中出现的故障，按约定要求，及时解决，未出现超时现象，得5分	5	
			现场提供技术支持，响应时间<30分钟，解决问题时间<2小时，超时1次扣0.5分			
	配置管理	未经用户许可，不得自行升级系统软件	未经用户许可，运维人员自行升级系统软件的，违反一次扣0.5分	未发生未经用户许可，自行升级系统软件的，得5分	5	
	应急响应	协助用户开展应急预案演练工作，提供现场应急服务支持	用户应急演练工作未能提供支持服务，每次扣1分	积极协助用户开展应急预案演练工作，提供现场应急服务支持，得5分	5	
			用户应急演练工作不积极主动配合的，每次扣0.5分			
	人员能力	运维人员是否具备独立、及时完成工作任务、排除故障的技术能力	有1人能力不足的扣1分	运维人员具备独立、及时完成工作任务、排除故障的技术能力，得5分	5	
			有2人能力不足的扣2分			
			有3人（含）以上能力不足的扣3分			
	安全管理	发生安全生产事故或人身安全事故	发生事故但未影响甲方生产和运行得3分	未发生安全生产事故或人身安全事故的，得5分	5	
			发生重大事故得0分			

运维文档	每周巡检报告	大厅巡检报告及机房巡检报告, 切实反映软硬件实际情况及业务办理情况	是否每周提交巡检报告 (3分, 每延迟一次扣0.5分)	每周按时提交大厅巡检报告及机房巡检报告, 切实反映软硬件实际情况及业务办理情况, 得5分	5	
			巡检报告内容是否真实、准确、具体 (2分)			
	周运行维护报告	周运维报告真实, 切实反映运维实际情况	是否及时提交周报 (3分, 每延迟一次扣0.5分)	每周按时提交运维报告, 切实反映软硬件实际情况及业务办理情况, 得5分	5	
			周报内容是否真实、准确、具体 (2分)			
	月运行维护报告	月运维报告真实, 切实反映运维实际情况	是否及时提交月报 (3分, 每延迟一次扣1分)	每月按时提交运维报告, 切实反映软硬件实际情况及业务办理情况, 得5分	5	
			月报内容是否真实、准确、具体 (2分)			
	资料管理	按约定, 向用户及时提交用户需要的真实、有效的资料文档, 并向用户提出建设性意见	按约定及时提交相关资料 (3分, 每延时一次扣0.5分);	能按约定, 向用户及时提交用户需要的真实、有效的资料文档, 并向用户提出建设性意见, 得5分	5	
			资料的真实、有效性及提出建设性意见 (2分)			
					100	
考核意见						

