

采购合同

项目名称：北京市公安局朝阳分局桌面办公相关设备维保项目

服务名称：北京市公安局朝阳分局桌面办公相关设备维保服务

甲方（采购人）：北京市公安局朝阳分局

乙方（成交供应商）：北京北信志博科技有限公司

签署日期：2025年5月12日

合 同 书

北京市公安局朝阳分局(甲方)与 北京北信志博科技有限公司 (乙方), 根据国家
和北京市相关法律的规定, 本着诚实守信、合作互利的原则, 经过友好协商, 就甲方委
托乙方承担北京市公安局朝阳分局桌面办公相关设备维保服务事宜签订本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应当认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互
补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 合同条款
- c. 合同补充条款

2、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

3、服务内容

本合同要求提供的服务为分局固定资产登记中的计算机、复印机、打印机、扫描
仪及机房空调设备、网络线路等统一提供维保服务, 以及为分局网络安全提供技术
支撑。服务内容详见本合同附件一。

4、提供服务期限、地点

2025年5月1日至2025年11月30日、北京市朝阳区。

5、合同金额及付款方式

合同金额: 121.3 万元, 人民币大写: 壹佰贰拾壹万叁仟元整

付款方式：合同签订之日起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 30% 首付款，即 363900 元（人民币大写：叁拾陆万叁仟玖佰元整）。甲方在乙方完成本合同全部内容约定后，在区财政款项到位后向乙方支付剩余 70% 尾款，即 849100 元（人民币大写：捌拾肆万玖仟壹佰元整）。如遇服务内容减少，按最终实际情况核减后结算。

6、违约条款

（1）乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，应按年度技术服务费的 1% 向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除乙方履行合同规定之内容。

（2）乙方出现安全问题

由于乙方对所负责维护的设备和线路的固定安装等安全情况发现、处置不及时或处置不当等情况造成人员伤亡和财物损毁等后果的，一切责任由乙方承担。

（3）乙方人员违反相关规定

乙方人员违反甲方有关保密规定、劳动纪律及不服从甲方管理人员的管理，甲方有权要求乙方予以调换，因乙方责任给甲方造成的经济和名誉损失，并由乙方承担赔偿责任。

（4）乙方造成责任事故

乙方如果没有按照合同约定的标准提供相应服务，或因乙方在各项运维方面的明显疏漏，造成责任问题事故的。运行维护中每出现 1 次，扣除全年系统运行维护费的 1%。以此类推，最高扣除 20%。超过 20%，则甲方有权解除合同。

7、合同的份数及生效

本合同一式 肆 份，甲方 和 乙方 各执 贰 份，具有同等法律效力。

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章并由乙方递交履约保证金（如有）之日起生效。

甲方：北京市公安局朝阳分局

名称：(印章)

2025年5月1日

授权代表(签字):

地址：北京市朝阳区道家园一号

邮政编码：100025

电话：010-85953700

开户银行：

账号：

乙方：北京北信志博科技有限公司

名称：(印章)

2025年5月1日

授权代表(签字):

地址：北京市朝阳区百子湾西里403

号楼2层214

邮政编码：100124

电话：010-87862021

开户银行：北京农商银行右安门支行

账号：0211000103000001157

合同一般条款

1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲方与乙方签署的、合同格式中载明的甲方与乙方所达成的合同，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “服务”系指根据合同规定乙方承担的服务。

1.3 “甲方”系指与乙方签署采购合同的单位（含最终用户）

1.4 “乙方”系指根据合同规定提供服务的供应商。

1.5 “现场”系指合同项下服务的实施地点。

1.6 “验收”系指合同双方依据规定的程序和条件确认合同项下的服务符合服务要求。

2、技术规范

2.1 提交服务的技术规范应与磋商文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其响应文件的技术服务偏离表（如果被甲方接受的话）相一致。

2.2 若服务要求中对技术规范无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、服务内容

详见合同书中及磋商文件技术规范规定。

4、提供服务期限、地点

详见合同书中规定。

5、付款方式

详见合同书中规定。

6、索赔

如果乙方提供的服务质量与合同不符,甲方有权根据合同约定向乙方提出索赔。

7、延期提供服务

7.1 乙方应按照合同中规定的条款提供服务。

7.2 如果乙方延迟交货或提供服务并影响甲方正常履行合同的,甲方可以采取以下制裁:收取违约金、赔偿金,直至解除合同。

8、违约赔偿

如果乙方没有按照合同规定的时间交货或提供服务,甲方可从应付款项中先行扣除违约金。违约金的计算标准为乙方每迟提供服务一天,按延迟提供服务的价格的1%计收。如果违约金不足以弥补甲方损失的,甲方有权要求乙方支付赔偿金,补足违约金不足部分。如果乙方在超过7天后仍不能交货/或提供服务,甲方有权单方解除合同。

9、验收

按照乙方提供服务的内容进行考核验收,依据考核结果支付项目尾款。

10、不可抗力

10.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

10.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方,并在事故发生后14天内,将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。

10.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，当事人双方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

11、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。甲方与乙方按照中华人民共和国相关法律的规定各自承担其依法应承担的签订、履行本合同所需缴纳的税费。本合同价格为含税价格。

12、履约保证金

12.1 履约保证金应当使用本合同指定货币，具体规定详见合同书中规定。

12.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

12.3 履约保证金在服务期满前完全有效。

12.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期结束后 30 天内，甲方将把履约保证金的剩余部分退还乙方。

13、合同争议的解决

13.1 甲方、乙方双方应通过友好协商，解决在执行合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，双方同意向甲方所在地的人民法院起诉解决。

14、合同变更和终止

14.1 在本合同有效期内，如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符，由甲、乙双方协商变更，如能协商一致，按照符合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

14.2 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

14.2.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供全部或部分服务，合同解除；

14.2.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

14.2.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

14.2.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

14.2.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

14.2.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

14.3 合同履行期间，如因乙方违反相关规定及本合同约定，甲方终止合同履行的，甲方需以书面形式通知乙方，通知送达乙方后本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。甲方解除合同的，乙方应当退还甲方已支付但乙方未履行及履行不符合要求部分对应的款项，且乙方按照本合同约定总金额 20% 的标准向甲方支付违约金。

14.4 本合同终止后，甲方与乙方双方应对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关保密义务的条款对双方仍然有效。

15、破产终止合同

如果乙方因破产、清算、注销、被吊销营业执照、停业等原因导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方解除合同而不给乙方补偿，但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的解除将不损害或不影响

甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16、转让和分包

未经甲方事先书面同意,乙方不得部分转让或全部转让其所享有的合同权利或应履行的合同义务。并且,未经甲方事先书面同意,乙方不得将本合同项目中实质性内容分包给其他第三方完成。否则,乙方应当向甲方支付合同总金额 20% 的违约金,并且,于此情形下,甲方还有权解除合同。

17、合同修改

欲对合同条款进行任何改动,均须由甲方、乙方签署书面的合同修改书。

18、通知

本合同任何一方给另一方的通知,都应以书面或传真的形式发送,而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

19、知识产权条款

19.1 本项目成果的知识产权为甲方所有。未经甲方的许可,乙方不得向第三方转让、传播、销售。否则,乙方应当向甲方支付合同总金额 20% 的违约金。

19.2 乙方应保证甲方在使用该项目成果时免受任何第三方提出的侵犯著作权、专利权或其他知识产权的诉讼或指控。如果任何第三方提起基于知识产权的侵权诉讼,将由乙方负责处理并承担相关的一切法律责任和费用;由此给甲方造成的任何损失,乙方应负责赔偿。

20、技术情报和资料的保密

乙方应对合同执行过程中的技术情报及资料履行保密义务。

21、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

22、合同生效及其他

22.1 甲方应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

22.2 如需修改或补充合同内容，经协商，甲方与乙方应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分

附件一 运维内容和服务要求

一、运维内容

(一) 计算机系统维保

为规范分局计算机及相关设备的安全管理工作,为分局购置配发的计算机设备购买维保服务,包含分局台式和便携式计算机,维保内容包括全部计算机软件维护及硬件维修更换。

1、维护设备数量及情况。分局台式计算机 4432 台,便携式计算机 628 台,均已出质保期。设备品牌有联想、清华同方等。分局及约 70 个基层单位(包括朝阳分局办公大楼以及下属 47 个派出所、各局属驻外业务单位、各派出所警务站)所有故障热线受理、处置及业务维护需求直接面向各单位实际使用人员。由成交供应商统一提供服务,由采购人统一管理。

2、本项目要求对采购人管理范围内的台式机、便携式计算机等设备提供使用期范围内的所有硬件及零配件的维修更换和针对日常办公应用的软件维修维护服务。包括操作系统及通用软件安装和故障处理、公安入网注册、硬件故障维修及零配件更换、系统补丁安装、杀毒软件安装维护、公安指定软件的安装维护。计算机硬件维修及零配件更换、线路故障排除和线缆制作。重要时期值守保障、培训与技术指导、分局指定的技术支持服务等。

3、终端硬件维护要求:

1) 成交供应商应提供在使用期范围内所有设备 1 年期的维修和零配件更换服务(含鼠标键盘)。包含但不限于因维修维护所需的硬件费用、人工费用、运输费用等。对仍在原厂商维保期内的设备提供除厂家硬件维保以外的所有维护服务。

2) 硬盘提供免回收服务, 以配件硬盘替换, 故障硬盘不得带离采购人单位。

3) 非正常损坏不在保修包换范围内。成交供应商的零配件更换报价应不高于市场价格, 由成交供应商向采购人报送, 经采购人审定通过后予以实施。

(二) 打印机、复印机、扫描仪维保

复印机 309 台、打印机 3883 台、扫描仪 578 台。设备品牌有联想、理光、佳能、东芝, HP 等。服务包括打印机复印机类零配件维修更换。包括故障受理系统驱动安装调试和故障处理、硬件故障维修及零配件更换、网络连接, 培训与技术指导、分局指定的技术支持服务等。其中硬件配件维修不包括耗材类。对仍在原厂商维保期内的设备提供除厂家硬件维保以外的所有维护服务。非正常损坏不在保修包换范围内。成交供应商的零配件更换报价应不高于市场价格, 由成交供应商向采购人报送, 经采购人审定通过后予以实施。

(三) 机房专用空调维保

包括五层机房专用空调 5 台维保 (均已出保), 空调品牌如下: 海尔 KFR-50GW/06NCA12、英维克 cybermate520piu、艾默生 LIBERT DME12、海瑞弗 TADRO261、艾默生 LIBERT DME12。

服务内容包括:

1、要求提供所有空调硬件维修服务, 对空调设备维护保养、维修, 室内机和室外机所用的全部零件和制冷剂管道及保温材料, 提供更换备件、耗材、工具, 空气过滤网等维护服务。如空调主机故障无法维修必须更换主机时, 需要与采购人协商更换新机事宜, 新机购买费用另行计算。

2、至少每个月进行一次巡检保养检查服务, 每季度提供例行保养服务, 出现故障 2 小时以内到场, 4 小时以内修复。

3、提供空调清洗服务包括加湿器、室外机等，冬季至少3个月一次，夏季至少1个月1次。

4、提供7×24小时专业技术支持服务及电话支持服务。

5、保证服务期内及服务期满时，全部空调能够正常工作。

（四）网络线路维护

要求提供专职网络技术人员负责分局各单位办公地点计算机网线维护工作，确保桌面网络线路通信传输畅通。具备大型网络维护管理经验，能熟练配置路由、交换设备，检修联网设备网线，设置备件库，高效的解决由于设备软硬件问题导致的网络故障，提供电话、远程、邮件、定期巡检、24小时服务方式，保障分局网络的安全稳定运行。提供为保障网络稳定运行所需的交换、路由硬件设备的维修、更换和网络配置调试；按照要求实施网络配置调试；配合其它相关网络接入配置调试等技术支持服务，保障朝阳公安分局整体网络的高效稳定运行。

（五）安全技术服务

维保服务包括为分局各单位网络安全提供技术支撑。提供设备配置、操作系统、系统软件、信息系统的漏洞扫描修补等技术工作，并向分局主管部门提交安全报告，以便能够及时准确的记录分局的整体网络安全运行情况。保障整体网络的安全高效稳定运行。运维保障期内按照需求方具体网络安全实施要求，在维护合同期内，按照分局主管单位要求并根据当前网络安全形式和突出问题，配合开展网络信息安全的相关工作。通过技术手段对全局公安信息网络整体情况、公安网网站和应用系统、公安网终端和服务器、公安网网络设备等进行安全扫描监测；开展网络安全风险排查工作，及时堵塞漏洞，开展安全加固，有效消除各类网络安全隐患。

（六）有线电视线路维护

对分局有线电视线路提供日常检修维护工作，及时排除分局内部有线电视线路故障，保障有线电视信号畅通。维护人员应具备通信工具、仪器设备、原因定位维护工作等必要条件。分局楼内有有线电视系统主要设备包括18层1801机房内卫星信号接收设备10套，1-18层有线电视信号放大器18个。分局办公楼内有有线电视弱电缆综合布线维护，包含主楼各房间内部382个有线电视信息点位端子接入，以及分局大院内平房区域有线电视线缆维护。

二、服务要求

1、人员配备

供应商应建立专有服务团队，包括项目经理、分局驻场维护工程师、分局下属的各派出所及各驻外单位保障维护人员及技术支持团队。整体团队维护维保计算机、复印机、网络等设备的正常运转。整体项目要求提供7*24小时响应服务，项目须指定1名经理协调日常维护人员调度以及受理临时紧急维护工作任务，维护人员数量不少于8人，对朝阳分局包括分局下属的各派出所及各驻外单位的网络计算机系统进行全天候值守。设立调度员1名，负责日常故障电话解答和故障接报工作；为分局大院提供3名维护工程师7*8小时驻场服务，负责网络安全驻场调试运行维护管理和常态维护工作；同时院外保障维护人员不少于4名，按地域区域划分成组，要确保分局驻外单位响应时间不超过2小时。整体团队维护维保分局计算机、复印机、网络等设备的正常运转。

服务团队人员资质要求	
岗位名称	资质要求
项目经理	1、计算机相关专业； 2、5年以上计算机软硬件系统、办公自动化设备、网络及安全技术服务等运维经验。
分局驻场维护工程师	1、3年以上计算机软硬件系统、办公自动化设备、网络及安全技术服务等运维经验； 2、具有网络管理相关经验； 3、熟悉 Windows 与 Linux 服务器操作系统管理，熟悉常用软件系统的运维，具有网站维护与建设经验。
分局下属的各派出所及各驻外单位保障维护人员	1、3年以上计算机软硬件系统、办公自动化设备、网络及安全技术服务等运维经验； 2、具有网络管理相关经验； 3、熟悉 Windows 与 Linux 服务器操作系统管理，熟悉常用软件系统的运维，具有网站维护与建设经验。

2、整体项目要求提供 7×24 小时响应服务，对北京市公安局朝阳分局包括分局下属的各派出所及各驻外单位的网络计算机系统进行全天候值守。由成交供应商自行建立 7×24 小时热线值守电话。热线人员应具备网络和计算机终端故障排查能力，可有效分析故障问题和调派技术人员到现场处置，也包含依照采购人要求进行技术解答、技术支持等辅助型工作。热线接报做到 100% 接听,并做好详

细记录和回访的工作。

3、现场维修服务常态 7×8 小时，重要时期、重要设备要求 7×24 小时现场服务。北京市公安局朝阳分局内一般故障 2 小时内解决，分局下属的各派出所及各驻外单位一般故障 24 小时内解决，疑难故障 48 小时解决。如在规定的时间内无法修复，须提供备机服务。

4、供应商应对维修的硬件设备提供 3 个月的保修期。如在保修期内发生相同故障，供应商应在 1 个工作日内负责重新进行维修工作。

5、供应商在维修过程中替换原有损坏设备使用的备品备件（耗件）必须为全新正品设备。

6、热线电话接听、人员办公、设备库房、备品备件存放等工作空间由成交供应商自行解决。工作场所应选择在分局附近位置。重大活动或重要时期，派遣技术人员和组织备品备件提供现场保障。

7、建立周报、月报制度。对巡检、维修、保障、清洁保养等工作进行详细的工作记录，列明在当月发生的维修服务的设备、部门、故障种类，并且进行分类分析。每月应汇总向采购人提供当月故障处置及分析报告。

8、成交供应商应与采购人签署保密协议，成交供应商应确保分局信息安全。成交供应商在维护过程中须严格遵守公安网电脑终端使用规范，按照公安部门安全规范和流程进行软硬件安装维护，杜绝出现“一机两用”等安全责任事故。成交供应商提供的技术人员应具备在政府单位维护服务的经验，应提供技术人员详细个人信息，且维护技术人员应与成交供应商签署安全保密协议，并随时接受采购人人员政审检查。技术人员更换应提前书面通知采购人，得到采购人认可后方可使用。

9、应急处理：突发事件包括软件系统大规模、大范围病毒爆发、大规模硬件故障、发生“一机两用”行为等。应立即启动应急预案，采取应急处置程序。建立健全事件速报制度，保障突发性事件的紧急信息报送渠道畅通。属于大规模突发性事件的，在向用户报告的同时，应立即上报主管部门。突发性事件发生后，立即启动应急预案，采取应急处置程序，判定事件级别，并立即将事件发生态势向用户报告，在处置过程中，应及时报告处置工作进展情况，直至处置工作结束。

10、重大活动或节假日：在每年各节假日及重大勤务、活动时，应根据采购人需求，安排专业技术团队为采购人提供7×24小时的现场服务和系统技术支持，并保障1小时内响应，2小时内修复。供应商应提供详细的维修维护方案以保障重大活动及节假日期间的特殊需求。

11、其他要求

服务期间，供应商应有针对性地设立各项运维服务制度，确保服务工作保质保量高效完成。并对所有运维文档进行科学管理、归档、汇总和整理，并定期提交采购人和监理（若必要），便于采购人查阅和收集。

供应商应当提供运维工作所需全部运维工具及交通工具。

附件二 运维服务考核办法

运维服务考核体系分为管理考核、运维质量考核、服务考核三个部分。考核指标的达成情况决定甲方向乙方支付合同中的实际金额。设考核初值为 100 分。

管理考核得分 F 管理、运维质量考核得分 F 质量、服务考核得分 F 服务三部分的考核分值相加，计算公式如下：

$$F \text{ 综合} = F \text{ 管理} + F \text{ 质量} + F \text{ 服务}$$

为适应系统运维情况的变化，招标人在总结运维经验的基础上，每年度可对考核评分标准修订一次。

乙方承诺，在服务期内，运维服务综合考核达到 90 分以上。运维服务综合考核低于 90 分后，每再扣 1 分，扣除合同总额的 0.5%。

1、管理考核

管理考核要求：

- (1) 遵守业主方颁布的相关管理制度
- (2) 需要完整的维护工单记录
- (3) 需要按要求提交月报、年报
- (4) 需要按标准和时间完成重大活动期间维护保障任务
- (5) 需要完善的运维管理制度：运维流程管理、保密管理、文档管理等

2、运行质量考核

(1) 满足运维服务要求，具体服务要求如下：

- 1、建立满足服务要求的专有服务团队
- 2、提供 7*24 小时响应服务
- 3、现场维修服务常态 7×8 小时

- 4、提供运维所需的备品备件
- 5、提供运维工作所需全部运维工具及交通工具。

(2) 计算机系统维保服务要求

- 1、提供对台式机、便携式笔记本硬件进行维修、硬件更换
- 2、提供对日常办公软件进行维护，线路故障排除和线缆制作
- 3、提供操作系统及通用软件安装和故障处理、公安入网注册
- 4、重要时期值守保障、完成分局指定的技术支持服务等
- 5、提供在使用期范围内所有设备 1 年期的维修和零配件更换服务

(3) 打印机、复印机、扫描仪维保服务要求

- 1、提供提供打印机复印机扫描仪安装，线路连接、IP 配置服务
- 2、提供打印机复印机扫描仪零配件维修更换，除硒鼓、碳粉外
- 3、提供打印机复印机扫描仪驱动安装及软件故障排除
- 4、提供打印机复印机扫描仪培训与技术指导、分局指定的技术支持服务
- 5、对仍在原厂商维保期内的设备提供除厂家硬件维保以外的所有维护服务

(4) 机房专用空调维保服务要求

- 1、提供空调硬件维修服务，对空调设备维护保养、维修
- 2、提供至少每个月进行一次巡检保养检查服务
- 3、提供空调清洗服务，包括加湿器、室外机等
- 4、提供 7×24 小时专业技术支持服务及电话支持服务
- 5、保证服务期内及服务期满时，全部空调能够正常工作。

(5) 网络线路维护服务要求

- 1、完成计算机终端链路维护，确保桌面网络线路通信传输畅通

- 2、提供网络技术人员
- 3、提供其它相关网络接入配置调试等技术支持服务
- 4、提供客户所需网络线材的制作
- 5、提供计算机终端信息点位的测试，配线架跳线工作

(6) 安全技术服务服务要求

- 1、提供设备终端安全扫描监测设备及扫描报告
- 2、对分局相关设备进行安全扫描监测
- 3、配合客户解决内网病毒传播，网络串线问题
- 4、根据当前网络安全形式和突出问题，配合开展网络信息安全工作
- 5、配合客户开展网络安全风险排查工作，及时堵塞漏洞，开展安全加固

3、服务考核

服务考核具体要求如下：

- (1) 提供 7*24 响应服务，保障服务热线畅通
- (2) 团队服务人员服务态度良好
- (3) 运维服务时效满足客户要求
- (4) 运维服务故障解决能力满足客户要求
- (5) 运维服务满意度高，客户投诉率低

运维服务考核细则：

序号	考核内容	分值
一、	管理考核	
1	是否遵守业主方颁布的相关管理制度	5
2	是否有完整的维护工单记录	5
3	是否按要求提交月报、年报	5
4	是否按标准和时间完成重大活动期间维护保障任务	5
5	是否有完善的运维管理制度：运维流程管理、保密培训	5
二、	运维质量考核	
1	是否满足服务要求	10
2	计算机系统维保质量	10
3	打印机、复印机、扫描仪维保质量	10
4	机房专用空调维保质量	10
5	网络线路维护质量	10
6	安全技术服务质量	10
三、	服务考核	
1	提供 7*24 响应服务，服务热线是否畅通	3
2	团队服务人员服务态度是否良好	3
3	运维服务时效是否满足客户要求	3
4	运维服务故障解决能力是否满足客户要求	3
5	运维服务满意度如何，客户投诉率是否满足客户要求	3

