

合同编号：

SNXAS2213265CGN00

西安市电子政务统一平台人员驻场服务 项目合同

SNXAS2213265CGN00

项目编号：SXWZ2022ZB-DSJJ-237

甲 方：西安市大数据资源管理局

乙 方：中国电信股份有限公司西安分公司

鉴 证 方：陕西万泽招标有限公司

合同主要条款

甲方：西安市大数据资源管理局

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

鉴证方：陕西万泽招标有限公司

鉴证方就甲方所需服务，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，确定乙方为西安市电子政务统一平台人员驻场服务项目(项目编号：SXWZ2022ZB-DSJJ-237)成交供应商。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、成交通知书，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，达成如下合同条款。

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。下列文件内容出现不一致的，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序为：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；

2. 中标通知书；

3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；

4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；

5. 其他相关采购文件。

一、合同标的物内容及数量(具体内容详见附件二)

(一) 组成 22 人项目服务团队，常驻西安市级政务数据中心，提供 7*24 小时驻场式服务，负责现场的日常运维。

(二) 提供运维所需 IT 设备和相关工具 (含办公台式电脑、笔记本电脑、激光打印一体机、复印机、传真机、网络交换机、饮水机、办公家具等)。

(三) 提供日常运维所需的相关耗材。

(四) 提供 400 号码受障固定电话 2 部、受障固定电话 8 部、对讲机 4 对。

(五) 提供运维人员夏冬季节各两套正装工服。

二、服务条件:

(一) 服务地点: 甲方指定地点。

(二) 服务期: 自中标之日起壹年。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币 (大写) 贰佰玖拾玖万元整;
¥2990000.00 元。

(二) 合同金额一次定死, 不因市场因素及扩容服务增加而变化。

四、款项结算

(一) 合同签订后 15 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价款的 100%。即人民币 (大写) 贰佰玖拾玖万元整; ¥2990000.00 元。

(二) 支付方式: 银行转账。

(三) 结算方式: 乙方开具发票 (按合同总价, 直开甲方), 持服务合同、发票, 与甲方结算。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方要求乙方提供所需要的技术支持与运维服务，需符合国家相关部门有关技术质量的规定标准。

2. 为确保服务质量，甲方为乙方运维工作提供配合，并安排专门联系人配合运维工作的开展与实施。

3. 甲方有权向乙方提出合理化建议。

(二) 乙方的权利和义务

1. 按照合同要求在规定时间内提供专业化技术人员在甲方现场驻守，确保运维工作正常进行。

2. 乙方保证在甲方现场的工作人员严格遵守甲方现场管理要求和工作纪律。

3. 乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档，如定期的巡检报告、运维报告等。

4. 因甲方每年财政划拨时间不确定，乙方必须在下一年度甲方就该项目与新供应商签订新合同以及乙方与新供应商完成交接前，严格按照本合同约定的全部内容提供服务。

5. 乙方对项目背景需理解透彻，为保障运维服务质量，确保信息系统的正常良好运行，对网络、云资源、运维各自现状及需求分析准确。

6. 乙方需按甲方要求签署保密协议（详见附件一），并严格执行。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

(一) 乙方所提供合同标的物应符合国家现行标准和相应的技术规范。

(二) 乙方保证所提供服务没有涉及其他权力纠纷。因侵权而产生的一切后果由乙方负责, 甲方保留索赔权力。

(三) 根据考核情况, 在服务期内甲方有权提出更换项目经理。考核评定办法详见附件三。

七、验收

(一) 项目结束后进行验收。先由乙方进行自检, 自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后, 组织乙方(必要时请有关专家)进行最终验收, 验收时乙方应派人员参加, 共同对验收结果进行确认, 并承担相关责任。验收合格后, 填写政府采购项目履约验收单(一式伍份)作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份。

(二) 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料, 以便甲方日后管理和维护。

(三) 验收时, 甲方依据考核办法对乙方进行最终考核, 根据考核结果核算实际运维费用, 乙方需根据实际运维费用, 在验收后 20 个工作日内通过银行转账向甲方相应账号返还已支付合同金额的差价。

(四) 如在验收时出现按照合同约定需支付违约金的情况, 乙方须按照合同中相关条款的约定, 在验收后 20 个工作日内通过银行转账支付到甲方相应账号。

八、违约责任

(一) 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, 甲方有权依据《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。同时, 乙方须向甲方支付本合同总价款的 10% 的违约金。

(三) 未经甲方同意, 乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。否则甲方有权终止合同, 并且乙方须向甲方支付本合同总价款 10% 的违约金。

(四) 未经甲方同意, 乙方不得擅自变更项目人员, 否则以合同总金额的 0.5% (每人次) 向甲方支付违约金。

九、争议解决

(一) 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, 协商不成的按下列第 2 种方式解决:

1. 提交西安仲裁委员会仲裁;
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款, 本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十、合同变更

在合同的执行期内, 双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化, 需要项目变更的, 应双方协商后签订项目变更协议, 并经鉴证方确认后生效 (如双方变更事项不能达成一致的, 仍按原合同履行, 否则视为违约)。

十一、合同生效

本合同一式柒份,甲方持肆份,乙方持贰份,鉴证方持壹份,本合同甲、乙、鉴证各方签字盖章后生效,合同执行完毕后,自动失效(合同的服务承诺则长期有效)。

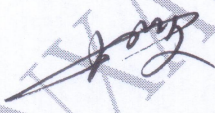
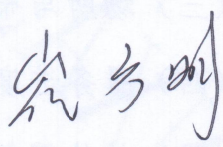
十二、其他事项

(一) 鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。

(二) 西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后,可以随时检查项目的执行情况,对采购标准、采购内容进行调查核实,并对发现的问题进行处理。

(三) 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、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(四) 合同未尽事宜,由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同。

甲方	乙方	鉴证方
西安市大数据资源管理局 	中国电信股份有限公司西安分公司 	陕西万泽招标有限公司 
地址: 西安市未央区凤城八路 109 号	地址: 西安市新城区西新街 28 号	地址: 西安市西关正街英达大厦 1507 室
邮编: 710007	邮编: 710004	邮编: 710082
法定代表人:	法定代表人(负责人):	法定代表人:
被授权代表: (签字) 	被授权代表: (签字) 	项目负责人(签字): 
电话: 86783079	电话: 87275444	电话: 029-88319689
传真: 86783055	传真: 87275444	传真: 029-88319689
开户银行: 工行西安凤城八路中段支行	开户银行: 工行北大街支行	
账号: 3700030409100008094	账号: 3700020509005401091	
日期: 年 月 日	日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

附件一

保 密 协 议

甲方：西安市大数据资源管理局

乙方：中国电信股份有限公司西安分公司

根据国家法律法规，鉴于乙方为甲方进行西安市电子政务统一平台人员驻场服务项目服务，在工作期间甲方将向乙方披露或乙方将从甲方处知悉保密信息。为保护甲方的合法权益，经平等、自愿、协商一致，甲乙双方特就保密事宜签订本协议，以便共同遵照履行。

一、保密内容

包括但不限于以下资料和信息(以下统称“保密资料”)：

- (一) 数据、系统软件和网络配置；
- (二) 人员信息，设施、装备情况及用途；
- (三) 场所与布局；
- (四) 服务进度及效能；
- (五) 其他需保密内容。

二、保密期限

对保密内容，无论在服务中还是项目服务完成后，均应保密并无保密期限限制。

三、保密义务

(一) 乙方应自觉维护甲方利益，对甲方提供的所有资料以及在本合同签订、履行过程中所接触到的甲方保密资料负有保密义务。乙方对参与本服务项目的人员应在进场前进行保密纪律教育，强化保密

意识, 保证所有运维人员履行保密及不披露义务。

(二) 乙方应加强对运维人员的组织管理, 确保运维人员的可控可查。

(三) 乙方可仅为本合同目的向其内部有知悉保密资料必要的人员披露保密资料, 但不得擅自复制保密资料且保证知悉人员遵守保密及不披露义务。

(四) 未经甲方书面许可, 乙方无权以直接、间接、照片、录像、口头或书面等形式向第三方(人)披露、泄露或传播保密资料, 或者全部用于本合同约定事项以外的其他用途。

(五) 乙方无权对甲方保密资料进行复制; 不得以任何方式(如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等)留存保密资料。

(六) 乙方应当妥善保管保密资料, 并对保密资料在乙方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任, 因此造成甲方损失的, 由乙方承担赔偿责任。

(七) 乙方应在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还给甲方归档。

(八) 出现下述情况时, 本条对保密资料的限制不适用。当保密资料:

1. 并非乙方的过错且在本项目开始前已经进入公有领域的。
2. 已通过甲方的有关记录证明是由乙方经过甲方书面确认的。
3. 由乙方从没有违反对甲方的保密义务的人合法取得的。
4. 法律要求乙方披露的, 但乙方应在合理的时间提前通知甲方, 使其得以采取其认为必要的保护措施。

四、违约责任

乙方违反本保密约定,由乙方承担赔偿责任因此给甲方造成的一切经济损失;涉嫌犯罪的,移交司法机关追究刑事责任。

五、本协议与主合同具有同等法律效力,经甲乙双方签字盖章后立即生效。

附件二 服务内容

当前,西安市大数据资源管理局为进一步做好对西安市政务信息化公共基础平台及全市各相关单位提供政务信息基础设施服务的统筹运维、管控与调度,解决相关问题,需乙方具备一体化运维服务思路,以下为基本内容,具体服务内容,详见投标文件第六部分服务方案。

一、运维服务内容

(一) 基础网络运维服务:

1、基础网络运维服务内容

西安市委、市政府、综合(人大、政协、武警后勤、地震监测中心)等园区的各核心、汇聚、接入机房区域、以及相关的4万余信息点位的综合布线、园区内与园区间的光纤传输网络;西安市政务信息化公共基础平台机房核心网络区域及西安市电子政务内、外网各运营商(电信、移动、联通、广电)广域网的中心节点区域;上联国办、省级电子政务内、外网,下联各区县、开发区管委会(基地)、各院外单位的网络接入设备及接入线路;以及部分院外单位的局域网络。在维护服务期内,由乙方负责对甲方管理的所有基础网络及相关设备硬件做故障诊断、现场硬件测试及相关故障排除。网络故障(含光纤网络),由乙方负责正常故障处理;硬件故障,由服务商联系相关硬件厂家进行维修或更换,直至故障排除。

2、服务工作范围

(1) 园区、办公区网络综合布线运维服务工作范围:

①西安市级政务数据中心及相关政府园区范围内；

②劳动南路集中办公区、凯瑞大厦等；

(2) 园区、办公区光纤网络运维服务工作范围：

①西安市级政务数据中心及相关政府园区范围内；

②劳动南路集中办公区、凯瑞大厦等；

(3) 园区、办公区核心网络设备运维服务工作范围：

①西安市级政务数据中心及相关政府园区范围内交换机；

②劳动南路集中办公区、凯瑞大厦等；

(4) 园区、办公区网络安全运维服务工作范围：

①西安市级政务数据中心及相关政府园区范围内；

②劳动南路集中办公区、凯瑞大厦等；

(5) 电子政务专网运维服务（城域网）工作范围：

负责市-区两级电子政务下联各单位网络畅通。包括各市级外联单位及 21 个区县、开发区、管委会等。

(6) 互联网专线运维服务（广域网）工作范围：

各运营商互联网专线、CN2 线路等。

(7) 视频会议网络保障及运维服务工作范围：

①保障应急、国土、安监、防汛、市委办公厅、管委会内部视频会议等。

3、巡检与运维服务

在合同期内配合甲方进行基础网络运维，包括：设备定期巡检服务、现场技术支持服务、网络设备、安全设备、视频会议设备等配置服务、关键时刻值守服务、配合完成网络性能整改优化服务、故障管

理分析服务、软件版本评估服务、资源及资产管理、服务投诉咨询与管控等。

(1) 乙方提供每周 5 天的现场服务和热线电话服务，发生网络故障时，能及时做出实质性响应，若未能解决故障，采用更高级别服务响应及处置。

(2) 乙方提供所有网络设备、安全设备、视频会议设备及接入线路的巡检服务，在不影响现有业务的前提下，能够给出各种网络运行指标，乙方每月对相关网络设备进行一次现场的全面检查，并提供相应巡检报告，同时报告中应包含：运行状态明细、分类汇总报告、巡检结果及改进建议；同时每季度向甲方进行一次现场汇报。

(3) 在重大割接、视频会议等重保时期乙方安排人员进行现场值守，及时处理应对突然发生的故障。

(4) 根据甲方要求与网络的实际情况，完成对各类网络的配置整理，并实施配置优化。

(二) 机房运维管理服务：

1、机房管理运维内容

对西安市政务信息化公共基础平台各机房进行 7*24 小时的有人值守管理运维服务，机房包括中心机房、托管机房、屏蔽机房、灾备机房、进线间、钢瓶间、园区机房、UPS 室等甲方管理的所有机房。

在维护服务期内，由乙方负责对甲方管理的西安市政务信息化公共基础平台中心机房与相关园区核心、汇聚、接入机房内所有设备硬件做故障诊断、现场硬件测试及相关故障排除。如果为非硬件故障，则由乙方负责正常故障处理或与相关应用开发商沟通协调处理故障；

如果是硬件故障，乙方提供相关的应用服务支撑工作，并确认硬件故障后及时通知各维保厂商进行更换。

2、服务工作范围

(1) 机房附属设备(基础环境)维护服务工作范围：

市级政务数据中心机房及相关政府园区核心、汇聚、接入机房等

(2) 机房 UPS 电源维护服务工作范围：

市级政务数据中心各机房

(3) 机房空调维护服务工作范围：

市级政务数据中心各机房

(4) 气体灭火器维护服务工作范围：

市级政务数据中心各机房

(5) 数据中心各机房相关附属设施维护服务工作范围：

市级政务数据中心各机房(机房相关附属设施：包括门禁、温度、湿度、照明、防水、防鼠、卫生、监控)

3、巡检与运维服务

在合同期内完成机房运维管理，内容包括机房运维值守管理、机房基础环境监控、机房网络安全设备、服务器及政务云、存储设备等。具体包含：

西安市级政务数据中心机房的定期巡检与 24 小时值守工作及定期巡检工作。确保各机房运行系统正常运作，通过对机房设备进行定期辅助监测、维护和保养，保障机房设备运行稳定，通过保养延长设备生命周期，降低故障率。

乙方将完成中心机房与相关弱电间的交换机、路由器、防火墙、服务器与存储的基本管理（包括硬件的日常监控、设备的运行状态监控、接口链路状态、接口流量、配置备份等）、故障排除、性能分析、安全管理、应急预案等；操作系统与相关软件的数据备份和版本升级；运维内容包括：对所有硬件及软件的定期巡检、故障排除、日常维护及应急服务等。

（三）基础运维应用

1、服务内容

应用包括市电子政务数据中心机房内各基础运维软件包括但不限于电子政务网络设备原厂管理软件、安防管理软件、环境监控系统、IT 运维管理平台、微信公众号等）（服务商需提供产品彩页、操作手册等）。

在维护服务期内，由乙方负责对甲方管理的各类机房及 IT 运维管理软件故障做出诊断、现场测试。如果为非硬件故障，则由服务商提供相关的应用服务支撑工作，及时通知各应用开发公司进行处理。同时，协助管理人员定期对甲方政务新媒体进行检查。

2、服务工作范围：

（1）各 IT 重要系统应用维护服务工作范围：

市级政务数据中心机房及相关政府园区核心、汇聚、接入机房等

（2）杀毒软件维护服务工作范围：

市级政务数据中心机房及相关政府园区核心、汇聚、接入机房等

（3）桌面安全管理系统维护服务工作范围：

市级政务数据中心机房及相关政府园区核心、汇聚、接入机房等

政务新媒体工作范围： 政务新媒体（微信公众号等）

（四）政务云平台运维

1、服务工作内容

对西安市级政务数据中心政务云平台硬件、软件及其上承载的政务应用进行维护和管理，主要包括：政务云资源相关硬件设备的告警及故障处理、云资源分配、云业务开通等，对外接政务云平台进行远程管理、方案审核、业务开通等。

在维护服务期内，由乙方对相关应用进行日常维护和资源划分，并负责对产生的问题事件做初步的故障诊断、现场测试。

如故障为非应用侧故障，则由乙方按资源池软、硬件故障处理；如为应用软件自身故障，由乙方提供相应应用服务保障与配合支撑工作，并及时通知相关应用厂商处理，直至故障排除。

2、服务工作范围

市级政务数据中心外联云平台，

3、巡检与运维服务

（1）在合同期内完成各政务云平台的运维，内容包括各相关政务云平台系统的例行巡检；

（2）各相关政务云平台资源开通方案审核及部署；

（3）配合开发公司对应用系统的故障进行诊断和排除；

（4）遭遇重大系统灾难后，配合实施公司尽快恢复业务系统并还原数据；

（5）制定各政务云平台的应急预案并完成应急演练；

(6) 对政务云平台进行安全检查、操作系统与数据库的版本升级。

二、服务要求

(一) 整体服务要求

1、组成 22 人项目服务团队，常驻西安市级政务数据中心，提供 7*24 小时驻场式服务，负责现场的日常维护。

2、运维所需 IT 设备和相关工具(含办公台式电脑、笔记本电脑、激光打印一体机、复印机、传真机、网络交换机、饮水机、办公家具等，具体要求详见第六章 对相关运维人员配备工具要求)，均由服务商提供。

3、提供日常运维产生的相关耗材。

4、提供 400 号码受障固定电话 1 部、受障固定电话 8 部、对讲机 4 对。

5、服务商提供运维人员夏冬季节各两套正装工服。

(二) 服务期

自中标之日起壹年

(三) 交接期服务

乙方应及时完成交接工作并提供服务，运维服务不得以任何理由中断，如对甲方工作产生影响，甲方可在项目验收后根据考核办法及最终考核结果，要求乙方按最终实际运维费用返还已支付款项差价。

(四) 运维组织及人员要求

1、乙方常驻甲方的 22 个技术运维人员中，其中网络运维专业人数 6 人、安全专业 2 人、系统主机专业 4 人、项目管理 2 人、云主机

专业 4 人、网站运营专业 1 人，机房基础环境运维 3 人，服务期间，可根据甲方的需要随时调整。

2、西安市级政务数据中心承载着西安市公文传输、地理信息、卫生医疗、环保、社保等重要应用，根据安全保密以及服务质量的要求，此次常驻甲方的运维人员是乙方的长期员工（含派遣制和服务外包制），员工已在本单位连续服务三年及以上。

3、在运维期间人员更换不能超过运维人员总数的 10%，投标文件中承诺的人员必须为对应实际、真实的驻场人员，如有违反，甲方有权更换服务商。（特殊情况，可在甲方许可的情况下更换不超过 20%）。

4、运维人员具有相关的上岗资质与业务技能证书。

（五）运维人员办公场地要求

甲方提供办公场所，由乙方提供前台办公用具和后台设备，并建设 40 座席的服务场所。场地的建设由乙方负责，因场地建设引起的一切不良后果均由乙方承担。场地建设所用原材料及工程建设质量必须符合国家相关设计、施工标准及规范。场地建设承建单位必须取得与场地建设内容和规模相适应的承包资质，乙方与甲方签订合同时，提供场地承建单位的基本信息及其资质证明文件。

1、服务要求

服务商在甲方所指定的办公场所，完成相关设计、施工及办公设施配备。

2、服务原则

遵守国家相关规范,以满足运营需要为基本要求,在整体效果达到美观、适用、整齐、大方、安全以及环保检测达标的前提下,提供良好的采光、通风,充分利用现有条件,最大化利用现有格局,节省开支,避免不必要的浪费及重复施工。

3、材料要求

1、采用具有耐久性和使用期限长的材料;

2、相关材料有阻燃和防火性能,同时要避免使用易燃材料;符合国家 A 级防火要求;

3、使用的相关材料要符合国家有关部门规定的标准,环保、无毒,无放射线,不释放有害气体;

4、使用的相关材料易于安装、施工、制作和更新;

5、使用的相关材料具有隔热、御寒、隔声的性能;

4、设计规划

办公场所满足甲方 40 座席的日常办公需要,根据办公标准进行区域划分,已配备办公家具。

满足消防和紧急疏散要求。

场地建设已提供装修效果图。

5、环境保洁

对日常办公场所及会议场所等每年进行 4 次专业保洁服务

(六) 对相关运维人员配备工具要求

在甲方现场常备运维使用的相关工具,需在投标文件中明确品名、品牌,并附相关照片。包括但不限于以下工具:

1、光纤测试工具,包括光功、光源、OTDR、熔纤机等;

2、电力工具，包括万用表、电弧防护服、钳形电流表、相关绝缘工具等；

3、桌面维护工具，包括 USB 硬盘、256GB U 盘、鼓风机、刻录机等；

4、机房维护工具，包括工业吸尘器、梯子、静音推车、资料柜等；

5、网络维护工具，包括千兆表、标签打印机等；

6、常备各园区及区县维护时使用的 4 辆交通工具（含两辆 7 座车辆），所提供的常驻机动交通工具能够满足较大的人员承载和货物承载，所产生的所有费用由乙方自行承担；

7、运维办公室应具备相关的办公设备，包括 22 台台式机电脑（配置要求：处理器 i5、16G 内存、1T 硬盘）和 5 台笔记本电脑（配置要求：处理器 i5、16G 内存、1T 硬盘）、2 台激光打印一体机等。

（七）对相关运维人员的培训要求

乙方承诺结合甲方现状，在甲方的审核同意下每年对相关运维人员要进行不定期的各种形式的培训，同时要求运维人员必须通过国际及国家认可的主流厂商 IT 质量管理（ITSM、ITIL 等）、网络（华三、华为、神码等）、安全（CISP 等）、系统（WINDOWS\UNIX\LINUX 等）、数据库（ORACLE 等）、数据备份（VERITAS 等）、云计算（华为 FUSIOBCLOUD\H3C CAS 等）、光纤通信等认证证书。

（八）其他要求

1、安全保障要求

乙方提供的服务满足国家政策、法律法规要求,相关工作所涉及到的用户信息系统,要采取安全防护措施,防止数据泄露、丢失和被非法修改,并保障数据的完整性和有效性。

2、有关说明及要求

乙方已提供完整可靠的运维实施方案,入场 15 个工作日内向甲方提供整体运维方案及实施计划(其中包括实质响应标书所要求的全部技术服务内容,并具有相应运维工作成效评估方案),确保相应资源准备到位,协助甲方制订可持续的信息系统运维发展战略。

3、考核要求

甲方有权对乙方整体维护工作的服务质量进行系统化管理和客观评价,考核的评价结果作为甲方向乙方支付费用的依据。

附件三 考核评定办法

为了对乙方的整体运维工作的服务质量进行系统化的管理和客观的评价,特制定本考核标准(此标准为初步标准,甲方可根据实际情况的发展定期对该标准进行修订)。

本考核标准中各项考核指标针对乙方对甲方运维过程的整体考核。根据本考核标准所计算出的评分结果为甲方向乙方支付运维费用的依据。

一、考核原则

西安市大数据服务中心作为该服务的监督者,将对乙方进行绩效考核。

甲方于每个自然月对乙方的运维工作进行不定期抽查,考核周期为运维期。甲方采用百分制量化考核方式,满分 100 分。由乙方提供各设备的巡检报表、周报、月报、计算机设备运维服务质量确认表等工作文件以配合甲方对乙方的考核。本年度新增设备不计运维费用,乙方必须等同付费设备一样进行维修,甲方纳入考核范围之内。根据考核情况,在服务期内甲方有权提出更换项目经理。

二、考核评分计算方法

量化考核得分	量化考核系数
100~90	1.00~0.90
89~80	0.89~0.80
79~70	0.79~0.70
69~60	0.69~0.60
59~50	0.59~0.50
49~40	0.49~0.40
40 分以下	0

考核分值系数

三、运维费用计算

甲方应向乙方实际结算的运维费用的计算方法如下:

$$A=B \times (D \times 60\% + 40\% \times C)$$

A: 甲方实际向乙方支付的每年的运维金额;

B: 甲方与乙方合同签订每年的运维金额;

C: 普通业务量化考核评定分数相对应的量化考核系数;

D: 重要业务系统和核心设备的量化的考核系数。

待项目验收结束,并完成最终考核后,乙方需依据考核结果,按实际结算的运维费用向甲方返还已支付的合同款项。

四、考核办法

(一) 普通业务评定分数, 总分 100 分

1、设备软件、硬件故障处理, 本项考核分值为 30 分。

乙方在接到甲方正式故障报修通知(以统一报修电话或统一报修电子邮箱为准)后应立即组织检修处理, 具体时限如下:

办公所在地和工地所在地软件、硬件故障 24 小时内解决。规定时间内未解决的扣除 1.5 分/次。

大型外设 72 小时内解决。

乙方在规定的时间内未响应报修通知而引起的工作投诉,扣除 2 分/次。

因乙方技术人员操作失误而造成客户数据丢失,扣除 10 分/次。

2、办公设备工作性能指标,本项考核分值为 10 分。

计算机设备正常使用率>98%,本项考核分值为 4 分。

打印机设备正常使用率>96%,本项考核分值为 3 分。

复印机设备正常使用率>96%,本项考核分值为 3 分。

3、设备巡检考核,本项考核分值为 20 分。

甲乙双方相关主管每月不定期的对运维服务工作范围内的办公设备进行随机抽查。检查内容依照合同条款执行。

① 巡检记录报表

乙方未能及时正确的填写《设备巡检表》,每个工作点扣除 0.5---1 分。

② 日运维工作记录报表

乙方未能及时正确的填写《日运维工作记录报表》,每次扣除 0.5---1 分。

③ 每周工作记录报表

乙方未能及时正确的填写《每周周表》,每次扣除 0.5---1 分。

④ 每月工作记录报表

乙方未能及时正确的填写《每月月表》,每次扣除 2---3 分。

⑤ 每周巡检计划和工作总结

乙方未能及时按要求上报,每次扣除 0.5---1 分。

⑥ 每月巡检计划和工作总结

乙方未能及时按要求上报, 每次扣除 0.5---1 分。

⑦ 乙方未完成当月巡检计划, 每月扣除 3 分。

⑧ 乙方在巡检过程中发现故障未及时处理, 每次扣除 0.5---2 分。

⑨ 乙方对工作区域清洁卫生状况未符合标准, 每次扣除 0.5---1 分。

4、办公设备运维工作与客户的工作配合, 本项考核分值为 25 分。

甲乙双方应本着互惠互利的原则共同开展运维工作, 并且在具体实施过程中加强配合与协调。若因乙方配合不利而造成运维工作延误的, 每次扣除 3 分。

甲乙双方应在平等互利的基础上相互尊重对方的工作性质和工作方式, 不得有损害对方形象和利益的行为发生, 若发生有损形象和利益的行为发生, 每次扣 3 分。

5、部门客户满意度, 本项考核分值为 15 分。

本项考核由部门对乙方的运维工作进行综合评定。

办公设备运维工作中乙方的工作制度的执行, 本项考核分值为 5 分。

① 乙方员工在工作时间未着工装, 每次扣除 0.5 分;

② 乙方员工无正当理由迟到、早退, 每次扣除 0.5 分;

③ 乙方员工无正当理由旷工, 每次扣除 1 分;

④ 乙方员工电话要求 24 小时开机, 每次发生扣除 0.5 分。

(二) 重要业务系统和核心设备, 本次考核分值为 100 分。

- 1、乙方员工响应时间高于 30 分钟，每次扣除 1 分；
- 2、乙方未能及时、准确、规范填写《日运维工作记录报表》、《每周工作记录报表》、《月工作记录报表》、《重要设备巡检记录》，每次扣除 1 分；
- 3、乙方员工对重大故障解决时间超过 24 小时或者造成数据丢失和重大影响的，每次扣除 40 分；
- 4、乙方员工未按照甲方要求完成其各项工作的，每次发生扣除 1 分；
- 5、核心网络与业务遭受人为破坏或被非法入侵，每次扣除 100 分；
- 6、核心网络与业务发生故障未在限期内恢复的，每次扣除 100 分。