

陕西省人民政府办公厅 信息化运维服务合同

委托人（甲方）：陕西省人民政府办公厅

受托人（乙方）：云上陕西科技运营有限公司

签订日期：2026年1月

合同签订地：西安市



根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和相关法律法规及政策规定，甲乙双方在自愿、平等、协商一致基础上，就乙方为甲方提供信息化运维服务事宜，订立本合同。

第一条 合同构成

乙方负责按照合同约定的目标内容组织服务，确保各项服务达到要求，保障甲方工作正常高效开展。下述文件是本合同的一部分，与本合同一并阅读和解释：

- 一、项目招标文件、投标文件和成交通知书。
- 二、服务清单及保密协议。
- 三、双方共同确认的与本合同相关的其他文件。

第二条 合同期限及服务内容

本合同服务期限一年，服务内容及要求如下。

一、服务内容

（一）信息化硬件维护服务

1. 信息安全维护。协助做好信息安全工作，处理安全事件，扫描清除计算机病毒，指导数据备份，按需恢复因操作不当或软硬件原因造成的丢失损坏数据。

2. 硬件和网络维护。对办公自动化设备、信息化设备和局域网进行日常维护，及时排除故障、更换损坏部件或设备，确保设备和网络正常运行。

3. 软件维护。主要包括安装调试操作系统、常用办公软件、防病毒软件，各类硬件驱动程序等。

4. 系统优化咨询。发挥专业优势，为用户提供信息化办公系统性能优化、设备配置建议。

5. 设备管理。对办公自动化、信息化设备登记造册，及时更新设备台账，协助盘点设备数量和状态信息，形成严格的闭环管理机制。

6. 信息化资产评估与处置。综合评估办公自动化、信息化设备及日常办公软件使用状态，提出拟报废或维修后继续使用建议，对拟报废设备做脱密处理。

7. 驻场响应。运维人员驻场提供全天候的技术响应服务，第一时间处置问题。

（二）会议保障及音视频维护服务

1. 会议保障。会前开机检查调试、会中全程服务、会后关闭会议系统并填写运行日志。如遇故障紧急处理，确保会议正常召开。

2. 设备维护。定期全面检测维护会议系统、调试设备参数，及时诊断维修故障设备，保障会议系统稳定高效。

3. 技术支持。综合考虑使用频率、环境、年限以及主流产品升级换代等因素，为用户提供设备维修或升级换代建议报告。

4. 设备管理。对会议系统设备登记造册，及时更新设备台账，协助盘点设备数量和状态信息，形成严格的闭环管理机制。

5. 驻场响应。人员驻场提供全天候的技术响应服务，第一时间处置问题。

（三）省政府总值班室信息系统运维

1. 驻场运维运营。提供7×24小时驻场服务，工作内容主要包括基础环境及软硬件运维、业务平台运营等。

（1）信息系统维护。对总值班室业务平台信息系统开展日常巡检、维护、基础运营、数据管理等工作；协助开展网络安全等级保护测评和商用密码应用安全性评估工作。

（2）信息安全维护。基础网络安全保障、账号口令更新维护、病毒库更新、设备版本更新、防火墙配置维护等，确保网络信息安全。

（3）技术支持。实时监控部署到全省各级单位的设备接入状态，对使用中遇到的问题提供技术支持，一般故障远程指导排除，重大故障现场排除。编写周报、月报、半年报、年报，在整理分析运维数据基础上，研究提出下步改进建议。

（4）巡检服务。对机房环境保障设施、配电系统、网络设备、应用系统、服务器、存储设备、音视频系统、办公桌面终端、移动车等设备开展日常巡检，形成日常巡检记录，分析设备运行及资源使用情况；每月开展一次深度巡检，形成月度巡检记录，预警设备故障，确保设备稳定可靠和工作业务连续性。

(5) 设备管理。对总值班室各类设备登记造册，建立设备管理台账，协助盘点设备数量和状态信息，形成严格的闭环管理机制。

(6) 重要任务保障。针对重大政治活动、重大灾害、重要会议、重大节假日等，制定专项保障方案，加强保障力度，确保重要任务、重要时段总值班室平台稳定运行。

(7) 驻场值守。提供7×24小时驻场值守服务，形成驻场值守记录，对电话咨询、故障报修、专项任务、紧急需求等做到100%及时响应，第一时间处置。

2. 大型设备维修保养。按大型设备技术指标要求开展维修保养服务。

表1 大型设备维修保养工作内容

序号	分类	品牌型号	数量	维修保养工作内容	备注
1	柴油发电机系统	开普 KDE120SS3	2台	定期加注油料，更换滤芯、机油、防冻液等，检查维修设备故障，7×24小时技术支持。	
2	动力配电UPS1	APC设备 SUVTP40KVA	2台	检查UPS并机线、并机模块和内部参数，分析运行日志，做出安全性评估，7×24小时技术支持。	含并机柜
3	动力配电UPS2	山特 Array-3A3	1台		
4	精密空调1	世图兹 STULZCSD27 1A	1台	检测整体运行效果，检测运行压力、温度、湿度及其它运行参数，测量风机电流及风速，检查压缩机冷冻油，清洗机组冷凝器，更换配件并添加各类剂液，7×24技术支持。	
5	精密空调2	世图兹 STULZCSD39 1A	1台		
6	精密空调3	世图兹 12.6KW	1台		
7	中央空调及新风系统	大金 RHXYQ12/16	2台	检测运行状态，排查故障，调测出回风温度、各部位压力，降低运转噪声、震动，检查和防止冷媒、油液泄漏，更换配件并添加各类剂液，7×24技术支持。	含外机(R410A)内机(

					内藏风管导管式)
8	大屏显示系统	BARCO高清二代机芯及扩展设备	28项	维护保养系统各模块,修复故障,更换配件,7×24技术支持。	
9	卫星地面站及附属设备	北斗恒星	6项		
10	卫星移动车载设备	重庆贝迪	5项		
11	中控系统及扩展设备	快思聪CRESTRONPR02	46项	维护保养系统各模块,检查设备运行状态,修复系统故障,更新TPMC-10、IPAD等程序,7×24技术支持。	

3. 通信保障服务。提供90余部值班电话、7条通信线路、1条专用线路（联通国办）及有线电视等保障。

二、设备更新及备品备件

为保障各类设备正常运行,乙方应及时提交故障预警分析报告,更新设备、更换设备部件或备份重要设备/部件论证报告供甲方评审。在未提交分析论证报告情况下出现严重设备故障,乙方应承担主要责任。乙方负责新设备/部件的安装调试,运行稳定、性能达标后向甲方提交完工报告,验收合格后甲方据实结算设备/部件购置费。需更换或维修设备部件信息如下:

表2 信息化硬件更新设备组件服务

序号	采购设备组件名称	数量
1	兄弟7700D定影组件	1套
2	兄弟7380定影组件	1套
3	兄弟7380传真一体机搓纸套件	1套

4	兄弟7480D输稿器上盖	1个
5	兄弟7480D打印机出纸传感器支架	1套
6	兄弟牌打印机(型号MFC-8535DN)显示屏幕	1块
7	立思辰7530彩色一体机转印带	1个
8	立思辰7530彩色打印机需要更换显影仓和硒鼓	7套
9	立思辰GB9151dn复印机搓纸轮	1套
10	立思辰9151搓纸套件	1套
11	联想M7675打印机出纸杆	1套
12	惠普m281打印机主板	1块
13	施乐M288打印机加热组件	1套
14	奔图P3305DN打印机主板	1块
15	奔图CM7115DN黑色显影仓	1套
16	富士施乐D95 搓纸套件	1套
17	富士施乐D95清扫装置	1套
18	富士施乐D95联锁	1套
19	富士施乐D95输稿驱动	1套
20	清扫装置(夏普4621R)	1套
21	信息化桌面终端、网络设备及视频会议系统各类终端日常维修工具和耗材	1批
22	ideacentre AI0 计算机520C-24I7L屏幕	1块
23	光电转换设备及网线	1批
24	惠普M277dw纸盒搓纸轮	1套
25	联想K4450计算机电池	1块

26	清华同方台式计算机主机更换主机电源、CPU处理器风扇	1套
27	施乐D95打印复印一体机硒鼓	1个
28	CP525打印机转印皮带	1个
29	昭阳E42-80笔记本计算机风扇	1个
30	黄楼会议室双通道功放（百威IPR2 3000）	2台

表3 总值班室更新设备部件

序号	更新设备部件	数量	技术参数
1	视频设备：2台视频终端、2个编解码器	2对	<p>1. 视频编码器：采用H.264/H.265编码标准，默认采用H.265，支持子码流及主码流编码；支持网络设备解码，支持H.264、H.265、Smart264、Smart265、MJPEG等主流码流格式，支持PS、TS、ES、RTP等主流封装格式，支持子码流及主码流切换；最大支持3200w分辨率解码，具有128个解码通道，支持64路200W，或128路720P视频同时解码上墙。</p> <p>2. 视频解码器：支持计算机、视频会议终端等视频输入信号源，支持2路1080P@50/60 或1路4K@30，通过HDMI 1.4本地输入，HDMI可内嵌音频；支持网络IPC、NVR等设备类型作为网络信号源输入支持HDMI 1.4视频信号输出，支持4K分辨率（3840 × 2160@30 Hz）超高清输出；支持对接LED显示系统，视频输出最大的LED带载能力为单口260 W；支持两种音频输出方式：HDMI内嵌音频和外置音频输出。</p>
2	施耐德100AUPS蓄电池组	32块	电池规格100AH/12V。
3	动力环境监控系统	1套 监控软件	<p>1. 匹配常见中文版操作系统，可安装运行动环监控软件，方便操作。</p> <p>2. 采用C/S为主、B/S为辅的系统结构。</p> <p>3. 提供远程接入 等标准的通讯接口，同时提供远程接入客户端和串口协议配置，便于接入第三方监控系统。</p> <p>4. 支持服务器、交换机等IT设备监测功能、资产管理功能。</p> <p>5. 具备定时短信发送功能，可设置按天定时给管理员发送短信告知系统运行状态。</p> <p>6. 支持权限分配及权限管理功能。</p> <p>7. 支持手机、平板等移动终端远程管理、远程查看</p>

			功能。 8. 具备软件著作权证书。 9. 提供便捷及时的本地售后服务。
		1个主机	配置为处理器: 2.1GHZ, 内存: 8G, 1T固态硬盘, 6个串口 (其中COM1、COM2支持RS485), 6个USB口, 1个LPT口, 2个千兆网口。主板自带4个PCI、2个PCI E×1 (PCI E×4 插槽)、1个PCIE×16 扩展槽位, 1个8位数字I/O接口。
		15个监控模块	1. 采用嵌入式实时操作系统, 性能稳定可靠。 2. 提供丰富的工作模式实现串口设备立即联网功能。 3. 设备具备4路DO、8路DI、8路RS232/485/422串口, 串口具有ESD保护功能。 4. 端口支持12V 供电; 提供2路12V电源输出。 5. 提供强大管理功能。 6. 具备10/100M 自适应以太网端口; 网络接口具有ESD 及浪涌保护功能。 7. 支持SNMP; 支持邮件告警及时间告警。
4	消防钢瓶	1个	换装消防钢瓶七氟丙烷气体。
5	图形工作站	2台	图像工作站, 处理器: 2.5GHZ, 内存: 32GB, 1T固态硬盘, 16G独立显卡, 2个千兆网口, 1个PCIE×16 扩展槽位, HDMI接口2个, 2个USB接口。
6	发电机蓄电瓶	2只	120A/12V。
7	双通道功放	1台	立体声模式: $\geq 8\Omega/200W \times 2$; $\geq 4\Omega/400W \times 2$; 桥接模式: $\geq 8\Omega/1800W$; 生产厂商或品牌商通过中国节能及绿色环保产品认证。
8	维修显示大屏	按需	对大屏控制器进行维修。
9	维修监控电视	按需	对电视背光板进行维修。

三、运维服务团队

(一) 乙方应组建不少于19人的专业运维团队, 其中运维经理主要负责工作任务分解落实、协调对接等, 对运维过程和结果负责; 驻场人员【19】人, 服务地点西安市新城区新城大院内。

表4 运维团队人员组成要求

序号	岗位	职责	数量	备注
1	运维经理	全面负责运维运营服务工作,制订运维运营工作方案,分解落实各项工作任务,控制工作进度、质量等。	1人	负责运维整体工作,对运维过程和结果负责 总值班室驻场运维服务、软件基础运营服务
2	技术支持(高级)	协助处理运维工作中遇到的技术问题,负责项目服务、技术方案、制度流程等方面工作,指导运维工作开展。	1人	
3	信息安全工程师	负责全厅网络信息安全服务工作,包括病毒查杀、补丁安装、漏洞修复等,协助配合省网信、公安部门网络安全工作。	1人	
4	过程管理工程师	负责制定运维工作流程,协调日常运维工作;负责监督检查运维工作流程执行情况;负责日常工作文档、工作日志整理归档等;配合运维经理完成年度考核等工作。	1人	
5	技术支持工程师	负责处理运维工作中遇到的技术问题,包括开展技术服务咨询、制定技术方案、提交各类文稿等。	1人	
6	基础设施运维工程师	负责总值班室配电系统、空调系统、供水消防、门禁、电力基础环境等设备的日常巡检、维护工作。协助完成其他运维服务任务。	1人	
7	值班值守工程师	负责总值班室机房7×24小时值班值守、电话受理、设备管理、紧急响应等。	6人	
8	网络运维工程师	负责全厅外网设备维修维护、故障分析处理、网络迁移变更、配置调优、技术咨询支持等工作。	1人	
9	值班系统运维工程师	负责总值班室各应用系统维护(综合应用系统、语音调度系统、综合视频监控系统、填报系统等),负责全省政务值班系统客户端使用问题排查与处理等。	1人	
10	音视频会议系统运	负责总值班室音视频会议系统(包括大屏、矩阵、扩声、中控	1人	

	维工程师	等系统)运维保障工作,包括日常巡检、维护及故障处理、填写会议保障日志等。		
11	桌面运维工程师	负责全厅桌面计算机、打印机、复印机等办公设备的日常维护和局域网的日常维护;负责操作系统安装、补丁升级、耗材更换等。	2人	信息化硬件维护服务
12	会议系统运维工程师	负责常务会议室、黄楼会议室等12个会议室运维保障工作,包括会议系统日常巡检、维护及故障处理、填写会议保障日志等。	2人	会议室音视频维护及保障服务

(二)甲方有权按工作需要向乙方提出技术人员配备要求,乙方应予保障。乙方应保证运维团队人员相对稳定,调整人员应事先与甲方协商一致,未经甲方同意不应擅自调整。

(三)乙方派出的所有运维人员应遵守甲方各项规章制度,确保各项工作高质高效有序实施。乙方对所派运维人员的保密安全工作负主体责任,并签订保密协议(见附件1);所有运维人员均须严格落实各项保密安全规章制度,按要求参加甲方组织的各类保密安全活动,签订个人保密承诺书(见附件2)。

四、服务考核

(一)考核时间

当乙方服务达到验收条件后,由甲方组织考核评价。

(二)考核办法

1.考核内容。运维服务考核评价主要包括四个方面:服务绩效、服务时效、服务能力和服务满意度。

2. 考核分值。考核评价满分100分，其中服务绩效35分，服务时效30分，服务能力25分，服务满意度10分。

表5 运维运营服务考核评价指标

序号	考核指标	分值	评分标准
1	服务绩效指标体系	35分	详见附件3运维运营服务考核指标(A)服务绩效指标体系
2	服务时效指标体系	30分	详见附件3运维运营服务考核指标(B)服务时效指标体系
3	服务能力指标体系	25分	详见附件3运维运营服务考核指标(C)服务能力指标体系
4	服务满意度指标体系	10分	详见附件3运维运营服务考核指标(D)服务满意度指标体系

3. 考核结果应用。考核结果应用于运维服务质量提升、运维服务过程改进，也是支付运维服务费的依据。考核评价分优秀、良好、合格、不合格四个等级。

表6 运维服务考核结果应用表

序号	考评得分	评级	付款/扣款比例
1	100 ≥ 得分 ≥ 90	优秀	支付100%运维服务尾款
2	89 ≥ 得分 ≥ 80	良好	扣除运维服务尾款1%
3	79 ≥ 得分 ≥ 70	合格	扣除运维服务尾款2%
4	< 70	不合格	验收不通过，整改每次额外扣总额3%

五、交付验收

(一) 交付资料。

服务期内加强项目管理各环节，参照《陕西省省级政务信息化项目建设管理办法(暂行)》《陕西省省级政务信息化项目竣工验收管理办法(试行)》等形成甲方要求的各种项目材料及档案，包括不限于项目服务方案、月度运维报告、

巡检记录、维修记录、故障处理记录/报告等，并配合完成验收工作。

（二）项目验收

满足验收条件后，由甲方组织验收，由乙方承担费用。验收合格后交接项目实施的全部资料。

1. 验收依据

（1）国家有关法律法规，以及国家和陕西省关于信息系统和政务信息化项目的相关标准规范；

（2）合同文件或协议文件，招投标文件；

（3）与项目服务采购、管理有关的维保服务协议等其他具有法律效力的文件。

（4）乙方提交的运维服务记录、档案。

2. 验收组织及流程

（1）乙方的服务满足甲方所需的基本服务能力、技术要求、人员配置要求，可提交验收申请。

（2）达到验收条件，甲方组织专家对乙方的服务进行一次考核，综合评分 ≥ 70 分的为考核通过，考核打分标准见附件3）。考核未通过的，甲方有权单方解除合同。

（3）乙方提交交付验收申请和项目验收文档资料，经甲方审核同意后，由甲方组织开展验收工作。

（4）甲方依据项目验收文档资料及运维服务考核结果，对项目成果进行综合性验收，并形成最终验收意见。

（5）验收时乙方需出具本次服务的所有资料，包括但不限于发票、收据、签到表、日志等。

(6) 乙方每次提交运维服务成果，甲方有权进行阶段性验收，验收不合格的，甲方有权要求乙方在指定期限内进行整改完善，直至甲方验收合格。

第三条 合同价款及支付方式

一、合同价款

本合同价款总额为【¥4,659,600.00】元（大写：人民币肆佰陆拾伍万玖仟陆佰元整）（含税，税率6%）。

（一）合同总价为包含服务费及其他费用的含税价。

（二）该价款为固定总价，合同总价不受市场价格、工作量变化等其它因素的影响。未经甲方书面同意，该价款不予调增。

二、支付方式

第一次付款：合同签订后，甲方收到乙方开具的合格等额普通发票后的三十日内，支付合同总额的40%，即【¥1,863,840.00】元（大写：人民币壹佰捌拾陆万叁仟捌佰肆拾元整）（含税，税率6%）。

第二次付款：乙方服务满足本合同第二条约定的验收条件并提交验收申请后，甲方按约定组织专家考核，考核综合评分 ≥ 70 分（考核通过）且完成项目综合性验收并形成验收合格意见后，甲方根据考核结果支付剩余款项。

三、开票及收款信息

（一）甲方开票信息

单位名称：陕西省人民政府办公厅

纳税人识别号：116100000160002917

单位地址：西安市新城大院

(二) 乙方收款账户

账户名：云上陕西科技运营有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安新城支行

银行账号：61050177001209866866

(三) 乙方承诺在甲方办理支付手续前，为甲方出具等额的符合国家规定的发票。乙方未提供发票、逾期提供发票或提供发票不符合甲方要求的，由此造成的相关责任由乙方自行承担。

(四) 如因政府财政部门审查、财政支付管理流程及预算下达导致支付延期，支付期限自动顺延，甲方不承担责任，乙方不得以此为由迟延履行或不履行合同义务。

第四条 甲乙双方权利和义务

一、甲方的权利和义务

(一) 甲方有权对合同范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

(二) 甲方有权检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

(三) 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付未达到要求部分的款项。

(四) 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的成果信息。

(五) 甲方有权得到符合合同要求的所有服务。

(六) 乙方完成所有协议约定内容后, 甲方根据服务情况出具客观公正的书面用户验收意见。

(七) 甲方有义务为乙方运维人员办理出入证, 跨部门沟通中提供必要的协调。

(八) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

(九) 合同最终解释权归甲方所有。

二、乙方的权利和义务

(一) 乙方对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权, 按约定内容建设并提供约定服务。

(二) 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用, 并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

(三) 服务期内, 如遇国家法律法规及相关政策发生重大变化, 对本合同的履行造成实质性的影响, 乙方应积极与甲方协商解决, 并采取合理措施避免各方的损失扩大。

(四) 乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料, 包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等, 并按合同约定的范围、时间、工作依据和工作标准等, 出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

（五）服务过程中，乙方应遵守甲方有关合作事项的各项管理规定，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作。

（六）甲方在工作质量、工作进度、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应及时响应并有效改进。

（七）未经甲方同意，乙方不得分包或转包该项目。乙方应加强对服务人员的管理，遵守甲方工作管理要求，接受工作指导和统一安排，落实运维服务人员相应的安全及保密责任。

（八）未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本项目相关资料及服务成果提供给第三方使用。否则，由此发生的损失和法律责任由乙方承担。

（九）乙方工作人员为甲方提供服务过程中，个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关。

（十）乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担相应责任。

（十一）乙方应与其派驻的工作人员建立劳动关系或劳务关系，乙方工作人员的社保、工伤、疾病、请休假等均与甲方无关。乙方人员在工作期间如果发生疾病、工伤或其他人身意外伤害等由乙方负责，甲方不承担任何责任和义务，如果导致甲方承担责任的，甲方有权向乙方追偿，包括但不限于赔偿费用、诉讼费用、律师费等所有费用。

(十二) 乙方保证其派遣至甲方的工作人员，勤奋尽责且具有相关经验，并遵守甲方的工作制度和要求、不得有违法乱纪行为，且履行对其工作人员的安全管理职责。乙方对其派驻的工作人员承担全部责任，负责员工的安全事故和处理由此引起的投诉。因乙方原因造成甲方或第三人的人身损害或财产损失的，所产生的一切责任由乙方自行承担，导致甲方承担的，甲方有权向乙方追偿，乙方同意甲方从应付未付款中直接予以扣除。

(十三) 乙方有义务输出运维服务报告，并向甲方汇报运维服务工作情况。

(十四) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第五条 违约责任

一、乙方履约延误，违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在5天内予以改正，逾期未改正的每日扣款合同总金额的1%。超30天仍未改正的，甲方有权终止合同，乙方必须将全部服务资料移交甲方，并在合同终止之日起10天内，配合甲方做好服务交接工作。甲方有权追回未完成合同项目的款项，并有权对由此引起的损失要求乙方予以赔偿。

二、乙方擅自将本协议所涉事项转委托给第三人的，甲方有权单方解除本协议，同时，乙方还应按照本协议总价款20%向甲方支付违约金。

三、因乙方行为违反法律规定产生引起的民事和刑事责任由乙方承担。

四、因乙方行为侵害第三方权益的，责任和相关损失由乙方承担。

五、乙方违反保密规定，全部责任由乙方承担，并需赔偿甲方由此引起的损失。

六、在服务期间，非乙方原因导致的运维事件乙方应及时予以配合但不承担相关责任。

七、因甲方原因引起的项目交付延迟，乙方不承担相关责任。

第六条 知识产权

一、乙方应保证本次服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。

二、甲方提供的基础资料及乙方按照本合同约定提供的服务中所产生的系统数据所有权、知识产权归甲方所有。本项目服务期限届满后，乙方应无条件配合甲方进行数据迁移工作。本合同约定服务成果，未经甲方书面同意，乙方不得用于本合同以外内容。

三、乙方将在运维服务过程中形成了运维制度、流程、维护文档等资料及知识产权归甲方所有。

第七条 保密条款

一、自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种文件（服务内容、资料、报告）、工作业务信息、中间过程信息和结果信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给任何第三方。如有违反包括故意泄露、管理不善、过失等原因造成的泄露，均视为乙方未执行好保密措施，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

二、乙方应采取有效措施对甲方提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

三、乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的全部资料。

四、乙方提供参与项目所有人员的保密承诺书。

第八条 不可抗力事件处理

一、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，协商后合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

二、本合同约定的不可抗力事件包括以下范围：1. 自然原因引起的事件，如地震、洪水、飓风、寒流、火山爆发、大雪、水灾、冰灾和暴风雨等；2. 社会原因引起的事件，如战争、罢工、政府禁令和封锁等。

三、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

四、不可抗力事件延续90天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第九条 解决合同纠纷的方式

在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 合同生效及其他

一、合同经双方法定代表人或授权代表签字或签章并加盖公章后生效。

二、本合同未尽事宜，经双方协商可签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等的法律效力，补充协议的生效应符合本合同的有关规定。合同补充条款应同时报政府采购监督管理部门备案。

三、本合同一式陆份。甲方叁份，乙方叁份，具有同等法律效力。

四、附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：陕西省人民政府办公厅
(盖章)



乙方：云上陕西科技运营有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表：
(签名或签章)

日期：2026年 1月30 日

法定代表人或授权代表：
(签名或签章)



日期：2026年 1月30 日

附件 1

保 密 协 议

甲方：陕西省人民政府办公厅

乙方：云上陕西科技运营有限公司

为保护甲方的合法权益，避免因信息泄露而给甲方造成损失，乙方以及为乙方提供产品、服务等第三方参与陕西省人民政府办公厅信息化运维服务项目（以下简称“项目”）应严格遵守本保密协议内容。

一、保密信息定义

本承诺书所称的“保密信息”是指包括本项目涉及的所有工作信息：涉密信息、敏感信息、商业秘密、工作秘密、技术秘密、项目系统收集的用户个人信息或与该项目相关的其他信息，保密信息包括任何形式的载体（纸介质、光介质、电磁介质等）。

保密信息无论以何种形式存在（包括但不限于书面材料、视听资料、电子数据、信息系统存储），也无论是以口头、文件、演示或其他形式提供，也无论是否记载或标注为保密信息，也无论该信息已经销毁、要求销毁或已经销毁，均不影响其在本协议项下的保密性质。

二、保密信息的范围

（一）本项目的保密信息包括

1. 项目所涉相关保密信息。甲方在本协议生效前、生效后以及洽谈过程中，向乙方披露的任何信息，或者乙方从其他渠道获取的，以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的信

息，包括但不限于：（1）甲方提供的项目相关的资料、文件等信息；（2）为完成委托事项，乙方获取到的项目相关数据、资料、信息等；（3）乙方为完成相关工作形成的任何研究成果、结论性意见、项目报告等成果性文件及会议纪要、备忘录等信息。

2. 项目运行中收集的用户个人信息。（1）包括用户在项目管理过程中提供的实名制信息（身份证号码、姓名、联系电话等）；（2）其他按照用户服务协议、隐私政策等收集、储存的用户个人信息。

（二）本协议所称保密信息不包括

1. 在不违反本协议的情形下，已为公众所知的信息。

2. 在甲方向乙方披露该保密信息时，乙方已经知悉该保密信息且对此无保密义务（但甲方表示乙方必须就该保密信息予以保密的除外）。

3. 乙方合法地从第三方处得知的信息，并且该第三方向乙方做出的披露并不违反任何其应当承担的保密义务。

4. 甲方明确表示该信息已不属于其保密范围之内。

二、乙方保密义务

1. 乙方进行保密信息的收集、储存、制作、收发、传递、使用、复制、保存、维修和销毁，均应当严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》等法律规定。

2. 未经甲方书面同意，禁止非法复制、记录、存储保密信息；禁止在互联网及其他公共信息网络或者未采取保密措

施的有线和无线通信中传递保密信息；禁止在私人交往和通信中涉及保密信息。

3. 乙方严格按照项目用户服务协议、隐私政策等履行用户个人信息、数据安全的保密义务。

4. 乙方应妥善保存甲方提供的保密信息，并采取一切必要措施以确保保密信息不被第三方直接或间接接触、获悉；未经甲方书面许可，乙方不得向第三方透露或允许第三方使用保密信息。

5. 除以下情况外，不得将保密信息用于委托事项以外的其他目的，也不得将保密信息再披露给本协议以外的第三方：（1）根据我国法律、法规的规定，或司法、行政部门的合法要求对其披露，但应在收到相关披露要求后书面通知甲方；（2）经甲方书面同意而对外披露。

6. 乙方对甲方提供的保密信息负管理责任，对因工作必须接触、使用保密信息的工作人员，应当经过保密教育培训，掌握保密知识技能，签订《保密承诺书》，严格遵守保密规章制度，不得以任何方式泄露保密信息。乙方应告知保密信息的保密性和应承担的义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议的约束，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。乙方工作人员违反本协议所规定的保密义务，视同于乙方违反本协议，并应由乙方承担本协议所约定的违约责任。为乙方提供产品、服务等第三方及工作人员违反本协议所规定的保密义务，视同于乙方违反本协议，由乙方承担本协议所约定的违约责任。

7. 如甲方提出要求或合同解除、终止，乙方应在接到甲方的指示后 3 日内将记录保密信息的所有载体归还给甲方，或者按照甲方的指示予以销毁。

8. 因任何原因发生保密信息（包括但不限于使用中/已销毁数据、文件、个人信息等）泄露事件，乙方应立即向甲方告知保密信息泄露的情况，调查泄露原因并采取积极、有效的措施防止保密信息的进一步泄露；调查完成后应向甲方提交泄密调查报告，并承担相应违约责任。如泄露事件（尤其包含使用中/已销毁数据、文件、个人信息等保密信息）为人为使用或出售等行为造成，应严格遵循《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》相关条例，对乙方及相关责任人进行处罚；构成犯罪的，由司法机关追究相关责任人刑事责任。

三、保密期限

乙方承担保密义务的期限自签字盖章生效之日或取得保密信息之日起，至甲方书面通知乙方解除保密义务或保密信息成为公开信息之日止。

四、违约责任

1. 乙方违反本协议规定，对保密信息不得有下列行为之一，构成犯罪的，将依法追究刑事责任：

（1）非法获取、持有保密信息载体的；

（2）买卖、转送或者私自销毁保密信息载体的；

(3) 通过普通邮政、快递等无保密措施的渠道传递保密信息载体的；

(4) 邮寄、托运国家秘密载体出境，或者未经有关主管部门批准，携带、传递保密信息载体出境的；

(5) 非法复制、记录、存储保密信息的；

(6) 在私人交往和通信中涉及保密信息的；

(7) 在互联网及其他公共信息网络或者未采取保密措施的有线和无线通信中传递保密信息的；

(8) 将涉密计算机、涉密存储设备接入互联网及其他公共信息网络的；

(9) 在未采取防护措施的情况下，在涉密信息系统与互联网及其他公共信息网络之间进行信息交换的；

(10) 擅自卸载、修改涉密信息系统的安全技术程序、管理程序的。

2. 乙方或其工作人员违反本协议约定保密义务，乙方须承担消除影响的一切责任，并赔偿甲方因乙方违约而导致的一切损失。后果严重的，由甲方向国家保密行政管理部门，按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》对乙方及相关责任人进行处罚；构成犯罪的，由司法机关追究相关责任人刑事责任。

五、争议解决

对协议中未约定的事项及对本协议的约定产生疑问、争议时，由双方友好协商解决。协商不成时，应向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

六、其他

1. 本协议一经确认，任何一方不得变更或修改。
2. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字、盖章并加盖公章之日起生效。
3. 附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：陕西省人民政府办公厅
(盖章)



乙方：云上陕西科技运营有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表：
(签章)

日期：2016 年 1月30 日

法定代表人或授权代表：
(签章)



日期：2016 年 1月30 日

附件 2

个人保密承诺书

陕西省人民政府办公厅：

本人：_____，身份证号：_____，参与陕西省人民政府办公厅信息化运维服务项目相关服务工作。为有效保护该项目相关保密信息，防止该保密信息被公开披露或以任何形式泄露而造成贵单位损失，本人任职的云上陕西科技运营有限公司已经与贵单位签署《保密协议》，本人已经详细阅读了《保密协议》的相关规定，本人自愿承诺遵守《保密协议》及本保密承诺书各项内容。

一、保密信息定义

本承诺书所称的“保密信息”是指包括陕西省人民政府办公厅信息化运维服务项目中所有的：涉密信息、敏感信息、商业秘密、工作秘密、技术秘密、项目系统收集的用户个人信息或与该项目相关的其他信息，保密信息包括无论任何形式的载体（纸介质、光介质、电磁介质等）。

保密信息无论以何种形式存在（包括但不限于书面材料、视听资料、电子数据、信息系统存储），也无论是以口头、文件、演示或其他形式提供，也无论是否记载或标注为保密信息，也无论该信息已经销毁、要求销毁或已经销毁，均不影响其在本承诺书项下的保密性质。

二、保密承诺

1. 本人承诺在国家相关法律法规、规章政策所规定的前提下，始终对参与项目服务所获取有关该项目的“保密信息”

履行保密义务，且不得将所有文件复印或抄录私自保存及外泄。

2. 本人承诺除非为了贵单位项目工作需要，交流此保密信息外，未经贵单位书面同意，不以任何方式，无论口头、书面、磁盘、通信网络等介质向任何地方，包括个人、公司、其他经济组织等泄露秘密信息。

三、保密期限

本人同意本承诺书规定的保密期限自本人签字生效之日起，至陕西省人民政府办公厅书面通知解除保密义务或保密信息成为公开信息之日止。在保密期限内，无论因何种原因产生工作变动，仍须承担如同任职期间一样的保密义务。

四、违约责任

1. 如违反本承诺书规定，除采取各种补救措施挽回泄密造成的影响外，还应赔偿陕西省人民政府办公厅全部损失，并尽可能将未泄密信息继续处于保密状态。

2. 该项目所涉及所有信息，包括但不限于数据、个人信息、文件等，为维护公民利益，其保密程度应等同于保守国家秘密等级。其他未尽事宜，严格按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》执行。承诺人的泄密行为构成犯罪的，由司法机关追究其刑事责任。

承诺人：

承诺日期： 年 月 日

运维运营服务考核指标

表1 服务绩效指标体系

(A) 服务绩效指标体系						
序号	类别	子类	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分
1	方案	运维服 务总体 方案	运维服务总 体方案1份	优秀: 方案完全按照招标文件要求提供, 无漏项, 且在技术或管理方面有明确创新, 能带来额外价值。	(1) 优秀 (90-100分)	
				良好: 方案完全按照招标文件要求提供, 无漏项。	(2) 良好 (80-89分)	
				合格: 方案基本按照招标文件要求提供, 但内容不够完善, 存在部分缺失或瑕疵。	(3) 合格 (60-79分)	
				不合格: 方案与招标文件存在偏差, 内容有重大缺失或错误, 无法有效指导本项目服务内容。	(4) 不合格 (70分以下)	
2	方案	应急方 案	应急响应是 否有规范的 流程	优秀: 制定了应急响应流程, 且有创新。	(1) 优秀 (90-100分)	
				良好: 制定了应急响应流程。	(2) 良好 (80-89分)	
					权重	此项得分
					6.0%	
					2.0%	

5	应急处置记录	<p>优秀：应急处置记录完整，有相关的回顾和分析。</p> <p>良好：应急处置记录完整。</p> <p>合格：有1—2次应急处置记录不完整。</p> <p>不合格：有3次及以上记录不完整。</p>	(1) 优秀 (90-100分)	1.0%	
			(2) 良好 (80-89分)		
			(3) 合格 (70-79分)		
			(4) 不合格 (70分以下)		
6	<p>运维服务月度质量分析报告</p> <p>运维服务月度质量分析报告12份</p>	<p>优秀：报告数据详实、分析深入，不仅能呈现服务达成情况，更能洞察根本原因并提出有效的改进措施，且已验证措施有效。</p> <p>良好：报告内容完整、数据准确，能清晰反映服务目标的达成情况，分析合理，并提出了可行的改进计划。</p> <p>合格：报告具备了基本数据和内容，能大致反映服务状况，但分析较为浅显，改进措施不够具体或缺乏针对性。</p> <p>不合格：报告数据缺失、错误频出，无法真实反映服务质量，或缺乏基本分析，未提出必要的改进措施。</p>	(1) 优秀 (90-100分)	4.5%	
			(2) 良好 (80-89分)		
			(3) 合格 (70-79分)		
			(4) 不合格 (70分以下)		

7	运维服务总结报告	运维服务期 满，提供运 维服务总结 报告1份	<p>优秀：总结报告全面系统，不仅体现了服务周期的整体表现，更能提炼出有价值的经验，并制定了具体、可衡量的持续优化计划。</p> <p>良好：总结报告内容完整、数据准确，清晰反映了服务目标的达成情况，并对服务过程中的得失进行了客观分析。</p> <p>合格：总结报告具备了基本框架和核心数据，能大致反映服务情况，但分析不够深入，缺乏系统性总结或量化依据。</p> <p>不合格：总结报告内容混乱、数据缺失严重，无法真实反映服务成果，或缺乏基本分析，未完成服务周期的有效复盘。</p>	<p>(1) 优秀 (90-100分)</p> <p>(2) 良好 (80-89分)</p> <p>(3) 合格 (70-79分)</p> <p>(4) 不合格 (70分以下)</p>	4.5%	
			<p>(1) 优秀 (90-100分)</p> <p>(2) 良好 (80-89分)</p> <p>(3) 合格 (70-79分)</p>	4.0%		
8	隐患排查及优化建议报告	运维服务期 内，提供风 险隐患排查 及优化建议 报告≥1份	<p>优秀：排查主动全面，记录详实规范，对重大隐患能深入分析根因并完成高效闭环处理，且形成了可推广的预防性优化机制。</p> <p>良好：排查覆盖关键领域，记录清晰完整，对已识别的隐患能及时处 理并有效闭环，优化措施落实到位。</p> <p>合格：开展了基本排查工作并留有记录，能对部分明显隐患进行处理</p>		<p>(1) 优秀 (90-100分)</p> <p>(2) 良好 (80-89分)</p> <p>(3) 合格 (70-79分)</p>	4.0%
			<p>(1) 优秀 (90-100分)</p> <p>(2) 良好 (80-89分)</p> <p>(3) 合格 (70-79分)</p>	4.0%		

				，但闭环性不足或优化措施缺乏长效性。					
				不合格：排查工作缺失或流于形式，隐患记录混乱，未对已知风险采取有效处理措施，存在整改空白。					
				优秀：据实记录相关数据，记录完整精确，不仅能深入分析根因，且能够根据原因提炼出有效的预防措施并纳入知识库。					
				良好：据实提供相关数据，记录规范清晰，能够准确定位并解决问题，时效性符合要求。	事故及问题记录表，据实提供				
				合格：记录了事故及问题的基本信息和处理过程，但分析浅显或闭环延迟，缺乏深度总结。	事故及问题记录表				
				不合格：记录缺失、错误或严重滞后，无法追溯处理过程。					
				优秀：巡检记录完整规范，不仅严格按照计划执行且数据精确，更能主动发现潜在隐患并提出前瞻性优化建议。	巡检记录，365份，每天一份				
				良好：巡检记录清晰完整，能按计划执行并准确记录结果，对发现的异常能及时处理并落实整改。	巡检记录				
9						记录			
				(4) 不合格 (70分以下)					
				(1) 优秀 (90-100分)					
				(2) 良好 (80-89分)					
				(3) 合格 (70-79分)					
				(4) 不合格 (70分以下)					
				(1) 优秀 (90-100分)					
				(2) 良好 (80-89分)					
10									

表2 服务时效指标体系

(B) 服务时效指标体系											
序号	类别	子类	评估内容	评价赋值标准				分值	分项评分	权重	分项得分
				事件等级	响应时间	服务恢复时间	到达现场时间				
1			现场派驻 时间处理 时间指标	一级事件	5分钟	2小时	-	实际恢复时间 ≤ 2小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 2小时 (≤ 70分)	8.5%		
2				二级事件	15分钟	8小时	-	实际恢复时间 ≤ 8小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 8小时 (≤ 70分)	4.0%		
3		现场		三级事件	30分钟	12小时	-	实际恢复时间 ≤ 12小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 12小时 (≤ 70分)	2.0%		
4				四级事件	30分钟	24小时	-	实际恢复时间 ≤ 24小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 24小时 (≤ 70分)	1.0%		
5	远程及 按需	远程及 按需	远程及按 需现场事 件处理时 间指标	一级事件	5分钟	2小时	30分钟	实际恢复时间 ≤ 2小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 2小时 (≤ 70分)	7.5%		
6				二级事件	15分钟	8小时	1小时	实际恢复时间 ≤ 8小时 (70-100分) 实际恢复时间 > 8小时 (≤ 70分)	4.0%		

表3 服务能力指标体系

(C) 服务能力指标体系							分项得分	权重	分项评分
序号	类别	子类	评估内容	评价赋值标准	分值	分项得分	权重	分项评分	
1	管理目标	目标	运维服务能力符合管理目标	优秀：运维服务能力完全达到了服务管理目标的要求，并且有创新。	(1) 优秀 (90-100分)		5.0%		
				良好：运维服务能力完全达到了服务管理目标的要求。	(2) 良好 (80-89分)				
				合格：运维服务能力部分达到了服务管理目标的要求。	(3) 合格 (70-79分)				
				不合格：运维管理能力未达到服务管理目标的要求。	(4) 不合格 (70分以下)				
2	人员	人员储备	人员储备是否满足业务要求	优秀：人员储备的数量大于业务要求的人数。	(1) 优秀 (90-100分)		1.5%		
				良好：人员储备的数量等于业务要求的人数。	(2) 良好 (80-89分)				
				合格：人员储备的数量相对于要求的人数少1个。	(3) 合格 (70-79分)				
				不合格：人员储备的数量相对于要求的人数少2个。	(4) 不合格 (70分以下)				
3		岗位职责	岗位结构是否合理	优秀：岗位设置合理，符合业务需求，岗位结构科学。	(1) 优秀 (90-100分)		2.0%		
				良好：岗位设置合理，符合业务需求。	(2) 良好 (80-89分)				

				合格：有2个岗位设置不合理。 不合格：有3个及以上岗位设置不合理。	(3) 合格 (70-79分) (4) 不合格 (70分以下)			
4		岗位职 责是否 合理		优秀：岗位职责明确，合理，科学。 良好：岗位职责明确，合理。 合格：有2个及以下岗位的职责不明确。 不合格：有3个及以上岗位的职责不明确。	(1) 优秀 (90-100分) (2) 良好 (80-89分) (3) 合格 (70-79分) (4) 不合格 (70分以下)		1.5%	
5		有备件 管理规 范	备件	优秀：制定了高效执行的备件管理规范，并按规范制度要求执行。 良好：制定了高效执行的备件管理规范。 合格：制定了备件管理规范，但规范制度不全面。 不合格：未制定管理规范，或管理规范不可执行。	(1) 优秀 (90-100分) (2) 良好 (80-89分) (3) 合格 (70-79分) (4) 不合格 (70分以下)		2.5%	
6		备件可 用率	资源	优秀：备件的可用率100%。 良好：备件的可用率≥95%。 合格：95% > 备件的可用率 ≥ 90%。 不合格：备件的可用率 < 90%。	(1) 优秀 (90-100分) (2) 良好 (80-89分) (3) 合格 (70-79分) (4) 不合格 (70分以下)		2.0%	
7		有无与 运维相 关的知 识库	知识 库	优秀：建立了与运维相关的知识库，且有创新。 良好：建立了与运维相关的知识库，并定期更新知识库。 合格：建立了知识库，未定期更新。	(1) 优秀 (90-100分) (2) 良好 (80-89分) (3) 合格 (70-79分)		1.5%	

表4 服务满意度指标体系

(D) 服务满意度指标体系							
序号	类别	子类	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	
1		事件响应及时性	及时响应、按约定时间到达现场、拿出解决方案	非常满意: 在考核期全部服务请求符合评估要求, 并且有创新。	非常满意 (90分—100分)	1.5%	
				满意: 在考核期全部服务请求符合评估要求。	满意 (80分—89分)		
				基本满意: 超过1次, 小于3次请求未达到评估要求。	基本满意 (70分—79分);		
				不满意: 超过3次请求未达到评估要求。	不满意 (70分以下)		
2	服务响应	事件处置及时性	按照约定时间处置事件	非常满意: 在考核期全部事件解决符合评估要求, 并且有创新。	非常满意 (90分—100分)	1.5%	
				满意: 在考核期全部事件解决符合评估要求。	满意 (80分—89分)		
				基本满意: 超过1次, 小于3次请求未达到评估要求。	基本满意 (70分—79分)		
				不满意: 超过3次事件解决未达到评估要求。	不满意 (70分以下)		
3		服务规范性	运维服务过程符合规范要求	非常满意: 在考核期内所有服务过程符合运维服务规范要求, 并且有创新。	非常满意 (90分—100分)	1.0%	
				满意: 在考核期内所有服务过程符合运维服务规范要求。	满意 (80分—89分)		
				基本满意: 5次及以下不符合运维服务	基本满意 (70分—79分)		

				规范要求。 不满意：有6次以上不符合运维服务规范要求。 非常满意：在考核期内所有服务内容满足服务协议要求，并且有创新。 满意：在考核期内所有服务内容满足服务协议要求。 基本满意：超过1项，小于3项未达到服务协议要求。 不满意：超过3项未达到服务协议要求。					
				对运维服务人员服务的态度和满意度					
				应急响应支撑工作的效果					
4	服务协议达成情况	运维服务内容满足服务协议要求	非常满意：在考核期内所有服务内容满足服务协议要求，并且有创新。 满意：在考核期内所有服务内容满足服务协议要求。 基本满意：超过1项，小于3项未达到服务协议要求。 不满意：超过3项未达到服务协议要求。	非常满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好，并且有创新。 满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好。 基本满意：建立了规范，人员能动性较好。 不满意：规范建立不完备，人员能动性较差。					1.0%
5	人员能动性满意度	对运维服务人员服务的态度和满意度	非常满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好，并且有创新。 满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好。 基本满意：建立了规范，人员能动性较好。 不满意：规范建立不完备，人员能动性较差。	非常满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好，并且有创新。 满意：建立了完备的规范，运维人员理解服务要求，人员能动性好。 基本满意：建立了规范，人员能动性较好。 不满意：规范建立不完备，人员能动性较差。					2.0%
6	应急响应支撑工作满意度	应急响应支撑工作的效果	非常满意：应急响应支撑工作实施效果良好，并且有创新。 满意：应急响应支撑工作实施效果良好。 基本满意：应急响应支撑工作实施效果	非常满意：应急响应支撑工作实施效果良好，并且有创新。 满意：应急响应支撑工作实施效果良好。 基本满意：应急响应支撑工作实施效果					2.0%

				一般。 不满意: 应急保障支撑工作实施效果较差。	不满意 (70分以下)			
7		例外服务满意度	合同外的服务达到用户的满意度	非常满意: 对例外服务积极配合, 执行效果良好, 并且有创新。	非常满意 (90分—100分)			1.0%
				满意: 对例外服务积极配合, 执行效果良好。	满意 (80分—89分)			
				基本满意: 对例外服务积极配合, 执行效果一般。	基本满意 (70分—79分)			
				不满意: 因主观因素不配合例外服务。	不满意 (70分以下)			
合计								
10.0%								