

陕西省数据和政务服务中心 2024 年

基础设施服务项目

合 同 书

项目编号：SNJZ-2025-143

甲 方：陕西省数据和政务服务中心

乙 方：云上陕西科技运营有限公司

签定地点：陕西·西安

签订时间：2025 年 9 月

合 同

甲方:陕西省数据和政务服务中心

乙方:云上陕西科技运营有限公司

陕西省数据和政务服务中心 2024 年基础设施服务项目采购, 在 陕西省财政厅 的监督管理下, 由陕西教育招标有限责任公司组织采购, 选定 云上陕西科技运营有限公司 为该项目中标人。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及国家的有关法律、行政法规之规定, 遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 甲乙双方就甲方委托乙方提供基础设施服务事宜, 经友好协商一致, 订立本合同, 以兹共同遵守。

一、服务范围

主要包括省信息中心数据中心(以下统称 11 号楼数据中心)运维、西咸信创数据中心运维、省政府视频会议运维保障、秦岭视频综合监管服务、链路专项考核、陕西 RA 密码认证、风险排查及备品备件等。

二、服务内容及要求

序号	服务分项	服务对象	范围
1	11 号楼数据中心运维	基础环境资源	网络设备监控模块、机房监控模块、精密空调、UPS、门禁系统、电力电缆等共计 578 项
		硬件资源	数据中心服务器 241 台、网络设备 120 台、存储设备 53 台等共计 414 台
		软件及平台资源	陕西省政务服务平台运维保障系统、环境监控集中管理系统(含授权)、统一服务器安全管理系统、政务云平台、操作系统、中间件、数据库系统等共计 922 套
		安全资源	数据中心安全设备等共计 103 台
		其他资源	监控终端、应急演练、重要时期保障、运维审计等
2	西咸信创数据中心运维	基础环境资源(租赁)	西咸信创政务云 404 机房 90 个机柜租赁(配套提供空调系统、供配电系统、发电机、UPS 系统、消防系统等), 404 机房至 11 号楼 1G 专线链路资源租赁
		硬件资源	西咸信创政务云 404 机房网络链路、网络节点设备, 数据中心服务器 341 台、网络设备 74 台、存储设备 9 台共计 424 台

序号	服务分项	服务对象	范围
		软件及平台资源	西咸信创云平台、操作系统、中间件、数据库、工具软件等 1387 套
		安全资源	数据中心安全设备等共计 66 台
		其他资源	监控终端、应急演练、重要时期保障、运维审计等
		软硬件维保及其他	对西咸信创政务云 404 机房软硬件（硬件资源包括服务器、存储、网络设备、安全设备等 490 台；软件及平台资源包括云平台、操作系统、中间件、数据库、工具软件等 1387 套）提供维保服务； 针对西咸信创政务云提供评估材料支持服务；网信办抽样检查答辩支撑服务；第三方机构评估现场测评支持服务； 提供原厂工程师驻场服务针对西咸信创政务云设备及产品进行信息配置和维护。
3	省政府视频会议运维	硬件资源	省政府会议终端设备（视频会议系统（MCU、终端及视音频设备、中控系统等）、会议系统（扩声设备、反馈抑制器））及硬件设备 12 套
		软件资源	省政府视频会议系统 8 套
		其他	拓扑更新、备品备件管理、设备资产统计管理等
4	秦岭视频综合监管服务	秦岭视频综合监管运维服务	300 个低点位、110 个高点位前端的设备巡检，110 个高点位的设备故障处理，视频巡检异常结果复检、网络带宽升级
		秦岭视频综合监管系统运营服务	针对视频监管系统提供视频资源接入与共享服务、视频资源管理服务、视频监管服务和系统数据管理四项服务
		秦岭视频综合监管配套租赁服务	网络链路 410 路、塔桅资源 1 批（110 处高点位）租用、410 点位电费
5	链路考核专项服务	专项服务	纳入省数据和政务服务中心监测范围内的 725 条链路（省级横向接入链路、省市纵向链路、数据专线链路、专网链路等）
6	陕西 RA 密码认证服务	认证服务	国家电子政务外网陕西节点接入认证服务 1 项
7	风险排查专项服务	专项服务	对省信息化中心、11 号楼数据中心、同城灾备中心（省政府前大楼）共实施 3 次排查，风险排查范围包括机房基础环境、网络、硬件设备、软件系统、云平台等

序号	服务分项	服务对象	范围
8	备品备件	备品备件	本项目所有故障处理需要更换维修的备品备件服务

三、服务期限

本项目整体服务周期为 12 个月（11 号楼数据中心运维服务 10 个月；西咸信创数据中心运维服务 7 个月；省政府视频会议运维服务 12 个月；秦岭视频综合监管运维服务 6 个月；秦岭视频综合监管系统运营服务 12 个月；秦岭视频综合监管配套租赁服务 6 个月；链路考核专项服务 12 个月；陕西 RA 密码认证服务 12 个月；风险排查专项服务 3 次；备品备件服务在服务周期内按照需求采购）。

四、履约保证金

1. 合同签订后，第一次付款前，乙方以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方缴纳合同总金额的 5% 作为履约保证金。

2. 履约保证金的退还：项目终验合格无任何争议后（最终验收完成并按照国家实际工作量甲乙双方进行确认，按确认后实际工作量和考核结果进行结算；已退还按实际工作量结算多付款项以及考核应扣除款项），甲方将履约保证金全额退还给乙方。

五、合同价款及支付

1. 本项目费用总额为¥【 18658920.55 】元（人民币大写：壹仟捌佰陆拾伍万捌仟玖佰贰拾元伍角伍分），不含税价为¥【 17602755.24 】元（人民币大写：壹仟柒佰陆拾万贰仟柒佰伍拾伍元贰角肆分）。税率 6%，税价为¥【 1056165.31 】元（人民币大写：壹佰零伍万陆仟壹佰陆拾伍元叁角壹分）。

（1）合同总价包含项目实施费及其他费用等从项目实施至最终验收合格等所有其他有关各项的含税费用。

（2）完成最终验收后，对已完成的服务内容和系统功能项依据合同约定的分项价格或者功能点计价标准据实结算，结算价格最终不超过本合同总价。

2. 付款方式：

（1）第一次付款条件说明：合同签订后，由乙方书面提出支付申请书及拟支付金额等额发票，经甲方确认，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。

第二次付款条件说明：交付验收通过后，由乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额发票，经甲方确认，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 60.00%。

(2) 上述时间不包括甲方正常办理支付报批手续的时间（办理银行担保所需的手续费、担保费等全部由乙方承担）。

(3) 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，甲方有权拒绝付款，并不因此承担逾期付款的违约责任。

(4) 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。

3. 乙方指定收款账户如下，乙方自行承担因提供信息有误带来的一切不利后果，若乙方收款账户信息发生变更，应当提前书面告知甲方。

户 名：云上陕西科技运营有限公司

开 户 行：中国建设银行股份有限公司西安新城支行

银行账号：61050177001209866866

六、服务地点

甲方指定地点（西安本地，含西咸新区）。

七、质量保证

1. 乙方应当保证服务内容质量完全符合合同规定的服务要求，并对服务内容质量问题负责。

2. 采购项目执行内容需要调整时，经甲方书面同意后，可以对相应的内容进行调整，并协商确定价格差额计算方法和负担办法。

八、技术服务

1. 服务 SLA 要求

参照国际标准 ISO20000、国家标准《信息技术服务服务基本要求》

（GB/T37961-2019）和 ITSS 标准建立包含管理、人员、资源、过程、改进各过程的运行服务级别协议，配备专业的运维人员提供 7*24 小时运维服务，使各运维服务分项的运行、服务和管理有章可循、有据可依。运行维护服务级别要求详见附件 3 服务级别要求清单。

2. 服务考核

由甲方会同用户和部分专家等设立服务评价考核机构，负责服务评价及考核工作。服务考核每年进行一次，一般安排在项目结束期，由省数据和政务服务中心组织成立考核小组负责检查和核实。

基于服务绩效考核标准对服务工作进行考核评价，评价结果可用于服务质量提升、服务过程改进，可作服务费用支付的依据。本项目服务绩效考核主要从服务时效、服务绩效、服务能力、服务满意度四个维度进行考核考评。

服务考核指标、分值及评分标准如下表：

考核指标	分值	评分标准
服务时效指标体系	32.5分	详见附件4 服务考核指标体系表（A）
服务绩效指标体系	32.5分	详见附件4 服务考核指标体系表（B）
服务能力指标体系	20分	详见附件4 服务考核指标体系表（C）
服务满意度指标体系	15分	详见附件4 服务考核指标体系表（D）

根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于90分评定为优秀、大于等于75分评定为合格，其余评定为不合格。

绩效评价结果标准如下表：

序号	考评得分	等级
1	≥ 90	优秀
2	$90 > \text{得分} \geq 75$	合格
3	< 75	不合格

考核结果作为向服务提供方支付服务费和项目验收的主要依据。考核结果为合格及以上的，则考核通过，全额支付合同约定的本阶段服务费；考核结果为不合格的，则考核不通过，仅支付合同约定的本阶段服务费的95%，本阶段服务费的5%扣除。

对于在服务期内因服务单位操作不当造成的重大事故，三级及以上事件每出现一次直接扣除对应服务分项合同额的3%。

九、甲方的权利和义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务内容进行监督和检查，如甲方存在异议，乙方应当在收到甲方异议后按期整改并说明；
2. 甲方有权要求乙方提供与相关服务内容有关的相关信息；
3. 甲方有权得到符合合同要求的所有服务；
4. 根据本合同约定，按时向乙方支付应付合同价款。如甲方认为乙方服务未达到合同要求，需在发现问题后 5 个工作日内书面告知乙方，说明问题内容、不符合的合同条款及初步处理意见；乙方收到通知后 7 个工作日内可向甲方提交书面异议及相关证明材料，双方协商解决。若乙方未按要求提交材料，由此引发的支付延迟等责任由乙方承担。如因乙方故意或重大过失原因导致甲方被行政处分或形成处罚，甲方保留向乙方追究法律责任、经济责任的权力。
5. 乙方完成所有协议约定内容后，甲方根据项目实施情况出具的客观公正的书面用户验收意见。
6. 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成实际损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。
7. 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。
8. 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供服务效果、服务成果。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的的服务成果。

十、乙方的权利和义务

1. 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，并按招标文件、合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。
2. 合作过程中乙方应指派专门的业务负责人负责合作事项的全程沟通及协调工作；

3. 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；

4. 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；乙方应接受甲方或其指定的第三方机构对本项目的监管、审计、评估考核等；

5. 不得转包、分包；

6. 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。乙方与工作人员建立合法的劳务关系，并承担用工主体责任；

7. 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，乙方应承担责任。

8. 乙方应按期完成项目工作，如因乙方原因导致项目工作延迟或停顿的，由乙方承担责任。如确因非乙方原因导致延迟的，经双方协商一致后，对合同服务周期及验收日期进行调整。

十一、验收

(一) 验收依据

国家有关法律法规，以及国家和省关于信息系统和政务信息化项目的相关标准规范；经批准的项目实施方案及批复文件；项目变更审批文件或备案文件；项目合同文件或协议文件，项目采购文件，投标文件；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。参照《陕西省省级政务信息化项目竣工验收管理办法（试行）》要求，由甲方组织，本项目乙方和监理单位参与，并邀请相关专家参加，对本项目进行验收，主要内容如下：

(二) 交付验收

1. 项目验收条件及时间

乙方的服务能够满足项目甲方所要求的基本服务能力和技术要求、人员配置要求时，可提交交付验收申请。合同签订后，乙方须在三个月内提出交付验收申请并完成交付验收。

2. 项目验收组织及流程

乙方提交交付验收申请和项目验收文档资料，经甲方、监理单位审核同意后，由甲方组织开展验收工作。

(1) 提交验收申请和验收资料。

(2) 审核文档资料。监理单位对交付验收申请及相关文档进行审核后，对存疑地方由监理单位开具《监理意见单》，要求乙方整改后重新报审，直至审核通过，监理单位协助甲方组织交付验收。

(3) 验收会议准备。经甲方、监理单位同意后，由甲方组织召开交付验收专家评审会。专家人数不少于3人单数，组长由专家组推选产生。

(4) 召开交付验收会议。项目交付验收会的主要议程包括：

甲方介绍项目完成情况；乙方汇总项目服务情况；监理单位作监理报告；专家组进行质询讨论；形成交付验收意见；甲方作会议总结。

3. 项目验收交付清单

针对每个系统需提交的交付验收材料清单包括但不限于：满足功能和性能要求的监控终端、人员资质证明、初步服务方案等。

(三) 终验

1. 项目验收条件及时间

服务到期或完成后，由乙方提出验收申请提交甲方并完成终验，由甲方对服务情况进行初步评判后进行审批是否可以验收。甲方评判依据如下：

(1) 完成经批准的实施方案规定的内容，满足服务的需要，服务质量符合预期目标和指标要求。

(2) 项目最终考核意见合格，完成最终考核问题整改。

(3) 项目财务管理符合财政资金管理等有关要求。

(4) 项目过程资料齐全完整、规范合理、服务报告完整、齐备。

(5) 验收材料齐全规范。包括服务考核意见；项目单位验收结果审核申请；项目实施总结报告；其他最终验收需要的材料。

2. 项目验收组织及流程

对于满足验收要求的，由陕西省数据和政务服务中心组织验收，对服务周期内从服务绩效、服务能力、服务满意度、响应及时率、故障处理率等各方面进行验收评审，并依据服务绩效考核指标、服务SLA要求进行打分，并作出验收意见。具体流程如下：

(1) 乙方完成合同任务后，向甲方提交相关交付物资料。

(2) 甲方审查各类资料和服务总结报告，按照合同约定的技术、服务和安全标准等组织服务考核和项目验收。

(3) 验收合格后，甲方向相关单位提交审核申请并报送相关资料文档。申请文件应说明中标人是否严格履行合同，是否有效保证服务数量、质量和效果。

3. 项目验收交付清单

在项目完成时，乙方需将本项目所有文档、资料汇集成册，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。装订成册的纸质文档至少 1 套，电子文档 1 套。所提供服务的验收文档除包括以下清单所列，另外还需对项目全生命周期文件进行统一归档。

序号	服务分项	交付清单	数量
1	11 号楼数据中心运维	《11 号楼数据中心运维实施方案》	1 份
		《月度运维服务报告》	10 份
		《运维服务总结报告》	1 份
		《事故及问题记录表》	据实提供
		《巡检记录》	据实提供
		《云平台检查记录》	据实提供
		《值班记录》	据实提供
2	西咸信创数据中心运维	《西咸信创数据中心运维实施方案》	1 份
		《月度运维服务报告》	7 份
		《运维服务总结报告》	1 份
		《事故及问题记录表》	据实提供
		《巡检记录》	据实提供
		《云平台检查记录》	据实提供
		《值班记录》	据实提供
3	省政府视频会议运维	《陕西省政府视频会议系统运维实施方案》	1 份
		《月度运维服务报告》	12 份
		《运维服务总结报告》	1 份
		《事故及问题记录表》	据实提供
		《巡检记录》	据实提供
		《值班记录》	据实提供
4	秦岭视频综合监管服务	《现场巡检报告》	6 份
		《月度硬件运维报告》	6 份
		《视频点位汇总表》	6 份
		《视频点位明细表》	据实提供

序号	服务分项	交付清单	数量
		《不可预览视频反馈表》	工作日提供
		《视频点位不在线表》	工作日提供
		《监控视频稳定性测试表》	工作日提供
		《视频点位不在线表》	工作日提供
		《系统运行周报》	52 份
		《系统运行月报》	12 份
		《系统运行年报》	1 份
		《视频点位汇总表》	12 份
		《视频点位明细表》	12 份
		《解析算法配置表》	据实提供
		《疑似问题线索表》	12 份
5	链路考核专项服务	《月度考核报告》	14 份
6	陕西 RA 密码认证服务	《认证服务报告》	1 份
7	风险排查专项服务	《风险排查建议报告》	1 份
8	备品备件服务	《备品备件服务清单》	1 份
9	本项目总体运维服务分析总结报告		1 份

（四）在甲方要求的期限内，乙方提交成果不具备验收条件的或验收不合格的，经甲方书面同意后可以根据实际情况，以书面形式给予乙方一定的宽限期进行完善和修正。在宽限期内验收合格的，不视为违约，交付期限相应予以顺延；宽限期满仍不具备验收条件或验收不合格的，按本合同“违约责任”条款处理。

十二、违约责任

1. 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术服务要求，且在甲方规定时间内未使甲方满意的，甲方有权每日按照合同总金额的万分之一收取乙方违约金。当以上情况持续 30 天或以上时，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。同时，甲方有权追回未完成合同项目的款项，并有权要求乙方支付合同总金额 10% 违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

2. 项目在达到验收条件后，由乙方提交验收申请。如果乙方未按合同约定日期交付服务成果并验收通过，视为逾期违约。逾期未启动或未提交验收申请，甲方有权每日按照合同总金额的万分之一收取乙方违约金。当以上情况持

续 30 天或以上时，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，同时，甲方有权要求乙方支付合同总金额 10% 违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应予补足。

3. 任何一方若违反本合同其他约定，致使本合同无法履行，违约方应向守约方赔偿实际损失。

4. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于对甲方造成财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任并负责妥善处理。

5. 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；

6. 乙方违反保密规定，未按合同要求，全部责任由乙方承担，并需赔偿甲方由此引起的损失。

7. 乙方如因不配合或配合不当影响整体项目的，由甲方根据工作实际，认定违约责任，并由违约企业承担相应的责任。

8. 本合同约定的损失，包括但不限于直接或间接的经济损失、律师费、诉讼费、保全费、鉴定费等损失。

9. 本合同约定的违约情形独立存在，可叠加适用。乙方按照合同约定应当向甲方支付的违约金，乙方同意甲方从应付未付款中直接予以扣除。

十三、知识产权

1. 除另有约定外，甲方提供给乙方的资料以及反映甲方要求的或其他类似性质文件，以及乙方为履行本合同约定而编制的成果文件的所有权、知识产权及相关权利属于甲方，乙方可以为实现本合同目的而复制或者以其他方式使用此类文件，但不能用于与本合同无关的其他事项。未经甲方书面同意，乙方不得为了本合同以外的目的而复制或者以其他方式使用上述文件或将之提供给任何第三方。

2. 乙方应保证提供的服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。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。

十四、保密条款

1. 乙方与甲方签署合同时，应与甲方签署保密协议，乙方服务人员应签署保密承诺书。

2. 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、中间过程数据、结果数据进行保密，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；

3. 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；

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

十五、不可抗力

1. 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应由双方协商确定后达成书面协议；

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 5 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方；

3. 不可抗力使合同的某些内容需要变更时，双方应通过协商在 5 天内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能继续履行的，合同终止。乙方提交已经完成的成果，并退还未完成部分的合同款项。

十六、解决合同纠纷的方式

1. 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，协商不成，则采取以下第 1 种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向陕西仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2. 在诉讼仲裁期间，本合同应继续履行。

十七、合同生效及其他

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字或签章，并加盖双方公章后生效，一式六份，甲方执三份，乙方执三份，对双方均具有同等法律效力。

2. 本合同附件、项目招标文件、乙方对本项目的投标文件为本合同的组成部分，具有与本合同同等的法律效力；当以上文件出现不一致的情况时，解读顺序为本合同、招标文件、投标文件。

3. 本合同未尽事宜，由合同双方协商另行签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

4. 除本合同另有约定外，本合同一经签订，任何一方不得单方变更或解除。合同变更或解除须经双方协商一致并书面确认后作为合同附件，附件与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文为签署页)



甲方：陕西省数据和政务服务中心

法定代表人或授权代表（签章）：

签约日期：2025年 9 月 29 日

郭明



乙方：云上陕西科技运营有限公司

法定代表人或授权代表（签章）：

签约日期：2025年 9 月 29 日

张明

附件 1 保密协议

保密协议

甲方: 陕西省数据和政务服务中心

乙方: 云上陕西科技运营有限公司

为保护甲方的合法利益,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数据和政务服务中心 2024 年基础设施服务项目(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、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) 包括各厅局委办在该平台上注册、项目管理等必要活动, 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. 本协议自签字盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方：陕西省数据和政务服务中心

(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（签字）：

郭明

日期：2025年9月29日

法定代表人或授权代表（签字）：

张明

日期：2025年9月29日

附件 2 保密承诺书（格式）

保密承诺书



陕西省数据和政务服务中心：

本人 杨鹏辉 身份证号 610124198202023937，参与陕西省数据和政务服务中心 2024 年基础设施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”是指包括陕西省数据和政务服务中心 2024 年基础设施服务项目中所有的：涉密信息、敏感信息、商业秘密、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,至陕西省数据和政务服务中心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,还应赔偿陕西省数据和政务服务中心全部损失,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: 杨鹏辉

承诺日期: 2025.9.28.

附件 3 服务级别要求清单

服务级别要求清单

服务 SLA 相关要求								
服务方式： 提供 7*24 小时热线响应服务； 提供 7*8 或 7*24 小时现场值守技术支持服务； 提供 7*24 小时远程登录技术支持服务。 预定运行时间： 在 7*24 小时，对预定运行时间内发生的故障，按照电话、传真或 Email 通知服务商处理。								
服务级别要求								
现场派驻 时间处理 时间指标	事件等级	响应时间		服务恢复时间	响应率	故障解决及时率		报告交付
	一级事件	5 分钟		2 小时	100%	95%		全年
	二级事件	15 分钟		8 小时	100%	98%		全年
	三级事件	30 分钟		12 小时	100%	99%		全年
	四级事件	30 分钟		24 小时	100%	100%		全年
远程及按需现场事件处理时间指标	事件等级	响应时间	到达现场时间	运维服务恢复时间	响应率	按时到场率	故障解决及时率	报告交付
	一级事件	5 分钟	30 分钟	2 小时	100%	100%	95%	全年
	二级事件	30 分钟	1 小时	8 小时	100%	100%	98%	全年
	三级事件	30 分钟	2 小时	12 小时	100%	100%	99%	全年
	四级事件	30 分钟	2 小时	24 小时	100%	100%	100%	全年
投诉响应率					100%			全年
备注	1. 响应时间：从用户申告故障到得到响应时间。 2. 到达现场时间：是指需现场服务时，从用户申告故障到工程师							

服务 SLA 相关要求	
	到达现场的时间，此时间是指所在地在西安市的各专有业务使用单位，如果所在地不在西安市，则需加路途时间。 3. 恢复时间：从用户申告故障，到工程师恢复业务的时间间隔，含响应时间和到场时间。 4. 计划停机时间：计划内的停电，软件升级，服务检修时间。

备注：

一级事件：重大安全事故或系统崩溃导致多家使用单位的业务彻底无法运行，需要立即采取紧急措施进行处理的故障。

二级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等完全或部分丧失的情况，导致网络系统不可操作甚至瘫痪，或对使用单位的业务使用有影响，需要立即采取措施进行处理的故障。

三级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等降低或恶化，造成部分网络系统设备故障，严重影响和限制了系统维护和管理的工作，对部分使用单位的业务使用有较大影响。

四级事件：故障对系统业务无明显影响，仅造成系统报错、非关键应用无法启动、使用不便、操作不畅等。使用单位大部分业务仍可正常工作。

附件 4 服务考核指标体系

服务考核指标体系

表（A）服务时效指标体系

表（A）服务时效指标体系							
	事件等级	响应时间	服务恢复时间	到达现场时间	分项评分	权重	分项得分
现场派驻时间处理时间指标	一级事件	5 分钟	2 小时	-		9.50%	
	二级事件	15 分钟	8 小时	-		4.00%	
	三级事件	30 分钟	12 小时	-		2.00%	
	四级事件	30 分钟	24 小时	-		1.00%	
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		9.00%	
	二级事件	15 分钟	8 小时	1 小时		4.00%	
	三级事件	30 分钟	12 小时	2 小时		2.00%	
	四级事件	30 分钟	24 小时	2 小时		1.00%	
合计						32.50%	

表（B）服务绩效指标体系

表（B）服务绩效指标体系						
1.111 号楼数据中心硬件设备运维范围						
序号	分类	涉及数量	分项评分	权重	分项得分	分类
1	基础环境设备	578		2.89%		A 类设备
2	服务器	241		1.20%		B 类设备
3	网络设备	120		1.50%		C 类设备
4	存储设备	53		0.26%		B 类设备
5	安全设备	103		0.52%		B 类设备
1.211 号楼数据中心软件运维范围						
1	基础软件	915		4.57%		A 类软件
2	支撑软件	3		0.03%		B 类软件
3	工具软件	4		0.01%		C 类软件

表（B）服务绩效指标体系						
						件
2.1 西咸信创数据中心硬件设备运维范围						
序号	分类	涉及数量	分项评分	权重	分项得分	设备分类
1	服务器	341		1.71%		B 类设备
2	网络设备	74		1.13%		C 类设备
3	存储设备	9		0.03%		B 类设备
4	安全设备	66		0.39%		B 类设备
2.2 西咸信创数据中心软件运维范围						
1	基础软件	346		2.03%		A 类软件
2	支撑软件	120		0.60%		B 类软件
3	工具软件	921		2.32%		C 类软件
2.3 西咸信创数据中心租赁范围						
1	场地等租赁	4		0.02%		A 类服务
2	软硬件维保	1897		4.75%		B 类服务
3 省政府视频会议系统运维范围						
1	会议室数量	12		1.80%		A 类会议
2	小鱼视频会议系统 ME40	5		1.25%		B 类会议
3	小鱼视频会议系统 ME90	1		0.25%		B 类会议
4	科达会议系统	1		0.25%		B 类会议
5	华为会议系统	1		0.25%		B 类会议
4 秦岭视频综合监管服务范围						
1	运维服务	410		0.85%		A 类服务
2	系统运营	1		0.63%		B 类服务
3	配套租赁	4		1.56%		C 类服

表（B）服务绩效指标体系						
						务
5 专项服务						
1	链路考核服务	1		0.85%		D 类服务
2	风险排查服务	1		0.85%		D 类服务
合计				32.50%		

表（C）服务能力指标体系

表（C）服务能力指标体系								
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
1	管理目标	目标	运维服务能力符合管理目标	1、优秀：运维服务管理能力完全达到了服务管理方管理目标的要求，并且有创新。 2、良好：运维服务管理能力完全达到了服务管理方管理目标的要求。 3、合格：运维服务管理能力部分达到了服务管理方管理目标的要求。 4、不合格：运维服务管理能力未达到服务管理方管理目标的要求。	（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）。		5.00%	
2	人员	人员储备	人员储备是否满足业务要求	1、优秀：人员储备的数量大于业务要求的人数。 2、良好：人员储备的数量等于业务要求的人数； 3、合格：人员储备的数量相对于要求的人数少1个； 4、不合格：人员储备的数量相对于要求的	（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）。		0.50%	

表 (C) 服务能力指标体系								
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
				人数少 2 个或以				
3		培训管理	人员的培训体系及培训效果评估	1、优秀：建立了培训体系，对培训效果进行了评估，并且有创新。 2、良好：建立了培训体系，对培训效果进行了评估。 3、合格：建立了培训体系，未对培训效果进行评估。 4、不合格：未建立培训体系。	(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)。		0.20%	
4		岗位设置	岗位结构是否合理	1、优秀：岗位设置合理，符合业务需求，岗位结构科学。 2、良好：岗位设置合理，符合业务需求。 3、合格：有 2 个岗位设置不合理。 4、不合格：有 3 个及以上岗位设置不合理。	(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)。		0.50%	
5		岗位职责	岗位职责是否合理	1、优秀：岗位职责明确，合理，科学。 2、良好：岗位职责明确，合理。 3、合格：有 2 个及以下岗位的职责不明确。 4、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)。		0.25%	
6		知识管理	知识(全部具备本科以上学历学	1、优秀：本科以上学历人员比例为 100%。 2、良好：本科以上学历人员比例≥90%。 3、合格：本科以上学历人	(1) 优秀 (90-100 分); (2) 良好 (80-89 分);		0.50%	

表 (C) 服务能力指标体系

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
7			历) 人员比例: 100%	员比例 $\geq 80\%$ 。 4、不合格: 本科以上人员比例 $< 80\%$ 。	(3) 合格 (70-79 分); (4) 不合格 (70 分以下)。			
			技能 (具备相关专业高级资质和工作经验 5 年以上) 人员比例: 100%	1、优秀: 具备高级资质且工作经验 5 年以上的人员比例 100%。 2、良好: 具备高级资质且工作经验 5 年以上的人员比例 $\geq 90\%$ 。 3、合格: 具备高级资质或者工作经验 5 年以上的人员比例 $\geq 80\%$ 。 4、不合格: 具备高级资质或者工作经验 5 年以上的人员比例 $< 80\%$ 。	(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)。		0.20%	
			沟通 (沟通能力强)	1、优秀: 具备很强的沟通能力, 并且有创新。 2、良好: 具备很强的沟通能力。 3、合格: 具备较强的沟通能力。 4、不合格: 沟通能力一般。	(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)。		0.50%	
9		技术层	知识: 本科以上学历人员比例: 90% 以上	1、优秀: 本科以上人员比例 $\geq 90\%$ 。 2、良好: 本科以上人员比例 $\geq 80\%$ 。 3、合格: 本科以上人员比例 $\geq 70\%$ 。 4、不合格: 本科以上人员比例 $< 70\%$ 。	(1) 优秀 (90-100 分); (2) 良好 (80-89 分); (3) 合格 (70-79 分); (4) 不合格		0.20%	

表 (C) 服务能力指标体系

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
					(70 分以下)。			
10			技能： 具备相关专业中级资质和工作经验3年以上人员比例：90%	1、优秀：具备中级资质且工作经验3年以上的人员比例 $\geq 90\%$ 。 2、良好：具备中级资质且工作经验3年以上的人员比例 $\geq 80\%$ 。 3、合格：具备中级资质或者工作经验3年以上的人员比例 $\geq 70\%$ 。 4、不合格：具备中级资质或者工作经验3年以上的人员比例 $< 70\%$ 。	(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)。		0.50%	
11			沟通 (沟通能力较强)	1、优秀：具备较强的沟通能力，并且有创新。 2、良好：具备较强的沟通能力。 3、合格：具备互动沟通能力。 4、不合格：沟通能力较差。	(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)。		0.20%	
12		操作层	知识 (本科以上相关专业学历) 人员比例：80%以上	1、优秀：本科以上人员比例 $\geq 80\%$ 。	(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)。		0.50%	
13			技能 (具备	1、优秀：具备初级资质且工作经验2年以	(1) 优秀 (90-100		0.50%	

表 (C) 服务能力指标体系								
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
14			相关专业初级资质和工作经验 2 年以上) 人员比例: 80%	上的人员比例 $\geq$ 80%。 2、良好: 具备初级资质且工作经验 2 年以上的人员比例 $\geq$ 70%。 3、合格: 具备初级资质或者工作经验 2 年以上的人员比例 $\geq$ 50%。 4、不合格: 具备初级资质或者工作经验 2 年以上的人员比例 $<$ 50%。	分); (2) 良好 (80-89 分); (3) 合格 (70-79 分); (4) 不合格 (70 分以下)。			
			沟通 (具备沟通能力)	1、优秀: 具备互动沟通能力, 有创新。 2、良好: 具备互动沟通能力。 3、合格: 能主动进行用户沟通。 4、不合格: 沟通能力差。	(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)。		0.20%	
15	资源	服务台	服务台管理制度	1、优秀: 制定了合理的服务台管理规范 and 制度, 有创新。 2、良好: 制定了合理的服务台管理规范 and 制度。 3、合格: 制定了合理的服务台管理规范 and 制度, 但规范和制度不全面。 4、不合格: 未制定服务台管理规范 and 制度。	(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)。		0.50%	
16			日常工作记录的完整	1、优秀: 日常工作记录及时, 完整性 100%。 2、良好: 日常工作记	(1) 优秀 (90-100 分);		0.50%	

表 (C) 服务能力指标体系

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
			性	录及时，完整性 $\geq 90\%$ 。 3、合格：工作记录完整性 $\geq 85\%$ 。 4、不合格：工作记录的完整性 $< 85\%$ 。	(2) 良好 (80-89分)； (3) 合格 (70-79分)； (4) 不合格 (70分以下)。			
17		工具	具有和运维相关的工具使用手册（包括监控工具、流程工具、专业工具）	1、优秀：具备评估内容要求的所有运维业务相关的工具及使用手册，运维工具自动化程度较高，有创新。 2、良好：具备评估内容要求的所有运维业务相关的工具及使用手册。 3、合格：具备部分运维业务相关的工具手册。 4、不合格：不具备相关工具或使用手册。	(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)。		1.00%	
18		备件库	有备件管理规范	1、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。 2、良好：制定了高效执行的备件管理规范。 3、合格：制定了备件管理规范，但规范制度不全面。 4、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)。		0.50%	
19			备件库信息完整性	1、优秀：备件库信息记录完整，有创新。 2、良好：备件库信息记录完整。	(1) 优秀 (90-100分)； (2) 良好		0.50%	

表 (C) 服务能力指标体系

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
				3、合格：备件库信息完整性 $\geq 90\%$ 。 4、不合格：备件库信息完整性 $< 90\%$ 。	(80-89分)； (3) 合格 (70-79分)； (4) 不合格 (70分以下)。			
20			备件库的准确性和真实性	1、优秀：备件库的准确性和真实性为100%。 2、良好：备件库的准确性和真实性 $\geq 95\%$ 。 3、合格： $90\% \leq$ 备件库的准确性或真实性 $< 95\%$ 。 4、不合格：备件库的准确性或真实性 $< 90\%$ 。	(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)。		0.20%	
21			备件可用率	1、优秀：备件的可用率100%。 2、良好：备件的可用率 $\geq 95\%$ 。 3、合格： $95\% >$ 备件的可用率 $\geq 90\%$ 。 4、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)。		0.20%	
22		知识库	有无与运维相关的知识库	1、优秀：建立了与运维相关的知识库，且有创新。 2、良好：建立了与运维相关的知识库，并定期更新知识库。 3、合格：建立了知识库，未定期更新。 4、不合格：未建立知识库。	(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)。		0.50%	
2			知识库	1、优秀：知识库的年	(1) 优秀		0.2	

表（C）服务能力指标体系								
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
3			的积累数量（每年20条）	积累数量大于等于20条，有效支撑运维服务工作。 2、良好：知识库的年积累数量大于等于20条。 3、合格：知识库的年积累数量大于等于15条，小于20条。 4、不合格：知识库的年积累数量小于15条。	（ 90-100分）； （2）良好（80-89分）； （3）合格（70-79分）； （4）不合格（70分以下）。		0%	
24			应急响应是否有规范流程	1、优秀：制定了应急响应流程，且有创新。 2、良好：制定了应急响应流程。 3、合格：制定了应急响应规范流程，但规范流程不全面。 4、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）。		0.50%	
25		演练和应急处置	应急预案的制定、评审和版本控制	1、优秀：制定应急预案，并进行评审和版本控制，且有创新。 2、良好：制定应急预案，并进行评审和版本控制。 3、合格：制定应急预案，有1—2个应急预案未进行评审，或者未进行版本控制。 4、不合格：未制定应急预案，或者有3个或以上应急预案未进行评审，或者未进行版本控制。	（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）。		0.20%	
2			应急演练	1、优秀：制定了应急	（1）优秀		0.2	

表 (C) 服务能力指标体系								
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
6			演练计划、演练脚本及演练改进措施	演练计划、演练脚本以及演练的改进措施，且有创新。 2、良好：制定了应急演练计划、演练脚本以及演练的改进措施。 3、合格：制定了应急演练计划、演练脚本，但未制定演练的改进措施。 4、不合格：未制定应急演练计划或者演练脚本。	(90-100 分)； (2) 良好 (80-89 分)； (3) 合格 (70-79 分)； (4) 不合格 (70 分以下)。		0%	
27			应急处置记录	1、优秀：应急处置记录完整，有相关的回顾和分析。 2、良好：应急处置记录完整。 3、合格：有 1—2 次应急处置记录不完整。 4、不合格：有 3 次及以上记录不完整。	(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)。		0.20%	
28		业务流程	主要的业务过程是否有规范的流程 (事件、问题、配置、变更)	1、优秀：建立了规范的流程，且有创新。 2、良好：建立了规范的流程。 3、合格：只建立了部分的规范流程。 4、不合格：未建立规范的流程。	(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)。		0.50%	
29			有无高效的流程改进机制	1、优秀：建立了高效的流程改进机制，且有创新。 2、良好：建立了高效	(1) 优秀 (90-100 分)； (2) 良好		0.20%	

表 (C) 服务能力指标体系

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
				的流程改进机制。 3、合格：建立了流程改进机制，但改进效果有限。 4、不合格：未建立流程改进机制。	(80-89 分)； (3) 合格 (70-79 分)； (4) 不合格 (70 分以下)。			
30			有无完整的流程过程记录	1、优秀：流程的过程记录完整率 $\geq 95\%$ ，并进行了有效分析。 2、良好：流程的过程记录完整率 $\geq 95\%$ 。 3、合格：95% $\leq$ 流程的过程记录完整率 $\geq 90\%$ 。 4、不合格：记录完整率 $< 90\%$ 。	(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)。		0.20%	
31			有无流程的评估考核机制	1、优秀：制定了流程的评估考核机制，并按要求执行，且有创新。 2、良好：制定了流程的评估考核机制，并按要求执行。 3、合格：制定了流程的评估考核机制，但未按要求执行。 4、不合格：未制定流程的评估考核机制	(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)。		0.20%	
32			配置数据的准确率、完整率	1、优秀：配置数据的准确率和完整率均 $\geq 98\%$ 。 2、良好：配置数据的准确率和完整率均 $\geq 95\%$ 。 3、合格：95%准确率或者完整率 $\geq 90\%$ 。 4、不合格：准确率或者完整率 $< 90\%$ 。	(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)。		0.20%	

表 (C) 服务能力指标体系								
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
33			服务报告的及时率	1、优秀：服务报告提交的及时率 100%。 2、良好：服务报告提交的及时率 $\geq 95\%$ 。 3、合格：95% $\rangle$ 提交及时率 $\geq 90\%$ 。 4、不合格：提交及时率 $< 90\%$ 。	(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)。		0.25%	
34		监视与测量记录	日常运维记录的完整性	1、优秀：日常运维记录完整，有相应的分析。 2、良好：日常运维记录完整。 3、合格：有 5 次及以下运维记录不完整。 4、不合格：有 6 次以上记录不完整。	(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)。		0.50%	
35		评测与改进	运维质量评估的记录	1、优秀：质量评估过程记录完备，清晰，且有创新。 2、良好：质量评估过程记录完备，清晰。 3、合格：有 1 至 2 次过程记录不完整或者不清晰。 4、不合格：有 3 次以上评估过程未记录不完整或者不清晰。	(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)。		1.00%	
36		运维质量改进	运维质量改进的记录	1、优秀：质量改进过程记录完备，清晰，且有创新。 2、良好：质量改进过程记录完备，清晰。 3、合格：有 1—2 次过程记录不完整或者不	(1) 优秀 (90-100分)； (2) 良好 (80-89分)； (3) 合格 (70-79分)；		2.00%	

表（C）服务能力指标体系								
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
				清晰。 4、不合格：有3次以上改进过程未记录不完整或者不清晰。	（4）不合格（70分以下）。			
合计							20.00%	

表（D）服务满意度指标体系

表（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	权重	分项得分
1	服务响应	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。 满意：在考核期全部服务请求符合评估要求。 基本满意：超过1次，小于3次请求未达到评估要求。 4、不满意：超过3次请求未达到评估要求。	非常满意（90分—100分）； 满意（80分—89分）； 基本满意（70分—79分） （4）不满意（70分以下）；		2.50%	
2		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。 满意：在考核期全部事件解决符合评估要求。 基本满意：超过1次，小于3次请求未达到评估要求。 不满意：超过3次事件解决未达到评估要求。	非常满意（90分—100分）； 满意（80分—89分）； 基本满意（70分—79分）； （4）不满意（70分以下）；		2.50%	
3		服务规范	运维服务过程	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	非常满意（90分—100分）； 满意（80分—		2.00%	

表 (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	权重	分项得分
		范性	符合规范要求	有创新。 满意：在考核期内所有服务过程符合运维服务规范要求。 基本满意：5 次及以下不符合运维服务规范要求。 不满意：有 6 次以上不符合运维服务规范要求。	89 分)； 基本满意 (70 分—79 分)； 不满意 (70 分以下)；			
4	服务效果	服务级别协议达成情况	运维服务内容满足服务级别协议要求	非常满意：在考核期内所有服务内容满足服务级别协议要求，并且有创新。 满意：在考核期内所有服务内容满足服务级别协议要求。 基本满意：超过 1 项，小于 3 项未达到服务级别协议的要求。 不满意：超过 3 项未达到服务级别协议的要求。	非常满意 (90 分—100 分)； 满意 (80 分—89 分)； 基本满意 (70 分—79 分)； 不满意 (70 分以下)；		1.50%	
5		人员能动性满意度	对运维服务人员主动服务的意识和态度的满意度	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 (90 分—100 分)； 满意 (80 分—89 分)； 基本满意 (70 分—79 分)； 不满意 (70 分以下)；		3.00%	
6		应急保障	应急保障支撑工作	非常满意：应急保障支撑工作实施效果良好，并且有创新。 满意：应急保障支撑工	非常满意 (90 分—100 分)； 满意 (80 分—89 分)；		2.50%	

表（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	权重	分项得分
		支撑满意度	的效果	作实施效果良好。 基本满意：应急保障支撑工作实施效果一般。 不满意：应急保障支撑工作实施效果较差。	基本满意（70分—79分）； 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	1、非常满意：对例外服务积极配合，执行效果良好，并且有创新。 2、满意：对例外服务积极配合，执行效果良好。 3、基本满意：对例外服务积极配合，执行效果一般。 4、不满意：因主观因素不配合例外服务。	非常满意（90分—100分）； 满意（80分—89分）； 基本满意（70分—79分）； 不满意（70分以下）；		1.00%	
合计							15.00%	

