合同编号：UEJCA2603422EGN00

2026年全省应急管理信息系统统一运维服务项目

UEJCA2603422EGN00

服务合同

委托方（甲方）：陕西省应急管理厅

受托方（乙方）：中电信数智科技有限公司

签 订 地 点：西安

签 订 时 间：2026年8月

合同编号：UEJCA2603422EGN00

2026年全省应急管理信息系统统一运维服务项目

甲方：陕西省应急管理厅

乙方：中电信数智科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》和其他有关法律法规、规章，结合2026年全省应急管理信息系统统一运维服务项目的开标结果，甲方将本单位2026年全省应急管理信息系统统一运维服务项目委托给乙方。经甲乙双方协商一致，现就有关事项达成如下协议。

一、委托项目基本情况

1.项目名称：2026年全省应急管理信息系统统一运维服务项目

2.合同期限：2026年1月1日起至2026年12月31日

3.履行地点：采购人指定地点

4.合同金额（含税价）：人民币（大写）：壹仟捌佰玖拾玖万陆仟肆佰肆拾元整（¥：18996440.00）元 。

5.付款方式：分期支付

序号	付款条件	达到付款条件起XX日	支付合同总金额XX%
1	合同签订后	20日历日 （付款前开具等额发票）	80%
2	验收合格后	20日历日	20%

UEJCA2603422EGN00

序号	付款条件	达到付款条件起XX日	支付合同总金额XX%
		（付款前开具等额发票）	

①合同总价包括：系统监控、数据管理、故障排查、系统优化等其他有关各项的含税费用，服务将覆盖甲方指定区域的所有信息系统，包括但不限于硬件设施、软件系统、网络环境等；

②投标报价不受市场价格等其它因素的影响；

③验收合格后由采购人填写《政府采购项目验收单》，供应商持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人进行结算。

二、组成合同的文件

1. 合同协议书
2. 中标通知书
3. 招标文件及澄清
4. 投标文件及澄清
5. 其他附件

三、服务内容

本次采购服务内容包含应急指挥信息化的基础服务、例行运维服务、应急响应服务及其他服务。其中，基础服务：服务提供商应提供设备档案维护、运维管理制度完善、机房管理等基础服务；例行运维服务：服务提供商应提供服务热线应答、日巡检、月巡检、重要设施设备定期保养、卫星应急通信平台演练、备品备件库维护、重要数据

UEJCA2603422EGN00

定期备份、信息安全管理等例行运维服务；应急响应服务：服务提供商应提供故障响应处理、视频会议保障、卫星应急通信平台任务保障、重要时期保障、应急预案制订及演练、业务系统维护及配合演示、新建信息化项目配合实施等应急响应服务；其他服务：服务提供商在服务期间，为厅机关提供运维服务管理平台、卫星通信链路租赁、小鱼易连视频会议服务、重要设备原厂维保、网络安全系统设备授权许可升级、已交付信息化项目接手运维、部信息化建设工作配合、系统优化评估、专业技术咨询等应急响应服务。

四、主要人员配置

序号	姓名	岗位（技术职称）
1	冯　强	厅机关运维团队项目经理
2	韩松涛	西安市运维团队项目经理
3	王占辉	榆林市运维团队项目经理
4	闫建军	咸阳市运维团队项目经理
5	黄嘉伟	宝鸡市运维团队项目经理
6	姜国强	铜川市运维团队项目经理
7	张久岩	渭南市运维团队项目经理
8	李新龙	延安市运维团队项目经理
9	廖凌浩	安康市运维团队项目经理
10	杨　超	商洛市运维团队项目经理
11	杨　梅	杨凌区运维团队项目经理

UEJCA2603422EGN00

五、保密要求

乙方为甲方提供服务过程中，由于工作需要从甲方获得或接触到的业务数据、连接方式及登录信息，以及工作过程中产生的各类具有保密要求的资料文档，无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式，均属于保密信息范围。乙方应切实做好保密工作，具体要求详见附件 1。

六、甲方的权利和义务

（1）甲方的权利

1. 有权要求乙方按照合同约定提供系统维护服务，并定期检查服务质量。

2. 可对乙方的工作进度、响应时间、故障修复效果等进行监督，提出合理改进要求。

3. 对乙方完成的维护工作（如升级、故障修复等）进行验收，确认是否符合合同标准。

4. 根据合同约定，对乙方服务进行定期考核（达标率），并依据考核结果调整费用或终止合同。

5. 有权要求乙方采取必要措施保障甲方系统、数据的安全性和保密性。

6. 若乙方操作导致数据泄露或系统损坏，甲方有权追究责任并要求赔偿。

7. 在系统出现重大故障时，有权要求乙方优先处理，或自行采取应急措施（相关费用由乙方承担）。

UEJCA2603422EGN00

8. 因业务需要或乙方严重违约时，甲方可协商变更服务范围或终止合同。

（2）甲方的义务

1. 按合同约定及时支付维护费用，不得无故拖欠。

2. 为乙方维护工作提供便利条件（包括但不限于工作场所、通信设施、厅内各处室工作协调、设备技术资料、各类平台系统访问权限、测试环境、必要文档等）。

3. 配合乙方进行故障排查，提供相关日志或数据（非乙方原因导致故障时）。

4. 发现系统异常时，需按约定流程及时通知乙方，并提供详细信息。

5. 未经乙方同意，不得擅自修改系统核心配置或代码，避免人为导致故障。

6. 若甲方自行操作引发问题，需承担相应责任。

七、乙方的权利和义务

（1）乙方的权利

1. 有权要求甲方提供系统访问权限、技术文档、测试环境等必要支持，以便履行维护职责。

2. 按合同约定收取维护费用，若甲方无故拖欠，乙方有权暂停服务或终止合同（需提前书面通知）。

3. 拒绝甲方超出合同范围的运维需求（如免费开发新功能）。

4. 因甲方操作失误、硬件故障或不可抗力（如自然灾害）导致的问题，乙方不承担责任。

UEJCA2603422EGN00

（2）乙方的义务

1.定期向甲方提交服务报告（包括但不限于含故障记录、巡检记录、达标率等）。

2.采取技术措施(如防火墙、加密)防止系统被攻击或数据泄露。

3.对重大故障或升级维护，需提前通知甲方并协商时间窗口（如非业务高峰期）。

4.定期向甲方汇报运维状态(如月度报表、月度会议、年度报表、年度总结）。

5.文档与知识转移（包括但不限于提供系统维护手册、故障处理流程等文档）。

6.合同终止时，配合甲方完成工作交接（包括但不限于移交管理员权限、提交运维过程中的所有资料、技术培训等）。

7.对突发严重故障，需启动应急预案并优先处理。

8.若自身资源能力受限，应协调第三方资源解决（费用由乙方承担，除非甲方要求额外服务）。

9.因乙方操作失误导致数据丢失的，需在 12 小时内恢复并赔偿直接损失。

10.乙方保证所提供的产品、服务、技术或任何相关材料不侵犯任何第三方的知识产权(包括但不限于专利权、商标权、著作权等)，若乙方提供的产品或服务侵犯了第三方的知识产权，乙方将承担由此引起的全部法律责任，并赔偿甲方因此遭受的所有损失。

12.由乙方采购的配件(备品)质保期限应满足国家强制性标准。

八、不可抗力

UEJCA2603422EGN00

1.如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予中止。

2.声称受到不可抗力事件影响的一方应在十日内将不可抗力事件的发生通知另一方，并提供关于此种不可抗力事件及其持续时间的适当证据及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料。声称不可抗力事件导致其对本合同的履行在客观上成为不可能或不实际的一方，有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3.不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力一方无须为此承担责任。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任

4.本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会事件如战争（不论曾否宣战）、动乱、罢工，政府行为或法律规定等。

九、验收

1.运维服务期结束后，乙方向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后15日内组织验收，验收合格后出具使用验收合格证明。

UEJCA2603422EGN00

2.验收合格后由甲方填写《政府采购项目验收单》，乙方持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与甲方进行结算。

3.运维期满后由乙方出具运维服务质量报告，若存在服务质量问题，应按相应规定协商处理。

4.验收依据：

1）合同文本、合同附件、合同补充协议、招标文件、投标文件。

2）国内相应的标准、规范。

3）依据本合同及双方商定并签字盖章的其他附加验收。

4）运维服务绩效考评表，见附件2《运维服务质量考核办法》。

十、违约责任与争议解决

1.依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定。

2.乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方要求经济索赔，并报请招标监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

3.乙方违反保密义务造成甲方承受损失的，应承担国家有关法律法规要求乙方承担的责任。

4.乙方运维服务部分或者全部不符合合同约定条件的，甲方有权指正，乙方应按要求改正，若改正后仍不能达到合同约定条件的，甲方有权解除合同，要求乙方承担合同总价款 3%的违约金以及因此给甲方造成的所有损失。

5.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（1）种方式解决：

UEJCA2603422EGN00

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向西安市仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

十一、合同的变更、中止、解除

甲乙双方在协商一致的情况下，可根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》和其他有关法律法规、规章许可范围内对委托协议内容做出变更，如作出变更的应当签订补充协议，如因政策或重大变故等原因，致使采购项目发生更改或取消的，应签订补充协议或终止本协议。

十二、其他事项

1.本协议一式 陆 份，甲方 叁 份、乙方 叁 份。具有同等法律效力。

2.本协议于甲乙双方签字盖章之日起生效。

3.本协议未尽事宜，由甲乙双方协商形成补充条款，与本协议具有同等法律效力。

（以下无正文）

UEJCA2603422EGN00

（合同签署页）

甲方：

陕西省应急管理厅（盖章）

地址：西安市未央区未央路208号

法定代表人或被授权代表：

（签字或盖章）

电话：029-61166116

传真：/

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安中央领郡支行

账号：61050190004200000571

日期：2026年9月9日

乙方：

中电信数智科技有限公司（盖章）

地址：北京市海淀区复兴路33号13层东塔13层1308室

法定代表人或被授权代表：

（签字或盖章）

电话：010-58552665

传真：010-58552665

开户银行：广发银行股份有限公司北京太阳宫支行

账号：9550880244109000130

日期：2026年9月7日

UEJCA260342ZHGN00

附件 1：

保 密 协 议

甲方：陕西省应急管理厅

乙方：中电信数智科技有限公司

为进一步加强网络与数据信息安全保障，根据甲、乙方签订的合同相关要求，经甲、乙方协商，双方同意，自愿签订本协议，共同遵守本协议所列条款。

一、保密信息

1. 在项目实施过程中所涉及的所有项目文档、系统结构、源代账号及口令、数据库内容、业务核心数据及业务流程、各业务系统相关数据和信息内容，以及其他专有信息等。

2. 甲方设备和系统运行的状态、安全态势等安全监控信息和相关运维信息。

3. 其他甲方未对外披露的资料、信息等内容。

二、保密条款

1. 乙方必须遵守国家保密法律法规和规章制度，履行保密义务。

2. 乙方应严格保守甲方的有关保密信息，不以其他任何手段谋取私利，损害甲方利益。未经甲方书面许可，乙方不得在任何时候任何场合以任何名义向第三方（包括乙方所在公司其他与本服务无关人员）泄露甲方保密信息。

3. 凡参与或参与过本项目的乙方工作人员，都应对本项目的数据信息（详见本协议第一条款的内容）予以严格保密，本项目的数据信息只能存储于甲方所指定的介质和设备中，乙方工作人员不得带离指

UEJC-A260342-ZEGN00

定工作场所，不得以任何方式向任何第三方提供或对外公开：未经甲方许可，不得修改本项目数据信息。

4. 乙方须与本项目相关工作人员签订保密协议，并加强保密教育，严防泄密。

5. 不论本项目合同是否变更、解除、终止，乙方对本项目相关数据信息都有保密义务。

6. 项目实施完毕后，乙方应当按照甲方要求归还或销毁甲方保密信息。

三、违约责任

乙方违反本协议书的规定，无论过失与故意，均应立即停止该违约行为，同时甲方有权终止协议并追究乙方的相应责任。

四、其他约定事项

1. 本协议未尽事宜按国家有关法律法规执行。

2. 本协议自双方签字并盖章之日起生效，一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方：陕西省应急管理厅

（盖章）

乙方：中电信数智科技有限公司

（盖章）

法定代表人或

授权委托人：张杰

日期：9/9-2026

法定代表人或

授权委托人：

日期：2026.9.7

UEIC2603422EGN00

附件 2：运维服务质量考核办法

运维服务质量考核办法

一、目的和依据

为确保中标单位能切实完成本招标文件技术文件相关运维服务要求及该单位投标文件中各项服务内容和承诺，招标单位依据《政府购买服务管理办法》（财政部令第 102 号）、《陕西省政府购买服务绩效管理办法》（陕财办综〔2022〕37 号）等相关规定，结合我省应急管理运维工作实际，制定运维服务绩效考评办法。

二、适用范围

本办法仅适用于本招标文件所述的“2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目”执行过程中对中标服务单位服务绩效的考评。

三、考核方式

1. 考核对象

中标服务单位。

2. 考核周期

按自然年度开展年度综合考评，年度考评结果作为项目验收通过后的项目款项结算及尾款支付依据。

3. 评价单位

本招标文件中规划的省应急管理厅机关及各级市、县（区）应急管理局作为独立考评单位进行评价。省应急管理厅作为主导单位进行考评结果汇总。

4. 考评工具

UEJCA26034222EQN00

省应急管理厅使用《2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目项目运维服务绩效考评表（省级）》作为评价工具，各级市、县（区）应急管理局使用《2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目项目运维服务绩效考评表（市县级）》作为考评工具。

《2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目项目运维服务绩效考评表（省级）》见附件 1。

《2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目项目运维服务绩效考评表（市县级）》见附件 2。

5. 考评内容

省厅机关信息化运维服务绩效考评从服务内容完成度、信息安全合规、驻场人员管理、标准化交付、服务满意度等五个维度进行考评。

省厅机关信息化运维服务绩效考评从服务内容完成度、驻场人员管理、标准化交付、服务满意度等四个维度进行考评。

6. 通用重大扣分规则

（1）发生人为导致机房整体断电宕机超 1 小时、人为导致核心业务系统中断超 1 小时、应急通信保障工作失误、重大网络安全攻击事件、厅内部信息泄露等重大事故，每发生 1 次扣除 10 分，扣完为止。

（2）发生人为导致机房整体断电宕机累计超 24 小时、人为导致核心业务系统中断累计超 24 小时、重大应急通信保障工作失误、重大网络安全攻击事件、厅涉密信息泄露等重大事故情节严重直接判定考核不合格，并依法追究责任。

UEJCA260342EGN00

（3）全市县驻场总人数≥279 人；10 个设区市及杨凌示范区每个单位固定驻场≥3 人，合计≥33 人；各县区每个单位固定驻场≥2 人，合计≥246 人，未达底线直接判定考核不合格。

7. 考评结果

采用总分 100 分的积分制考评模式，各考评维度设置不同数量的考评项，每项内容根据考评结果赋分，中标单位该年度考评得分=所有独立考评单位考评得分之和/独立考评单位个数-符合通用重大扣分规则待扣分数。

四、考评结果应用

1. 考评结果等级划分及付款

根据年度满意度总得分，将考评结果分为四个等级：优秀（90 分及以上）、良好（80 分（含）-90 分）、合格（70 分（含）-80 分）、不合格（70 分以下）。

考评结果为“优秀”，全额支付该年度运维服务费。

考评结果为“良好”，支付该年度运维服务费的 95%。

考评结果为“合格”，支付该年度运维服务费的 90%。

2. 年度考评不合格的后续处理

年度考评结果为“不合格”的，甲方有权解除合同，支付该年度运维服务费的 80%，并追究乙方违约责任。

五、考评流程

项目终验之日前 15 日，省应急管理厅组织各独立考评单位完成考评表的填报。

UEJCA260422EGN00

项目终验之日前 5 日，省应急管理厅对考评结果进行整理汇总，并将最终考评结果以书面形式通报给中标服务单位。中标服务单位对考评结果无异议，需签字并加盖单位公章确认，如对考评结果有异议的，可在收到考评结果后 2 个工作日内提出书面申诉，省应急管理厅组织专家组复核并作出最终决定。

UEJCA2603422EGN00

附件 1：

2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目运维服务绩效考评表（省级）

考评单位名称（加盖公章）：_____ **填表日期：**_____年_____月_____日

考评维度	考评项	考评分项	考评内容	评分标准	得分
服务内容完成度（55 分）	基础服务（8 分）	设备档案维护（3 分）	1.提交省厅本级完整《设备台账》，必填字段：统一资产编码、设备名称、品牌型号、部署点位、厅内使用责任人； 2.提交省厅《应急管理信息系统硬件设备履历表》，完整记录设备基础参数、全生命周期运维记录（巡检、故障、保养、变更、演练）； 3.服务器、卫星通信、370M 集群、安全设备、UPS、精密空调等省厅核心设备编制年度预防性维护计划，且按计划落地并留存佐证材料。	全部达标得满分；台账缺关键字段、设备变更未及时更新每项扣 0.5 分；仅提供计划无落地记录，本项不得分。	
		运维管理制度完善（2 分）	1.提交《陕西省应急管理信息系统运维服务制度汇编》，汇编包含机房管理、故障分级处置、数据备份、应急通信保障、卫星演练、备品备件、网络安全全套核心制度； 2.结合本年度厅内业务变化完成制度修订更新，贴合省厅实际工作场景。	全部达标得满分；核心制度缺失、未年度修订、制度与厅内业务不匹配每项扣 0.5 分	
		机房管理（3 分）	1.全年规范留存《中心机房出入登记表》《涉密机房出入登记表》《强电机房出入登记表》，登记表必填：出	全部达标得满分；月度单类台账缺失登记 3 条以上扣 0.3 分	

UEJCA260322EGNO

			入人员姓名、单位、联系方式、进出时段、进入事由、陪同运维人员。		
	例行运维服务（20分）	服务热线应答（4分）	1.完整留存《前台热线电话接听登记本》，记录来电时间、诉求、处置人员、办结结果。 2.完整留存《值班人员排班表》，要求夜间值班人员不少于2人。 3.完整留存《值班人员交接班记录表》，记录交接班人员姓名、交接班时间等信息。 4.完整留存《值班工作交接表》，交接内容包括但不限于当日工作内容、待交接工作内容。	留存资料完整得满分；存在1次不完整记录扣0.1分。	
		日巡检（3分）	1.每日对省厅所有设备、系统开展至少1次巡检并生成完整日志； 2.年末提交《全系统巡检表》《重要系统巡检表》，全套资料。	巡检无缺漏、日志齐全得满分；缺1天巡检日志扣0.1分。	
		月巡检（3分）	1.每月全覆盖开展供配电、机房环境、网络、安全、服务器、视频会议、业务系统、卫星通信八大类设备专项巡检； 2.年末提交《信息系统运维服务月度巡检报告》全套资料。	巡检无缺漏、日志报告齐全得满分；漏检一类设备扣0.3分，缺月度报告单次扣1分。	
		重要设施设备定期保养（2分）	1.每年对省厅柴油发电机、UPS、精密空调开展月度深度保养，完整留存保养记录表、设备保养证明、配件更换清单。 2.年底出具机房消防系统年检报告，并提交报告出具单位的从业资质。	全部设备按要求保养、资料齐全得满分；任意一类设备未保养扣0.5分，无保养记录/年检报告/从业资质本项不得分。	
		卫星应急通信平台演练	1.省厅卫星通信平台每周开展不少于2次平台演练； 2.全年完整留存《卫星通信移动应急平台演练记录表》。	演练频次达标、记录完整得满分；每周演练不足2次每次扣0.2分，无演	

UEJCA260312EGNO

		（4 分）		练记录本项不得分。	
		备品备件库维护（1 分）	1. 省厅备品备件库采购申请、入库、存储、出库全流程台账清晰； 2. 年末提交完整《备品备件库清单》。	台账规范清晰、账实相符得满分；台账混乱、账实不符不得分。	
		重要数据定期备份（1 分）	提交了《数据备份资料》，要求资料按月份存储，内容包括但不限于路由交换设备、网络安全设备等设备配置及其他主管部门要求定期备份的数字资产。	备份无中断得满分；备份失效/丢失单次扣 0.5 分。	
		信息安全管理（2 分）	1. 每季度开展省厅网络安全风险评估，出具评估报告； 2. 网络安全设备特征库、病毒库按时升级，安全策略定期优化； 3. 各类安全告警闭环处置，留存处置台账。	按期评估、库文件及时更新、告警全部闭环得满分；未按期风险评估扣 1 分，特征库未更新扣 0.5 分，告警未闭环每起扣 0.5 分。	
	应急响应服务（20 分）	分级故障响应处置（4 分）	1. 严格执行故障分级标准：A 类核心设备 5 分钟响应、1 小时处置完毕；B 类关键设备 10 分钟响应、2 小时处置完毕；C 类一般设备 15 分钟响应、8 小时处置完毕； 2. 所有故障留存标准化《故障处理单》，重大故障配套《系统优化建议》； 3. 年末提交全部故障处理记录。	故障全部按时办结、单据齐全得满分；超时处置每起扣 1 分，无故障处理单每起扣 0.5 分，重大故障无优化建议每项扣 1 分。	
		视频会议保障（4 分）	1. 省厅各类远程视频会议前完成不少于 2 次音视频系统调试，各类本地多媒体会议前完成不少于 1 次音视频系统调试； 2. 会议全程专人现场保障，实时处置音视频故障； 3. 完整留存《视频会议音视频效果测试结果记录表》《技术支持记录表》。	会前调试到位、会议无责任故障、台账齐全得满分；会前未调试单次扣 0.3 分，会议出现责任故障每次扣 1 分，无测试记录年度扣 2 分。	
		卫星应急通信平台任务保障	省厅出动卫星通信车处置抢险救援、安全生产事故时，执行一车一人标准派驻工程师随行保障；年末提交全部	保障人员按时到位、资料齐全得满分；未按标准派驻单次扣 1 分，无任务报	

UEJCA260322EGNO

		（4 分）	《应急指挥车执行任务结果报告》。	告本项不得分。	
		重要时期保障（4 分）	节假日、网络安全宣传月、重大事件期间，提前对省厅设备系统全面巡检测试；提前报送值班人员及联系方式，按需增派现场保障；完整留存《假期首尾信息化相关设施设备安全性检查记录表》《重保期间网络安全检查记录表》。	前置巡检到位、值班交接完整得满分；重要时段未巡检扣 1 分，未记、缺记网络安全检查扣 0.5 分。	
		应急预案制订及演练（3 分）	1. 结合省厅实际制定完整信息系统应急预案，明确人员、职责、处置、恢复流程； 2. 在甲方授权下开展应急演练、容灾系统切换测试，出具《应急演练报告》； 3. 年末提交全套《应急预案及应对计划》、演练总结。	预案完整、按期演练、资料齐全得满分；无演练报告年度扣 1.5 分，演练问题未整改每项扣 0.5 分。	
		业务系统维护及配合演示、新建信息化项目配合（1 分）	1. 日常巡检省厅全部在用业务系统，按需配合处室开展系统培训、功能演示； 2. 全力配合省厅新建信息化项目实施、联调、交付。	配合工作无推诿、及时支撑得满分；推诿配合单次扣 0.5 分。	
	其他配套服务（7 分）	运维服务管理平台（1 分）	提供功能完整的智能运维管理软件，包含资产、拓扑、告警、报表、运维流程、知识库等模块；按需完成省厅运维流程、监控策略、智能运维策略定制。	平台核心功能齐全、按需定制得满分；核心功能缺失每项扣 0.5 分，未按需定制策略每次扣 0.3 分	
		各类租赁、原厂维保、许可服务（4 分）	1. 提供 1 年期省厅卫星通信链路租赁； 2. 提供 1 年期小鱼易连视频会议原厂云服务； 3. 卫星地面站、指挥车、机房基础设施、视频大屏等重要设备原厂维保； 4. 网络安全设备 1 年特征库许可、技术支持； 5. 购买森林火情卫星热点监测、火险气象服务	所有服务正常履约、凭证齐全得满分；任意一项服务中断、无验收凭证扣 1 分，许可到期未续费扣 0.5 分。	

UEJCA260342EGNO

			6. 购买互联网+政务办公运维服务		
		部信息化工作配合（1分）	1. 配合应急管理部完成各类设备安装、系统调试等工作； 2. 承接省厅当年竣工信息化项目运维交接。	上级任务按期完成得满分，未配合上级工作单次扣0.5分。	
		系统优化评估、专业技术咨询（1分）	1. 全年收集省厅软硬件运行数据，分析故障、性能瓶颈，出具《系统分析和优化报告》，提供优化方案与落地建议； 2. 及时响应省厅各处室技术咨询，出具专业建议。	报告详实可落地、咨询及时响应得满分；未提交优化报告本项不得分，报告内容空洞敷衍扣0.5分。	
信息安全合规（5分）	网络安全事件处置上报（3分）		7×24小时监控省厅安全设备告警；发生病毒、入侵、越权访问等安全事件2小时内向厅主管处室上报；完整留存《网络安全事件处理报告》，事件全部闭环处置。	上报及时、资料完整、处置闭环得满分；迟报、瞒报安全事件本项不得分，无处置报告每起扣2分，事件未闭环每起扣1分。	
	上级安全专项配合（2分）		按期完成网信办、应急管理部、数政局下发的安全自查、告警处置、安全材料填报、专项检查配合工作。	全部任务按时保质完成得满分；逾期未完成单次扣1分，材料不合格退回每次扣0.5分。	
驻场人员管理（17分）	驻场人员配置（6分）		足额配备机房运维、卫星通信、网络安全、视频会议专职工程师，7×24小时驻场在岗，关键岗位专人专岗。	人员足额、岗位无空缺得满分；空岗超过1个自然日单次扣0.2分，关键岗位无专职人员扣3分。	
	内部技能培训（7分）		每月组织运维、安全实操培训，留存课件、签到台账；全年不间断落实24小时应急联络机制，通讯随时畅通。	按月培训、联络畅通得满分；月度考勤缺失扣1分，全年未组织培训扣7分，应急联络失联单次扣2分。	
	人员服务行为规范（4分）		驻场人员文明履职，服从厅内管理；无有效投诉、无违规操作省厅业务系统、无私自拷贝、泄露涉密业务数据。	全年无投诉、无违规、无泄密得满分；有效投诉1次扣2分，违规操作系统单次扣1分，发生数据泄露本项直接0分。	

UEJCA2603422EGNO

标准化交付（13 分）	日常运维台账完整性（4 分）	巡检表、故障单、热线登记、机房出入、备件出入库、演练、会议测试等全部台账全年完整，无大面积缺漏、涂改。	台账齐全规范得满分；月度台账缺失 5 条以上扣 0.5 分，全年无完整台账本项 0 分。	
	运维报告质量（4 分）	月度巡检、安全评估、系统优化、应急演练、年度运维总结报告内容翔实、数据真实、结论清晰，无空洞敷衍内容。	报告按时提交、内容达标得满分；报告缺关键信息、敷衍应付每份扣 0.5 分，逾期提交每次扣 0.3 分。	
	变更管理与知识库建设（3 分）	软硬件升级、配置变更全部留存变更方案、回退方案、审批及操作日志；持续更新省厅运维知识库、设备操作手册、故障解决方案。	变更全留痕、知识库定期更新得满分；无变更记录单次扣 0.3 分，知识库长期不更新扣 0.5 分。	
	年度验收资料交付时效（2 分）	年度全套验收佐证材料，在运维服务结束后 10 个工作日内统一提交省厅验收小组，分类装订、资料完整。	按时完整提交得满分；每逾期 1 天扣 0.5 分，逾期超过 10 日本项分值全部清零。	
服务满意度（10 分）	省厅主管处室月度综合评价（6 分）	由厅指挥中心、科技和信息化处等主管处室按月对运维服务进行满意度评价。	月度评价全为满意得满分，1 次不满意扣 2 分，扣完为止。	
	重大任务专项满意度（4 分）	全年抢险、全省重大会议、省级专项保障无负面反馈。	无负面反馈得 4 分；单次重大保障收到负面反馈扣 1 分。	

DEJCA2003L2EGNO

附件 2：

2026 年全省应急管理信息系统统一运维服务项目运维服务绩效考评表（市、县级）

考评单位名称（加盖公章）：_____ **填表日期：**_____年_____月_____日

考评维度	考评项	考评分项	考评内容	评分标准	得分
服务内容完成度（55 分）	基础服务（15 分）	设备档案维护（5 分）	1. 各市、县、区提交本单位完整《设备台账》，必填字段：设备名称、品牌型号、部署点位、局内使用责任人； 2. 卫星通信、370M 集群、视频会议等核心应急通信设备编制年度预防性维护计划，且按计划落地并留存佐证材料。	全部达标得满分；台账缺关键字段、设备变更未及时更新每项扣 0.5 分；仅提供计划无落地记录，本项不得分。	
		运维管理制度完善（10 分）	1. 各市、县、区提交《运维服务制度汇编》，汇编包含应急通信保障、应急通信演练、视频会议保障全套核心制度； 2. 结合本年度本单位业务变化完成制度修订更新，贴合本单位实际工作场景。	全部达标得满分；核心制度缺失、未年度修订、制度与业务不匹配每项扣 0.5 分	
	例行运维服务（20 分）	日巡检（5 分）	1. 每日对所有运维服务范围内的设备、系统开展至少 1 次巡检并生成完整日志； 2. 年末提交《系统巡检表》全套资料。	巡检无缺漏、日志齐全得满分；缺 1 天巡检日志扣 0.1 分。	
		月巡检（5 分）	1. 每月全覆盖视频会议、应急通信专项巡检； 2. 年末提交《信息系统运维服务月度巡检报告》全套资料。	巡检无缺漏、日志报告齐全得满分；漏检一类设备扣 0.3 分，缺月度报告单次扣 1 分。	

UFJCA2603422EGN0

		卫星应急通信平台演练（10分）	1.已配备卫星应急通信平台的各市、县、区卫星通信平台每周开展不少于2次平台演练； 2.全年完整留存《卫星通信移动应急平台演练记录表》。	演练频次达标、记录完整得满分；每周演练不足2次每次扣0.2分，无演练记录本项不得分。 未配备卫星应急通信平台的各市、县、区本项评价豁免，直接得分。	
	应急响应服务（20分）	视频会议保障（10分）	1.各类远程视频会议前完成不少于2次音视频系统调试，各类本地多媒体会议前完成不少于1次音视频系统调试； 2.会议全程专人现场保障，实时处置音视频故障； 3.完整留存《视频会议音视频效果测试结果记录表》《技术支持记录表》。	会前调试到位、会议无责任故障、台账齐全得满分；会前未调试单次扣0.3分，会议出现责任故障每次扣1分，无测试记录年度扣2分。	
		卫星应急通信平台任务保障（10分）	出动卫星通信车处置抢险救援、安全生产事故时，执行一车一人标准派驻工程师随行保障；年未提交全部《应急指挥车执行任务结果报告》。	保障人员按时到位、资料齐全得满分；未按标准派驻单次扣1分，无任务报告本项不得分。 未配备卫星应急通信平台的各市、县、区本项评价豁免，直接得分。	
驻场人员管理（15分）	驻场人员配置（10分）		各市级应急管理局每个单位固定驻场≥3人；各县区应急管理局每个单位固定驻场≥2人	人员足额、岗位无空缺得满分；空岗超过1个自然日单次扣0.2分，关键岗位无专职人员扣3分。	
	内部技能培训（2分）		定期组织运维、安全实操培训，留存课件、签到台账；全年不间断落实24小时应急联络机制，通讯随时畅通。	按月培训、联络畅通得满分；月度考勤缺失扣1分，全年未组织培训扣7分，应急联络失联单次扣2分。	
	人员服务行为规范（3分）		驻场人员文明履职，服从厅内管理；无有效投诉、无违规操作省厅业务系统、无私自拷贝、泄露涉密业务数据。	全年无投诉、无违规、无泄密得满分；有效投诉1次扣2分，违规操作系统单次扣1分，发生数据泄露本项直接0分。	

UEJCA260322EGNO

标准化交付（15分）	日常运维台账完整性（10分）	巡检表、演练、会议测试等全部台账全年完整，无大面积缺漏、涂改。	台账齐全规范得满分；月度台账缺失5条以上扣0.5分，全年无完整台账本项0分。	
	年度验收资料交付时效（5分）	年度全套验收佐证材料，在运维服务结束后10个工作日内统一提交省厅验收小组，分类装订、资料完整。	按时完整提交得满分；每逾期1天扣0.5分，逾期超过10日本项分值全部清零。	
服务满意度（15分）	综合满意度评价（10分）	由各市、县、区应急管理部门对运维服务进行满意度评价。	全为满意得满分，1项低于满意的评价扣1分，扣完为止，存在1项不满意评价，本项不得分。	
	重大任务专项满意度（5分）	全年抢险、重大会议、专项保障无负面反馈。	无负面反馈得满分；单次重大保障收到负面反馈扣2分。	

UEJC-2023-22EGNO