政府采购项目

公开招标

2026年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目

服 务 合 同

（编号：YC26310007）

采购包1

甲方：西安市数据局

乙方：数字西安技术运营（集团）有限公司

2026年9月

中国　西安

服 务 合 同

甲方：西安市数据局

乙方：数字西安技术运营（集团）有限公司

招标代理机构（亿诚建设项目管理有限公司）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，确定乙方为2026年西安市政务数据中心及园区统一运维服务项目（项目编号：YC26310007）采购包1中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及本项目公开招标采购文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	单位	服务期（月）	数量	单价（元）	金额（元）
1	基础设施整体保障服务	包括配电系统服务、空调新风服务、动环监控服务、消防设施服务	项	12	1	4275600.00	4275600.00
2	网络设施统一支撑服务	政务外网网络设备服务 政务专网网络设备服务	项	12	1	7058300.00	7058300.00
3	一体化运维管理软件服务	包括统一资产管理服务、统一告警管理服务、统一工单管理服务、机房可视管理服务	项	12	1	1187060.00	1187060.00
4	驻场运维服务	包括监控值守服务、环境检查服务、业务开通服务、故障处置服务、关键重保服务、应急演练服务、硬件更换服务、综合布线服务、专线治理服务、优化升级服务、版本评估服务、业务咨询服务等。	项	12	1	4165600.00	4165600.00
合计	大写：壹仟陆佰陆拾捌万陆仟伍佰陆拾元整（￥16,686,560）						
说明	服务细节以招标文件第三章“招标项目技术、服务、商务及其他要求”及乙方投标响应文件为准；本表格所列各项服务金额为该项服务的最高限价，为本合同项下全部费用的累计结算总额。						

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：自监理单位出具服务能力审核报告之日起12个月。

1、乙方应在本合同签订后10个工作日内提交服务能力证明。

2、监理单位应在收到证明后5个工作日内出具服务能力审核报告或整改通知。

3、整改期不超过15个工作日，逾期按违约处理。

三、合同价款

（一）合同总价款为含税价人民币（大写）壹仟陆佰陆拾捌万陆仟伍佰陆拾元整，¥16,686,560.00，适用税率6%。

（二）合同总价包括：基础设施整体保障服务、网络设施统一支撑服务、一体化运维管理软件服务、驻场运维服务等。

（三）本合同总价为最高结算限价，不受市场价格变化因素的影响。合同所涉及的租赁设备费用结算严格以设备实际完成上架并具备服务能力的时间节点为起算依据，按实际使用天数进行据实结算，不满一日的按一日计费(每日费用为该设备全年租赁费/365)；项目中各项服务内容均按照项目结束时实际完成数量进行据实结算。

四、款项结算

（一）服务商具备服务能力10个工作日内，支付合同总价款的30%。即人民币（大写）伍佰万伍仟玖佰陆拾捌元整，¥5,005,968.00元。

（二）服务商完成合同约定全部内容的开通、服务期满6个月后15个工作日内，由甲方组织中期验收，验收通过后30个工作日内，支付合同总价款的40%，即人民币（大写）陆佰陆拾柒万肆仟陆佰贰拾肆元整，¥6,674,624.00元。

（三）服务期届满15个工作日内，由甲方组织终验，终验通过后30个工作日内，根据验收考核结果及项目各项内容完成情况据实结算尾款。

（四）支付方式：银行转账。

（五）结算方式：乙方开具发票，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

（六）每次付款前，乙方应向监理单位和甲方提交付款申请，并开具发票，因乙方原因导致甲方支付延期的，甲方不承担违约责任。

（七）运维合同款项的支付与甲方、监理单位对乙方的考核结果挂钩，实行周期考核，阶段支付原则。每次付款前，需根据考核结果进行款项支付。

五、双方的权利和义务

(一)甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方提供的服务不侵犯第三方知识产权。

2、甲方要求乙方提供所需要的技术服务，需符合国家相关部门有关技术质量的规定标准。

3、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求。

4、甲方有权指定第三方监理单位对项目服务情况进行监管。

5、未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目人员。甲方认为乙方项目人员不能胜任工作，可通知乙方更换。

6、甲方有权向乙方提出合理化建议。

(二)乙方的权利和义务

1、乙方应根据本合同的约定，向甲方提供本合同约定的及乙方投标文件中承诺的服务内容,服务标准详见招标文件的招标内容及要求。乙方应在服务期开始时立即履行服务义务。

2、项目终验后乙方如存在违约行为，须按照考核结果及违约责任中相关约定向甲方支付违约金。

3、乙方保证在服务中严格遵守相关单位的管理要求和工作纪律。

4、乙方设专人、项目组与甲方保持联系、配合工作，乙方安排的项目组及相关管理人员名单应当以报告的形式给甲方。

5、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档。

6、乙方向甲方提供的一切服务、资料、资源以及履行合同提供的全部资源应通过合法途径获得，任何第三方不得向甲方主张权利。

7、因财政资金拨付延迟等不可归责于甲方的原因，乙方不得中断服务，若因维护等原因需要中断服务的,必须征得甲方同意并提前做好相关准备工作。

8、因甲方每年财政资金划拨时间不确定，合同到期后，乙方必须在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持续提供服务，该服务不产生额外费用。

9、乙方应独立完成合同义务，未经甲方同意，乙方不得向第三方转包、分包本合同内容。

10、乙方需按甲方要求签署保密协议,并严格执行(详见附件1)。

六、工作要求和质量保证

（一）乙方所供服务必须执行下列条款：

1、所提供的服务应符合国家现行标准和相应的技术规范，并按照招标文件、投标文件内容执行。

2、乙方保证所提供服务没有涉及其他权利纠纷。若发生侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权力。

3、乙方未经甲方同意，不得擅自变更本工作在响应文件中认定的工作范围、组织实施方案和项目负责人。

4、若因不可抗力致使项目实际情况发生变化或其他因素造成需对原方案进行修改、完善、补充时，乙方需会同甲方协商有关事宜。

（二）乙方具备服务能力的标准如下：

1、乙方组建22人的运维团队负责本项目。其中项目经理1人、技术总监1人，机房及园区环境运维组8人、网络相关设施运维组12人。团队各部分服务人员不得重复且不得与其他项目复用现场服务人员。

运维团队中项目经理要求具备信息系统项目管理师证书，技术总监要求具备网络规划设计师证书，团队其他人员按照投标响应文件提供相应证书。

根据安全保密及服务质量的要求，此次采购的常驻运维人员必须是乙方员工，在提供服务时需提供劳务关系合同等证明材料。

2、乙方应为本项目配备各类专业运维工具。包括光纤测试工具（光功率计2个、光源1个、OTDR1个）、电力工具（万用表2个、电弧防护服1套、钳形电流表2个、电讯组套4套）、桌面维护工具（USB硬盘2个、鼓风机2个、刻录机2台）、机房维护工具（工业吸尘器2台、梯子1架、静音推车2个）、网络维护工具（千兆表1个、标签打印机2台、网线测试仪5个、网线钳5个）、交通工具（车辆3台）。

3、乙方应在本地设立备品备件库，备品备件应满足招投标文件相关要求。

七、验收

（一）阶段验收：

服务期满6个月，先由乙方进行自检，自检合格后由乙方向监理单位提交验收申请，经监理单位同意报甲方确认后，由甲方邀请专家组织阶段验收。

（二）最终验收：

项目服务期满，先由乙方进行自检，确认完成合同约定的全部服务内容后向监理单位提交最终验收申请，经监理同意并报甲方确认后，由甲方邀请专家组织最终验收。

（三）甲方邀请专家完成阶段验收、最终验收的时间为乙方向监理单位提交验收申请后30日，若逾期未书面向乙方出具阶段验收或最终验收结论的，视为已验收通过。

（四）乙方应向甲方提交服务实施过程中的所有相关资料，包括但不限于全周期运维报告（事件处理统计）、资产配置终版清单等，为甲方提供高效、可靠的后续管理与维护基础。

（五）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、国家相应的标准、规范。

八、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》中的相关条款执行。

（二）乙方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，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及

相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（三）乙方在服务过程中造成他人损害的，由乙方承担全部责任。

（四）乙方擅自转包、分包本合同服务的，将按照有关法律法规，追究所有乙方企业或个人的法律责任，同时应向甲方支付合同金额30%的违约金，且甲方有权解除合同。

（五）乙方履约延误

1、若自合同签署之日起30个工作日内，乙方仍未具备服务能力，则从第31日起，每延迟1天，乙方应向甲方支付合同总金额万分之五的违约金。

2、若自合同签署之日起60个工作日内，乙方仍未具备服务能力，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失由乙方承担。

3、未经甲方同意，乙方单方面延迟执行合同，甲方有权终止合同。

4、在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否通过修改合同酌情延长交付时间或对乙方收取延误赔偿金(每日收取合同金额的万分之五)。

（六）服务期内，因乙方服务工作过失而造成的损失，乙方须承担相应的责任及甲方要求的合理赔偿，赔偿费用不超过合同总额。

（七）服务期内任何因专利权、商标权或其它知识产权引发的法律或经济纠纷，均由乙方承担全部责任，并向甲方支付合同金额30%的违约金。

（八）乙方不得未经甲方明确书面同意，将服务期内产生的任何数据用作商业或非商业的使用，或将信息提供给乙方以外的任何第三

方，包括甲方关联企业、乙方关联企业。否则，乙方应向甲方支付合同金额20%的违约金，并按实际损失赔偿。其他违反《中华人民共和国数据安全法》相关规定的，依法承担相关法律责任。

（九）未经甲方书面同意更换驻场工程师的，每人次按合同金额1%支付违约金。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本合同的保密信息包括所有商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括但不限于：数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

（四）乙方应当按照甲方的要求采取有效的方法对该保密信息进行保密，所需费用由乙方承担。

（五）乙方对甲方的数据、软件、用户名、密码、系统结构、网络配置等不得泄露给任何第三方，如有违反，按违约处理。

（六）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、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。

十一、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（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）。

十二、合同生效

本合同一式壹拾贰份，甲方持陆份，乙方持陆份，本合同甲、乙各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效。

十三、其他事项

（一）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。

（二）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经西安市财政局政府采购管理处确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

（四）乙方接受甲方指定的监理单位对本项目的监督和管理。

（五）合同附件:附件1、保密协议；附件2、考核评定办法。

（六）不可抗力情况下的免责约定：双方约定不可抗力情况是指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

甲方	乙方
西安市数据局 （盖章）	数字西安技术运营（集团）有限公司 （盖章）
地址：西安市凤城八路109号	地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路正尚国际C座23层
邮编：710000	邮编：710016
法定代表人或被授权代表（签字）：	法定代表人或被授权代表（签字）：
电话：029-86788995	电话：029-65675555
开户银行：工行西安凤城八路中段支行	开户银行：西安银行太白北路支行
账号：3700030409100008094	账号：505011510000018904
日期：2026年 9月 11日	日期：2026年 9月 11日

附件1

保密协议

根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关规定、甲方各项规章制度的规定，乙方向甲方郑重承诺：

(一)乙方在提供服务过程中，应对来源于相关系统的所有信息进行涉密情况的征询，对于相关信息要做好保密管理。

(二)对来源于相关系统的所有信息(包括但不限于相关技术资料、报告、摘要、纪要、文件、计划、报表、复印件、信息系统应用数据等),乙方负有保密责任，应采取有效保密措施确保信息安全。

(三)乙方人员须在相关工作人员允许和在场的情况下对相关系统的信息数据进行操作，乙方不得擅自复制、传播相关系统的各类信息，不得外泄信息。

(四)乙方在完成相关服务后，将使用的安全技术设备带离现场时，须在监督下及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的相关系统内部信息。未经许可，不得带走有关文件、资料和数据。

(五)乙方在提供服务过程中，参与项目的乙方人员应遵守相关单位的有关规章制度。

(六)相关服务完成后，乙方应将相关交付物完整交付甲方及相关单位，不得保留相关交付物的副本，相关纸质及电子资料必须销毁，防止信息外流。

(七)乙方在工作期间，严格遵守甲方及相关单位保密制度及有关规定，不得泄露相关系统及数据库的账号和密码。

(八)本协议效力不受劳动合同订立及解除的影响，乙方工作人员调离乙方公司时，乙方公司应负责采取相关措施防止信息泄露；否则发生的项目信息泄露责任，由乙方负责。

(九)乙方与乙方工作人员签订针对与本项目的保密协议，确保乙方工作人员严格执行本协议中保密条款。

保密义务持续至合同终止后10年。

附件2

考核评定办法

一、职责分工

（一）考核实施由市数据服务中心具体负责服务评价及考核工作，具体职责如下:

1、制定考核办法、考核细则。结合项目实际制定考核实施办法，根据项目进展和实际需求，适时提出修改建议。

2、组织开展考核实施工作。组织、指导、监督整个考核工作的开展，包括制定考核计划、安排考核时间表、确定考核方式和流程等，保障考核工作按计划有序推进。

3、审核与决策。收集考核所需的各类资料，检查资料的完整性、准确性和合规性，审核确定考核等次，形成考核报告，并督促乙方完成整改工作。

（二）乙方在考核工作中职责如下:

1、按照合同要求履行工作职责。

2、积极配合对服务的考核工作。

3、根据考核结果进行整改工作，并报告整改结果。

二、考核标准

（一）考核内容

本项目服务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。

服务时效：指服务期间乙方按照服务级别要求清单，根据不同时

间等级响应时间进行考核;

服务绩效：指服务期间乙方在保障信息系统安全、可用及时、规范运行等方面的成绩;

服务能力：指服务期间乙方在人员、资源、技术和过程管理方面的规划和实施;

服务满意度：指服务期间对乙方的主观评定。

（二）考核分值

综合评分满分100分，其中服务时效32.5分，服务绩效32.5分，服务能力20分，服务满意度15分。服务考核指标、分值及评分标准：

考核指标	分值	评分标准
服务时效指标体系	32.5分	详见考核计分方法
服务绩效指标体系	32.5分	详见考核计分方法
服务能力指标体系	20分	详见考核计分方法
服务满意度指标体系	15分	详见考核计分方法

（三）考核等次

绩效评级分优秀、合格、不合格三个等级，评价得分高于90分（含90分）的，绩效评级为“优秀”；得分在90~75（含75分）分的，绩效评级为“合格”；得分在75分以下的，绩效评级为“不合格”。

序号	考评得分	等级
1	≥90	优秀
2	90>得分≥75	合格
3	<75	不合格

（四）考核计分说明

1.服务时效计分方法

服务时效计分方法

事件等级	响应时间	服务恢复时间	扣分标准（分/次）	备注
一级事件	5 分钟	2 小时	100	由乙方原因造成的一级事件，且 2 小时内无法恢复，扣除合同总额的 10%。
二级事件	15 分钟	8 小时	100	由乙方原因造成的二级事件，且 8 小时内无法恢复，扣除合同总额的 10%。
三级事件	30 分钟	12 小时	50	全年累计出现 3 次及以上三级事件，且 12 小时内无法恢复，扣除合同总额的 10%。
四级事件	30 分钟	24 小时	50	全年累计出现 3 次及以上四级事件，且 12 小时内无法恢复，扣除合同总额的 10%。
此项计分方法满分为 100 分，考核评分=（100-扣分）×32.5%				

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。

2.服务绩效计分方法

服务绩效指甲方对乙方提供的服务考核打分，占整个项目考核的65分。服务期间每类服务的单项得分=(100 - 扣分次数×2)× 权重。例如：在服务绩效计分方法中占比为1%，考核期内出现扣分3次，则其得分为(100-3×2)×1%＝0.94（分）。

序号	分类	分项评分	权重	分项得分
1	基础设施整体保障服务		8%	
2	网络统一支撑服务		8%	
3	一体化运维管理平台服务		7%	
4	驻场运维服务		9.5%	
总计			32.5%	

3. 服务能力分计分方法

服务能力占整个项目考核的20分。各项指标的总分均为100分，各指标实际得分乘以该指标权重，即得出该项指标的考核分值；对各项指标的分值进行求和处理，即得出服务能力考核的成绩；分值为90分—100分、75分—89分、75分以下三档。

序号	类别	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	权重	分项得分
1	演练和应急处置	应急响应是否有规范的流程	优秀：制定了应急响应流程，可执行、可操作、规范且全面。 合格：制定了应急响应规范流程，但规范流程不全面。 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）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		2.00%	
2		应急响应预案的制定、评审和版本控制	优秀：制定应急预案，并进行评审和版本控制。 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。 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）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.50%	
3		应急演练计划、演练脚本及演练改进措施	优秀：制定了应急演练计划、演练脚本以及演练的改进措施。 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。 不合格：未制定应急演练计划或者演练脚本。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		2.00%	
4		应急处置记录	优秀：应急处置记录完整。 合格：有1—2次应急处置记录不完整。 不合格：有3次及以上记录不完整。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不		1.00%	

序号	类别	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	权重	分项得分
				合格（75分以下）。			
5	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）	优秀：建立了规范的流程，可执行、可操作、规范且全面。 合格：建立了部分的规范流程。 不合格：未建立规范的流程。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		2.00%	
6		有无高效的流程改进机制	优秀：建立了高效的流程改进机制，可执行、可操作、规范且全面。 合格：建立了流程改进机制，但改进效果有限。 不合格：未建立流程改进机制。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	
7		有无完整的流程过程记录	优秀：流程的过程记录完整率≥95%。 合格：95%〉流程的过程记录完整率≥90%。 不合格：记录完整率<90%。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	

序号	类别	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	权重	分项得分
8		有无流程的评估考核机制	优秀：制定了流程的评估考核机制，并按要求执行。 合格：制定了流程的评估考核机制，但未按要求执行。 不合格：未制定流程的评估考核机制。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格(75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		2.00%	
9		配置数据的准确率、完整率	优秀：配置数据的准确率和完整率均≥95%。合格：95%准确率或者完整率≥90%。 不合格：准确率或者完整率<90%。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格(75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	
10		服务报告提交的及时率	优秀：服务报告提交的及时率≥95%。 合格：95%〉提交及时率≥90%。 不合格：提交及时率<90%。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格(75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.50%	
11	监视与测量记录	日常运维记录的完整性	优秀：日常运维记录完整。 合格：有5次及以下运维记录不完整。 不合格：有6次以上记录不完整。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格(75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	

序号	类别	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	权重	分项得分
12	运维质量评估	运维质量评估过程的记录	优秀：质量评估过程记录完备，清晰。 合格：有1至2次过程记录不完整或者不清晰。 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）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	
13	运维质量改进	运维质量改进过程的记录	优秀：质量改进过程记录完备，清晰。 合格：有1—2次过程记录不完整或者不清晰。 不合格：有3次以上改进过程未记录不完整或者不清晰。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		1.00%	
14	技术支持	重大时刻保障（涉及重大割接、会议时期，以及应对中央、省、市各类重要会议、重大活动、严重突发事件时，提供不少于3人（现场及远程）服务团队支持，提供7*24小时的现	优秀：完全响应重大活动保障服务人员数量、资质、分工等要求。 合格：基本响应重大活动保障服务人员数量、资质、分工等要求。 不合格：不能响应重大活动保障服务人员数量、资质、分工等要求。	（1）优秀（90-100分）； （2）合格（75-89分）； （3）不合格（75分以下）。		2.00%	

序号	类别	评估内容	评价赋值标准	分值	分项评分	权重	分项得分
		场应急保障服务）					
合计						20.00%	

4. 服务满意度计分方法

服务满意度占整个项目考核的 15 分。各项指标的总分均为 100 分，各指标实际得分乘以该指标权重，即得出该项指标的考核分值；对各项指标的分值进行求和处理，即得出服务满意度考核的成绩；分值为 90 分—100 分、80 分—89 分、70 分－79 分、70 分以下四档。

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。 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	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		2.50%	

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
				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。	（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。 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。	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）；		2.00%	
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。	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%	

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
				不满意：超过3项未达到服务级别协议的要求。				
5		人员动能性满意度	对运维服务人员主动服务的态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		应急保障支撑满意度	应急保障支撑工作的效果	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。	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）；		2.50%	
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。 满意：对例外服	非常满意（90分—100分）； 满意（80分—89分）； 基本满意（70分—79分）；		1.00%	

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
				务积极配合，执行效果良好。 基本满意：对例外服务积极配合，执行效果一般。 不满意：因主观因素不配合例外服务。	不满意（70分以下）；			
合计							15.00%	

三、考核结果及应用

基于考核标准（服务时效计分方法、服务绩效计分方法、服务能力分计分方法、服务满意度计分方法）对项目工作进行考核评价，每季度末进行一次。

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。

考核结果作为向乙方支付服务费和项目验收的主要依据。考核结果为优秀，全额结算本季度服务费；考核结果为合格，结算本季度服务费的95%，考核结果为不合格的，结算本季度服务费的90%。

由乙方原因造成的一级事件，且2小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。由乙方原因造成的二级事件，且8小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。全年累计出现3次及以上三级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。全年累计出现3次及以上四级事件，且12小时内无法恢复，扣除合同总额的10%。