合同编号：

政府采购合同

项目名称：2026年度应急指挥平台运维服务项目

甲　　方：榆林市应急管理局

乙　　方：联慧科技有限公司

签署日期：2026年11月

签订地点：陕西省榆林市应急管理局

签订时间：2026年11月

(甲方):榆林市应急管理局

(乙方):联慧科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件为本合同不可分割的部分，双方同意共同遵守如下条款：

第一条项目基本情况

为保障该平台能正常实现指挥调度各项功能，榆林市应急管理局按《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号)文件要求，明确了对社会力量购买服务的重要性。因此，榆林市应急管理局通过社会力量购买服务的方式，向社会公开招聘应急指挥平台运行维护团队，以提升运维服务能力。

第二条合同履行

(一)履约期限：2026年11月30日-2027年11月30日。

(二)履行地点：甲方指定地点。

第三条运维服务内容

榆林市应急管理局应急指挥平台信息化运维服务主要包含以下内容，具体如下：

(一)软硬件维保

包含但不限于对榆林市应急管理局的网络传输、网络安全、信息安全、软件系统、硬件设备、视频会议及音视频系统、机房基础设施等的服务。维护服务商提供对各硬件设备、各业务系统、网络开展日常巡检，日常巡检频次不得低于每个工作日1次；每季度开展1次专项巡检，并做好巡检记录，记录内容应包括巡检时间、巡检人员、巡检范围、运行状况、发现的问题及处理结果。乙方应负责运行维护工作以及软硬件维保服务。出现故障需更换硬件或委托专业服务商提供维护服务的，由乙方负责采购原厂商设备（金额≤3000元）或委托具有专业服务能力的服务商提供专业维护服务，相关费用均已包含在合同总价内，乙方不得另行向甲方收取任何费用。

乙方未按合同约定提供每季度1次专项巡检的，每少一次，甲方有权按合同总价款的2%扣减服务费。

（二）信息基础设施维护

包含但不限于对榆林市应急管理局的网络、传输、信息安全系统、软件系统、硬件设备、视频会议及音视频系统、机房设备设施、办公桌面系统以及区县核心网络设备、接入设备、信息安全设备、服务器、存储、精密空调、UPS等核心设备以及视频会议的软硬件提供日常监控巡检、故障处理恢复、系统升级、视频会议保障、维护服务、接入重点企业视频监控维护保障、应急综合应用平台标准协议制定等服务内容，确保硬件设备、软件系统、网络传输、网络安全等安全正常运行。

人员要求：提供6名7x24小时驻场服务人员，包括1名系统运维工程师、1名信息安全运维工程师及4名从事信息化运维的计算机专业人员。上述人员应持有国家有关部门颁发的相关有效证件。乙方须在合同签订后，将全部驻场人员名单、相关证件复印件及社会保险缴纳凭证提交甲方审查备案，并明确人员到岗时间及排班安排。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换或安排驻场人员离岗；确需更换的，乙方应提前【10】个工作日书面通知甲方，替换人员的资历、能力及证件要求不得低于原人员标准。

（三）重大事件及节日保障

根据榆林市应急管理局工作的实际和需要，对网络系统、信息安全系统、软硬件支撑系统、视频会议及音视频系统、机房基础设施系统等的重大事件以及节日场景下的保障服务，国庆、春节等节假日期间，根据实际情况增加现场服务支持人员，对服务设备及环境提供比平时更加严格的巡检及服务支持保障，同时提供足够的备品备件和应急设备工具来应对紧急情况的需要。

乙方未按约定提供重大事件及节日保障的，甲方有权按合同总价款的5%扣减服务费。

乙方未按合同约定提供备品备件或应急设备工具的，每发现一次，甲方有权按合同总价款的2%扣减服务费；因备品备件或应急设备工具缺失导致故障处理延误的，乙方承担全部责任。

（四）运维体系要求

维护服务商针对本项目建立一套先进、科学、合理并且能够良性运转的维护服务管理体系，建立完善各项维护服务管理的制度规范、工作纪律和信息化工作流程，建立完善维护服务质量目标管理办法和绩效评估方法，并在此基础上建立健全确保各项制度规范、工作纪律和工作流程等能够在具体维护服务工作中落地执行的配套工作措施和监管手段，利用信息化手段开展维护服务质量、绩效评估和日常维护服务执行情况考核，确保榆林市应急管理局应急指挥平台设备和软件维护服务质量和能力。

(五)专业维护要求

维护服务商配备符合条件和数量要求的服务工程师和相应的技术工具及备品备件，服务队伍各组成人员必须按照招标文件要求和榆林市应急管理局工作需求提供各类维护服务，维护服务商必须采取有效措施保持队伍稳定，确保人员到位，符合工作要求。需提供本项内容的服务承诺，承诺内容必须包含上述内容。

第四条合同要求

(一)总体要求

榆林市应急管理局应急指挥平台信息化运维服务对维护服务商的总体要求

包括但不限于以下内容：维护服务商提供榆林市应急管理局应急指挥平台设备和软件的日常维护服务。在保的重要设备和软件：服务商负责设备和软件的日常巡检和故障处理，出现影响设备和软件正常运行的重大故障，协调、协助原厂商进行故障排查和故障处理。过保的设备和软件：服务商负责设备和软件日常巡检和故障处理。过保的设备和软件，服务商负责购买原厂商或具有专业服务能力的服务商提供的专业维护服务。

(二)管理要求

1.服务团队所有人员应当坚决拥护中国共产党的领导，政治立场坚定，思想可靠，工作责任心强，无任何前科和违法犯罪记录；应当具备强烈的服务意识、扎实的专业知识和熟练的操作技能，应当具备较强的学习能力、沟通协调能力、良好的团队合作精神和流畅的文字表达能力且能够熟练制作PPT、图片等工作，能够胜任承担的各项维护服务工作任务。

2.服务团队所有人员应当是维护服务商正式员工，维护服务商应当提供与所有人员签署的劳动合同、人员证件、支付的社会保险凭证原件供榆林市应急管理局审查。

3.通过审查的服务团队所有人员根据工作职责和承担的工作任务应当接受榆林市应急管理局组织的测评，通过测评的人员应当接受维护服务工作规范、安全保密制度以及机关相关管理规定等的教育。

4.服务团队的所有人员应当严格遵守榆林市应急管理局各项规范化管理的规章制度，注重日常行为养成，佩戴相关证件，不得迟到、早退、未经批准外出、带无关人员进出单位等。

5.维护服务商应当建立良好的培训制度，提升服务团队业务能力；建立奖优罚劣和竞争激励机制，采取有效措施确保维护服务团队队伍稳定。

6.维护服务商应当建立维护服务人员储备库，确保服务团队各类人员一定的储备数量，确保在任何时间和任何情况下(包括人员病事假、工休、调休)现场各类服务人员的数量和质量，满足榆林市应急管理局随时提出的服务人员调整要求。

乙方派驻人员不符合本合同第四条第（二）款管理要求或附件一考评办法中人员考核标准的，甲方有权要求乙方在5个工作日内更换人员。乙方逾期未更换的，每逾期一日，甲方有权扣除合同总价款的1‰作为违约金；累计更换人员超过3人次的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付但对应未履行期间的合同款项。

乙方未按合同约定建立维护服务人员储备库，或储备人员数量、资质不满足合同要求的，甲方有权书面通知乙方限期整改；乙方逾期未整改的，甲方有权按合同总价款的3%扣减服务费。

乙方应在本合同签订后10个工作日内，向甲方提供本合同第四条第（二）款第2项要求的全部人员劳动合同、证件及社会保险凭证原件，供甲方审查。甲方审查不合格的，乙方应在5个工作日内更换人员并重新提交审查；逾期未更换或重新提交后仍不合格的，每逾期一日，甲方有权扣除合同总价款的1‰作为违约金。

乙方驻场人员因任何原因离岗的，乙方应提前书面通知甲方，并在人员离岗前安排具备同等资质和能力的替换人员到岗；因紧急情况无法提前安排的，乙方应在2小时内完成替补。乙方未按约定及时替换人员的，每缺岗一日，甲方有权按合同总价款的1‰扣减合同款项。

7.维护服务商应当建立健全维护服务工作管理制度，落实完善维护服务工作管理措施，确保所有维护服务人员严格执行工作制度和流程，在工作时不得从事任何与榆林市应急管理局维护服务工作无关的事情。

(三)保密要求

榆林市应急管理局存储大量内部信息资源，涉及工作秘密和敏感信息。维护服务商应提供一套可执行、可监管的服务安全保密管理方案，有效保障国家和工作秘密，确保榆林市应急管理局的安全和利益，以及各项工作不受到威胁。

1.维护服务商须与榆林市应急管理局签署保密承诺书，并要求所有项目成员分别与维护服务商和榆林市应急管理局签署保密协议书，维护服务商及项目成员将共同负有项目合同实施期间及完成以后任何时间对项目的保密义务。

2.维护服务商承担参与运维服务的所有工作人员法律上的担保义务，对任何因信息泄露对榆林市应急管理局造成损害后果的事故承担相应的法律责任，包括但不限于直接损失、间接损失及甲方为维权支出的律师费、诉讼费、鉴定费等全部合理费用。

3.维护服务商每年需定期对参与项目的服务人员进行安全保密教育培训，通过培训不断强化服务人员的保密意识，提高其职业操守和守法性，并熟悉安全保密工作的复杂性和基本防范手段。

乙方未按合同约定对服务人员进行安全保密教育培训的，每发现一次，甲方有权按合同总价款的1%扣减服务费；因未培训导致保密事故的，乙方承担全部赔偿责任。

4.维护服务商提供的运维服务在服务安全保密管理方面应遵循相关标准自行建立完善的运维安全保密制度及服务安全管理。

5.维护服务商必须针对本项目建立严格的保密管理制度，执行严格的保密监管措施，开展严格的保密宣传教育，制定严格的违反保密制度的处理手段，确保在维护服务项目合同执行期间以及项目合同执行完毕后任何时间均承担对本项

目的保密义务，不得向任何第三方提供或披露任何信息；对任何因信息泄露对榆林市应急管理局造成损害后果的必须承担相应的法律责任，赔偿造成的经济损失，构成犯罪的，必须依法追究刑事责任。

乙方在履行本合同过程中接触、处理、存储甲方数据（包括但不限于业务数据、系统配置数据、用户信息、运维日志等）的，仅限于为本合同目的使用，不得用于任何其他用途；未经甲方书面同意，乙方不得将上述数据用于自身技术研发、模型训练、数据分析或其他任何商业用途。合同终止或解除后，乙方应按甲方要求删除或移交其持有的全部甲方数据，并出具书面删除确认函。

（四）运维体系要求

维护服务商针对本项目建立一套先进、科学、合理并且能够良性运转的维护服务管理体系，建立完善各项维护服务管理的制度规范、工作纪律和信息化工作流程，建立完善维护服务质量目标管理办法和绩效评估方法，并在此基础上建立健全确保各项制度规范、工作纪律和工作流程等能够在具体维护服务工作中落地执行的配套工作措施和监管手段，利用信息化手段开展维护服务质量、绩效评估和日常维护服务执行情况考核，确保榆林市应急管理局应急指挥平台设备和软件维护服务质量和水平。

乙方应于每月结束后5个工作日内向甲方提交当月运维服务报告，甲方有权对报告内容提出质询，乙方应在收到质询后3个工作日内书面答复。

（五）专业维护要求

维护服务商根据各岗位设备和软件运行服务等级配备符合条件和数量要求的服务工程师和相应的技术工具，服务队伍各组成人员必须按照招标文件要求和榆林市应急管理局工作需求提供各类维护服务，维护服务商必须采取有效措施保持队伍稳定，确保人员到位，符合工作要求。

乙方应确保其提供的运维服务符合国家及行业有关信息安全的法律法规和标准要求，包括但不限于网络安全等级保护制度、数据安全管理制度等。因乙方未遵守上述要求导致甲方受到行政处罚、通报批评或其他不利后果的，乙方应承担全部责任并赔偿甲方损失。

（六）运维服务故障响应要求

乙方同意按以下级别对系统故障进行定级并根据不同等级开展不同的服务响应。

1.用户的一般服务要求、技术支持要求和不影响系统运行的故障，定为四级故障。乙方承诺立即响应并在1小时内解决。

2.对信息系统部分功能不能正常使用、数据错误、但主要业务系统仍可正常工作的故障，定为三级故障。乙方承诺2小时内解决问题，恢复系统正常运行。

3.对系统停止运行或导致信息系统运行性能下降无法保证甲方使用的重大故障，定为二级故障。乙方承诺4小时内解决问题，恢复系统正常运行。

4.发生重大宕机事件或业务系统发生重大故障需重新部署系统的，定为一级故障。乙方承诺自甲方通知故障之时起30分钟内响应并到达现场，立即启动应急处置；2小时内解决问题，恢复系统正常运行。对需要重新部署系统的，乙方承诺自甲方通知故障之时起24小时内重新完成系统部署并调整至部署前状态，恢复相关数据，恢复系统正常运行。

5.在业务系统发生任何故障时，乙方保证甲方业务系统数据不丢失、不被篡改等，保证日常数据准确性、完整性、及时性。

6.对每一次故障，乙方应按照甲方要求的格式填写“业务系统运维服务登记表”，详细记载故障发生时间、地点、故障现象、处理措施、处理结果和解决时间等内容，并于故障解决后24小时内提交甲方，经甲方人员签字确认后由双方按约定留存归档。该登记表作为甲方对乙方进行月度服务考核、年度评价及费用结算的依据之一。同一故障或同一违约事实不得重复计入考核扣款。乙方未按约定填写、提交、留存登记表，或因乙方原因未取得甲方人员签字确认的，甲方有权不予确认该次服务记录，并视同乙方未处理该次故障。

因乙方原因造成甲方业务系统瘫痪且在2小时内未恢复正常，经甲方书面催告后1小时内仍未恢复的，或因乙方原因造成甲方业务数据丢失、损毁等情况且在2小时内未完全恢复的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部直接损失及可预见的间接损失。甲方有权直接扣除合同项下全部运维费用、解除合同，并保留依法追究乙方其他法律责任的权利。

第五条合同价款及支付方式

本项目合同价款由以下组成：合同价是乙方响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包含完成本项目所涉及人员劳务、差旅、开发、设备投入、风险、税金、利润等。

(一)本合同甲方最终向乙方支付总价格为人民币：

小写：1286000.00元　　大写：壹佰贰拾捌万陆仟元整

(二)支付方式：

合同签订后10个工作日内支付40%，即：伍拾壹万肆仟肆佰元整(小写：514400元)；运维中期（满6个月）验收合格后支付40%，即：伍拾壹万肆仟肆佰元整（小写：514400元）；服务期满并按合同约定完成终验且验收合格后支付20%，即：贰拾伍万柒仟贰佰元整（小写：257200元）。首期付款期限自合同双方签字盖章之日起计算。中期验收及终验应按照合同约定的时间、标准和程序进行，并以双方确认的验收文件作为相应付款依据。

甲方付款前乙方应提供等额发票，因国家税收政策导致增值税税率变化的，本合同价款(不含税价)不变，增值税税款及本合同费用总额(含税价)相应变更。

（三）履约验收：甲方应按照合同约定的验收标准和程序，在收到乙方交付的成果后20个工作日内组织验收。验收合格的，甲方应出具验收合格报告，作为交付的依据。乙方交付的成果不符合合同约定标准的，甲方有权要求乙方在甲方指定的期限内无偿整改，整改期限不计入验收期限和付款期限；乙方逾期未整改、整改后仍不符合验收标准，或拒绝整改的，甲方有权拒绝验收，要求乙方承担相应违约责任，并根据附件一考评办法扣减相应服务费用。

第六条双方责任和权利

(一)甲方责任和权力

1.甲方为乙方驻场人员提供办公场所，以及进入甲方维护现场的许可和方便。

2.合同期间，需要协调第三方时，甲方有责任向乙方提供相关信息和必要的协助。

3.甲方有对乙方履行合同的工作进行随时检查的权利。

合同履行期间，甲方有权随时或不定期对乙方服务情况进行检查、考核和测评，包括但不限于现场检查、系统抽查、人员访谈、文档审查等。乙方应积极配合甲方检查、考核和测评，及时提供必要资料，不得拒绝、拖延或隐瞒。检查、

考核或测评发现问题的，甲方有权要求乙方限期整改；乙方逾期未整改或整改不到位的，甲方有权按合同总价的【1‰】每次扣减合同款项。

4.甲方有权利对乙方派驻人员提出更换要求，乙方应按要求予以更换。

乙方提供的驻场人员未经甲方书面同意不得擅自更换；确需更换的，乙方应提前10个工作日向甲方提交书面申请，并经甲方书面批准后方可更换。

甲方有权根据工作需要，随时要求乙方更换不符合要求的驻场人员，乙方应在接到通知后5个工作日内完成更换。

5.甲方有责任按合同约定向乙方支付合同款项。

(二)乙方责任

1.乙方有责任遵守甲方的相关规章制度。

2.乙方有责任严格按照本合同的规定，向甲方提供运维服务。

3.乙方应确保派驻甲方、承担合同相应工作的人员具有足够的能力、水平、责任心和充分的工作热情和合作精神。

4.未经甲方书面授权，乙方不得擅自在其负责维护的业务系统基础上开发关联性外挂模块、更改程序、增加功能模块等(包含所有业务系统)。如乙方违反本项约定，无论是否造成实际故障，甲方均有权立即解除合同、扣除年度所有运维费用，并要求乙方按合同总价款的30%支付违约金；造成甲方损失的，乙方要依法赔偿。

5.未经甲方书面授权，乙方不得擅自允许其他单位或个人登录甲方所有网络环境、服务器环境、存储环境等一切信息化平台，不得为其他单位或者个人进入上述环境(平台)提供任何便利。乙方违反本项约定的，无论是否造成实际故障的，甲方均有权随时解除合同并扣除年度所有运维费用；造成甲方损失的，乙方要依法赔偿。

6.乙方运维期间，如甲方其他业务系统与本运维合同系统对接，乙方应积极响应并免费按照甲方要求进行接口开发。

第七条知识产权

(一)合同期间产生的各种维护文档知识产权归甲方所有。

(二)乙方保证合同期间提供的产品和服务不侵犯任何第三方的知识产权。若甲方因乙方原因受到侵权指控，乙方将承担全部责任。由于乙方原因引起的第三

方侵权指控成立而使甲方蒙受的全部损失(包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费),乙方应负责向甲方全额赔偿。因处理乙方原因引起的与第三方的知识产权及其它任何权利侵权纠纷而支出的一切费用(包括但不限于律师费和诉讼费等)均由乙方承担。

乙方违反合同第七条第2款知识产权保证义务，导致甲方受到第三方侵权指控的，乙方除承担全部赔偿责任外，还应按合同总价款的20%向甲方支付违约金。

(三)如甲方临时需要乙方提供有关涉密技术资料给第三方，甲方应书面提出具体要求，乙方应按书面要求积极配合。

(四)无商标许可：除非另有约定，本合同及本合同的履行并不授予任何一方公司名称、商标或其他商业标识中的或与此相关的任何权利、利益或许可。

第八条违约责任及争议解决

(一)乙方怠于履行本合同义务，因自身原因导致在合同期内未完成服务内容、未达到服务要求或服务方式不符合合同约定的，乙方应按合同总价款的10%向甲方支付违约金；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿不足部分，包括但不限于甲方遭受的直接损失、间接损失及为实现债权支出的合理费用。乙方出现上述情形时，甲方有权向乙方发出书面通知或警告；乙方收到甲方书面通知后3个工作日内仍未纠正或提供服务的，甲方有权立即解除合同，要求乙方全部或部分退还已付合同款，并有权不再支付或扣减合同款项。

(二)合同签订后甲方无正当理由逾期不能支付合同款项，每逾期七天，甲方须将逾期未付金额的0.5‰作为滞纳金支付乙方；但甲方逾期付款系因乙方未按约定提供合格发票、验收不合格或乙方存在违约行为所致的除外。

(三)乙方因操作不当、违反操作规程或未尽合理注意义务，造成甲方相关资产毁损的，乙方应负责赔偿相关资产的全部修复或重置成本，恢复原运行状态，并承担由此产生的一切费用，包括但不限于系统恢复费用、事故处理费用及甲方因此遭受的其他全部损失。

(四)乙方违反保密约定的，应赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失以及甲方为维权支出的律师费、诉讼费、公证费、鉴定费等合理费用；甲方有权直接扣除合同全部剩余款项并解除合同。甲方违反保密约定的，按法律规定承担相应责任。

(五)合同履行中，因乙方履行合同不到位而被扣除的服务费、违约金及赔偿金，甲方有权从当期应付价款中直接予以扣除，当期应付价款不足扣除的，甲方有权从后续任何应付价款中继续扣除或向乙方另行追偿。

(六)在合同执行过程中，如发生争议或纠纷，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可提交榆林仲裁委员会仲裁。

第九条解决争议的方法

(一)因服务的质量问题发生争议，由甲方或其指定的第三方机构进行质量鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

(二)合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，应向榆林仲裁委员会申请仲裁。

(三)仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

(四)除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

(五)在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

第十条合同的变更和终止

(一)合同执行过程中经双方授权代表签字并盖章确认的变更视为合同的补充条款，具有同等法律效力。

(二)乙方变更送达地址的，应提前5个工作日书面通知甲方，未有效通知的，甲方按原地址送达即视为有效送达。

(三)发生下列情形之一，任何一方有权用书面形式通知对方解除合同。

1.一方违反合同，对方以书面通知其纠正违约行为，违约方在收到书面通知后15日内仍未能纠正其违约行为。

2.对方履行本合同不合法或将成为不合法，或者发生不可抗力事件，致使合同义务全部或部分不能履行的。

3.本合同服务范围内发生重大事故，乙方超过2小时仍未能及时有效解决的，乙方应按合同总价款的20%向甲方支付违约金；甲方有权立即解除合同，乙方应退还甲方已支付但对应未履行期间的合同款项，并赔偿甲方因此遭受的全部直接损失。

（四）本合同一式6份，自双方签章之日起生效。甲方4份，乙方2份，具有同等法律效力。

（五）其他未尽事宜，双方应本着友好合作的态度共同协商解决。协商一致的，应当签订书面补充协议。

分管领导签字：　　业务科室负责人签字：

财务科负责人签字：

甲方（盖章）：榆林市应急管理局	乙方（盖章）：联慧科技有限公司
法定代表人（授权代表）：	法定代表人（授权代表）：王旭明
地址：榆林市高新区明珠大道26号	地址：西安曲江新区雁翔路曲江汇展大厦F座401室
开户银行：中国建设银行榆林分行营业部	开户银行：中国建设银行股份有限公司西安市新城支行
账号：61050110569808000011	账号：61050177001200000238
电话：0912-3899829	电话：029-89134029
签约日期：2026年11月13日	签约日期：2026年11月13日

附件一 ：《榆林市应急管理局应急指挥平台信息化运维服务考评办法》

榆林市应急管理局应急指挥平台信息化运维服务每年进行一次评审，评价成绩满分为100分，由榆林市应急管理局根据日常各项维护服务工作情况以及设备和软件运行质量和服务水平进行打分。中标维护服务商年度维护服务评价成绩高于或者等于85分，视为维护服务合格；年度维护服务评价成绩低于85分且高于或者等于75分，扣减年度维护服务合同金额的5%；年度维护服务评价成绩低于75分且高于或者等于70分，扣减年度维护服务合同金额的10%；年度维护服务评价成绩低于70分的，视为维护服务不合格，甲方有权解除合同、不再支付剩余合同款项，并要求乙方退还已支付合同款中未履行部分对应的款项，赔偿由此给甲方造成的损失。

服务质量评价指标			扣分标准	达次未标数	扣分情况	备注
设备巡检	每日按照“设备巡检表”进行巡检		没有及时进行巡检，每延迟一天扣1分，分项计算。			
日常维护及保障	核心系统设备保障	发生重大故障的(人为)	每次扣20分			
		发生一般故障的(人为)	每次扣10分			
		发生小故障的(人为)	每次扣5分			
故障维修	服务响应	超过规定时间一倍以内	每次扣5分			
		超过规定时间一倍以上	每次扣10分			
	故障修复	超过规定时间一倍以内	每次扣5分			
		超过规定时间一倍以上	每次扣10分			
文档管理	巡检报告	提交日巡检报单	没有及时提交相关文档，每延迟一天			
	服务单	故障处理服务单	扣1分，分文档计算；没有按用户要求格式提供，每份扣1分；提供文档质量未符合要求，每份扣1分。			
	事故处理报告	重大事故处理报告				
	设备档案	建立和维护设备档案				
其他	操作规范	服务人员的操作规范	服务人员未按规范操作，视情况扣1至3分。			
	在岗情况	服务人员在岗情况	未按要求安排人员做好保障工作，每次扣3分；人员未按要求在岗在位，每次扣2分。			
	服务态度	服务人员态度	服务人员态度差，视情况扣1至3分。			
	人员考核	对人员技术能力进行考核	人员考核未达到要求，视情况扣3至5分。			
	故障遗漏	巡检时未发现存在问题	巡检时，未能发现存在问题、故障等，每项问题			

			(故障)扣3分			
服务评分合计		1.考核采用评分制，每月服务评分为100分减去各项 扣分后的得分，扣完即止。				
		2.发生宕机等故障对建设单位产生较大影响的故障： 造成不良后果的，一次扣30分。				
		3.用户提出书面或邮件投诉的，一次扣5分。 乙方在合同期内累计被甲方书面投诉3次及以上的，甲方有权解除合同并要求乙方按合同总价款的15%支付违约金。				
		4.建设单位提出书面或邮件表扬的，一次加 10分； 总分不超过100分。				
		5.经建设单位调查确定为不可抗拒因素且服务方不存在责任的情况除外。				
运维服务单位签名： 日期：			采购单位签名： 日期：			