漯河2026-118394

合同编号:

漯河市政务大数据中心
2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项　目
（A包）

运维服务合同

项目名称:漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）

委托方（甲方）：漯河市政务大数据中心

受托方（乙方）：河南省通信工程局有限责任公司

签订日期:　2026年7月6日

签订地点:漯河市源汇区长江路333号漯河市市民之家

有效期限:2026年6月10日-2027年6月9日

漯河市政务大数据中心
2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项　目
（A包）
运维服务合同

委托方（甲方）：漯河市政务大数据中心

地　　址：漯河市源汇区长江路333号漯河市市民之家

法定代表人/负责人：王文杰

项目联系人：桑田　　任大华

联系方式：13839535566　　13353956266

通讯地址：漯河市源汇区长江路333号漯河市市民之家4楼422房间

电　　话：0395-3177688

电子邮箱：lhsdsjzx@163.com

受托方（乙方）：河南省通信工程局有限责任公司

地　　址：郑州市金水区经八路6号

法定代表人/负责人：李子宪

项目联系人：冯振中

联系方式：18539537788

通讯地址：郑州市金水区经八路6号

电　　话：15637129228

电子邮箱：hnstxgcj_977@163.com

本合同甲方委托乙方就“漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）”进行专项运维服务，并支付相应的运维服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 运维服务内容

1.运维服务内容：

保障漯河市住房公积金管理中心、漯河市卫健委等11家单位89个政务信息化运维事项（包括平台系统、网站、线路、硬件设备等）的安全稳定运行，定期开展回访、巡检、漏洞扫描等工作，及时处置故障、修复漏洞，按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《信息安全等级保护管理办法》《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》《河南省非涉密政务信息系统安全建设指南（试行）》《漯河市政务信息系统安全运维一般规则》等法律、法规、技术规范及甲方需求提供运维技术服务，全面测评和妥善处理2026年以来运维工作中存在的问题，并配合甲方开展相关工作。服务内容详情见附件1。

2.运维服务目标：

2.1确保相关单位纳入“漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）”的平台系统、门户网站和硬件设备的安全稳定运行；

2.2确保相关单位纳入“漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）”的数据传输线

路的正常使用；

2.3 保障运维质量，确保取得各方满意的运维成效；

2.4 对 2026 年以来运维工作开展全面测评，妥善处理测评存在的问题。

3.运维服务方式：委托方（甲方）委托受托方（乙方）为“漯河市政务大数据中心 2026 年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A 包）”提供综合运维服务。双方签订运维合同，受托方（乙方）按合同约定和委托方（甲方）要求开展相关运维事宜，并接受委托方（甲方）对运维工作的管理和考核。

第二条 运维服务实施范围和服务期限

1.运维服务**实施范围**：市住房公积金管理中心、市卫健委、市市场监管局、市应急管理局、市城管局、市人民政府发展研究中心、市 12345 热线服务中心、市工信局、市医保局、市生态环境局、市审信局。

2.运维服务期限：2026 年 6 月 10 日至 2027 年 6 月 9 日。

3.自本合同签订生效后，乙方应立即开展项目交接和运维服务工作，交接工作须一个月内完成。

第三条 合同费用及付款方式

（一）本合同乙方运维服务费用总额（含税价）为：8035500.00 元（大写：人民币捌佰零叁万伍仟伍佰元整），服务内容详见附件清单。除本合同约定的运维服务费外，甲方不向乙方额外支付其他费用。

（二）运维服务费由甲方分 4 期向乙方支付，每期支付三个月运维费用。具体支付时间和支付方式如下：

第1次支付：合同履行至2026年9月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2026年6月10日至2026年9月9日的运维服务费，乙方每月按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》规定达到绩效考核要求的，甲方在季度考核结束并开具发票后30个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的普通发票将本合同费用总额的[25]%（即大写人民币[贰佰万捌仟捌佰柒拾伍元整]，¥[2008875.00元]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定累计扣减对应月份运维费用；

第2次支付：合同履行至2026年12月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2026年9月10日至2026年12月9日的运维服务费，乙方每月按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》规定达到绩效考核要求的，甲方在季度考核结束并开具发票后30个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的普通发票将本合同费用总额的[25]%（即大写人民币[贰佰万捌仟捌佰柒拾伍元整]，¥[2008875.00元]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定累计扣减对应月份运维费用；

第3次支付：合同履行至2027年3月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2026年12月10日至2027年3月9日的运维服务费，乙方每月按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》规定达到绩效考核要求的，甲方在季度考核结束并开具发票后30个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的普通发票将本合同费用总额的[25]%

（即大写人民币[贰佰万捌仟捌佰柒拾伍元整]，¥[2008875.00元]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定累计扣减对应月份运维费用；

第4次支付：合同履行完成后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况和集中复核情况，支付2027年3月10日至2027年6月9日的运维服务费，乙方每月按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》规定达到绩效考核要求的，甲方在季度考核结束并开具发票后30个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的普通发票将本合同费用总额的[25]%（即大写人民币[贰佰万捌仟捌佰柒拾伍元整]，¥[2008875.00元]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定累计扣减对应月份运维费用；

1.绩效考核：

1.每月由甲方按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》（附件2）对乙方运维工作进行绩效考核。

1.1当月考核评定等级为优秀的，全额认定本月运维费用；

1.2当月考核评定等级为良好的，扣减当月运维费用的5%；

1.3当月考核评定等级为一般的，扣减当月运维费用的20%；

1.4当月考核评定等级为较差的，扣减当月全部运维费用；

1.5每次支付前，甲方汇总支付周期内各月绩效考核情况，并对当期乙方应得运维费用进行结算统计。

2.集中复核：

2.1运维服务到期前，由甲方对服务期内，因迁云上云、整

合替代、部门要求等非乙方主观原因中断运维的运维事项进行集中复核；

2.2 确有上述情况的运维事项，根据该运维事项的历史运维合同，结合漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）整体运维费用压缩比例，核减乙方未实际开展运维工作期间的费用，同时认定乙方因配合该运维事项迁云上云、整合替代等工作所产生并由乙方实际支出的费用；

2.3 乙方需要甲方认定的费用，应按照集中复核工作需要，在规定时间内向甲方提供真实、有效的凭证材料，否则不予认定；

2.4 所有运维事项集中复核完成后，由甲方汇总集中复核情况和整体运维费用调整情况，并以书面形式正式向乙方通报集中复核结论。集中复核认定整体运维费用需要核减的，按照本合同约定，在第4次支付时进行核减；集中复核认定整体运维费用不需要核减的，视为复核无误，按照本合同约定支付运维费用。

2.5 乙方如对集中复核结论有异议，需要在收到集中复核结论后的一周内，以书面形式正式向甲方提交复审申请，同时提供真实、有效的凭证材料，否则视为无异议。

（三）乙方银行账户信息和纳税人信息

乙方信息如下：

开户行：光大银行郑州纬五路支行；

银行地址：河南省郑州市纬五路支行；

账号：77170188000091887；

纳税人识别号：91410105169951872F；

第四条 考核标准

1.绩效考核工作由漯河市行政审批和政务信息管理局统筹开展，市政务大数据中心负责具体实施。

2.绩效考核依据《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》等文件要求执行，乙方无条件配合。

第五条 保密责任

（一）保密内容

1.乙方对甲方提供的数据、文档、管理员账户等资料有保密的义务，不得将该资料和修改、转化后的资料用于其他用途。

2.乙方不得向协议约定外的任何人、任何单位透露“漯河市政务大数据中心2026年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A包）”运维期间的相关信息数据，如用户信息、数据资源、技术资料等。

3.履约过程中涉及涉密资料应按照相应的保密规定执行。

（二）涉密人员范围

与本合同项目相关人员，包括双方所有参与项目的技术人员、管理人员等；乙方应当为本合同所约定的甲方运维服务项目科学、合理地配置技术团队，在确保项目运维服务效果的基础上，严格控制本合同项目参与人员或信息接触人员。

（三）保密期限

本合同中的上述保密责任在合同终止后长期有效，相应的权利义务不因本合同的变更、解除或终止而消灭。

第六条 合同的变更、解除、终止

（一）合同的变更

本合同的变更必须双方协商一致，并以书面形式通知确定。

（二）合同的解除

双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同，且乙方应立即无条件将运维方案、运维日志、巡检报告、运维工单、本合同内运维服务涉及系统的完整源代码或最终安装部署包（确保用户数据可读取、可获取）、技术运维账号、服务期内项目采集存储数据等材料全量完整移交甲方：

1.发生不可抗力（不可抗力指在合同履行过程中，不可避免、不能克服且不能提前防备的自然灾害和社会性突发事件等客观情况，如地震、台风、水灾、火灾、流行疾病、战争、政策变化等）；

1.1 不可抗力事件发生时，受阻方应立即通知对方，并在不可抗力事件发生后的十五日内提供有关该事件的公证文书和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

1.2 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。受阻方可延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

1.3 如果不可抗力事件的影响持续达三十日或以上时，双方应根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。

2.乙方明确表示或以自己的行为表明不履行合同、或经甲方以书面形式通知其履约后仍未能依约履行合同、或以不适当的方式履行合同。

（三）合同的终止

双方确定，当甲、乙双方因合同到期或某种因素终止合同时，乙方应立即无条件将运维方案、运维日志、巡检报告、运维工单、本合同内运维服务涉及系统的完整源代码或最终安装部署包（确保用户数据可读取、可获取）、技术运维账号、服务期内项目采集存储数据等材料全量完整移交甲方。

1.合同期满：当合同的履行期限到达时，合同终止。

2.合同目的实现或不可能实现：当合同的目的实现或者变得不可能实现时，合同终止。

第七条 所有权和知识产权

1.在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2.在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有。

3.本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的技术、资料和信息，其知识产权和其他权益仍归原权利人所有。

4.乙方保证其在本合同项下提供的服务不会侵犯第三方的知识产权和其他合法权益。如果甲方因接受乙方服务而侵犯第三方的合法权益，并因此涉入诉讼、仲裁或其他司法程序，乙方应就诉讼策略及其他事宜向甲方提供充分的支持与协助：如有生效的法律文书禁止甲方继续使用相关服务或要求甲方向第三人支付使用费，乙方应采取相应的补救措施，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

第八条 违约责任

双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。出现违约情形的，违约方应停止违约行为，并按守约方的要求继续履行、采取补救措施或赔偿损失。

1.如甲方未能按照本合同约定的期限向乙方支付相关费用的，每逾期[5]日，甲方应当按照当期运维费用的[1]%向乙方支付违约金，违约金累计不超过合同总金额的20%。甲方已在约定付款周期内向财政部门提交支付申请，但财政部门未及时拨付款项，导致甲方未依约付款的，乙方同意该情形不视为甲方违约，甲方承诺敦促财政部门履行审批程序。

2.乙方未能按本合同约定的期限按期提供运维服务的，每逾期[5]日，乙方应当按照当期运维费用的[1]%向甲方支付违约金。乙方逾期未提供服务累计达[30]日的，甲方有权单方解除本合同，同时乙方应向甲方支付本合同约定总金额[20]%的违约金，甲方因追讨欠费支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等）由乙方承担。

3.乙方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害项目安全的活动，若甲方发现乙方有包括但不限于违规操作、数据泄露、恶意篡改、漏洞放任不修复等危害网络安全的事项等活动，则甲方与乙方解除本合同甲方不负违约责任，本合同项下所有款项甲方有权向乙方追还，乙方应予以退还。

第九条 权利和义务

（一）甲方权利与义务

1.甲方有权要求乙方按合同约定内容，保质保量完成交办的

服务事项。

2.在合同约定的服务期限内，甲方对乙方的运维服务行为、服务内容、服务质量进行监管和评价，有权对乙方的服务事项提出整改要求。

3.甲方有权要求乙方在合同期内分享合同约定的服务事项相关技术问题的知识、经验、方法。

4.本项目的绩效考核工作按照《漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法》开展，考核认为项目运维工作未达到预期效果的，甲方有权按照绩效考核方案要求对乙方处以限期整改、扣除运维资金等违约措施。

5.甲方应根据工作需要，做好相关运维服务事项的协调，为乙方顺利完成运维服务工作提供支持。

6.甲方应根据乙方要求，提供必要的工作场地、工作环境。

7.甲方应按本合同约定，向乙方支付合同款项。

（二）乙方权利和义务

1.乙方有权要求甲方按时足额支付合同约定的运维费用。

2.乙方有权在合同约定范围内要求甲方提供必要的工作支持。

3.乙方有权对本合同内相关运维工作提出意见和建议。

4.乙方有权就合同期间甲方的侵权或违约行为，采取法律手段维护自身权益。

5.乙方应提供服务以纠正、修复系统缺陷，且由此引起的额外费用全部由乙方承担。

6.乙方提供的运维服务应达到运维目标，除保证项目运维安

全稳定运行、系统免费优化外，应向甲方提供项目涉及到的软、硬件相关技术服务支持并且按照甲方需求开展安全培训，提高安全意识和安全操作技能，包括但不限于项目运维过程技术人员的现场指导，对项目定期检测、维护、漏洞修补、升级改造及运营过程中可能出现的其他问题的维护和优化。

7.除本合同内约定的运维服务内容以外，因新增需求而导致新增运维内容，需先由相关方提出正式需求文件后甲方和乙方共同进行评估，如确认新增需求，相关费用由甲乙双方另行协商解决；但因上级要求或相关法规变更造成的新增运维内容，原则上由乙方免费进行保障。

8.乙方应在合同生效期间，妥善保管并向甲方提供运维工作产生的运维管理员账号。

9.乙方应按照甲方的要求开展日常运行维护工作，组建专业运维团队，明确具体责任人员，及时将分工情况和工作进展情况告知甲方，承担约定的运维服务职责。

10.乙方应按照有关法律法规、网络安全等级保护、安全技术标准等，建立“2026 年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A 包）”运维实施方案，经甲方审议通过后施行，并采取相应技术措施，加强网络安全管理，建立执行层面的应急处置预案、定期组织应急处置演练，做好 7*24 小时运维保障工作。保障“2026 年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A 包）”内各运维事项的安全稳定运行，落实网络和数据安全直接责任。

11.乙方负责项目出现突发性故障时，应按照故障等级进行响应，排查原因、解除故障并出具问题分析报告；出现漏洞时，高

危漏洞，乙方需立即处理，中低危漏洞，应在24小时内处理。故障和漏洞处理结束后，乙方应向甲方提交盖有公章的书面报告，因客观原因无法处理的故障和漏洞，也应及时向甲方提交盖章的书面报告。

12.乙方应在本合同签订1个月内，全面测评并妥善处理完成2026年以来运维工作中存在的问题，并按照甲方要求提供相关印证材料，如因客观原因确实无法在1个月内完成的，乙方应向甲方提交书面延期申请，经甲方同意后，方可延期。

13.乙方仅为本项目的授权实施方，在合同服务期内应当负责运维服务质量，保障项目稳定运转，因乙方运维服务问题导致项目运行出现故障的，乙方应当在甲方规定时间内予以修复、维护，否则甲方有权要求乙方承担相应的责任。

14.乙方应在合同期满后7日内，无条件将运维方案、运维日志、巡检报告、运维工单、本合同内运维服务涉及系统的完整源代码或最终安装部署包（确保用户数据可读取、可获取）、技术运维账号、服务期内项目采集存储数据等材料全量完整移交甲方。

15.乙方负责在合同生效运维期间，配合将项目产出的数据资源目录全量纳入市政务数据共享交换平台统一发布、挂载、运行管理，建立完善数据质量闭环管理、数据更新、共享数据使用情况反馈机制，确保数据供给质量，根据甲方业务协同、数据共享等需求，免费提供与第三方系统的对接和数据推送服务。

16.乙方应根据甲方实际需求，定期按要求向甲方提交运维日志，运维工作月报等运维资料，此项纳入甲方对乙方工作考核范围内。

17.乙方需配合推动经甲方认定符合条件的信息化系统平台迁移政务云平台、政务系统互联互通和政务数据共享共治、信创适配改造、闲置政务信息系统治理、门户网站迁移集群平台、电子政务外网整合替代、系统权限回收、信息化资产移交等工作。

第十条 合同联系人

甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的联系人、地址，以书面信函或者电子邮件方式进行。其中：

（一）双方确认，在本合同有效期内，合同双方联系人通知地址及方式如下：

甲方：漯河市政务大数据中心

地址：漯河市源汇区长江路333号漯河市市民之家4楼422

联系人：桑田　　任大华

电话：13839535566　　13353956266

邮编：462000

电子邮箱：lhsdsjzx@163.com

乙方：河南省通信工程局有限责任公司

地址：郑州市金水区经八路6号

联系人：冯振中

电话：18539537788

邮编：450002

电子邮件：hnstxgcj_977@163.com

（二）除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同

项下的任何通知效力：

1.与本合同费用及支付事宜有关的通知。

2.与本合同违约事宜有关的通知。

3.与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知。

4.与本合同延续/续展有关的通知。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、联系方式变更未书面通知、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间，由此产生的后果由过错方承担）。

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十一条 安全与责任

1.甲方对本合同项目的网络和数据安全负有监督责任，确保项目的网络数据安全得到有效维护和管理。

2.乙方是本合同项目网络和数据安全的直接责任方，负责运维过程中的网络和数据安全具体工作，承担安全管理职责，保障项目的安全稳定运行。

3.乙方需按照国家、省、市法律法规和《漯河市政务信息系统安全运维一般规则》关于网络和数据安全有关规定开展运维活动。

4.乙方需对运维人员进行安全意识教育和岗位技能培训，包括但不限于安全基础知识、岗位操作规程等，并告知相关的安全

责任和惩戒措施。

5.乙方需加强运维人员安全管理，进行岗前背景审查，重点排查是否有网络安全事故记录，国（境）外学习工作经历，外籍、境外居留权、长期居留许可等方面情况。并与甲方及相关人员签订保密协议和安全岗位责任协议。

6.合同期满后，未经甲方许可，乙方不得私自留存或使用项目数据和账号。

7.因乙方原因造成的安全问题或事故，损失由乙方承担。

第十二条 法律适用和争议解决

（一）本合同适用中华人民共和国法律。

（二）所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。如果在一方提出协商要求后7日内，双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

（三）诉讼进行过程中，除双方有争议的部分外，双方继续履行本合同未涉及诉讼的其他部分。

第十三条 其他

（一）任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或者补充协议为准。

（二）本合同附件及补充协议均是本合同不可分割的一部分，

具有同等法律效力。

（三）本合同一式肆份，甲方双方各执贰份，具有同等法律效力。

（四）未经另一方书面同意，任何一方不得转让本合同项下任何权利义务。

（五）本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

第十四条 本合同附件

附件 1：漯河市政务大数据中心 2026 年度市级非涉密政务信息系统一体化运维项目（A 包）服务清单

附件 2：漯河市政务信息系统安全运维一般规则

附件 3：漯河市政务信息系统一体化运维工作考核评价办法

——————————以下无正文——————————

合同签署页（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期：2026年7月6日

乙方（盖章）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签署日期：2026年7月6日

附件 1

漯河市政务大数据中心
2026 年度市级非涉密政务信息化系统一体化运维项目（A 包）服务清单

A 包（89 项）			
序号	单位名称	运维项目名称	主要运维内容
1	市住房公积金管理中心	临颍县到市民之家 12329 专线	电路速率 10M 电路数量 1 条
2		舞阳县到市民之家 12329 专线	电路速率 10M 电路数量 1 条
3		临颍县管理部到临颍县不动产	1 条 20M 线路
4		舞阳县管理部到舞阳县不动产	1 条 10M 线路
5		互联网专线接入	互联网专线，保证办公业务正常使用 100M 线路 1 条，IP 地址 1 个，配合做好电子政务外网替代工作
6		政务云专线	中心访问政务云系统使用 100M 电路 1 条，配合做好电子政务外网替代工作
7		12329 热线系统维护	提供标准培训，电话支持，在线服务支持，现场维护，远程维护等服务
8		中心至不动产专线	1 条 2M 数据专线
9		云 MAS 业务	短信业务使用费
10		业务系统及网络和数据安全运维项目（A 包）	业务系统驻场支持服务，系统漏洞和 BUG 修复，系统修改，日常维护，保证系统和数据安全，文档整理，技术培训，咨询服务
11		业务系统及网络和数据安全运维项目（B 包）	安全评估，安全托管，应急保障，设备运维巡检，协助咨询服务，2 台防火墙特征库升级
12		热线语音中继协议	12329 热线每月呼入、呼出及语音中继服务
13	市卫健委	基层云计算软件和 Oracle 数据库系统运维与优化技术服务	提供 Oracle 数据库运维，优化技术及安全保障服务
14		“通卡就医”互联网专线租用	租赁 100M 政务外网线路 1 条
15		100M 电子政务专线	租赁 100M MPLS-VPN 政务专线 1 条
16		应急视频会议专线电路租用	租赁应急视频会议专线电路租用协议书 1 条 20M MPLS VPN 线路（市卫健委到省卫健委线路）
17		电路租用	租赁 1 条 10M 以太网接入的 MPLS VPN 线路（市联通 8

			楼视频服务器到省卫健委线路）
18		视频会议互联网专线租用	租赁视频会议互联网专线租用协议书 200M 互联网专线 1 条
19		漯河市市级智能医废监管子平台运维服务	系统应用维护和安全修复；对信息系统进行业务数据、代码和配置的备份；各类故障处理及信息系统运行隐患排除
20		市医疗健康便民服务“一卡通”软件运维	保障软件正常运行，包括但不限于日常维护、故障响应、版本升级、安全补丁、技术咨询与培训等服务
21		“健康漯河”公众号运维	保障公众号正常运行，包括：系统监控，故障处理，性能优化，版本更新，安全保障等运维服务
22		漯河市卫生健康委员会医废监管子平台数字证书	提供医废监管子平台域名数字证书
23		应急指挥系统 MCU 及终端运维服务	应急指挥系统 MCU 及终端运维服务
24		应急指挥系统防火墙	应急指挥系统防火墙硬件维护和软件的升级
25	市市场监管局	公平竞争审查智慧化监测评估平台运维	保障平台正常运行
26		电路租赁	10M、20M、40M 光纤 63 条，20MOTN 电路 1 条，配合做好专网整合工作
27		商务融合专线	1000M 专线 1 条
28		机房	1. 综合布线系统；2. 强电供电系统；3. 机房工程系统；4. 空调、新排风系统；5. 防雷、接地系统；6. 机房环境监控系统；7. 天融信防火墙 1 台；8. ups 系统
29		从电信灾备服务器机房到政务云机房两条 500M 的 EG 电路	从电信机房部署两条 500M 的 EG 电路到政务云机房
30		漯河市知识产权信用分级分类监管系统运维	系统缺陷的纠正和修复、运行监控、故障及应急处理、数据维护、技术指导和系统调整优化，包括但不限于软件运行过程技术人员的现场指导，对软件定期检测、维护、漏洞修补、升级改造及运维过程中可能出现的其他问题的维护和优化
31		漯河市特种设备安全监管云平台系统运维	提供系统应用问题解答，系统运行维护，数据备份等
32		漯河市市场监督管理局 96333 电梯应急处置服务平台	保障系统平台安全稳定运行，提供软件升级，通过技术手段避免升级过程中服务中断，提供 30M、100M 光纤各一条，提供应急协同服务、96333 热线服务、指挥中心调度终端维修或更换服务，确保软硬件正常使用
33		漯河市产品质量检验检测业务管理系统、国家中心业务管理系统、省中心业	对现有六个系统进行维护，内容包括：bug 修复、系统运行保障、系统备份、数据备份、服务器安全、服务器检查、小功能调整、系统培训、数据接口报送等日常运

		务管理系统	维
34		市检验检测中心互联网专线接入租用	租用 30M 互联网专线 1 条
35		市检验检测中心宽带接入	租用 30M 互联网光纤专线 1 条
36		市检验检测中心计量业务管理系统	保障计量业务管理系统正常使用
37		河南省药品化妆品抽验管理系统及河南省食品药品统一信息平台	保障河南省药品化妆品抽验管理系统及河南省食品药品统一信息平台正常使用
38		市检验检测中心专线网络	1 条 200M 网络线路
39		市检验检测中心专线	1 条 100M 网络线路
40	市应急管理局	应急指挥系统运维服务（政府侧）	市指挥中心分中心政府 2 楼西、政府 6 号 3 楼应急指挥中心设备运维及视频会议支撑服务、机房等运行维护
41		应急系统通讯	应急光纤专线 6 条、卫星电话 10 部、窄带基站电路 4 路、雪亮专线 1 条、VPN-FTTH 电路 45 条、应急视频会议专网 9 条等
42		应急指挥中心分布各局委办视频会议系统	市应急指挥中心分布各局委办约 34 套视频会议终端维护
43		网络安全产品升级服务	防火墙特征库升级服务
44		窄带基站和通信设备运维	4 个窄带基站、车载式基站、便携式调度指挥中心 ECENTER 运维
45	市城管局	市城市管理综合执法支队漯河市智慧城管指挥调度（快反处突）系统	日常维护设备维护维修
46		市城市管理综合执法支队城市综合执法调度平台	40 部高清抓拍设备及总指挥平台软硬件维保；481 条网络专线、前端抓拍摄像机线路维护维修，后端服务器及配套设备维护保障
47		漯河市城市管理综合执法支队智慧城管融合执法系统项目	406 部高清抓拍设备及配套硬件、3 台分析服务器平台软硬件、前端抓拍摄像机线路维护维修，后端服务器及配套设备维护保障；50 部 IP 喊话音柱及配套硬件、IP 音柱网络中心服务器、流媒体服务器软硬件维保；80 部 IP 喊话音柱及配套硬件、前端设备线路维护维保
48		市城市管理综合执法支队停车秩序管理平台系统	保障平台系统正常运行
49		市城市管理综合执法支队违停信息短信通知平台	违章停车信息短信业务
50		市城市管理综合执法支队执法终端物联网卡	约 131 张物联网卡、200 张对讲机物联网卡、8 部手持终端卡通信服务
51		市城市管理综合执法支队车载执法物联网	约张物联网卡通信服务

52		市城市管理综合执法支队车载执法网络通信费	1 条 100M 互联网安全专线
53		市城市管理综合执法支队简易程序执法系统运维	提供日常系统维护、设备维护维修、软件升级等服务
54		市城市管理综合执法支队网上办案系统运维	提供案件处理专线、软件系统运维、等保测评等服务
55		市城市管理综合执法支队网络通讯服务费	2 条 100M 互联网安全专线
56		市城市管理综合执法支队移动抓拍车载系统	提供日常维护、设备维护维修等服务
57		漯河市城市管理综合执法支队主次干道视频监控	提供 125 套视频监控及后台配套服务器和 125 条网络专线及运行服务
58		市园林绿化养护中心漯河园林绿化数字化信息平台系统运维	平台运维服务包含：园林数字化信息平台运维工,信息更新录入,数据专线,硬件维修维护设备等服务
59		市市政建设和公用事业服务中心智慧市政平台及相关监控、控制系统	保障平台系统正常运行，重要时段确保在线率 95%以上
60		市市政建设和公用事业服务中心市区泵站、桥梁、涵洞监控系统	保障监控设备正常运行并提供物联网卡服务，重要时段确保在线率 95%以上
61		市市政建设和公用事业服务中心漯河市城区污水处理管网配套工程所需地理信息系统（GIS）项目	提供网络运行、软件运维、硬件维保等服务
62		市市政建设和公用事业服务中心路灯控制系统远程服务	提供路灯远程集中监控系统维护服务
63		市市政建设和公用事业服务中心机房通信链路租赁费用	租赁 100M MPLS-VPN 视频传输电路 28 条，高速互联网专线 1 条，终端 1 部
64		市市政建设和公用事业服务中心路灯通讯卡	提供物联网卡保障平台通信服务
65		市市政建设和公用事业服务中心服务器不间断电源网络设备	服务器不间断电源维护
66		市市政建设和公用事业服务中心路灯监控系统	保障道路 24 处路灯监控摄像头正常运行
67		市环境卫生服务中心垃圾中转站监控平台项目	保障全市垃圾中转站监控平台和前端设备正常使用。包括 78 座中转监控设备等,每座中转站包括电路 1 条(用于监控），站点设备 1 台，摄像头 2 个（400 万像素，枪机和球机各一个）；接入级云监控系统 1 套、图像云存储 30 天、系统维护升级以及巡检;云监控平台;1000M

			专线 1 条
68		市城市运行和调度服务中心智慧城管线路租赁	100M 互联网专线 1 条，12319 与 12345 中继线路 1 条
69		市城市运行和调度服务中心漯河市城市基础设施及信息系统	提供系统日常运行维护
70		市市政建设和公用事业服务中心网络安全运行	100M 增强版互联网安全专线 1 条
71	市人民政府发展研究中心	漯河市人民政府网站	提供 SLL 证书服务
72	市 12345 热线服务中心	12345 热线系统语音中继	12345 市长热线年度语音接听专线
73	市工信局	防火墙服务	提供网络防火墙、主机安全与管理服务
74	市医保局	市医药价格和招标采购服务中心医保骨干网链路及升级运营维护	提供 SSL 证书、网络运行、网络安全运维、互联网边界安全防护等服务。
75		金保工程统一软件医保系统维护	保障平台系统正常运行
76		漯河市医疗保险中心河南省医保平台漯河市本地运维服务项目	（1）负责漯河市本统筹区省医保平台（包含医保业务基础子系统-公共业务、医税平台子系统、基础信息管理子系统-公共业务、公共服务子系统等）的深化应用、业务经办等异常数据问题的分析处理，确保业务顺畅运行。 （2）负责收集、汇总、处理漯河市本统筹区省医保平台（医保业务基础子系统-公共业务、医税平台子系统、基础信息管理子系统-公共业务、公共服务子系统等）优化完善的功能需求，并配合漯河市做好联调测试工作，保障系统功能持续适配本地业务发展
77		漯河市按疾病诊断分组付费信息管理系统	保障基础信息管理系统、病例信息管理系统(病例信息采集)、DRG 分组系统、DRG 基金结算公示系统、DRG 基金结算系统、DRG 运行监测系统、医保基金智能审核服务系统、医疗效率质量评价系统、基础系统、数据共享接口等正常运行
78		漯河市医药价格和招标采购服务中心市局+县区终端网络安全服务	提供 85 点市局终端、200 点县区终端及检测响应服务

79	市生态环境局	漯河市天地人车一体化机动车排放监控系统平台运维项目	保障系统平台安全稳定运行
80		市生态环境局信息化网络保障服务项目	提供终端及外设驻点运维、数据中心驻点运维、统一访问控制、网络安全技术防护、信息安全风险评估、终端和服务器漏洞扫描检测、病毒防护、网络安全保障、重要时期保障、故障处置、应急响应等技术保障服务
81		互联网专线租用协议	200M 互联网专线 1 条
82		云主机产品服务协议	提供云产品服务
83		公安边界互联网专线租用	100M 互联网专线 1 条
84		重点污染源自动监控系统、国控空气自动监测站点视频平台、移动源综合监控平台运维项目	保障重点污染源自动监控系统、国控空气自动监测站点视频平台、移动源综合监控平台约 21 个瞭望点、路检路查点、国控空气站点监控设施及平台系统的稳定运行
85		IDC、光纤线路服务项目	提供约 8 个 4.5kw 机柜托管服务
86		安全设备防火墙升级	提供安全设备防火墙升级服务
87	市审信局	一体化协同办公平台（OA）运维	对平台软硬件进行运维，保障平台安全稳定运行，满足相关部门使用需求
88		市电子政务外网互联网出口 1G 带宽电路租赁项目	市电子政务外网互联网出口 1G 带宽电路
89		市电子政务外网互联网出口扩容租赁项目	市电子政务外网互联网出口 1G 带宽电路

其他要求：

1.需无条件配合开展信创改造、数据对接、系统权限回收、资产移交等相关工作；

2.需按照使用单位实际需求提供相关服务；

3.需无条件配合完成符合条件的办公网络的电子政务外网替代工作；

4.需无条件配合完成符合条件的政务信息系统迁移本市政务云。

附件 2

漯河市政务信息系统安全运维一般规则

附件

漯河市政务信息系统安全运维一般规则

1. 为加强全局网络和数据安全保障能力，规范政务信息系统的安全运维工作，确保政务信息系统的安全可靠运行，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》《信息安全等级保护管理办法》《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》《河南省非涉密政务信息系统安全建设指南（试行）》等法律、技术法规，结合我局实际，制定本规则。

2. 本规则适用于我市非涉密政务信息系统的安全运维工作。

3. 制定设备维护方面的管理制度，管理制度内容包括明确维护人员的责任、维修和服务的审批、维修过程的监督控制等。

4. 建立政务信息系统安全管理制度，如口令管理、补丁管理、密码安全管理、人员管理、人员调职管理、人员离职管理、第三方人员管理、机房管理、资产管理等制度，确保系统运行安全。

5. 建立政务信息系统资产管理制度，实行资产台账管理，明确资产管理责任部门和人员，定期按照资产台账对资产进行一致性检查并留存检查记录。

6. 对政务信息系统运维人员进行安全意识教育和岗位技能培训，应针对不同岗位制定不同的培训计划，包括但不限于安全基础知识、岗位操作规程等，并告知相关的安全责任和惩戒措施。

提高相关人员的防恶意代码意识，对外来计算机或存储设备接入系统前进行恶意代码检查等。

7.加强运维人员安全管理，进行岗前背景审查，重点排查是否有网络安全事故记录，国（境）外学习工作经历，外籍、境外居留权、长期居留许可等方面情况。

8.政务信息系统运维管理单位应与具体运维单位、人员签署保密协议及安全岗位责任协议。定期对政务信息系统开展常态化安全自查以及对运维单位的监督评估，并对自查和监督检查发现的问题及时整改，消除安全风险隐患。

9.要求运维单位按照有关法律、行政法规的规定和合同约定履行数据安全保护义务，不得擅自留存、使用、泄漏或者向他人提供政务数据，不得擅自将数据用于商业用途，不得擅自向境外提供数据，敏感个人信息应当按照要求进行脱敏处理和加密保护。

10.定期巡查网络设备、服务器运行情况及网络设备的日志文件，对政务信息系统运行状态进行实时监控，发现异常情况要及时处理并报告主管领导，尽早消除信息安全隐患。

11.重要政务信息系统的服务器和磁盘阵列等设备要有容灾措施。网络设备及服务器事故（如数据丢失、宕机等）应及时上报主管领导，视情启动政务信息系统安全应急预案，进行有效处置。

12.网络设备应采用安全协议（如：Https、SSH等）登录管

当予以及时更正、调整。

18.具备独立的安全运维物理环境，采取门禁、安全监控等管控措施，通过专用运维终端和专线连接生产、测试环境，采用技术手段，确保运维终端可审计、可管控。政务信息系统应设置管理地址限制，仅允许运维管理人员使用的设备进行登录管理，系统远程运维、远程登录系统后台应采取堡垒机、白名单、绑定IP、MAC地址等方式通过加密的传输协议进行远程管理，不得使用明文传输协议，从而加强访问控制，确保运维终端可审计、可管控。

19.严格控制变更性运维，经过审批后才可改变连接、操作数据库、安装系统组件或调整配置参数，操作过程中应保留不可更改的审计日志。

20.定期对政务信息系统运行进行安全审计，涵盖网络设备、安全设备、服务器、数据库、中间件、应用系统等范围。对审计中发现的安全问题进行分析处置，提交安全审计报告，并对安全审计结果进行归档留存。

21.运维活动中移动介质的安全使用：

（一）在移动介质接入终端后应立即进行病毒扫描；

（二）使用移动介质拷贝重要数据完成后，应立即清除；

（三）存储政务信息系统的数据资料的移动介质应由专人进行妥善保管，应对介质在物理传输过程中的人员选择、打包、交付等情况进行控制，并对介质的归档和查询等进行登记记录。

（四）应将介质存放在安全的环境中，对各类介质进行控制和保护，实行存储环境专人管理，并根据存档介质的目录清单定期盘点。

22. 加强数据的备份和恢复管理，备份数据应存储在访问受控的专用存储设备或者存储介质中，定期对备份介质进行测试并记录测试结果，确保备份数据的可用性、完整性、可恢复性和保密性，保障业务连续性。

23. 根据数据的重要性和数据对系统运行的影响，制定数据的备份策略和恢复策略、备份程序和恢复程序等，进行数据恢复时，须经主管领导批准。

24. 定期对政务信息系统进行等级测评，发现不符合相应等级保护标准要求的及时整改，当政务信息系统发生重大变更或级别发生变化时进行等级测评。

25. 定期对政务信息系统和网络进行漏洞扫描，发现安全漏洞及时修补。系统补丁更新前应经过评估、测试，确认对系统稳定性没有影响后，再进行相关补丁更新工作。

26. 制定安全事件报告和处置管理制度，明确不同安全事件的报告、处置和响应流程，规定安全事件的现场处理、事件报告和后期恢复的管理职责等。

27. 规定统一的应急预案框架，包括启动预案的条件、应急组织构成、应急资源保障、应急处理流程、系统恢复流程、事后教育和培训等内容。并定期对系统相关的人员进行应急预案培

训，并进行应急预案的演练，并依据演练结果对应急预案进行修订。

28. 政务信息系统下线和废弃时，应当编制需转移、暂存和清除的信息资产清单，制定硬件设备处理方案，规范存储介质的清除或销毁。根据设备处理方案对设备进行处理，并记录设备处理过程，包括参与人员、处理时间、处理方式、残余信息等内容。

29. 本规则未尽事宜，按有关法律法规及相关政策执行。

30. 本规则自发布之日起施行。

附件 3

漯河市市级非涉密政务信息系统一体化运维工作考核评价办法

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记在数字中国、数字政府建设方面的重要讲话精神，锚定省委“四高四争先”和市委“聚焦高质量、奋勇争第一”总目标，进一步规范一体化运维流程，提高一体化运维服务质量，以标准化、规范化、精细化的运维服务，推进数字政府建设提档升级，为奋力推进新时代漯河“二次创业”提供坚强支撑。根据《漯河市数字政府建设实施方案（2023—2025 年）》《漯河市政务信息化项目建设管理暂行办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

一、考核原则

实事求是、客观公正；目标导向、突出重点；量化指标、简便易行；综合评价、注重实效。

二、考核目标

围绕数字政府建设要求，通过科学规范的考核工作推动运维体系整体优化，保障政务系统高效、安全运行，提升政府数字化治理能力和政务服务水平。搭建以市政务大数据中心运维管理为统筹，以“综合分析决策平台”为抓手，以运维实施单位为主体的“1+1+N”考核体系，将使用单位满意度评价、日常工作、故障处置、漏洞修复、应急响应、运维

资料、运维承接等纳入考核评价体系，按照“线上+线下”工作模式落实日常管理措施。采取“综合评价+重点监管”考核形式，确保全市政务信息系统一体化运维考核工作可量化、能激励、守底线、见成效，充分发挥考核风向标、指挥棒、助推器作用。

三、考核对象

市级非涉密政务信息系统一体化运维实施单位。

四、考核分类

按照运维类型主要分为线路租赁和购买服务、硬件及系统运维2个考核类别。为便于考核评价工作科学、有序开展，针对不同类型运维事项的实际需要，采取相应的考核方式进行考核。

（一）线路租赁和购买服务。包含市直各单位因业务开展工作需要租赁运营商的通信线路和网络链路，以及为保障信息系统运行购买的服务事项，如：线路租赁、使用授权等。主要考核服务及时性、连续性、可靠性。

（二）硬件及系统运维。包含市直各单位机房设备、网络设备、安全设备等硬件设备和政务信息系统及门户网站的维护。主要考核使用单位满意度、日常工作、故障处置、漏洞修复、应急响应、运维资料等内容。

市政务大数据中心将选取资金量大、重要性强、敏感度高的项目作为年度重点监管运维事项，按照使用单位要求在

重要时间节点通过巡查监督、问题交办、预警提醒等方式重点保障系统运行，对保障不力的运维单位，直接进行扣减。

五、考核内容

考核评价采用百分制，使用单位满意度评价占30分，日常工作占30分，异常响应占30分，运维资料占10分。

（一）使用单位满意度评价（30分）

主要考核使用单位对运维实施单位运维时效、服务质量、服务态度等方面满意度。使用单位每月月底前将《政务信息系统运维满意度评价表》（附件1）签字盖章后报送至市政务大数据中心。

（二）日常工作（30分）

主要考核硬件及系统运维事项日常运维工作情况，线路租赁和购买服务运维事项按满分计算。日常运维工作包括上门回访、日常巡检、漏洞扫描、数据备份等内容。

运维人员应主动向系统使用单位汇报系统运行情况，做到每月至少上门回访1次、后台巡检4次、重点区域漏洞扫描1次、数据备份4次，将工作开展情况及时录入至“综合分析决策平台”。如因客观因素，相关工作确实无法开展的，需提前向市政务大数据中心书面报备。市政务大数据中心将不定期对运维实施单位日常工作开展情况进行抽查。

（三）异常处置（30分）

主要考核运维实施单位故障处置、漏洞修复的及时性和有效性。

1.故障处置。根据故障等级和故障分类，3级故障和4级故障由一线人员自行处理，通过“综合分析决策平台”做好工单办理。1级故障和2级故障必须第一时间上报市政务大数据中心和系统使用单位，积极主动查找故障原因，进行故障处理。根据故障处理情况，决定是否启动对应的故障应急预案。各级故障在故障解决后，均应将故障处置情况录入至“综合分析决策平台”，并形成故障分析报告报送市政务大数据中心。

（1）故障等级

1级故障：由于系统的网络、设备、系统服务故障导致平台系统核心功能停止服务、宕机，或其他批量性大范围影响核心功能用户使用的故障。

2级故障：由于系统的网络、设备、系统服务故障导致平台系统非核心功能停止服务、宕机，或其他小范围影响普通用户使用的故障。

3级故障：常见终端用户软件、硬件、应用系统操作使用方面的问题，不影响系统平台服务或功能模块。

4级故障：非项目平台系统本身业务系统的问题，比如因终端使用环境、设备兼容性、关联系统等影响用户使用的故障。

（2）故障响应及处理时间要求（以实际响应时间和故障修复时间为准），因不可抗力等因素造成系统无法修复，需及时向市政务大数据中心提交书面说明和临时替代方案，

由中心会同使用单位研究后，确定是否纳入考核。

故障级别	响应时间	故障解决或功能恢复时间
1 级故障	10 分钟	2 小时
2 级故障	10 分钟	4 小时
3 级故障	20 分钟	24 小时
4 级故障	30 分钟	24 小时

2.漏洞修复。极危漏洞需在 24 小时内响应并修复，高危漏洞需在 7 日内修复，中低危漏洞需在 15 日内修复或制定缓解措施。漏洞修复不能引入新漏洞或影响系统正常使用。市政务大数据中心将对漏洞修复情况进行复查。

（四）运维资料考核（10 分）

主要考核运维实施单位在运维工作开展过程中，运维工作所需的归档资料是否完备。包括：运维实施方案、应急处置预案、应急演练资料、技术培训资料、运维实施人员保密协议、巡检留痕记录、运维工作月报、季度/年度运维工作汇报、重大事件上报（巡检、故障处置、需求反馈等）、故障分析报告、技术留底、安全运维管理制度、资产台账等资料。根据系统特点和运维实施方案编制每个系统需要归档的运维资料目录，运维实施单位应及时按照目录上传运维资料至“综合分析决策平台”，并于当月月底前提交纸质版运维资料。

（五）扣分项

1.运维实施单位未及时排查系统故障；

2.政务信息系统使用单位对运维实施单位有责投诉；

3.政务信息系统因系统安全问题、数据对接频率低、监控系统掉线等原因受到通报批评；

4.运维实施单位不配合市政务大数据中心开展相关工作；

5.系统重大变更或停用后，未及时向市政务大数据中心报备；

6.同一系统连续两个月未开展上门回访、日常巡检、数据备份、漏洞扫描相关情况之一。

（六）处罚清单

1.运维实施单位擅自破坏系统、篡改系统数据、篡改权限范围、盗用他人账号等；

2.运维人员在服务器、网络设备、安全设备、计算机、信息系统上违规操作造成系统中毒等影响信息系统或设备正常运行或其他重大负面影响。

3.运维资料糊弄、造假；

4.同一故障或漏洞整改不彻底、重复发生；

5.风险处置不力；

6.运维承接不及时；

7.账号密码保管不善，导致信息泄露。

（七）重点监管事项

1.上级考核指标完成情况；

2.驻场人员到位情况；

3.交办事项落实情况。

六、考核细则

政务信息系统一体化运维考核细则按照附件2进行。

七、结果运用

一体化运维工作考核原则上一个月开展一次，考核成绩根据考核细则计算生成，考核结果作为结算运维款额的依据：

（一）90分以上（含90），当月考核评定等级为优秀，全额支付当月运维费用。

（二）80—89分，当月考核评定等级为良好。扣减当月运维费用的5%。

（三）70—79分，当月考核评定等级为一般。扣减当月运维费用的20%，运维实施单位要出具问题分析报告及整改报告，并按照要求报送至市政务大数据中心。

（四）70分以下（不含70），当月考核评定等级为较差。扣减当月运维费用，运维实施单位要出具问题分析报告及整改报告，并按照要求报送至市政务大数据中心。

运维实施单位违反处罚清单、重点监管事项要求的，将在当月考评定级的基础上，根据考核细则直接扣减当月运维费用，并根据影响严重情况，依法追究运维实施单位的相关责任。

市政务大数据中心对各运维实施单位的月、年度考核档次结果均应通知各运维实施单位，并可通过适当途径对社会

公布。如有运维实施单位对考核结果存在异议的，应及时报市政务大数据中心复核。如对复核结果仍有异议的，市政务大数据中心可在征求运维系统使用单位意见后，视情况聘请专门机构予以协助查验、审核（相关费用由异议人垫付），并由市政务大数据中心最终决定。除特殊情况外，在前述复核、审验、决定期间，原考核结果不停止执行。

本办法经征求市直各运维系统使用单位意见后，由市政务大数据中心公布实施。除有特殊情况外，均作为相关运维服务合同的附件以便保障落实。

2025 年 4 月 22 日

附件 4.1

政务信息系统运维满意度评价表

使用单位（盖章）			运维单位		
评价周期			评价日期		
开展情况 / 满意程度	满意	基本满意	一般	不满意	不满意原因
运维服务对接情况	□	□	□	□	
系统正常使用情况	□	□	□	□	
异常响应情况	□	□	□	□	
异常解决情况	□	□	□	□	
运维公司服务态度	□	□	□	□	
是否发生运维事故	是□		否□		
意见建议					

附件 4.2

政务信息系统一体化运维考核细则

考核项目	考核内容	考核要求	考核标准	分值	实际得分
1.使用单位满意度评价考核	满意度评价	使用单位对运维实施单位运维工作时效、服务质量等方面开展满意度评价	使用单位应于每月月底前，将《非涉密政务信息系统运维满意度评价表》（附件 1）签字盖章后报送至市政务大数据中心，逾期未报送，视为满意	30	
2.日常工作考核	上门回访	运维实施单位定期上门回访，了解客户的使用情况和反馈意见，及时解决可能存在的问题	每个单位每月至少上门回访 1 次，回访后需要将回访记录表提交至“综合分析决策平台”，回访一次及以上得 8 分	8	
	日常巡检	运维实施单位定期开展日常巡检，对系统运行日志进行分析，及时发现并解决潜在问题，提高系统的可靠性和稳定性	每个单位每周至少巡检 1 次，每月至少 4 次，并将巡检记录提交至“综合分析决策平台”，开展一次得 2 分，开展 4 次以上得 8 分	8	
	数据备份	运维实施单位定期进行数据备份，以确保系统数据在意外情况下可以及时恢复	各政务信息系统每周至少数据备份 1 次，每月至少 4 次，数据备份成功后，将备份路径提交至“综合分析决策平台”，备份 1 次得 1 分，备份 4 次以上得 4 分。如使用单位有多个信息系统，取各系统得分平均值	4	
	漏洞扫描	运维实施单位定期开展漏洞扫描，及时发现系统中存在的安全漏洞，降低遭受网络攻击的风险	各政务信息系统每月漏洞至少扫描 1 次，并将漏洞扫描报告提交至“综合分析决策平台”，扫描一次及以上得 10 分。如使用单位有多个信息系统，取各系统得分平均值	10	

3.异常处置考核	异常处置时效	运维实施单位异常响应时间、工单处理效率和异常解决速度符合故障响应和漏洞修复处理时间要求	要求1级故障响应速度10分钟，故障恢复时限2小时；2级故障响应速度10分钟，故障恢复时限4小时；3级故障响应速度20分钟，故障恢复时限24小时；4级故障响应速度30分钟，故障恢复时限24小时。未在规定时间内响应和恢复故障，尚未造成重大影响，3级、4级故障一次扣5分，1级、2级故障一次扣10分，造成重大影响的，参照扣分项处理。因天气、自然灾害、火灾等不可抗力造成的维护超时可酌情减免。极危漏洞未在24小时内响应并修复，一个扣10分，高危漏洞未在7日内修复，一个扣5分，中低危漏洞未在15日内修复或制定缓解措施，一个扣1分。	30	
4.运维资料考核	运维资料归档	运维实施单位开展运维工作产生的资料及时归档	包括但不限于：运维实施方案、应急处置预案、应急演练资料、技术培训资料、巡检留痕记录、运维工作月报、季度/年度运维工作汇报、重大事件上报（巡检、故障处置、需求反馈等）、故障分析报告、技术留底、安全运维管理制度、资产台账等资料；根据各系统特点和运维实施方案确认需要归档的运维资料目录，缺失1份按相应比例扣分	10	
5.扣分项	未及时排查系统故障	运维实施单位收到国家、省、市、中心的预警通报后，未及时排查相关业务系统，导致系统正常运行受到影响	视影响严重情况，出现一次扣1—10分，重点监管事项从重扣分；及时予以改正的，可予以酌情减免，未在规定时间内予以改正或拒不改正的，予以加重扣分		
	有责投诉	使用单位对运维实施单位的责任投诉	经核查运维实施单位有责任，根据影响情况，一次扣1—10分，重点监管事项从重扣分		
	信息系统被通报批评	因信息系统安全问题、视频监控掉线、数据更新频率低等问题受到通报批评	市级层面通报一次扣5分；省级及以上层面通报一次扣10分。接到通报后，在规定时间内予以改正的，可予以酌情减免，未在规定时间内予以改正或拒不改正的，予以加重扣分		
	不配合开展工作	运维实施单位不配合市政务大数据中心开展相关工作（包含但不限于数据归集共享、攻防演练、信息安全检查等）	根据影响程度，一次扣5—10分，重点监管事项从重扣分		

	未履行报备义务	系统发生重大变更或停用后，未及时向市政务大数据中心报备	发生一次扣 5 分		
	日常工作开展不力	同一系统连续两个月未开展上门回访、日常巡检、数据备份、漏洞扫描相关情况之一	发生一次扣 5 分		
6. 处罚清单	擅自破坏系统	运维实施单位在业务信息系统运维配置过程中，擅自破坏系统、篡改系统数据、篡改权限范围、盗用他人账号，导致信息系统宕机、业务相关数据丢失等	扣减当月运维资金的 100%，按合同规定终止合同，并依法追究相关法律责任		
	违规操作	运维人员在服务器、网络设备、安全设备、计算机、信息系统上违规操作造成系统中毒等影响信息系统或设备正常运行或信息泄露等其他负面影响	视影响程度扣减当月运维资金的 10%-30%，重点监管事项从重扣减		
	故障修复不彻底	同一故障或漏洞整改不彻底、重复发生	每发生一次扣减当月运维资金人民币 2 万元		
	风险处置不力	信息系统隐患、缺陷、bug 等通知运维实施单位配合整改的，运维实施单位不配合整改或整改不到位	每发生一次扣减当月运维资金人民币 1 万元		
	资料造假	运维资料糊弄、造假	扣减当月运维资金人民币 1 万元		
	系统运维承接不及时	未在规定的时间内完成运维承接工作	扣减当月运维资金人民币 1 万元，相关运维费用进行核减		
	账号密码保管不善	账号密码保管不善，导致信息泄露，未造成重大影响	扣减当月运维资金人民币 1 万元		
7. 重点监管事项	上级考核指标完成情况	系统在线率、系统服务覆盖率等上级明确要求的考核指标未达标	每发生一次扣减 2 万元		
	驻场人员到位情况	驻场人员未按照合同约定提供驻场服务	每发生一次扣减 2 万元		