

合同编号： LHDSJ-FWXSL-2024-0008

2024 年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目

(D包)

运维服务合同

项目名称：漯河市政务大数据中心 2024 年漯河市级政务信息化系统一体化运维项目 D 包

委托方（甲方）：漯河市政务大数据中心

受托方（乙方）：漯河市大数据运营有限公司

签订日期：

签订地点：河南漯河

有效期限：2024 年 5 月 23 日至 2025 年 5 月 22 日



2024 年漯河市市级政务信息化系统一体化运维 项 目 (D 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 号市民之家 4 楼

法定代表人/负责人：陈庚

项目联系人：钮红宾

联系方式：15539595983

通讯地址：漯河市源汇区长江路 333 号市民之家 4 楼 422

电 话：0395-3177688

电子邮箱：lhsdsjzx@163.com

受托方（乙方）：漯河市大数据运营有限公司

地 址：漯河市太白山路与月湾湖路交叉口

法定代表人/负责人：石征

项目联系人：沈梦龙

联系方式：17700699052

通讯地址：漯河市太白山路与月湾湖路交叉口

电 话：/

电子邮箱：/

本合同甲方委托乙方就“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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：

保障市审信局、市委史志研究中心等12家单位23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，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“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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。

3. 运维服务方式: 委托方(甲方)委托受托方(乙方)为“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目(D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: 市审信局、市委史志研究中心等 12 家市直单位。

2. 运维服务期限: 2024年5月23日至2025年5月22日。

3. 自本合同签订生效后,乙方应立即开展项目运维服务。

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:4,006,600元(大写:肆佰万零陆仟陆佰元整),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,具体支付方式和时间如下:

第1次支付:合同履行至2024年9月后,由甲方根据乙方绩效考核情况支付合同签订日至2024年8月31日的运维服务费。乙方达到绩效考核要求的,甲方在30个工作日内,凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票,将本合同费用总额的[25]% (即大写人民币[壹佰万零壹仟陆佰伍拾元整], ¥[1,001,650]) 支付给乙方,未达到绩效考核要求的,按规定扣减运维费用;

第2次支付:合同履行至2024年12月后,由甲方根据乙方

绩效考核情况支付 2024 年 9 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日的运维服务费。乙方达到绩效考核要求的，甲方在 30 个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票，将本合同费用总额的 [33] %（即大写人民币 [壹佰叁拾贰万贰仟壹佰柒拾捌元整]，¥[1,322,178]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定扣减运维费用；

第 3 次支付：合同履行至 2025 年 4 月后，由甲方根据乙方绩效考核情况支付 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日的运维服务费。乙方达到绩效考核要求的，甲方在 30 个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票，将本合同费用总额的 [25] %（即大写人民币 [壹佰万零壹仟陆佰伍拾元整]，¥[1,001,650]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定扣减运维费用；

第 4 次支付：合同履行至 2025 年 6 月后，由甲方根据乙方绩效考核情况支付 2025 年 4 月 1 日至合同结束的运维服务费。乙方达到绩效考核要求的，甲方在 30 个工作日内，凭乙方开具的相应金额的、符合国家规定的发票，将本合同费用总额的 [17] %（即大写人民币 [陆拾捌万壹仟壹仟贰拾贰元整]，¥[681,122]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定扣减运维费用；

绩效考核：

1. 每月由甲方按照《2024 年度漯河市政务信息系统一体化运维工作考核评价办法（试行）》（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，首次评定为良好档次，乙方需及时整改，按程序审核通过后，全额认定本月运维费用。再次评定为良好档次，暂扣当月运维费用的 5%；

1.3 当月考核评定等级为一般的，暂扣当月运维费用的 30%，乙方出具问题分析报告及整改报告；

1.4 当月考核评定等级为较差的，暂扣当月运维费用，乙方出具问题分析报告及整改报告；

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。

（三）乙方银行账户信息和纳税人信息

乙方信息如下：

开户行：招商银行股份有限公司郑州分行营业部；

银行地址：郑州市郑东新区农业东路 96 号招商银行大厦；

账号：371909181610801；

纳税人识别号：91411100MA46AHNG8X；

第四条 考核标准

1. 绩效考核工作由漯河市数字政府建设工作领导小组办公室统筹开展，市政务大数据中心负责具体实施。

2. 绩效考核依据《2024 年度漯河市政务信息系统一体化运维工作考核评价办法（试行）》等文件要求执行。

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“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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。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《2024年度漯河市政务信息系统一体化运维工作考核评价办法(试行)》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、扣除运维资金等处罚措施。

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，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. 乙方应按照国家法律法规、网络安全等级保护、安全技术标准等，建立“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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“2024年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目（D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。

13. 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。

14. 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。

15. 乙方应根据甲方实际需求，定期按要求每月 25 日前向甲方提交运维日志，运维工作月报等，此项纳入甲方对乙方工作考核范围内。

16. 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、全市门户网站集群化平台建设和网站数据迁移、电子政务外网整合替代等工作。

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 号市民之家 4 楼

联系人：钮红宾

电话：15539595983

邮编：462000

电子邮箱：

乙方：漯河市大数据运营有限公司

地址：漯河市太白山路与月湾湖路交叉口

联系人：沈梦龙

电话：17700699052

邮编：462000

电子邮件：

（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、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（发送方侧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）。

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》关于网络和信息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职责协议。

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，甲乙双方各执贰份，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: 2024 年漯河市市级政务信息化系统一体化运维项目
(D 包) 服务清单

附件 2: 漯河市政务信息化系统一体化运维工作考核评价办法
(试行)

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）：胡滨洋

签署日期：2024年5月23日



乙方（盖章）

法定代表人/委托代理人（签字）

签署日期：2024年5月23日



附件 1

2024 年漯河市市级政务信息化系统一体化运 维项目（D 包）服务清单

序号	单位	项目名称	运维内容
1	市委史志研究中心	漯河史志网运行维护费	网站、公众号云服务器租赁、系统维护、数据更新服务等
2	市委史志研究中心	漯河史志文化园二维码维护费	二维码系统的维护、云服务器租赁
3	市文联	漯河文艺网网站运维	漯河文艺网维护与升级、网站安全维护服务
4	市科协	漯河市科学技术协会官网	网站日常维护、安全防护、后台管理、网站更新
5	共青团市委	网站运营	云平台租用、网站维护、网站安全防护等
6	市侨联	市侨联网站及公众号运维	网站域名的管理；网站虚拟主机的管理；网站栏目的管理
7	漯河日报社	漯河日报社全媒体新闻采编系统	一年期北京北大方正电子有限公司延续授权
8	市妇联	网站运维	网站内容管理、维护、更新等服务
9	市审信局	漯河市公共资源交易平台系统维护服务项目	交易平台软件维护、硬件维护、安全维护
10	市审信局	公共资源交易平台运行费	异地数据备份服务、SSL 双证书服务、安全漏洞扫描、网站动态防护，和商务直播、云视讯 DICT 服务包、大数据云计算等费用、省政府采购专家库对接等安全和运维费用

11	市审信局	漯河市文明网及文明创建管理系统运维	1. 开展网站、系统漏洞排查及修复, 做好日常运行维护, 保持网站及系统安全正常运行; 2. 根据重要时间节点节日等情况制作专题页面等;
12	市审信局	市审信局官网 SSL 证书	为市审信局门户网站提供 SSL 证书
13	市审信局	漯河出租车电子发票系统项目	确保系统的稳定性和可靠性、定期排查处理故障、及时更换老化或损坏的硬件设备、定期对系统进行安全审计和漏洞扫描, 及时修补安全漏洞、根据用户需求和系统负载情况, 调整系统配置和资源分配、定期开展用户培训和沟通活动。
14	市审信局	一体化协同办公平台 (OA) 运维	平台软硬件维护, 包括统一办公门户、移动办公系统、标准办公应用、即时通讯、智能应用支持、国产化支持等模块的运行维护
15	市审信局	漯河市政务服务中心网络和计算机技术维保服务	网络和计算机技术运维服务
16	市审信局	漯河市政务服务中心门户网站运维服务	网站技术运维服务
17	市审信局	漯河市中介服务线上平台	1、使用指导; 2、功能优化; 3、服务定期巡检; 4、安全问题整改。
18	市金融工作局	漯河市政府金融网	信息服务平台系统搭建、平台软件、硬件托管、移动云服务、移动终端等平台的运维工作
19	市人大常委会办公室	“智慧人大”信息平台专项经费	租赁服务器、等保测评、运行维护费
20	市人大常委会办公室	人大网站运行维护费	信息管理、网站运行维护
21	市商务局	漯河市肉类蔬菜流通追溯体	维护肉菜追溯系统运行, 包含肉菜追溯平台和节点的正常运行, 收集追溯数据, 发布追溯信

		系运维项目	息等
22	市商务局	漯河市商务局 官网托管服务	网站技术运维服务
23	退役军人 事务局	门户网站运维	门户网站技术运维服务

其他要求:

1. 需按照使用单位实际需求提供相关服务;
2. 需无条件配合完成符合条件的门户网站迁移本市网站集群平台;
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。

漯河市政务信息系统一体化运维工作考核 评价办法（试行）

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“两个确保”“十大战略”、市委“十个聚焦”“十二项具体任务”，以高质量的政务信息系统运维工作，助推现代化食品名城、创新之城、幸福之城的高质量建设，进一步规范一体化运维流程，提高一体化运维服务质量，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，按照“总体稳定、逐年完善”的原则，结合我市实际，制定本办法。

一、考核原则

突出重点、注重实效；实事求是、公平公正；量化指标、简便易行；综合评价、树立导向。

二、工作目标

考核工作在市数字政府建设工作领导小组办公室的领导下开展。搭建以市数字政府建设工作领导小组办公室运维管理为统筹，以“信息化项目管理及综合分析决策平台”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、运维资料纳入考核评价体系，按照“线上+线下”的模式落实好日常管理，保障政务信息系统的安全、稳定、可靠。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、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

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稳定运行购买的服务事项，如：蓝天卫士、天眼系统等。主要考核使用单位满意度评价，保障政务信息系统相关服务的连续性、稳定性。

（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评价、日常工作、故障处置、运维资料。

五、考核内容

考核评价采用百分制，使用单位满意度评价考核占 30

分，日常工作考核占 30 分，故障处置考核占 30 分，运维资料考核占 10 分。

（一）使用单位满意度评价考核（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。使用单位应于每月 25 日前，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数字政府建设工作领导小组办公室。

（二）日常工作考核（30 分）

主要考核运维实施单位日常运维工作情况。日常运维工作包括上门回访、日常巡检、漏洞扫描、数据备份、系统补丁更新和版本升级等内容。

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，并将工作开展情况及时录入至“信息化项目管理及综合分析决策平台”，平台根据录入情况，自动计算日常考核得分。

（三）故障处置考核（30 分）

主要考核运维实施单位对故障处置的响应和恢复时效以及应急情况下的处置情况。

1. 故障处置要求。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，做好工单记录。1 级故障和 2 级故障必须第一时间上报市数字政府建设工作领导小组办公室和系统使用单位，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“信息化项目管理及综合分析决策平台”，并形成故障分析报告报送市数字政府建设工作领导小组办公室。

(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，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

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. 预案响应管理。针对出现的严重故障和重大故障，短

期内无法恢复正常，运维人员需启用相对应故障的应急处置预案，优先保障应用系统中关键数据和业务。

（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“信息化项目管理及综合分析决策平台”。

（五）扣分项

1. 运维实施单位未及时排查系统故障；
2. 运维实施单位拒不配合整改、整改不到位；
3. 政务信息系统使用单位对运维实施单位有责投诉；
4. 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；
5. 运维实施单位不配合市数字政府建设工作领导小组办公室开展相关工作。

（六）负面清单

1. 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；

2. 运维实施单位因工作失误，导致系统被省级及以上部门通报等造成重大负面影响；

3. 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、链路流量异常等影响信息系统或设备正常运行或其他重大负面影响；

4. 年度开展应急处置演练不足两次；

5. 年度开展专业技术培训不足两次。

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，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。首次被评定为良好档次，予以警告。运维实施单位需及时整改，并将整改情况报送至市数字政府建设工作领导小组办公室，审核通过后，不再扣除当月运维费用。再次评定为良好档次，暂扣当月运维费用的 5%。

（三）70—79 分，当月考核评定等级为一般。暂扣当月运维费用的 30%，运维实施单位要出具问题分析报告及整改

报告，并按照规定报送至市数字政府建设工作领导小组办公室。

（四）70分以下，当月考核评定等级为较差。暂扣当月运维费用，运维实施单位要出具问题分析报告及整改报告，并按照规定报送至市数字政府建设工作领导小组办公室。

连续一年考核评定等级为良好及以上的运维实施单位，颁发年度“优秀运维单位”荣誉称号，年度超过两次考核评定等级为一般及以下的运维实施单位，除暂扣当月运维资金外，原则上第二年不再续约运维合同。

运维实施单位违反负面清单要求，暂扣当月运维费用，并根据影响严重程度，依法追究运维实施单位的相关责任。

市数字政府建设工作领导小组办公室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，应及时报市数字政府建设工作领导小组办公室复核。如对复核结果仍有异议的，市数字政府建设工作领导小组办公室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），并由市数字政府建设工作领导小组办公室最终决定。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，由市数字政府建设工作领导小组办公室公布实施。除有特殊情况

3. 故障处置考核	故障处置时效	运维实施单位工作响应时间、工单处理效率和故障解决速度符合故障响应和处理时间要求	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，3 级、4 级故障一次扣 1 分，1 级、2 级故障一次扣 2 分，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	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；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		
	整改不到位	信息系统隐患、缺陷、bug 等通知运维实施单位配合整改的，运维实施单位拒不配合整改、整改不到位	视影响严重情况，出现一次扣 5—10 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		
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数字政府建设工作领导小组办公室开展相关工作（包括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			

6. 负面清单	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	暂扣当月运维资金，并按合同规定终止合同	
	工作失误，造成重大负面影响	运维实施单位因工作失误，造成重大负面影响	暂扣当月运维资金	
	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、链路流量异常等影响信息系统或设备正常运行或其他负面影响	暂扣当月运维资金	
	应急处置演练不足两次	运维实施单位需一年开展两次以上应急处置演练，保障系统在突发事件发生时能够及时有效地应对	年度开展不足两次，暂扣一个月运维资金	
	技术培训不足两次	运维实施单位需对运维人员一年开展两次以上技术培训，确保运维人员始终保持专业和高效的工作状态，提高系统稳定性和安全性	年度开展不足两次，暂扣一个月运维资金	

说明：

1. 运维得分取运维实施单位负责标段中所有使用单位得分的平均值；
2. 涉及扣分事项，从运维得分中扣除；
3. 涉及负面清单事项，按照考核细则执行，并根据影响程度，依法追究相关运维实施单位的责任；

合同中有特殊要求的，按照合同约定执行。

