政府采购合同

甲方（采购人）：漯河市政务大数据中心

乙方（中标人）：河南悦联科技有限公司

乙方于 2025 年 5 月 16 日参加了 漯河市政务大数据中心 组织的“ 漯河市公共资源交易平台系统维护项目（漯采单一采购-2025-5号） ”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为 漯河市公共资源交易平台系统维护项目 中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 服务范围及内容

本次服务范围为漯河市公共资源交易中心电子化交易平台系统及交易场地和办公区的硬件设备，服务位置于漯河市公共资源交易中心交易场地及办公区。运维服务主要包括：电子化交易平台系统；计算机终端、视频监控、门禁系统、信息发布系统、LED大屏；服务器、存储设备、网络（安全）设备。

服务内容包括： 日常运维服务（驻场服务）、专业安全服务、主要硬件设备维保服务、信息化建、设咨询服务等。

1、提供计算机、办公、网络、视频监控等设备基础支撑硬件设施运行监测、定期检查等日常维护。故障处理，耗材配件维修更换等。

2、负责开评标过程中的技术支持、 自助服务区的使用问题解答、培训及运行保障。负责系统日常BUG修复、更新和升级。负责系统后台漏扫，补丁升级；功能性优化；预防性功能、适应性功能、其他个性化需求响应。

3、网络信息安全运行监控、记录、监控相关安全事件；网络安全巡检服务，网络安全调优服务、应急响应、重大安全故障处理。

服务目标：

- 保障电子化交易平台系统、场地设备的稳定性和可靠性；
- 保障电子化交易平台系统、场地设备的安全性和可恢复性；
- 故障的及时响应与修复；
- 场地设备的维修服务；
- 参与交易主体的培训服务；
- 信息化建设规划、方案制定等咨询服务。

电子化交易平台系统运维清单如下：

系统运维清单		
序号	系统名称	实例个数
1	漯河市工程建设电子交易系统	1
2	漯河市工程建设电子监管系统	1
3	漯河市政府采购电子交易系统	1
4	漯河市政府采购电子监管系统	1
5	漯河市国土电子交易系统	1
6	漯河市国有产权电子交易系统	1
7	漯河市国有产权电子监管系统	1
8	漯河市公共资源交易中心门户网站	1
9	保证金支付系统	1
10	大数据分析系统	1
11	评标系统	1
12	市场主体诚信库	1
13	微信公众号	1
14	漯河市公共服务平台	1
15	不见面开标系统	1
16	第三方系统接口维护	1
17	药品采购交易系统	1
18	移动交易平台系统 APP	1
19	限额以下交易系统	1
20	要素资源交易系统	1
21	异地评标协调管理系统	1
22	数字见证系统	1
23	客服精灵系统	1
24	交易主体工作台系统	1
25	交易平台文件一键归档系统	1
26	BIM 招投标技术	1
27	公共资源信用评价系统	1

服务标准：

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》（附件1）关于网络和数据安全有关规定开展运维活动。运维人员应明确自己的责任和义务，在充分了解项目所述各个系统现有环境的基础上，提供规范化、高质量的服务，并对服务质量做出可量化的承诺。

1.基本要求

1.1 日常运维服务

针对漯河市公共资源交易中心的工作日制度，为客户提供系统级的日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务。具体包括但不限于以下内容：

1.1.1 工作日服务

主要指现场值守服务，乙方指派 10 名资深服务技术服务工程师长期值守在交易中心现场，6 人负责对电子化交易平台系统现场服务，4 人负责对现场设备运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障，并在全部维护服务团队支持下，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

维护期内提供技术人员进行现场监控服务。

1.1.2 故障响应服务

除了现场值守服务方式外，同时，提供 7×24 小时故障响应服务具体包括：维护期内提供电话、电子邮件等方式的咨询和支持服务。

主要系统设备出现故障时，5 分钟内响应，当现场维护工程师无法排除故障时， 1 小时内派专业工程师赶赴现场进行故障诊断及处理，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

一般故障，正常工作日内响应。

1.2 其他时间及夜间服务

当系统在非工作日或夜间出现异常时，乙方现场人员将在 1 小时内赶赴现场并排除系统普通故障，特大故障将在 24 小时内处理完毕。

1.3 临时保障服务

当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，乙方须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，以做到万无一失。

1.4 月度检查

每月对各系统及设备进行检查，进行安全系统、防病毒系统检查，进行漏洞扫描，并对检查中存在的故障及安全隐患进行处理。每月第一周向用户单位提交

上月的《月度巡检报告》，报请用户单位审批签署。

1.5 季度检查

每季度对由乙方的专业维护队伍对所有设备进行安全评估和风险分析，提交完整的安全状况评估报告，分析存在的安全漏洞情况，提出《整改方案和建议》。

1.6 年度检查

每年由乙方组织相关的专家（含硬件和软件）对整个系统进行安全检查，对每个硬件设备使用状态进行风险评估，并对下一年可能存在的问题进行风险预测，对每个设备的状态出具使用报告。

2. 服务队伍要求

乙方拥有强大的技术支持力量，拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。

现场服务人员负责网络的监控、简单故障的解决，接听技术热线。

现场服务人员按照计划对现场工作终端、楼层设备、机房及机房设备等进行例行巡检。

技术专家负责重大故障的处理，定期对运行情况进行分析，并提出整改或优化方案和建议。

3. 服务流程要求

3.1 主动式服务

（1）定期预防性维护服务

乙方根据系统维护服务计划或用户要求为用户提供定期预防性维护服务。此类服务是有计划有步骤进行的，目的是为了提高系统的可使用率和高可靠性，把系统故障的可能性降低到最低。在硬件维护方面，要求乙方工程师每两周进行一次现场例行检查，为用户维护硬件设备，并为用户替换那些虽然能够工作但不是很正常的部件，以避免系统崩溃的情况发生，防患于未然。在系统服务方面，投标方应指定预防性服务级别，安装预防性 PTF 软件(补丁软件)检测系统运行状况，解决系统软件问题，使用户的系统保持良好的运行状况。

（2）系统运行健康检查

乙方应提供一月一次的系统运行健康检查，按计划由专家定期对主机系统性能进行诊断，根据结果出具性能诊断报告，并征得用户同意后调整系统参数，使

系统始终在最佳状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

（3）系统运行状况分析

每季一次对系统的运行状况分析。提供本项目系统设备和PC服务器设备运行状态和性能的分析、评估服务，以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。每年一次向用户提交详细的系统可用性、安全性、运行状况分析等预防性维护策略、报告和总结。

3.2 纠错性维护/维修服务

乙方应提供电话技术支持服务或到场维修服务。在部件服务方面，乙方应及时确认故障原因，并更换故障部件，恢复系统正常运行。解决系统软件问题，恢复系统软件正常运行，作系统备份，递交系统检查报告等。

4.服务响应要求

4.1 日常服务响应时间

由于针对本项目采用的驻留现场服务方式，乙方指派驻10名资深工程师采取同步的作息时间，因此，现场服务的响应时间为及时响应。

4.2 事故分级响应服务时间

各级故障事件的最晚响应时间为：

确认时间	一级故障事件	二级故障事件	三级故障事件	四级故障事件
1小时	技术服务人员			
4小时	专业工程师	技术服务人员		
24小时	技术支持专家	专业工程师	技术服务人员	
48小时	服务项目经理	服务项目经理	专业工程师	技术服务人员

故障事件等级划分如下：

一级故障事件：现有的网络或系统停机，或遭到严重攻击行为或安全事件，对信息系统的业务运作有重大影响；

二级故障事件：现有网络或系统的操作性能严重降级，或由于网络性能失常或安全事件严重影响信息系统用户业务运作；

三级故障事件：网络或系统的操作性能受损，安全事件（例如病毒在小范围内发作），但大部分业务运作仍可正常工作；

四级故障事件：在网络、服务器、存储、安全设备功能、安装或配置方面需要调整或优化。本级故障事件对信息系统的业务运作几乎无影响，或影响很小。

依据事故重要性和紧急性的原则，每一级事故严格定义升级时间为 2 小时，其中在二级事故和一级事故应急处理过程中，要及时考虑替代恢复方案，尽可能在最短的时间内恢复业务系统。其中三级事故的处理，驻场服务人员在事故响应 1 个小时内，如果不能快速判断问题所在，可以寻求整个服务团队的支持。在一、二级事故判断中，服务人员在监控中发现问题，一方面应迅速将问题向部门领导进行反应，一方面须快速判断问题和收集事故信息，涉及到具体产品提供商或服务商内，及时告知客户协调相关厂商现场支持。为保障业务平台的正常运行，除对突发故障的应急支持外，要充分保障日常对业务系统软硬件的应急灾备恢复预案，并通过定期的演练加强应对突发事故的意识和流程。

5. 服务报告要求

乙方定期提供服务报告，服务期结束前应提供服务年报，并对每一次重大故障和问题的原因、解决方法、完成情况等形成专门报告，及时报送用户部门和服务管理部门。在运维服务过程中将产生不限于以下的记录和报告：

- 日常维护报告
- 系统巡检日志
- 系统维护记录
- 系统优化记录
- 故障分析处理记录
- 故障整改方案和建议
- 重大故障记录报告

6. 项目管理要求

乙方应派遣一名具有专业知识的资深管理人员负责本项目的项目管理，统筹相关工作，项目监督与情况汇报，控制工作质量和预算，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整服务方人员安排，以保证此项目的正常高效运作。

7. 质量管理要求

乙方应根据本项目要求提出服务质量管理及监控具体措施，并对所提供的服务质量和标准做出明确可量化的承诺。

8.技术交流及培训

乙方应提供必须的服务技能培训，并对相关技术问题进行充分交流，以提高用户技术水平，使用户能熟练使用现有系统。培训包括不定期或面对面系统使用培训，并提供对部分用户简单故障排除方法培训。

第二条　合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：壹佰伍拾玖万陆仟元整（1596000.00元）

第三条　验收

甲方应当根据国家、行业验收标准，以及合同约定验收方案，明确验收时间、方式、程序和内容等事项，组成验收小组；乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

第四条　款项支付

1.允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方收到发票后及时向财政部门办理付款申请手续。

2.付款方式

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2025年9月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2025年6月1日至2025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[叁拾玖万玖仟元整]，¥[399000.00]）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2025年12月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2025年9月1日至2025年11月30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[叁拾玖万玖仟元整],¥[399000.00]）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2026年3月后，由甲方根据乙方当期各月绩效考核情况，支付2025年12月1日至2026年2月28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[叁拾玖万玖仟元整]，¥[399000.00]）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2026年3月1日至2026年5月31日的运维服务费，乙方达到绩效

考核要求且复核无误的，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[叁拾玖万玖仟元整]，¥[399000.00]）支付给乙方，未达到绩效考核要求的，按规定扣减运维费用，集中复核认定整体运维费用需要核减的，在本期运维费用支付时核减。

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内容进行集中复核；

2.2确有上述情况的运维内容，根据该运维事项的历史运维合同，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。

第五条　甲方责任

1.及时办理付款手续。

2.负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3.对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

第六条　乙方责任

1.保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲

方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2.保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3.保证所提供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

第七条　保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

第八条　协议的终止

1.各方履行完合作义务，合作期限届满，本协议自动终止。

2.乙方出现以下情形，视为违约，本协议自动终止：

（1）出现重大违法违规情况或财务状况恶化的；

（2）存在较大运营风险的，未及时告知甲方，影响公共资源交易活动的；

（3）因乙方原因，影响交易平台系统维护服务的，甲方有权终止本合同，并赔偿甲方由此导致的全部损失。

第九条　违约责任

1.甲、乙双方应遵守法律法规和本协议约定，否则，需承担相应的法律责任。因违约造成守约方经济损失的，由违约方承担全部责任。

2.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。

3.乙方提供的服务及售后服务，应当符合合同及相关文件的要求，未完全履行部分，甲方有权扣减部分费用。若乙方提供的服务影响使用单位正常使用的，甲方有权责令乙方及时整改，经甲方责令后乙方仍未依约履行义务的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价款的20%作为违约金。

第十条　不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

第十一条　争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向甲

方所在地法院提起诉讼。

第十二条　合同生效及其他

1.除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2.合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3.本合同一式 肆 份，甲方 贰 份，乙方 贰 份。

第十三条　服务期限

本合同服务期限为 1 年；服务期限自 2025 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日止。

第十四条　下列文件为本合同不可分割部分

1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）；

2、乙方投标文件；

3、中标（成交）通知书；

4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；

5、政府采购委托协议书；

第十五条 本合同附件

附件1：漯河市政务信息系统安全运维一般规则

附件2：漯河市政务信息系统一体化运维工作考核评价办法

甲　　方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电　　话：

2025年5月29日

乙　　方：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电　　话：

2025年5月29日

附件 1

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 2

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 2.1

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 2.2

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		
	交办事项落实情况	未落实上级交办的重点工作任务	每发生一次扣减 2 万元		

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. 涉及处罚清单、重点监管事项，在当月考评定级的基础上，按照考核细则同步执行，并根据影响程度，依法追究相关运维实施单位的责任；
4. 合同中有特殊要求的，按照合同约定执行；
5. 未尽事宜，由中心及运维方共同协商，视问题具体情况、时间性质、影响程度参照细则扣减。