

南明区政务大厅信息化运维服务合同

甲 方：南明区人民政府政务服务中心

乙 方：浪潮软件股份有限公司

签订时间：2024 年 12 月 20 日

签订地点：贵州省贵阳市南明区

本合同由以下双方共同签署:

甲 方: 南明区人民政府政务服务中心

法定代表人: 谭佳 (受托人)

通信地址: 南明区青云路285号

邮政编码: 550001

开户名称: 南明区人民政府政务服务中心

开户银行: 贵阳银行筑秀支行

账号: 12410121050000490

纳税人识别号: 12520102565023736B

联系人: 杨洪福

联系电话: 0851-85860084

传真:

乙方: 浪潮软件股份有限公司

法定代表人: 赵绍祥

通信地址: 山东济南浪潮路1036号S06楼北6楼

邮政编码: 250101

开户名称: 浪潮软件股份有限公司

开户银行: 中国建设银行股份有限公司济南济东支行

账号: 37050161555200000281

纳税人识别号: 913700004941904564

联系人: 梅利

联系电话: 18606943683

【注: 本合同双方的账户名称、开户银行、银行账号以本合同提供的为准, 如有变更, 变更一方应在距合同约定的相关付款期限届满二十五天前, 以加盖财务专用章的书面文件通知另一方; 否则视为变更无效, 一切不利后果由变更方自行承担。】

甲乙双方遵照《中华人民共和国民法典》及有关法律、行政法规，本着相互信任，真诚合作的原则，经双方友好协商，就南明区政务大厅信息化运维服务（项目编号：P5201022024000CUD001）项目达成一致意见，特签订本合同，以兹共同信守。

一、项目背景

本项目为南明区政务大厅信息化运维服务，资金来源为财政性资金，乙方需提供驻场技术支持服务及后台技术支持服务。

二、服务内容

序号	服务内容	数量（单位）
1	日常维护	1 项
2	微信公众号推文管理	1 项
3	资产管理模块升级	1 项
4	大厅可视化模块升级	1 项
5	自助设备办事模块升级	1 项
6	综合管理模块升级	1 项
7	应用集成 OA 升级	1 项
8	信息发布模块升级	1 项
9	微信公众号模块升级	1 项
10	排队叫号模块升级	1 项
11	定制大厅数字化管理模型	1 项
12	定制大厅运维反馈系统	1 项

序号	服务内容	数量（单位）
13	定制设备管家管理系统	1 项
14	优化调整	1 项
15	贵州政务服务网功能辅助	1 项
16	贵州政务服务网个性化配置	1 项
17	贵州政务服务网数据分析服务	1 项
18	“一件事”微视频	1 项
19	日常维护	1 项
20	防火墙	1 项
21	网络改造及设备更换	1 项
22	等保服务	1 项
23	升级视频监控存储	1 套
24	新增自助服务终端	1 台

注：具体服务内容详见附件：《服务内容及要求》

三、服务期限

合同签订之日起壹年。

四、服务地点

甲方指定地点。

五、验收标准、规范

按采购文件服务内容要求及国家有关部门最新颁布的相应标准

及规范为准，并满足甲方的使用要求。

六、驻场服务

1. 提供不少于2人驻场软件基础运维服务；
2. 提供不少于1人驻场日常硬件运行维护服务，
3. 提供不少于3人后台研发人员远程技术服务，服务内容为对各系统模块进行优化升级，服务方式为远程技术支持，在有必要的情况下，可机动到现场支撑。
4. 驻场人员必须参照大厅政务人员管理，驻场人员的聘用、辞退以甲方意见为准。

七、售后服务

提供7x24 小时的技术响应和服务，对于常驻维护人员无法解决的问题，相应技术专家必须在1 小时内到达现场并提出解决方案；

对于非紧急软件故障，必须在8 小时内提解决方案；

服务期内，如遇到政务大厅搬迁等，乙方应全力配合搬迁顺利进行。搬迁涉及的服务费，后续以工作量为基准，双方友好协商。

八、合同金额及付款方式

1. 甲乙双方间发生的一切费用均以人民币结算支付，合同款项由甲方以转账、电汇等方式支付至本合同约定的账户，合同款项均为无息支付。

2. 本项目合同总金额：【¥1,500,000.00】元整（大写：【 人民币壹佰伍拾万元】元整），该费用为含税价。其中，软件及服务总价

款为【¥1,300,000.00】，税率为【6%】，不含税金额为【¥1,226,415.09】元，6%税金金额为【¥73,584.906】元；硬件设备及货物总价款为【¥200,000.00】，税率为【13%】，不含税金额为【¥176,991.15】元，6%税金金额为【¥23,008.850】元。

3. 付款方式：

甲方制定绩效考核细则，根据绩效考核细则监测情况按季度进行拨付，自合同签订之日计算。

(1) 第一笔款：第一季度期满，甲方向乙方支付【25%】，即【¥375000.00】元整（大写：【人民币叁拾柒万伍仟元】元整），实际付款金额按绩效考核细则作相应调整。乙方向甲方提交《付款申请单》及等额增值税发票后【5】日内由甲方支付。

(2) 第二笔款：第二季度期满，甲方向乙方支付【25%】，即【¥375000.00】元整（大写：【人民币叁拾柒万伍仟元】元整），实际付款金额按绩效考核细则作相应调整。乙方向甲方提交《付款申请单》及等额增值税发票后【5】日内由甲方支付。

(3) 第三笔款：第三季度期满，甲方向乙方支付【25%】，即【¥375000.00】元整（大写：【人民币叁拾柒万伍仟元】元整），实际付款金额按绩效考核细则作相应调整。乙方向甲方提交《付款申请单》及等额增值税发票后【5】日内由甲方支付。

(4) 第四笔款：第四季度期满，甲方向乙方支付【25%】，即【¥375000.00】元整（大写：【人民币叁拾柒万伍仟元】元整），实际付款金额按绩效考核细则作相应调整。乙方向甲方提交《付款申请单》及等额增值税发票后【5】日内由甲方支付。

4. 甲方收到乙方开具合法等额增值税发票后，按照本合同条款约

定支付相应款项；因乙方出具的发票存在类型、金额、合法性等问题导致甲方延期付款的，甲方不承担逾期付款的违约责任。

5. 本合同为固定价格合同，在合同履行期间，如遇国家政策调整等因素，导致所开具发票的税率与上述约定不一致，合同总金额保持不变。

6. 由于乙方未足额缴纳应缴税款和开具发票不真实、不合格而引起的一切责任（包括商业责任和法律责任）和损失，由乙方全部承担。由此给甲方造成的所有损失，乙方还应予全额赔偿。

7. 如果乙方根据本合同产生对甲方的赔偿或支付违约金的责任，则甲方有权从最近一笔付款中扣除相应金额。如果最近一笔付款不足以抵扣违约金的，则可从下一笔付款中继续扣除。

8. 因项目资金未落实到甲方而引起的甲方延迟付款的情形，甲方不承担逾期付款的违约责任。

九、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方应在维护期内提供乙方工作所需环境，包括办公场地、桌椅、水电等一切必备办公环境。因乙方原因导致甲方提供的办公场地、桌椅、水电等损坏的，乙方应予赔偿。

2. 甲方应向乙方提供并允许乙方为运行维护服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

3. 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应协助乙方与第三方的工作。

4. 甲方应按本合同约定向乙方支付款项。

5. 甲方有权监督、检查乙方所提供的服务内容和服务质量，要求乙方按照合同规定改进技术手段，提升服务质量。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方负责提供本项目要求的技术支持服务，应如期完成和交付运行维护服务成果。

2. 乙方保证所提供的开发软件及运行维护服务成果不会侵犯任何第三方知识产权。乙方提供的软件开发及服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。如因此导致甲方受损的，乙方应赔偿甲方全部经济损失。

3. 乙方必须遵守国家有关保密规定，未经甲方书面同意严禁泄露本次项目相关的任何内容（包括但不限于甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料、用户信息、产品采购信息以及运维合同中涉及到的甲方系统、政务服务对象的个人信息等各类相关信息）。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。如因乙方违反保密有关规定造成损失，乙方承担相应责任。

4. 乙方负责建立完善的运行维护管理机制，保证日常运维的质量。建立符合本项目管理文档和技术文档。

5. 负责制定系统安全、稳定运行的各项技术规范，建立运维服务应急保障机制。

6. 遵守甲方制定及修订的与本项目相关的管理制度。

7. 乙方有权要求甲方按照合同约定支付合同款项。

十、合同的变更、转让和终止

1. 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

2. 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。

3. 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

4. 任何一方如无力履行本合同义务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

十一、争议处理

1. 甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议，或者对与协议有关的事项发生争议，双方应本着友好合作的精神进行协商。

2. 协商不能解决的，任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十二、违约责任

1. 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后,任何一方提出变更要求,双方协商确定并签订相应的补充协议;未能达成一致意见的,按双方现有约定执行。

3. 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的,该方应赔偿由此给另一方造成的损失。

4. 甲方未按约定时间履行付款义务的,每逾期一日,按应付款的万分之伍计算违约金,违约金总额不得超过逾期应付金额的百分之伍,由此导致项目进度延迟的,双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。

5. 因甲方的原因导致项目进度延迟的,乙方不承担违约责任,因此而给乙方增加工作量的,甲方应按照双方协商一致的确认结果给予补偿。

6. 因乙方原因不能按约定时间交付开发及运行维护服务成果的,乙方应承担违约责任。乙方每逾期交付一日,按合同总价款的万分之伍计算违约金,违约金总额不得超过合同总金额的百分之五;逾期超过 30 日,甲方有权解除合同。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。

7. 乙方所提供的服务成果质量、数量、服务质量要求(技术参数需求)等不符合国家有关质量标准或本合同约定的,甲方有权拒绝接受。甲方对验收有异议的,乙方应自收到甲方异议后五日内或甲乙双方协商一致的期限内及时予以解决,乙方必须无条件进行整改、修正,直至甲方验收通过。如因此造成逾期提交相关成果或提供相应服务的,则按本条第 6 款约定承担逾期违约责任。因特殊情况甲方同意接收不符合国家有关质量标准或本合同约定的服务成果及运维服务的,

乙方除承担逾期违约责任外，还应向甲方支付合同总价 15%违约金。因乙方无法提供质量符合国家有关质量标准或本合同约定的服务成果的，甲方有权解除合同。

8. 乙方有其它违约行为的，每发生一次按合同总价 5%收取违约金。

9. 甲方依据本合同约定解除合同的，有权不予支付任何款项给乙方，已经支付的，乙方应当自甲方要求返还之日起 5 日内予以返还，此外乙方还应支付合同总价 15%的违约金给甲方并赔偿甲方经济损失。

10. 当以上违约金不足以弥补甲方损失时，乙方还应对甲方超过违约金部分的损失依法承担赔偿责任，甲方有权继续向乙方追偿。本合同所约定的损失，包括但不限于直接损失、预期利益损失、向第三人承担的违约金、赔偿金、另行委托第三人的成本、为索赔支出的费用、律师费、诉讼费、仲裁费、调查费、公证费、鉴定费等。

十三、不可抗力

1. 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括：战争、火灾、洪水、台风、地震等不能预见、不能避免的，且不能克服的不可抗力事件。

2. 合同签订任何一方因不可抗力之因素受阻而无法履行其合同义务时，本合同执行时间将延长与上述事故持续时间相等之日数。

3. 双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时通知对方，并应在上述事件消除后 15 日内提供有关主管部门的证明。

4. 不可抗力事件终止或排除后,甲乙双方应在合理时间内立即以正式文件通知对方。声称受到不可抗力的一方应在任何时候采取合理的行动,以避免或尽量减少不可抗力事件的影响。因主观原因延误,未及时采取必要措施而导致损失扩大的,不能免除责任。

5. 如不可抗力影响合同执行超过 180 天,双方应就合同的进一步执行与否进行磋商并达成一致。

十四、其他事项

1. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖双方单位公章或合同专用章之日起生效。

2. 未尽事宜,经双方协商一致,签订补充协议,补充协议与本合同不一致或相冲突的内容,以补充协议为准。

3. 本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

【以下无正文,为《南明区政务大厅信息化运维服务合同》专属签署页。】

甲方(签章)

法定代表人或委托代理人签字:

日期: 2024.12.20

乙方(签章)

法定代表人或委托代理人签字:

日期: 2024.12.20

附件 1：服务内容及要求

序 号	服务内容及技术参数	备注
1.	<p>日常维护</p> <p>针对区政务服务大厅的资产管理、大厅可视化、自助设备办事模块、综合管理、应用集成 OA、应用发布、微信公众号广播叫号、排队叫号、LED 程序服务等软件应用的使用提供产品 bug 修复、运行情况检查、性能调优、故障排除等支持和服务。服务期内保证各软件模块的正常不间断运行，支撑大厅业务的正常办理。</p> <p>1. 系统日常运维</p> <p>(1) 对系统运行及业务流转过程中发生的异常数据进行整改处理；</p> <p>(2) 定期对系统的运行情况进行巡查，巡查过程中发现系统运行异常或功能 bug 及时修复，响应时长不超过半个小时；</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
	<p>(3) 对收集到的问题、处理情况、调优建议等，定期汇总形成正式的运维服务报告提交政务中心；</p> <p>(4) 定期向政务中心提交系统运维过程中技术支持常见问题总结文档。</p> <p>2. 根据区政务服务的业务需求，对接贵州政务服务网，提供接口开发、数据对接、系统对接等相关技术支持。</p>	
2.	<p>微信公众号推文管理</p> <p>开展区政务大厅公众号推文管理，负责公众号推文发布的排版，保证推文的质量及美观度；</p>	
3.	<p>资产管理模块升级</p> <p>升级资产清单、资产入库、资产出库、资产申领、我的资产等功能模块，实现资产管理的电子化、数据化，做到资产的可管、可控、可用，事事在案，事事可查的管理效果</p>	
4.	<p>大厅可视化模块升级</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
	<p>增加排队叫号数据分析展示内容包括日取号量、当前等待人数信息等，方便群众及管理人员了解大厅整体服务取号情况。增加智能化设备数据分析内容，方便管理人员及时了解大厅智能化设备运行情况，发现故障及时维修，保证大厅服务高效、有序运行。</p>	
5.	<p>自助设备办事模块升级</p> <p>梳理高频政务服务办理及查询事项在自助服务终端上实现办理。提供包括个人中心、自助申报、办事指南、网上预约、服务评价、身份证打印、办件查询、自助缴费、表格打印、扫描打印以及人社、医保、公积金、税务等其他接入系统的服务，满足群众自助办理需求，实现政务服务24小时“不打烊”。</p>	
6.	<p>综合管理模块升级</p> <p>增加工作台、荣誉管理、日程管理、会议室管理等模块。</p>	
7.	<p>应用集成 OA 升级</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
	<p>优化考勤管理，增加绩效管理模块。增加绩效考核管理，是对整个政务中心和窗口进行的绩效评定，通过绩效考核来评定优秀部门、优秀人员，可为人事部门提供考核结果。主要分政务办内部考评、窗口服务之星考评、窗口年度考评。优化大厅人员的考勤管理，包括工作日历管理、考勤排版、考勤机对接、请假管理、修订管理、微信定位签到、微信请销假、考勤异常提醒、考勤日历及考勤统计分析等。</p>	
8.	<p>信息发布模块升级</p> <p>对大厅内的广告机、拼接屏、触摸查询机等信息展示设备，统一后台一键管理各个设备信息展示内容，可针对信息发布设备尺寸，个性化定制排版发布内容，实现大厅信息展示一键管理一键发布。</p>	
9.	<p>微信公众号模块升级</p> <p>增加办事指南查询、办件查询、咨询投诉在线评价等功能。增加小程序功能。</p>	

序 号	服务内容及技术参数	备注
10.	<p>排队叫号模块升级</p> <p>增加短信叫号通知、排队数据分析等模块。</p>	
11.	<p>定制大厅数字化管理模型</p> <p>对业务数据进行深度分析并形成数字化报表、支持报表的实时查询、打印。</p> <p>(1) 大厅办件情况分析按楼层及事项类别分析统计今日大厅总叫号量、普通叫号量、微信叫号量、预约叫号量、爱心叫号量、平均办理时长、中差评数量等数据。按部门、窗口、人员进行办件数据统计，分年、月、周、日等维度。</p> <p>(2) 综窗人员（自然人、法人）办件情况分析按窗口人员、事项类别分析统计今日综窗总叫号量、普通叫号量微信叫号量、预约叫号量、爱心叫号量、平均办理时长、中差评数量等数据。</p> <p>(3) 办事群体分析对办事人类型数据分析统计，按老年人、残疾人、学生、男性、女性等维度对取号的办事人类型进行统计，分年、月、周、日等维度。</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
12.	<p>定制大厅运维反馈系统</p> <p>实现大厅巡查人员拍照上传、工单自动派发、维修办结反馈、月度数据统计等闭环式的设备运维保障。</p>	
13.	<p>定制设备管家管理系统</p> <p>为工作人员提供统一标准规范的设备管理功能，系统支持智能设备、管理人员的分级授权管理。系统可管理的智能设备种类包括可联通网络的自助服务终端、智能文件柜、智能打印柜、排队叫号机、自助查询机、宣传展示设备、窗口叫号屏等设备。系统功能主要包括设备管理、设备注册、设备监控、异常管理、运维人员管理功能。</p>	
14.	<p>优化调整</p> <p>对区政务服务大厅软件系统使用过程中提出的业务调整、功能优化、个性化功能增加等进行开发并部署，保证系统使用的便捷性及前瞻性。</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
15.	<p>贵州政务服务网功能辅助</p> <p>按照省市级改革性工作要求支撑南明区改革性政务服务网工作，对政务服务网的业务系统、系统对接融通过程中涉及本区业务的，完成各系统的业务配置、业务及数据梳理、业务及功能测试。</p>	
16.	<p>贵州政务服务网个性化配置</p> <p>针对贵州政务服务网涉及南明区个性化业务的进行业务流程个性化配置</p>	
17.	<p>贵州政务服务网数据分析服务</p> <p>为审批业务流程优化、材料精简和效率提升提供决策支持。需要对办件数据、证照数据、好评数据、事项数据进行分析，每季度出具一份分析报告。</p>	
18.	<p>“一件事”微视频</p> <p>针对国家、省市“一件事一次办”改革性工作要求，对上架的省、市级“一件事”制作南明区“秒懂”政务微视频（13个），每个视频控制在一分钟以内，将办事流程以动画短视频的直观形式呈</p>	

序 号	服务内容及技术参数	备注
	现给企业和群众，帮助企业和服务群众“秒懂政务服务事项办理流程，让政务服务像“刷抖音”一样简单，服务企业群众便捷办事。	
19.	<p>日常维护</p> <p>对区政务服务大厅4个楼层的LED大屏、考勤机、广播叫号设备、监控大屏、取号机、桌面一体机、服务器、宣传电视等业务设备提供日常使用运行维护、应用检测、日常检查、故障排查等技术支撑服务，保证各设备的正常运行。</p>	
20.	<p>防火墙</p> <p>针对大厅的设备、软件模块、服务器提供安全运维保障在政务中心已采购防火墙设备基础上采购50M吞吐的防火墙权限，每月出具一份安全检测报告。</p>	
21.	<p>网络改造及设备更换</p> <p>1. 在大厅现有的网络铺设基础上，运维服务期内，在窗口变动、部门办公室变动时根据窗口、部</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
	门的网络需求对网络线路进行改造，满足窗口、部门的正常用网需求。2. 在运维期内，对大厅设备进行故障运维，包括设备维修、设备配件更换，在出现无法维修的情况下对硬件设备进行整体更换（更换设备的金额在10万以内，如更换设备需超过10万，则单独申请资金进行更换）	
22.	<p>等保服务</p> <p>对大厅的网络环境提供一次网络安全等保2.0二级测评服务，并出具测评报告。</p>	
23.	<p>升级视频监控存储</p> <p>将现有的视频数据存储空间两个月升级为存储三个月。采购1台32路硬盘录像机及8块6T硬盘。</p>	
24.	<p>新增自助服务终端</p> <p>1台自助服务终端参数：</p> <p>工控主机：国产CPU≥8核，主频≥2.7GHz；内存≥8G；存储≥500G；集成双网卡；USB口、COM口满足外设要求。操作系统：统信桌面操作系统。</p>	

序 号	服务内容及技术参数	备注
	<p>触摸显示屏：屏幕尺寸≥43 吋，（10 点电容触摸屏）；屏幕比例≥16:9，分辨率：≥1920*1080，亮度≥350cd/m²；响应速度<16ms 操作温度：-20℃～50℃；触摸分辨率：≥4096*4096；同点点击寿命：不少于 1000 万次。</p> <p>摄像头：双目摄像头，近红外和可见光；像素彩色≥200 万像素集成人证比对和活体检测等算法。</p> <p>身份证读卡器：符合二代居民身份证包括最新一代居民身份证鉴别仪通用技术要求，能够读取目前所有二代身份证信息。条码阅读器：对所有 1D、PDF 和 2D 条码都具有极强的扫描性能；支持手机条码识读，具备高可见度 LED。</p> <p>彩色激光打印机：最大打印幅面 A4；纸盒容量≥250 页；分辨率≥600*600dpi；打印速度≥31ppm；支持缺纸缺墨等状态检测（提供 CCC 证书复印件、中国环境标志产品认证证书复印件、中国节能认证证书复印件）。</p> <p>全键盘：集成在机柜上。</p>	

序号	服务内容及技术参数	备注
	<p>智能灯控系统：出纸口 LED 指示灯，两侧灯条控制。麦克风：指向性：单指向麦克风；监听范围：≥1 米、降噪功能。喇叭：具备声音提示功能。</p> <p>单相电源防雷器：输入电压：220V±20%；输入电流：10A；浪涌抗扰度不低于 4 级；输入输出端安全间距≥10cm；提供国家权威检测部门出具的检验报告。</p> <p>智能开关控制器：输入电压：100~250AC，50~60Hz；最大负载功率：2200W；浪涌抗扰度不低于 3 级，脉冲群抗扰度不低于 3 级；提供国家权威检测部门出具的检验报告（提供扫描件加盖原厂公章）；支持远程设备开关，支持电脑软开关和直接接通断开电源；支持开关机状态检测、上传；支持 WIFI、LAN 两种网络通讯；工作状态指示。机柜：机柜主体材质采用冷轧钢板；采用安全锁等安全防护措施。</p>	

附件 2：南明区人民政务服务中心 2024 年信息化运维项目日常服务质效考评细则

为扎实推进南明区政务服务“信息化”改革，优化提升区政务服务大厅“智能化”服务功能，推进政务服务高质量发展，切实以“强政务”贡献“强南明”，以“强南明”服务“强省会”。拟建立运维项目经费验收支付与项目服务成效挂钩机制，通过常态化运维服务质效监测，结合实际，制定以下细则。

一、考评内容

（一）驻场运维人员违反或服务技能达不到以下要求，扣取相应的项目经费。

1. 派驻区政务服务大厅的运维人员分为软件系统运维服务人员及硬件设备运维服务人员，其中软件系统运维服务人员不得少于 2 人，硬件设备运维服务人员 1 人；软件系统运维服务人员每少一人扣取罚金 5000 元、硬件设备运维服务人员每少 1 人扣取 10000 元。

2. 运维人员应熟悉信息系统和弱电系统业务特点，熟悉相关设备的技术性能，否则发现一次不达标扣 500 元。

3. 运维人员应能熟练掌握相关专业设备的安装位置，并能准确说出设备的位号和名称，实际考核中发现一次扣 500 元。

4. 要求运维人员具备一定的应急技能，掌握正确处理突发事件的程序、技能，实际考核中发现一次不达标扣 500 元。

5. 实际工作中发现因技术能力原因不能完成工作者，每人每次扣 500 元。

6. 维护人员应熟练掌握现场本专业维护设备的位置。实际考核中发现一次不掌握每次扣 500 元。

7. 检维修和技术服务前，要了解各种设备的结构、用途，以及系统软件、硬件情况，合理解决检维修和技术服务中存在的问题，凡要改变系统结构、原理的作业，必须经甲方人员同意，否则每次扣 1000 元。

8. 作业过程中技术和质量把关不严，未达到有关规定要求，每次扣 500 元。

9. 及时解决作业过程中存在的问题，发现问题不处理，每次扣 1000 元。

10. 作业完成后，确因作业质量发生问题，视情节轻重，每次扣 500 元—2500 元。

11. 严格执行设备巡检管理规定，不按规定进行正常巡检或填写记录不认真的，每次扣 500 元。

12. 对巡检查出的问题处理不及时扣 500 元；拖延影响工作开展，每次扣 1000 元。

13. 运维单位对巡检查出的问题逐级向上级汇报，如未及时汇报造成不同程度影响发现 1 次扣 500 元—2000 元。

14. 技术人员、运维服务负责人不按要求进行周检的，每次扣 500 元。

15. 运维服务负责人、技术员定期对设备进行巡检，未按要求进行巡检并填写记录的，1 次扣 500 元。

16. 不按要求对特护设备进行监护的，每次扣 500 元。漏项一处 200 元。

17. 由于巡检不到位、不认真造成系统故障、数据丢失等事故，扣 2500 元。

18. 按时完成甲方安排工作任务，未完成又无正当理由每次扣 1000 元。

19. 运维小组人员必须加强服务意识，积极做好运维工作。如运维小组人员发生不服从甲方工作安排，扣 1000 元 / 次。情节严重的扣 4000 元 / 次，直至清退出驻场单位（满 5000 元即清退）。

（二）对运维机构考核

1. 承担工作任务未按照计划时间完成推进进度的，每次扣除运维费用 3000 元；逾期未完成的，每次扣除运维费用 5000 元；负责运维服务未按照合同约定时限内协调处置相关故障的。每次扣除运维合同经费 5000 元。

2. 服务过程中运维工程师有资质不合格、消极工作、未在时限内将工作完成等情况的，购买方可向供应商提出更换运维工程师要求。

3. 根据业务需求对照各类 SDK 或省级平台所需信息，编写市级能提供或需要的信息接口。对不能进行编写或无效对接的将扣除相关费用用于支付能进行编写的单位或个人。

4. 乙方须按照甲方业务需要对排队叫号系统（含微信公众号、呼叫端、取号端、查询机等）、大厅管理系统（资产管理、大厅可视化、自助设备办事模块、综合管理、应用集成 OA、应用发布、微信公众号）、数据分析平台等前端展示页面进行调整，对于不能根据业务需

求进行相应调整的,将根据调整费用进行扣除用于支付能够进行调整的单位或个人。

5. 未按照要求对大厅所使用的排队叫号系统(含微信公众号平台)、数据分析展示平台、大厅管理系统、杀毒软件(含病毒库)、上网行为管理、信息安全设备(漏扫、审计、身份认证等)、防火墙(含病毒库)、监控平台(含存储及摄像头)、云服务、各类数据库等系统做到厂家正版授权并与设备可支持的最新版系统保持一致的扣除相应费用,用于支付厂家进行技术升级及迭代更新。

6. 对发生故障的硬件设备,未能及时维修或更换的设备配件与原厂不一致,造成设备不能正常使用,扣除设备维修及备件备品费用,用于支付硬件设备维修费用。

7. 对发生故障需更换的设备,如:监控摄像头、集中供电电源、机柜等硬件设施,数量或者金额要求的,乙方应按照市场价格据实结算,建立相关台账,报政务中心备案。

8. 因乙方过错导致数据泄漏、传播或擅自保存甲方各类系统数据信息、设备配置、网络配置等情况将解除乙方运维合约并移交相关执法部门追究其法律责任。

9 因系统或设备故障,导致被网安、网信、保密等行业部门查处问题,根据问题的严重性,扣取项目总金额的1%-10%。



