

武侯区信息化基础设施设备维保及运行维护服务采购项目

合同书

合同编号：N5101072022000218

签订地点：四川成都

签订时间：2023年11月8日

采购人（甲方）：成都市武侯区行政审批局

供应商（乙方）：四川新联动力科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》与项目行业有关的法律法规，以及武侯区信息化基础设施设备维保及运行维护服务采购项目（项目编号：N5101072022000218）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，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，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条 项目基本情况

为确保武侯区市民中心和武侯区行政审批局所辖各办公区域及信息系统良好运转，保证信息化系统得到高效、可靠、稳定的运维服务，使各业务系统、工作人员、办事群众得到有效的信息化支持和信息化服务保障，将武侯区行政审批局所辖信息化基础环境设备维保和运行维护服务外包给乙方。

项目地址：成都市武侯区武科西五路360号。

第二条 合同期限

合同服务期限为进场验收合格之日起1年。

甲方在服务期限内，每月、每季度、每年对乙方项目团队的维护服务质量进行考核，项目验收根据年度质量考核总分为依据进行尾款的支付。在每个维护服务合同年期满前，甲方将对乙方的维护服务的履约情况进行考核，每年考核合格后方可续签下一年度的维护合同；考核不合格的，甲方有权不再与乙方续签下一年度的维护服务合同。具体考核标准按照服务质量考核办法（详见附件1-5）。

第三条 服务范围

本项目涵盖武侯区市民中心、第一办公区、会议中心、第四办公区、云计算中心，主要包括全区信息化基础设施设备的维保、重要信息系统的运行维护、市民中心信息化运行体系保障及集中办公区基础办公网络的管理等内容，同时为街道办、社区电子政务外网接入节点提供运行维护服务，保证全区各类业务系统可靠、高效、持续、安全运行，满足全区信息化不断发展的业务需求，全面提高全区信息化管理水平。

本项目维护范围包括以下部分：

（一）武侯区市民中心：位于西部智谷B区，包括1栋、2栋、7栋。其中，1栋共4层，为市民中心办事大厅，是区行政审批局、区公安分局（治安、出入境、户政）、区税务局、区财政局、区司法局（公证、法律援助）、区国土局、区烟草专卖局、区文体旅游局、区住建交局、区人社局、区医保局、区规划局、区教育局、区消防救援大队等部门窗口；2栋共计5个单元，每个单元10层，为相关机关单位及窗口后台办公区域；7栋为机关事务管理中心及食堂。业务系统包括：1、排队叫号系统；2、信息发布系统；3、自助服务系统；4、工位标准化系统；5、行政效能监控系统；6、安防门禁系统；7、公共广播系统；8、会议系统；9、资产管理系统；10、综合业务系统；11、综合布线系统。

（二）第一办公区：位于武侯祠大街264号，包含1号办公楼、2号办公楼和大礼堂，其中1号办公大楼为六楼一底七层建筑，2号办公楼（含机关食堂）为四楼一底L字型建筑。业务系统包括：1、电子政务外网线路系统；2、数据通信系统；3会议系统。

（三）区会议中心：5层建筑，一层为区新闻中心、食堂及网络中心机房，二层为会议区域，三层及以上为部分机关单位办公区域。业务系统包括：1、机房系统；2、数据通信系统；3、安防门禁系统；4、综合布线系统。

（四）第四办公区：7层建筑，为武侯区部分机关单位办公区域。业务系统包括：1、机房系统；2、数据通信系统；3、安防门禁系统；4、综合布线系统。

（五）街道办及社区：保障电子政务外网接入网络设备正常运行。

（六）云计算中心：位于市民中心2栋1单元1楼，为武侯区云计算中心。业务系统包括：1、UPS系统；2、精密空调及新风系统；3、配电系统；4、环境监控系统；5、消防设备；6、数据通信系统；7、云计算系统；8、云桌面虚拟化系统；9、信息安全系统；10、智能语音系统。

（七）武侯区电子政务外网是武侯区政府部门的业务专网，主要运行政务部门面向社会的专业性业务网络，核心设备安装于区云计算中心。武侯区电子政务外网实现了武侯区

市民中心、第一办公区、区会议中心、第四办公区、街道办及社区等政府部门的基础网络的互联互通，承载了武侯区云计算中心及各委办局的信息化系统应用，利用互联网接入实现区各级部门面向社会的公共服务需求。

第四条 服务内容与要求

1、本项目服务所涉及的硬件设备及运维服务要求应当符合招标文件第六章的要求。

2、乙方提供系统设备免费维修、更换损坏部件等服务。

3、对于日常维护工作中需使用的材料和工具需乙方免费提供。

4、系统设备损坏和维修过程中，乙方应保证系统的正常运行。如需原厂工程师现场服务的，具有故障解决能力的工程师应在 2 小时内到达现场，1 天内修复，在质保期内免费更换损坏部件或整机。

5、系统设备损坏，已无法维修的，乙方负责购买同品牌、同型号设备替换；如果同型号设备停产，乙方需配置不低于同品牌、同型号的新设备替换，且能保证系统正常运行。所有新替换的设备具有 3 年的质保期（从替换之日起）。

6、本项目中核心设备：服务器、存储、网络设备、信息安全设备、云桌面系统设备、安防系统设备、柴油发电机须购买原厂质保服务。合同签订后，由甲方组织进场验收，对核心设备原厂售后服务承诺函进行进场验收，验收合格后正式启动本项目。

7、服务方式：

(1) 驻场值守

乙方应为云计算中心提供 2 人的 7×24 小时驻场值守服务，其他运维场所提供 7×8 小时驻场运维服务，特殊情况须按甲方要求提供 7×24 小时驻场值守服务。项目驻场值守人员的变更，乙方保证不低于被更换人员的资质要求，并经甲方同意方可进行，每年度变更人员数量不超过 2 名。

乙方应提供 7×24 小时应急响应支持。

(2) 服务人员

提供项目驻场值守人员 18 人：包含项目经理（1 人）；高级系统工程师（1 人）；高级网络工程师（1 人）；系统工程师（1 人）；网络工程师（2 人）；安全工程师（2 人）；信创工程师（1 人）；视讯工程师（2 人）；维护技术人员（7 名）；以上 18 名服务人员学历、资格要求以招标文件要求为基准。合同签订后，由甲方组织进场验收，对运维团队人员进行进场验收，验收合格后正式启动本项目。

(3) 巡检服务

乙方定期提供健康巡检服务（包括日常巡检、每周巡检、每月巡检、每季度巡检和重大节假日巡检）。即时检查、发现硬件和系统软件故障隐患，即时排除故障，尽量减少硬件和系统软件故障造成的业务中断，保持业务持续运行。

(4) 电话服务及热线支持

乙方提供 7×24 小时电话热线支持服务。

电话热线：(028) 96166-1818 18980085752 13350074501

(5) 应急响应

乙方应制定与本项目服务内容相适应的应急预案。根据故障级别启动应急预案，提供应急响应服务，进行故障诊断和系统恢复。响应时间 5 分钟内，故障解决时间 4 个小时内，应急响应结束后，在 6 小时内提供相关问题解决方案和服务方案。

(6) 服务工具

乙方运维服务团队须提供《锐捷 RILLIT 综合业务管理平台 V6.5》专业运维服务软件 1 套、自行购置维修工具，另外，须提供证照齐全的运维车辆 1 辆以保障运维外场服务及时性，车辆所有费用由乙方自行承担。

合同签订后，由甲方组织进场验收，对运维工具、运维软件进行进场验收，验收合格后正式启动本项目。

(7) 技术服务流程

乙方应提供清晰完备的服务请求、服务实施、服务总结流程定义，确保服务实施各环节得到有效控制和质量保证。为优化系统、维护团队分工界面，保证维护服务工作顺利开展，需提出合理的维护分工建议。

(8) 服务质量管理

乙方应针对本项目提出明确的运维服务质量管理办法，以确保本项目实施过程中相关质量得到有效保障。甲方根据《月度质量考核表》、《季度质量考核表》和《年度质量考核表》的评分细则进行服务评分，评分应达到服务要求。

乙方在运维服务期内须接受甲方考核，严格按照《月度质量考核表》、《季度质量考核表》和《年度质量考核表》进行考核。

(9) 服务报告

乙方在每年服务开始前，应提供年度服务计划和方案，并经甲方确认（乙方根据每年

工作情况，对计划和方案进行合理调整），定期（每月、每季度、年度）提交服务报告、问题故障统计表，每年需对服务情况进行总结。

第五条 其他采购要求

（一）设备更换要求

1、市民中心大厅户内 LED 屏幕，乙方提供 LED 模组备品备件（与原系统兼容），备品备件不少于原建设面积的 10%。

2、市民中心大厅户外 LED 屏幕，乙方整体更换（不低于原系统技术参数性能要求），并提供不小于 LED 大屏面积的 5%作为备品备件。

3、云计算中心 UPS 系统，乙方提供第三方电池放电损耗检测报告，电池的容量下降到额定容量的 50%，需更换电池组。

（二）信息安全责任

乙方应建立网络安全管理制度，配合甲方做好电子政务外网等项目等级保护测评工作，确保政府网络系统、会议系统安全稳定运行；应加强工作人员的政治素质、保密素质、业务素质管理，确保相关业务系统、存储系统数据保护工作，保障政府机关数据安全。

（三）验收方案

1、验收组织方式：由甲方组织验收。

2、验收方式：验收由甲方组织，邀请专家及乙方参与项目验收。

3、验收标准：严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号），参照双方签署的合同书、投标文件的考核标准及办法。

4、验收时间：在运维服务合同期满后，乙方提出验收申请之日起 15 日内组织验收。

5、验收程序：服务期限内，每月、每季度、每年对项目团队进行考核验收。

6、验收内容：运维服务期内的设备维护情况、（月度、季度、年度）考核资料，年终服务报告等。

第六条 服务费用及支付方式

1、本项目服务费用（含税）：¥8,160,000 元/年（大写：捌佰壹拾陆万元/年）；

2、服务费支付方式：

2.1、签订合同后 7 日内一次性支付本合同总体金额的 30%，即¥2,448,000 元（大写：贰佰肆拾肆万捌仟元整）。

2.2、剩余合同总体金额的 70%按季度分期支付（每季度考核结束后 7 日内按甲方确认

金额转账支付服务经费), 最终服务经费的核算按照附件 1-5 服务质量考核办法中《月度质量考核表》和《季度质量考核表》, 服务经费以考核结果核算金额为准, 具体支付时间如下:

第一季度结束后 7 个工作日内按季度考核结果支付不大于合同总体金额的 17.5%, 即不大于¥1,428,000 元(大写: 壹佰肆拾贰万捌仟元整)。

第二季度结束后 7 个工作日内按季度考核结果支付不大于合同总体金额的 17.5%, 即不大于¥1,428,000 元(大写: 壹佰肆拾贰万捌仟元整)。

第三季度结束后 7 个工作日内按季度考核结果支付不大于合同总体金额的 17.5%, 即不大于¥1,428,000 元(大写: 壹佰肆拾贰万捌仟元整)。

第四季度结束后 7 个工作日内按季度考核结果支付不大于合同总体金额的 17.5%, 即不大于¥1,428,000 元(大写: 壹佰肆拾贰万捌仟元整)。

2.3、甲方在收到乙方提交的付款申请及合法等额发票后支付相应款项, 否则, 甲方有权延迟付款且不承担任何违约责任。

2.4、乙方开户银行名称、地址和帐号为:

公司名称: 四川新联动力科技有限公司

开户银行: 上海银行成都武侯支行

账 号: 03004013599

地 址: 成都市武侯区二环路南四段 51 号 2 栋 1109 号

第七条 知识产权条款

1、乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权等知识产权, 否则视为乙方违约, 乙方应负担由此而产生的一切损失。

2、甲方享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

第八条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的, 视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第九条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查, 拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书, 并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考核办法对乙方提供的服务进行定期考评，甲方有权依据考核办法约定，从应付服务费中扣除相应数额的服务费。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第十条 乙方的权利和义务

1、乙方对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、乙方及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、乙方无条件向甲方提供与本项目服务内容有关信息数据。

5、对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据，以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。

6、合同终止时乙方无条件向甲方移交相关资料。

7、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

8、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十一条 违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方违反本合同约定或其工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十二条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十三条 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协

商在 30 天内不能达成协议时，在甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、在判决期间，除正在进行判决部分外，合同其他部分继续执行。

第十四条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效（若授权委托代理人签字，需提供授权委托书）。

2、本项目执行中未尽事宜经双方协商签订补充协议，作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式六份，甲方三份，乙方一份，采购中心和同级财政部门分别备案一份，具有同等法律效力。

4、乙方在本合同中所填的地址为乙方的送达地址，甲方的相关文件送达至上述任一地址及视为送达乙方。上述地址和联系方式如有变动，乙方应于变动前 3 日内书面通知甲方，否则视为没有变动。

5、附件：

附件 1：服务质量考核办法

附件 2：月度质量考核表

附件 3：运维服务满意度调查表

附件 4：季度质量考核表

附件 5：年度质量考核表

附件 6：保密协议

甲方：成都市武侯区行政审批局（盖章）

法定代表人

（或授权代表）：

地址：成都市武侯区武科西五路 360 号
武侯区市民中心 2 栋 1 单元

日期：2023 年 11 月 8 日

乙方：四川新联动力科技有限公司（盖章）

法定代表人

或（授权代表）：

地址：成都市武侯区二环路南四段 51 号
2 栋 1109 号

日期：2023 年 11 月 8 日

附件 1

服务质量考核办法

(一) 目的

为加强运维服务项目人员管理，提升项目实施质量，结合项目实际，特制定本办法。本办法将通过主管部门、服务提供商对项目经理和项目成员进行有效的管理，借助项目质检等方式将项目质量和项目人员绩效考核相关结合，从而使项目人员绩效考核结果能真实反映项目实施质量。

(二) 实施细则

项目运维质量实行每月、每季度、每年定期考核，考核质检小组由采购人组建。考核主要职责如下：

1、针对质检小组：

- (1) 协调现场质检时间与安排；
- (2) 设计质检表和客户满意度调查表；
- (3) 对各项目进行季度现场质检；
- (4) 根据质检结果，针对项目管理项进行评分；
- (5) 对各项目进行季度客户现场满意度调查。

2、针对服务提供商项目经理：

- (1) 组织质检小组现场质检工作；
- (2) 对质检小组质检结果进行签字确认；
- (3) 根据质检结果对项目成员绩效进行初次考核并报送单位。

3、质量检查内容：

项目质检内容分为管理与技术两方面，管理指标主要包括项目管理、服务态度、人员管理三个方面。技术指标主要包括：

- (1) 市民中心日常运维服务
- (2) 第一办公区运维服务
- (3) 会议中心运维服务
- (4) 第四办公区运维服务
- (5) 街道及社区运维服务
- (6) 云计算中心运维服务
- (7) 疫情防控信息化保障服务

(8) 智慧治理中心信息化保障服务

(9) 服务网络安全等级保障服务

(10) 行政审批政务服务改革信息化建设保障服务

(11) 检查结论

(三) 服务质量考核标准

为了保证服务的质量，并能够对服务过程进行控制，需根据服务涉及的具体内容，制定严格的服务质量考核制度，明确服务内容和对服务质量的要求。按照服务内容的性质和重要程度对服务内容进行量化。

项目服务质量通过考核进行评定。为了保证考核的质量和持续完善的目标，在服务期限内，每月、每季度和每年对项目团队进行考核。

附件 2

月度质量考核表

被考评企业		四川新联动力科技有限公司				
考核月度		____年____月				
项目和分值(满分 100 分)	小项和分值	指标说明及衡量标准	月绩效目标及任务	按月扣分情况	考核得分	
日常工作	10 分	<p>针对运维服务范围内涉及部门反映的问题，运维团队应立即作出快速响应。(1818 分派工单给现场工程师后，现场工程师响应时间)</p> <p>1、如未能在 5 分钟内作出响应，一次扣 0.5 分；</p> <p>2、如未能在 10 分钟内作出响应，一次扣 2 分。</p> <p>3、超过 10 分钟作出响应，一次扣 5 分。</p>	<p>目标：达成率 90%以上，80% 以下为不可接受。</p> <p>月度用户投诉数量不大于 2 次。</p>	扣分		
	30 分	<p>处理运维服务范围内无原厂质保的信息化系统的软硬件故障，使其恢复正常运行。(运维工程师接受工单解决问题并恢复正常的的时间)</p> <p>1、影响办公及业务的软件故障未能在 30 分钟内得到解决，一次扣 0.5 分；</p> <p>2、不影响办公及业务的软件故障未能在 4 小时内得到解决，一次扣 0.5 分。</p> <p>3、影响办公及业务的硬件故障未能在 30 分钟内得到解决，一次扣 0.5 分；</p> <p>4、不影响办公及业务的硬件故障未能在 6 小时内得到解决，一次扣 0.5 分。</p> <p>处理运维服务范围内原厂质保的信息化设备的软硬件故障，使其恢复正常运行。(运维工程师</p>	<p>目标：达成率 90%以上，80% 以下为不可接受。</p> <p>月度用户投诉数量不大于 2 次。</p>	扣分		

			<p>接受工单解决问题并恢复正常的时间)</p> <p>1、影响办公及业务的软件故障未能在 2 小时内得到解决，一次扣 0.5 分；</p> <p>2、不影响办公及业务的软件故障未能在 8 小时内得到解决，一次扣 0.5 分。</p> <p>3、影响办公及业务的硬件故障未能在 2 小时内得到解决，一次扣 0.5 分；</p> <p>4、不影响办公及业务的硬件故障未能在 12 小时内得到解决，一次扣 0.5 分。</p>			
			<p>因运维团队原因导致发生重大事故的，一次扣 5-15 分。(重大事故指：发生网络或主机系统停机，系统崩溃，机房断电等全局性大规模瘫痪事件，对业务运行造成特别严重的影响)</p> <p>1、故障恢复时间≤2 小时，扣 5 分；</p> <p>2、故障恢复时间超过 2 小时（不含 2 小时），每超出 2 小时扣 5 分。</p>	<p>目标：月度重大故障及时解决率不低于 90%。</p>		
		巡检服务	<p>1 0 分</p> <p>当月是否进行运维服务范围内的信息化系统巡检服务，并提交完善的《信息化巡检月度报告》</p> <p>提交的报告缺少 1 个信息化系统，扣 0.5 分；</p> <p>提交的报告需对全部信息化系统进行完善的巡检记录，1 个信息化系统记录不清晰完整，扣 0.5 分；</p> <p>未按时提交报告，扣 10 分。</p>	<p>目标：100%，</p> <p>月度巡检报告，提交巡检数据。</p>	扣分	
		备份和恢复服务	<p>1 0 分</p> <p>备份与恢复服务是将运维服务范围内各信息化系统重要存储数据和各信息化系统配置数据按月进行备份，以保证因病毒、偷盗、自然灾害或人为错误操作而丢失数据。提交的《信息化系统数据备份统计表》</p> <p>提交的统计表缺少 1 个信息化系统设备，扣 0.5</p>	<p>目标：100%，</p> <p>按月备份相关数据，出具备份统计表。</p>	扣分	

			分； 提交的统计表需对全部信息化系统进行完善的备份记录，1个信息化系统设备记录不清晰完整，扣0.5分； 未按时提交统计表，扣10分。			
		信息安全等保测评	10分 建立完善的网络安全管理制度，配合测评机构做好云计算中心虚拟化系统和电子政务外网等级保护测评工作，确保政府网络系统、会议系统安全稳定运行。 如未按时完成，扣5分。	目标：100%， 配合测评机构完成测评， 将《信息系统等级保护测评报告》提交网监部门完成备案。	扣分	
		周报和月报提交	10分 是否每周提交《信息化运维周报》和每月提交《信息化运维月报》。 如未按时提交，一次扣5分，最多扣10分。	目标：100% 按周完成，月度汇总。	扣分	
团队管理	10分	工作效率	5分 考核运维团队的计划执行及项目进度控制等情况，提高运维团队的时间控制意识，从而提高工作效率。 工作效率=计划执行按时完成数量/总计划数量。 1、≥90%，不扣分； 2、≥80%，<90%，扣3分； 3、≥70%，<80%，扣6分； 4、<70%，扣10分。	按信息科工作要求，月度统计各项重点工作完成情况。达成率不得低于70%。	扣分	
		素质考核	5分 考核运维团队的政治素质、保密素质、业务素质，对相关业务系统、存储系统数据保护工作，确保政府机关数据安全。加强运维团队素质和	目标：100%， 加强素质和信息安全教	扣分	

				信息安全培训，提交《培训记录》。 因运维团队原因造成业务系统、存储系统数据泄露或丢失，扣5分。	育,完善服务 监督机制,运 维团队签订 保密协议。			
满 意 度	1 0 分	工 作 态 度	1 0 分	强化运维团队的工作纪律意识、服务意识和协作意识。 工作时间擅离职守或遭到部门或群众投诉等情况，一次扣2分，若≥3次，此项扣10分。 每月填写一次《运维服务满意度调查表》，详见附件。（得分计算 $10 \times (\text{满意度实际得分} / \text{满意度总分})$ ）	[1-(非常不满意*3+不满意*2+一般*1) / 总量]*100%， 目标:达成率90%以上,80%以下为不可接受。	扣 分		
当月考核得分								
考核者签字				考核日期				

附件 3

运维服务满意度调查表

被考核人：四川新联动力科技有限公司考核人：

考核时间： 得分：

一、工作质量（30 分）

1、您对运维人员专业技术水平？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

2、运维人员是否能按时完成工作任务？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

3、运维人员工作质量完成情况？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

二、服务质量（30 分）

4、运维人员是否与你联系或接听你的保障电话？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

5、运维人员是否有充足的耐心回答你的问题？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

6、你对运维人员服务态度是否满意？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

三、处理问题的及时性(20 分)

7、运维服务的响应及时性是否满意？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

8、处理问题的质量是否满意？

A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

四、你对运维服务的总体评价（20 分）

9、A、非常满意 B、满意 C、一般 D、不满意

备注：

前 8 项分值：非常满意 10 分、满意 8 分、一般 6 分、不满意 0 分；

第 9 项分值：非常满意 20 分、满意 16 分、一般 12 分、不满意 0 分。

附件 4

季度质量考核表

运维服务季度质量考核评分表					
事项	日期	得分情况	是否合格	季度得分	备注
运维服务平时考评情况					考核分数 (向下取整)
运维服务定期考评情况					
运维服务季度考核得分					

项目运维质量实行每季度考核，考核质检小组由甲方组建。

本季度运维服务质量考核评分情况：

- 1、考核结果=每月考核得分（占 60%）+每季度考核得分（占 40%），结果分为合格（90 分-100 分）和不合格（90 分以下）。
- 2、平时考核得分=该季度 3 个月考核分数总和/3*60%。
- 3、定期考核得分=该季度 3 个月中由甲方定期抽查得分。
- 4、当季度考核结果得分低于 90 分时，从季度服务费里，甲方在 90 分基础上每低 1 分扣除人民币 5000 元。

年度质量考核表

运维服务年度质量考核评分表					
事项	日期	得分情况	年度得分	是否合格	备注
运维服务 平时考评 情况	01 月				当年 12 个月的 质量考核平均 分数（向下取 整）
	02 月				
	03 月				
	04 月				
	05 月				
	06 月				
	07 月				
	08 月				
	09 月				
	10 月				
	11 月				
	12 月				

项目运维质量实行每年度考核，考核质检小组由甲方组建。

本年度运维服务质量考核评分情况：

- 1、考核结果=当年 12 个月的月度质量考核平均分数。
- 2、年度考核分数低于 85 分的，视为考核不合格，甲方有权不再续签下一年度运维服务合同。

武侯区信息化基础设施设备维保及运行维护服务采购项目

履约验收方案

履约验收方案	履约验收的主体	成都市武侯区行政审批局
	邀请验收对象	<input type="checkbox"/> 采购代理机构 <input type="checkbox"/> 服务对象 <input type="checkbox"/> 参加本项目的其他供应商 <input type="checkbox"/> 专家 <input type="checkbox"/> 第三方专业机构 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 编制说明： 相关验收意见作为验收的参考资料。
	时间	预计 2024 年 11 月初
	方式	<input checked="" type="checkbox"/> 单位内部验收 <input type="checkbox"/> 专家评审会 <input type="checkbox"/> 其他
	程序	<input checked="" type="checkbox"/> 一次性验收 <input type="checkbox"/> 分段验收 <input type="checkbox"/> 分期验收 <input type="checkbox"/> 其他
	验收内容及标准	<p>1. 技术履约内容及标准： 内容：①本项目服务所涉及的硬件设备及运维服务要求应当符合招标文件第六章的要求。②乙方提供系统设备免费维修、更换损坏部件等服务。③对于日常维护工作中需使用的材料和工具需乙方免费提供。④系统设备损坏和维修过程中，乙方应保证系统的正常运行。如需原厂工程师现场服务的，具有故障解决能力的工程师应在 2 小时内到达现场，1 天内修复，在质保期内免费更换损坏部件或整机。⑤系统设备损坏，已无法维修的，乙方负责购买同品牌、同型号设备替换；如果同型号设备停产，乙方需配置不低于同品牌、同型号的新设备替换，且能保证系统正常运行。所有新替换的设备具有 3 年的质保期（从替换之日起）。⑥本项目中核心设备：服务器、存储、网络设备、信息安全设备、云桌面系统设备、安防系统设备、柴油发电机须购买原厂质保服务。合同签订后，由甲方组织进场验收，对核心设备原厂售后服务承诺函进行进场验收，验收合格后正式启动本项目。</p>

		<p>2. 商务履约内容及标准：</p> <p>内容：①采购服务自 2022 年 11 月 8 日起至 2025 年 11 月 7 日，有效期三年，合同一年一签。服务有效期内如年度考核不合格，下一年度甲方有权不再续签。</p> <p>②合同双方指派代表组成项目服务技术管理小组，管理小组的成员能够符合合同相关要求。</p> <p>③每个合同年度内，甲方按照合同约定要求对乙方进行服务质量考核。</p> <p>标准：</p> <p>（1）甲方将对乙方的维护服务的履约情况进行考核，每年年度考核合格（年度考核分数≥85 分）后方可续签下一年度的维护合同。</p> <p>（2）核实乙方服务人员资质证书和工作经验是否按招标文件要求提供。</p> <p>（3）乙方按月度提供运维服务报告等资料，建设方按照考核细则据实评价。</p> <p>编制说明：验收内容要包括每一项技术和商务要求的履约情况，验收标准要包括所有客观、量化指标。不能明确客观标准、涉及主观判断的，可以通过在采购人、使用人中开展问卷调查等方式，转化为客观、量化的验收标准。</p>
	其他事项	
		<p>验收说明：</p> <p>1. 分期实施的采购项目，应当结合分期考核的情况，应在其他事项中明确分期验收要求。</p> <p>2. 货物类项目可以根据需要设置出厂检验、到货检验、安装调试检验、配套服务检验等多重验收环节。</p> <p>3. 工程类项目的验收方案应当符合行业管理部门规定的标准、方法和内容。</p> <p>4. 履约验收方案应当在合同中约定。</p>

保密协议

甲方：成都市武侯区行政审批局

乙方：四川新联动力科技有限公司

为确保武侯区信息化基础设施设备维保及运行维护服务采购项目（以下简称“项目”）工作涉及的技术信息和技术资源不被泄露，并防止上述保密信息被滥用，该项目的业务单位成都市武侯区行政审批局（甲方）与该项目供应商四川新联动力科技有限公司（乙方）就该项目服务过程中使用信息（以下简称“保密信息”）的保密事宜达成如下协议：

一、甲方因项目提供的文档资料、磁盘、CD、信息系统及各类电子信息数据或其它任何形式的载体，以及乙方在履行本合同过程中所获知的与项目相关的信息，属保密信息范围。

二、本协议涉及保密的技术信息和技术资料包括但不限于：

1. 合同履行过程中涉及的技术信息和技术资料，以及相关会议文件，纪要和决定；
2. 甲乙双方之间工作往来的传真，信函，电子邮件等；
3. 合同履行过程过程中产生的新的技术信息和技术资料；
4. 合同履行过程过程中各有关当事人拥有的知识产权，已经公开的知识产权信息除外；
5. 经甲乙双方在该合同履行过程过程中确认的需要保密的其他信息。
6. 甲方计算机终端中的文件信息和各种资料。

三、除已经拥有知识产权的归原所有人所有外，保密信息的所有权归甲方所有，乙方不享有上述保密信息的所有权、排他独占使用权、再许可使用权或其他权利。乙方对上述“保密信息”使用方式和程度仅限于在取得甲方事先同意和本协议中约定的范围内。

四、乙方责任

1. 乙方应仅将甲方披露的保密信息只用于对甲方的项目服务工作中。乙方不得将保密信息用于其他任何场合及交易，也不以任何其他方式滥用保密信息。

2. 乙方对从甲方获得的涉及项目服务工作的技术信息和技术资料负有保密责任，未经甲方书面同意不得提供给任何第三方，包括乙方的分支机构，子公司、有利害关系的公司或委托顾问方，接受咨询方；

3. 乙方为承担本协议约定的保密责任，应妥善保管有关的文件和资料，未经甲方事先的书面许可，乙方不得利用或披露这些信息，也不得对其复制、扫描、拍照摄像仿造等；

4. 乙方应对本项目有关工作人员进行有效管理，以确保乙方人员遵守本协议，并对此承担连带责任。

5. 乙方如发现有关保密信息被泄露，应及时通知甲方，并采取积极的措施避免损失的扩大。

6. 乙方应自觉维护甲方的利益，采取一切合理保密措施，妥善保管本项目的保密信息，禁止任何与该保密信息无关之人员接触或取得该保密信息。严格遵守《保守国家秘密法》等相关法律法规及甲方的保密规定。

五、甲方为实施项目服务工作的需要，除乙方特别声明不能提供给他人的以外，可以将乙方提供的有关信息向本项目服务工作的有关方面（包括：承担其他外包服务工作的单位、聘请的专家、政府主管部门）提供，此行为不视为甲方违约。

六、乙方在合同履行过程中，需要向本项目服务工作的有关方面（包括：乙方其他成员、聘请的专家、政府主管部门）提供保密信息时，必须取得甲方的书面许可，或者由甲方负责提供。

七、乙方保证在项目合同实施期间及完成以后的任何时间内对项目保密内容不予泄漏，由于乙方泄密或违反本协议约定造成甲方损失的，由乙方足额赔偿，包括但不限于：甲方实际损失、及其他因乙方擅自使用、披露或许可他人使用上述保密信息而产生的损失，如

律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费等。

八、本协议要求双方承担保密义务的期限为永久保密。

九、双方在履行协议中产生的纠纷，应通过友好协商解决。如协商不成，双方均同意交由甲方所在地有管辖权的人民法院管辖。

十、本协议自双方签字并盖章之日起生效，一式贰份，甲方持有壹份，乙方持有壹份，具有同等法律效力。

甲方：成都市武侯区行政审批局



(盖章)

乙方：四川新联动力科技有限公司



(盖章)