邳州市新一代电子政务外网服务项目建设合同

甲方：邳州市大数据管理中心　　项目名称：邳州市新一代电子政务外网服务项目
乙方：江苏有线数据网络有限责任公司　项目编号：JSZC-320382-PZZC-G2025-0018
签订时间：2026年2月4日
签订地点：江苏邳州

为做好 邳州市新一代电子政务外网建设 工作，按照政府采购程序，确定乙方为 邳州市新一代电子政务外网服务项目（项目编号：JSZC-320382-PZZC-G2025-0018）采购包（3） 中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，以及采购文件，中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容

本合同的标的物内容详见附件。

二、服务条件

（一）服务地点：邳州市市域范围。

（二）服务能力审核：自合同签订之日起30日内，乙方如已经具备初次交付能力，书面向甲方申请初验。由甲方和监理单位对乙方进行初次交付服务能力审核，结果为合格视为具备服务能力。

（三）服务期：自初次交付服务能力审核通过之日起三年。

（四）服务内容：见采购包（ 3 ）招标文件和乙方投标文件。

三、合同价款

采购包1：

本采购包合同金额_____万元。

第一合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3）；第二合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3），第三合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3）。

采购包2：

本采购包合同金额_____万元。

第一合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3）；第二合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3），第三合同年支付金额为_____万元（合同金额的1/3）。

采购包3：

本采购包合同金额 236.658 万元。

第一合同年支付金额为 78.886 万元（合同金额的 1/3）；第二合同年支付金额为 78.886 万元（合同金额的 1/3），第三合同年支付金额为 78.886 万元（合同金额的 1/3）。

四、款项结算

（一）合同期内，每 12 个月为一个合同年，每一合同年支付两次款项，每次支付当年合同支付金额的 50%。

（二）自服务期开始之日起算每满 6 个月，甲方在 10 个工作日内组织服务验收及考核，通过后 10 个工作日内，甲方根据考核情况（详见合同附件 3），从当年每次支付金额中扣除相关款项（根据合同附件的考核要求计算的服务不达标扣除款项）后，向乙方据实结算相关费用。监理单位协助甲方完成考核。

财政预算内单位费用，由甲方负责统收统付；财政预算外单位费用，由被服务方直接支付，另行签订协议。

（三）支付方式：银行转账。

（四）结算方式：乙方开具发票，持结算等额发票，与甲方结算，一切费用均以人民币结算及支付。

（五）乙方及收款账户为：

公司名称：江苏有线数据网络有限责任公司

地址：南京市麒麟科技创新园运粮河西路 101 号 2 栋 3 层西侧

电话：025-87231023

开户行：招商银行南京城南支行

账号：125902037110702；

纳税人识别号：91320191608972254D

（七）发票：

乙方应当在甲方支付费用前的 10 个工作日内提供等值金额的增值税普通发票，开票信息如下：

发票单位：邳州市大数据管理中心

税务登记号：12320382MB1F84692U

开户银行：中国建设银行股份有限公司邳州支行

银行账号：32050171753608008666

地址：邳州市东湖街道长江路 6 号

联系电话：0516-86288879

（八）结算方式：乙方依据结算金额开具发票，持服务合同、发票，申请甲方付款，甲方在收到发票后的 10 个工作日内付款。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1.本合同服务期开始后，乙方将保障甲方（含使用甲方提供服务的单位）的需求。

2.服务期满后相关设备由服务购买方处置。

3.甲方应根据合同约定按时足额支付各类费用。

4.甲方承诺遵守附件2《信息安全责任书》，如果甲方违反了此承诺书相关规定，甲方有义务在规定的时间完成改正。对于不能按照规定改正的，乙方有权在书面通知甲方后暂停相关服务，直至甲方按照相关规定改正。

5.为保障服务质量，降低安全风险，提升用户体验，乙方需对硬件、软件、软件平台及相关内容实施更新与升级（如软硬件故障、设备到期替换或切换等），甲方需给予协调与配合。乙方基于网络运维需要可能对甲方的数据在邳州市电子政务外网网络内部进行迁移，乙方需在操作前向甲方提交方案，获得甲方同意后方可实施，甲方认可并同意在该条件下的数据（含个人数据）迁移不构成乙方对甲方的隐私或保密信息的侵犯。

6.依据项目情况，甲方有权要求乙方更换项目相关服务人员。

（二）乙方的权利和义务

1. 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人）张坤，负责与本合同有关的事务。

2. 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

3.乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

4.合同期内，为保证业务稳定，乙方在未经甲方同意情况下，不允许调整、更换线路、设备、软件和软件平台。乙方负责运营所需的水、电、机柜、带宽、IP、政务专线、政务裸光纤等运行维护费用。

5.合同期内，乙方保证其提供网络服务的安全性，交付当日起6个月内通过国家信息安全等级保护三级认证。因服务（包含线路、设备、软件和软件平台）原因造成的各类安全事故，责任由乙方承担。

6.政务外网须按照省相关规范建设。满足相关监管单位的监管要求。

7.乙方提供满足甲方业务需求、适当冗余服务资源（包括投入软硬件设备、搭建软件平台、提供运维人力等）。乙方按照本合同约定向甲方提供服务，对甲方投诉及时做出书面回复，不断提高服务质量，满足甲方服务需求。

六、质量保证

乙方所提供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权利。

七、服务考核与验收

（一）项目提供服务前要进行初验，先由乙方进行自检，自检合格后申请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织验收，验收时乙方应派人员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。初验通过后每满6个月进行该阶段的能力和服务验收。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据

1. 招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2. 本合同及附件文本；

3. 国家相应的标准、规范；

4. 考核结果

（四）验收标准

1. 验收时按照乙方投标文件中的参数响应表验收（详见附件6《技术参数响应表》）。

2. 验收时按照服务实际使用量进行核对验收。

3. 按照考核办法进行验收。

（五）考核办法

服务周期内定期进行考核，对乙方在服务期内提供的服务进行考核打分。考评体系参考附件3《服务考核指标体系》。根据服务考核得分，考核结果分为良好、基本合格、不合格三个档次，各档次应用如下：

1. 服务考核得分≥90分为良好档次，当次服务费支付标准为服务费用结算金额的100%，按合同约定向乙方全额支付服务费用。

2. 80分≤服务考核得分＜90分为基本合格档次，扣除乙方服务费用结算金额的5%，同时打分单位需要对打分进行说明；

3. 服务考核得分＜80分为不合格档次，扣除乙方服务费用结算金额的15%，同时打分单位需要对打分进行说明。甲方有权终止合同。

出现以下情况中任意一项的，均为低于80分：

① 考核表中任一项扣分达到10分的；

② 考核表中任一项扣分至0分的；

③ 擅自修改数据或配置，引起严重后果的；

④ 违反已签订的保密协议、泄露系统配置、系统信息、相关文档内容和核心技术的；

⑤ 服务中出现严重影响甲方业务运行事件的。

其他要求包括但不限于：

① 甲方有权要求投标人随时更换能力不符合岗位要求的驻场人员。

② 每一项目涉及到多人考核时，以平均分计算。

③ 本考核内容细则由甲方负责解释和修改。

（六）关于验收的其他要求

（1）验收组织方式：☑自行组织 ☐委托第三方组织

验收主体：_____

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：☐是 ☑否

是否邀请专家参加验收：☑是 ☐否

是否邀请服务对象参加验收：☐是 ☑否

是否邀请第三方检测机构参加验收：☐是 ☑否

是否进行抽查：☑是 ☐否

如果履约验收涉及检测（检验）费、专业技术人员费用等费用由乙方承担

验收组织的其他事项：_____

（2）履约验收时间：（计划于何时验收/供应商提出验收申请之日起**5个工作**日内组织验收）

（3）履约验收方式：☐一次性验收

☑分期/分项验收：（应明确分期/分项验收的工作安排）

（4）履约验收程序：_____

（5）履约验收的内容：（应当包括每一项技术和商务要求的履约情况）

（6）履约验收标准：_____

（7）履约验收其他事项：_____

（8）履约验收要求按照江苏省财政厅《关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）的规定执行。合同与上述文件规定有矛盾的，以上述文件规定为准。

八、数据所有权

系统所产生的数据所有权归甲方所有。

乙方不得未经甲方明确书面同意，将系统数据用作任何商业或非商业的使用，或将信息提供给乙方以外的任何第三方，包括甲方关联企业、乙方关联企业。否

则，乙方应向甲方支付合同金额30%的违约金，并赔偿甲方因此造成的其他直接及间接利益损失，包括可预期商业利益的损失。其他违反《中华人民共和国数据安全法》相关规定的，依法承担相关法律责任。

九、不可抗力

（一）如本合同任何一方由于战争、火灾、水灾、台风、地震、政策因素等不可抗力事情而致使本合同无法按期履行，则履行本合同的时间应予延长，任何一方无须对上述延误所引起的损失或损害负赔偿责任。

（二）受阻方应将不可抗力事情的发生在尽可能最短的时间内通知另一方，并在其后15日内向另一方发出有关部门出具的证明书或其他为公众认可的资料作为证明。

（三）如不可抗力因素的影响超过90日，双方应尽快进行友好协商，商定继续履行本合同的方法。

十、违约责任

按《民法典》中的相关条款执行。

（一）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报市财政局，根据市财政局的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）乙方未能按本合同规定的服务时间提供服务，主要包括签订合同内20天内未通过初验或初验后6个月内未通过等保三级测评。从逾期之日起每日按本合同总价 1‰ 的数额向甲方支付违约金；逾期七天以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

（三）如发生以上需支付违约金情况，验收后由甲方通知乙方通过银行转账支付甲方相应账号。

（四）乙方应保证所提供的产品和服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。

（五）由于乙方单方面原因导致项目不能按约定工期投入运行的，从逾期之日起，乙方每天需向甲方支付违约金为合同总额的千分之一；逾期7日以上的，甲方有权解除合同，同时乙方应承担因逾期对甲方造成的损失；经双方明确书面确认，因非乙方的原因造成项目延期，则不在索赔之列。

（六）由于乙方提供的软硬件产品发生故障，不能使用或部分不能使用的，若乙方未能及时提供维修或排除故障（“及时”参照附件《服务考核指标体系》

的服务响应性），乙方应该按照甲方要求在规定期限内进行整改和完善，由此产生的费用和对甲方造成的损失由乙方承担，如乙方严重违约导致合同目的不能实现，甲方有权终止合同，由此产生的费用和对甲方造成的损失由乙方承担。

（七）乙方按合同履约，甲方按合同约定支付合同费用，甲方每逾期10天，甲方向乙方支付当期应支付费用1‰的违约金，但违约金的总数不超过当期应支付费用的（1）%。

十一、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将所承接的政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四）甲乙双方签订《保密协议》，具体详见合同附件1。

十二、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

1、提交邳州仲裁委员会仲裁；

2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十三、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，双方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十四、合同生效

本合同一式捌份，甲方持叁份，乙方持叁份，邳州市公共资源交易中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。本合同甲、乙双方授权签字并盖章后生效，合同执行完毕后自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320382-PZZC-G2025-0018]为准。

十六：按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同 附件 部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同 附件 部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

（以下无正文）

甲方：邳州市大数据管理中心	**乙方：**江苏有线数据网络有限责任公司
（盖章）	**（盖章）**
法定代表人（签字/签章）：	法定代表人（签字/签章）：
处室（单位）负责人（签字）： 经办人（签字）： 经办人联系电话：	经办人（签字）： 联系电话：
地址：邳州市东湖街道长江路6号	地址：南京市麒麟科技创新园运粮河西路101号2栋3层西侧
邮编：221300	邮编：025-87231023
开票信息： 开票人名称：邳州市大数据管理中心 统一社会信用代码证编号：12320382MB1F84692U 地址：邳州市东湖街道长江路6号 电话：0516-86288879 发票类型：普票	收款信息 收款人名称：江苏有线数据网络有限责任公司 统一社会信用代码证编号：91320191608972254D 收款银行：招商银行南京城南支行 账　号：125902037110702
甲方：邳州市大数据管理中心	**乙方：**江苏有线数据网络有限责任公司

附件 1：保密协议

保密协议

甲方：邳州市大数据管理中心

乙方：江苏有线数据网络有限责任公司

一、总则

（一）为确保甲乙双方在网络信息安全服务合作事宜有序开展，杜绝信息泄露事件的发生。经甲乙双方友好协商，签订本协议。

（二）本协议适用于的项目名称为：邳州市新一代电子政务外网服务项目，项目编号：JSZC-320382-PZZC-G2025-0018。

二、信息保密要求

乙方须遵守以下条款，对项目涉及的信息进行保密：

（一）乙方在为甲方提供服务过程中，应对来源于服务对象的所有信息进行涉密情况的征询，对于甲方的保密信息要做好保密管理。

（二）对来源于甲方所有信息（包括但不限于相关技术资料、报告、摘要、纪要、文件、计划、报表、复印件、信息系统应用数据等），乙方负有保密责任，应采取有效保密措施确保信息安全。

（三）乙方人员须在甲方工作人员允许和在场的情况下对甲方内部信息数据进行操作，乙方不得擅自复制、传播甲方的各类信息，不得外泄信息。

（四）乙方在完成相关服务后，将使用的安全技术设备带离现场时，须在甲方监督下及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的甲方内部信息。未经甲方许可，不得带走甲方有关文件、资料和数据。

（五）乙方在提供服务过程中，参与项目的乙方人员应遵守甲方有关规章制度。

（六）相关服务完成后，乙方应将相关交付物完整交付甲方，不得保留相关交付物的副本，相关纸质及电子资料必须销毁，防止信息外流。

（七）乙方在工作期间，严格遵守甲方保密制度及有关规定，不得泄露服务对象相关系统及数据库的账号和密码。

（八）本协议效力不受劳动合同订立及解除的影响，乙方工作人员调离乙方公司时，乙方公司应负责采取相关措施防止信息泄露；否则发生的项目信息泄露责任，由乙方负责。

（九）乙方与乙方工作人员签订针对于本项目的保密协议，确保乙方工作人员严格执行本协议中保密条款。

三、甲方须遵守以下条款，对项目涉及的乙方内部信息进行保密：

（一）甲方提供涉密技术资料、数据时应向乙方明示。

（二）甲方不得向任何第三方披露乙方的工作程序，技术工具、设备、方法等。

（三）甲方不得向任何第三方披露乙方的技术资料或文档，包括但不限于项目过程文档、实施方案等。

四、保密期限

本协议经双方盖章后生效，有效期为三年。如果所涉及的保密信息依照国家有关法律、法规其保密期限超过上述规定的年限，则双方的保密责任在这些法律法规规定的年限内继续有效。

五、违约责任：

乙方不得以任何理由、任何形式泄露甲方的相关机密。如果违反，乙方必须承担甲方因此而造成的全部损失（含直接及间接经济损失）；情节严重者，并提请有关部门追究其刑事责任。

【本文结束】

附件 2：网络信息安全承诺书

甲方：邳州市大数据管理中心

乙方：江苏有线数据网络有限责任公司

甲方保证遵守以下各项规定：

第一条、遵守国家有关法律、行政法规和管理规章，严格执行信息安全管理规定。

第二条、不得从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动，不得利用本项目服务制作、查阅、复制和传播违反宪法和法律、妨碍社会治安、破坏国家统一、破坏民族团结、色情、暴力等的信息，不得利用云服务产品 制作、查阅、复制和传播任何含有下列内容之一的信息：煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的；

1、煽动颠覆国家政权，推翻社会主义制度的；

2、危害国家安全，泄露国家机密的；

3、煽动分裂国家、破坏国家统一的；

4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

5、捏造或者歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

6、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信、淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖，教唆犯罪的；

7、公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人,侵害他人合法权益的；

8、损害国家和/或者国家机关信誉和/或者利益的；

9、其他违反宪法和法律、行政法规的。

第三条、不得利用本项目服务从事下列危害计算机信息网络安全的活动：

1、未经允许，进入计算机信息网络或者使用计算机信息网络资源的；

2、未经允许，对计算机信息网络功能进行删除、修改或者增加的；

3、故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序的；

4、其他危害计算机信息网络安全的。

第四条、提供的信息必须遵守国家有关知识产权的法律、行政法规、规章、政策等规定。

第五条、安装软件及或其他作品、数据时，应自行依法具有或取得所需之软件、作品、数据的著作权及或使用权许可。

第六条、应妥善保管服务产品的数据，并应对进入和管理服务产品的口令、密码的完整性和保密性负责。自行承担如维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果。

第七条、甲方在收集、存储、传输、处理个人数据时，应做好妥善的保护并在法律法规许可的范围内使用。

甲乙双方保证遵守以下各项规定：

第九条、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》、国务院令第 292 号《互联网信息服务管理办法》的相关规定，采取技术措施和其他必要措施确保信息安全，在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失等情况时，立即采取补救措施进行补救。

第十条、甲乙双方在合作过程中，发现存在法律法规明令禁止的情形时，应

当立即配合有关部门，停止传输、保存有关记录，并向有关机关或部门报告。

第十一条、甲方提供给乙方的的数据、设备等资源，以及甲方业务系统运行过程中收集、产生、存储的数据和文档等资源属甲方所有。乙方应保障甲方对这些资源的访问、利用、支配，未经甲方授权，不得访问、修改、披露、利用、转让、销毁其数据；在服务合同终止时，应按要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。

第十二条、承载甲方数据要参照甲方信息系统进行网络安全管理，乙方应遵守党政信息系统的网络安全政策规定、信息安全等级保护要求、技术标准，落实安全管理和防护措施，接受网络安全主管部门的网络安全监管。

第十三条、甲乙双方合作的服务提供商、数据中心等要设在境内。敏感信息未经批准不得在境外传输、处理、存储。

第十四条、乙方将采取合理且适当的安全措施，旨在帮助甲方保护甲方的内容免受意外或非法的损失、访问或披露。未经甲方的授权，乙方不会查看、使用、向第三方分发甲方的内容，除非：

1. 为遵守法律或政府机构发布的具有约束力的命令所需。

2. 为维护合法权益而提起的诉讼或仲裁所需。

第十五条、甲方应正确地配置和使用乙方提供的服务，并自行采取一定的安全性措施，对甲方的内容进行保护和备份，包括但不限于使用加密技术、防止甲方的内容被擅自访问，并对甲方的内容进行日常存档。

第十六条、对于由甲方的内容引起的安全漏洞，包括但不限于病毒、特洛伊木马、蠕虫或甲方的内容中包含的其他有害编程惯例，或对于甲方未按本协议约定使用乙方服务而引起的安全漏洞，甲方应承担责任。

【本文结束】

附件 3：服务考核指标体系

甲方有权根据服务考核细则扣除相关款项。

包 1 和包 2 《服务考核指标体系》

邵州市新一代电子政务外网服务项目服务质量考核规范表				
被考核单位				
考核部门		考核时间	考核结果	
考核项目	考核内容	评估标准	考核分值	得分
1、服务质量	按要求完成服务工作的情况，服务工作出现偏差或错误的情况。 （1）运维人员服务情况（包含但不限于服务主动性、服务响应及时性等） （2）投标人需定期（每季度一次）对服务质量向招标人汇报合同执行情况及质量状况（包含但不限于健康巡检、故障总结、人员配置、提升计划等），针对招标人提出的意见及建议，提出服务质量整改措施并跟踪落实。	甲方认为运维人员服务不具有主动性，每次扣 1 分；服务响应不及时每次扣 1 分。 投标人未定期向招标人汇报合同执行情况及质量状况或招标人提出的意见及建议未及时整改，每次扣 5 分。	20	
2、线路质量	所有线路质量符合要求的情况： （1）按要求定期完成巡检并输出巡检报告的情况； （2）保障线路及线路承载业务的稳定运行的情况。 （3）发生重大线路故障的情况。	定期完成巡检并输出巡检报告，未及时提交报告每次扣 2 分； 服务线路发生重大线路故障，每次扣 10 分。	20	
3、安全管控	（1）网络安全工作情况 （2）加强安全管控，避免由于人员工作失误导致引发故障或安全事件的风险的情况。 （3）设备安全隐患排查、运行环境安全可靠性评估。	因供应商自身原因发生重大安全事故(如核心数据丢失、数据泄露等)，每次扣 5 分。	20	
4、应急响应	（1）做好应急响应预案的情况； （2）发生特殊情况时及时报备的情况； （3）针对突发应急的情况，及时响应并完成处置的情况。	未按应急预案及时报备特殊情况或突发应急情况未及时处置，每次扣 2 分，处置未完成闭环，每次扣 5 分。	10	
5、故障处理	（1）及时发现传输线路故障，并按约定时间及时处置，完成闭环处理的情况。 （2）按规范合理处理传输线路故障情况。	未按规范及时、合理处理传输线路故障，完成闭环处置的，每次扣 2 分。	10	

6、运维、运营团队	（1）运维团队稳定的情况。 （2）规范完成日常运维工作的情况，针对工作计划高效开展并及时汇报工作进度的情况。	运维团队人员未经甲方准许私自变更每次扣2分； 未按计划开展工作或未及时汇报工作开展的，每次扣1分。	10	
7、服务体系	运维服务体系运行情况，包括不限于对线路和关联设备开展运营维护、故障排查和修复、故障配件更换、技术咨询等，并响应客户需求对重要时间节点进行应急保障。	未按要求响应甲方需求，每次扣1分。	10	
考核汇总得分			100	

注：甲方有权根据实际服务情况做出考核调整

包3 《服务考核指标体系》

邵州市新一代电子政务外网服务项目服务质量考核规范表				
被考核单位				
考核部门		考核时间	考核结果	
考核项目	考核内容	评估标准	考核分值	得分
1、服务质量	按要求完成服务工作的情况，服务工作出现偏差或错误的情况。 （1）运维人员服务情况（包含但不限于服务主动性、服务响应及时性等） （2）投标人需定期（每季度一次）对服务质量向招标人汇报合同执行情况及质量状况（包含但不限于健康巡检、故障总结、人员配置、提升计划等），针对招标人提出的意见及建议，提出服务质量整改措施并跟踪落实。	甲方认为运维人员服务不具有主动性，每次扣1分；服务响应不及时每次扣1分。 投标人未定期向招标人汇报合同执行情况及质量状况或招标人提出的意见及建议未及时整改，每次扣5分。	20	
2、线路质量	所有线路质量符合要求的情况： （1）按要求定期完成巡检并输出巡检报告的情况； （2）保障线路及线路承载业务的稳定运行的情况。 （3）发生重大线路故障的情况。	定期完成巡检并输出巡检报告，未及时提交报告每次扣2分； 服务线路发生重大线路故障，每次扣10分。	10	
3、安全管控	（1）网络安全工作情况 （2）加强安全管控，避免由于人员工作失误导致引发故障或安全事件的风险的情况。 （3）设备安全隐患排查、运行环境安全可靠性评估。	因供应商自身原因发生重大安全事故(如核心数据丢失、数据泄露等)，每次扣5分。	20	

4、应急响应	（1）做好应急响应预案的情况； （2）发生特殊情况时及时报备的情况； （3）针对突发应急的情况，及时响应并完成处置的情况。	未按应急预案及时报备特殊情况或突发应急情况未及时处置，每次扣2分，处置未完成闭环，每次扣5分。	10	
5、故障处理	（1）及时发现传输线路及安全设备故障，并按约定时间及时处置，完成闭环处理的情况。 （2）按规范合理处理传输线路及安全设备故障情况。	未按规范及时、合理处理传输线路故障，完成闭环处置的，每次扣2分。	20	
6、运维、运营团队	（1）运维团队稳定的情况。 （2）规范完成日常运维工作的情况，针对工作计划高效开展并及时汇报工作进度的情况。	运维团队人员未经甲方准许私自变更每次扣2分； 未按计划开展工作或未及时汇报工作开展的，每次扣1分。	10	
7、服务体系	运维服务体系运行情况，包括不限于对线路和安全设备开展运营维护、故障排查和修复、故障配件更换、技术咨询等，并响应客户需求对重要时间节点进行应急保障。	未按要求响应甲方需求，每次扣1分。	10	
考核汇总得分			100	

注：甲方有权根据实际服务情况做出考核调整

附件4：技术参数响应表，具体如下：

项目需求理解与分析（要求见招标文件第六章《采购需求》，内容见投标文件）；
项目建设服务方案（要求见招标文件第六章《采购需求》，内容见投标文件）；
技术参数响应表（要求见招标文件第六章《采购需求》，内容见投标文件）；
技术培训方案（要求见招标文件第六章《采购需求》，内容见投标文件）；

附件5：采购需求（见招标文件第六章《采购需求》）