**2024年韶关市政府应急指挥调度系统**

**维保服务需求**

**2024年8月**

**目 录**

[一、 维保服务业务 1](#_Toc6888)

[1、维保服务业务定义 1](#_Toc2275)

[2、维保服务范围 1](#_Toc31069)

[3、韶关市政府应急指挥调度系统维保服务内容 1](#_Toc7067)

[二、 质量管理 6](#_Toc12557)

[1、 作业流程 6](#_Toc13988)

[2、 作业规范 6](#_Toc25802)

[3、 考核办法 6](#_Toc11144)

[4、 考核指标说明 6](#_Toc31215)

[5、 考核方式 7](#_Toc9286)

[三、 各单位职责分工 7](#_Toc11336)

[1、 韶关市应急管理局职责 7](#_Toc26659)

[2、 维保服务商职责 7](#_Toc15907)

[四、 安全保密 8](#_Toc20447)

[五、 服务终止 8](#_Toc3623)

[六、 服务文档资料 8](#_Toc11465)

[1、 《服务计划》 8](#_Toc26787)

[2、 《平台和硬件月度巡检报告》 8](#_Toc16713)

[3、 《系统故障处理分析报告》 8](#_Toc22629)

[4、 《系统年度总结报告》 8](#_Toc7894)

[七、 维保服务清单 9](#_Toc7016)

[附件一：维保服务作业流程 12](#_Toc7278)

[附件二：维保服务考核办法 14](#_Toc16857)

[附件三：保密协议 17](#_Toc29199)

# 维保服务业务

## 1、维保服务业务定义

韶关市政府应急指挥调度系统（以下简称“项目”）维保服务是指韶关市应急管理局把“项目”维护范围内所有的设施、设备及系统软件的维护工作承包给具有设备维护与技术服务能力的服务商，由其提供相应设备及系统应用软件的维保服务。

## 2、维保服务范围

（1）应急指挥调度系统维保技术服务界面包括：韶关市应急管理局应急指挥调度系统平台及市/区/县部署的终端设备和相关配套应用软件。

（2）由维保服务商负责维护的设备及软件包括：应急指挥调度系统平台配套硬件、应急指挥调度系统配套设备、应急指挥调度系统业务应用软件（包含系统BUG、漏洞、网络安全检修）等。

（3）由维保服务商提供的配套服务包括：**软硬件维保服务、**信创适配改造、市政务云密码资源服务、平台和硬件月度巡检、重保时期加强运维等服务。

## 3、韶关市政府应急指挥调度系统维保服务内容

1. **软硬件维保服务**

* 详见条款“七、维保服务清单”中的“一、软硬件维保服务”所包含的内容。

1. **信创适配改造**

信创适配改造主要是确保系统现有功能在移植到信创环境中能稳定运行，修复运行过程中的BUG，但不包括重新开发新系统适配信创环境、增加新功能、购买付费插件或服务，修改现有系统界面。在系统经过信创环境兼容性适配测试，包括信创操作系统，中间件，数据库等国产化软件运行环境适配，并取得信创适配证书后，完成系统在市信创政务云的升级改造部署。

1. **市政务云密码资源服务**

* 密钥管理服务：提供数据加解密、杂凑等密码运算服务 ，实现信息的机密性 、完整性、真实性。
* 签名验签密码服务：提供数字签名验签服务 、证书认证服务；
* 数据加解密服务：基于 SSL/TLS 协议，在通信网络中融合身份认证 、访问控制等安全手段 ，构建安全传输通道，为用户提供安全接入服务；
* 完整性保护服务：按需申请，保证数据完整性传输；
* SSL网关：SSL网关服务；
* 国密CA服务：采用国家认可的权威第三方 CA机构证书，提供验证国密证书签发和管理服务 ，应用于机构标识真实身份。

1. **平台和硬件月度巡检**

1.维保服务商每月对应急指挥调度系统硬件设备、配套应急指挥调度系统软件进行巡检不少于一次，如果发现设备异常应立即加以处理并及时上报，对存在的隐患提出意见并进行整改。

2.维保服务商必须本月提交下月度巡检计划和本月度巡检总结给韶关市应急管理局，由韶关市应急管理局对巡检计划进行审核修改并最终确定巡检计划。

3.巡检完成后必须现场填写相关巡检记录表，并交相关负责人签名确认。对巡检中发现的故障和隐患必须在本月巡检总结里详细说明故障和隐患的处理情况和计划。要保留纸质的巡检表格，以便检查，韶关市应急管理局通过检查巡检情是否落实，没有落实则进行扣分。

4.根据所维保服务项目的设备清单，巡检具体内容：

* 检查整个应急指挥调度系统的配套硬件、配套设备和应急指挥调度系统业务应用软件的工作情况；
* 后备电源、电池的检测维护保养；
* 检查模块、接口和标签标记情况。对配线架进行整理，清除冗余跳线，保持整洁；
* 检查应急指挥调度系统应用软件运行情况、校对数据资料更新情况及对数据进行备份；
* 每月对应急指挥调度系统服务器软硬件进行巡检，检查系统相关服务启动运行情况，并于每月提交一份应急指挥调度系统平台巡检记录表和系统巡检结果截图（盖章件扫描）；
* 对机房设备运行环境进行评估，提醒用户是否需要改进；
* 检查机架、柜门、侧板是否紧固。
* 不定时依据市网信、公安、政数局等部门的网络安全风险相关预警、提醒信息，有针对性的对服务器操作系统软件、业务应用软件和第三方软件系统补丁和风险漏洞进行修正或打补丁服务；并提交一份系统风险漏洞检查或修正报告（盖章件扫描）。

1. **重保时期加强运维**

* 响应重大事件对系统维护保障的要求，必须派驻遵守韶关市应急管理局工作安排的技术人员（≥1人）驻守现场；
* 必要时按韶关市应急管理局的要求，提供7×24小时现场值班值守服务。

1. **服务响应方式**

* 热线电话支持响应服务

应急指挥调度系统维保服务商服务热线电话：

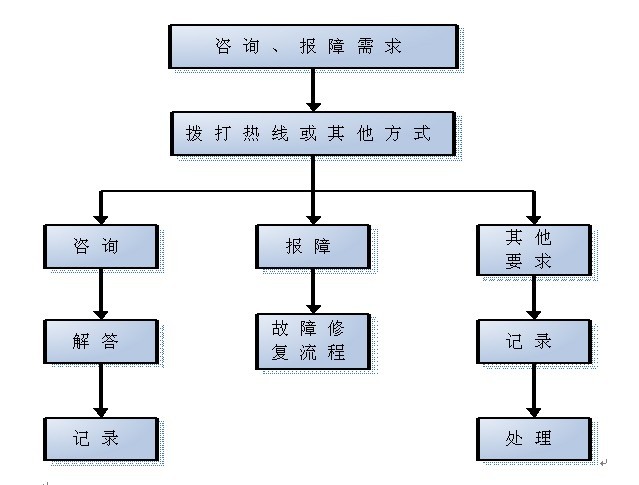
|  |  |
| --- | --- |
| 响应方式 | 响应号码 |
| 24小时固定电话 |  |
| 24小时移动电话 |  |

响应时间：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务时间 | 响应时间 |
| 热线电话 | 7×24小时 | 10分钟 |

维保技术服务工程师在接到用户问题报告后，立即提供电话响应或在线支持服务，最迟为10分钟内响应。

* 热线电话响应流程



**说明：**

1．韶关市应急管理局或各市/区/县使用部门可通过拨打热线电话提出咨询和报障需求；

2．属于咨询来电的，由服务商提出解答并作记录；

3．属于报障来电的，按照故障修复流程处理；

4．属于其他要求的，作出响应记录并跟踪处理。

* 专人接口服务:

指定一名项目负责人作为热线响应的补充，以备在紧急情况或不方便拨打热线时，仍能对韶关市应急管理局或客户端使用部门的各种要求迅速做出响应，接口人包括项目经理和技术负责人，联系方式在项目启动阶段提供给客户。

韶关市政府应急指挥调度维保服务商技术服务接口人：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓 名** | **职 务** | **联系电话** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **故障处理**

针对远程支持不能解决的问题，工程师将以最快的速度赶往故障现场。

故障等级划分及故障处理时限：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障内容** | **响应时间** | **现场到达时间** | **故障处理时限** |
| 重大故障 | 应急指挥调度系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面失效的故障。如应急指挥调度系统平台停止运行，所有业务均不能正常使用 | 10分钟 | 1小时 | 4小时 |
| 一般故障 | 不影响整个系统运行的故障，对客户业务运作有一定影响或个别业务出现故障，无法使用 | 10分钟 | 2小时 | 8小时 |
| 技术咨询 | 系统功能、安装或配置方面需要信息或支持，对系统的业务运作几乎无影响 | 10分钟 | 4小时 | 12小时 |

**（重大故障处理不及时，如果造成较大负面影响直接扣总分）**

其他要求：

* 维保服务商应配备24小时值班电话和故障处理接口人电话，及时配合故障处理工作。
* 做好故障的上报工作，如遇重大故障应立即上报韶关市应急管理局并迅速组织有效抢修。
* 做好故障处理记录，包括故障现象、故障类型、故障起始时间、故障修复时间、故障原因分析、故障处理情况及责任分析、经验教训、故障处理人等，并及时反馈相关故障处理情况。
* 维保服务商判断故障属传输网络故障时，必须及时向韶关市应急管理局进行故障申告，并由韶关市应急管理局做预处理后按传输专业故障流程处理。
* 负责承担因偷盗、人为破坏、市政工程影响、迁移等原因引起的故障抢修工作。
* 为提升本项目工作效率，若韶关市应急管理局有其他应急管理信息化项目建设工作需求，需要乙方相关人员配合调研的，在不涉及费用的前提下，乙方应无条件满足。
* 相应考核参照业绩指标中的基础管理扣罚标准扣罚。

1. **报表提交**

维保服务商必须每月提交本月各类维护和总结分析报表给韶关市应急管理局。总结分析报表必须详细说明每月的故障处理情况，故障原因分析，未修复故障的跟进情况，故障处理及时性等。

1. **隐患整改**

对所维保服务的设备相关隐患提出请求，每月至少提供一次汇总资料，按要求及时提交并经同意后进行整改。

1. **资料整理**

按要求对相关维护资料（含标签）进行整理、核对、更新工作。

1. **协作配合**

与韶关市应急管理局监督管理人员做好协作配合工作。

1. **临时工作**

按时保质完韶关市应急管理局指定的相关维护、应急演练保障工作。

# 质量管理

* + - * 1. **作业流程**

作业流程是涉及应急指挥调度系统业务维保服务的生产流程，包括巡检流程和故障处理流程，流程具体详见“附件一”。

* + - * 1. **作业规范**

作业规范是应急指挥调度系统维护实施过程中的操作规范和标准，具体参照“韶关市应急管理局制定的作业规范”执行。

* + - * 1. **考核办法**

考核办法主要采用韶关市应急管理局每月对维保服务商打分的方式进行，考核办法详见“附件二”。

* + - * 1. **考核指标说明**

考核指标是评价维保服务商提供维保服务业务质量的标准，包括业绩类指标、服务质量指标二大类，各占100分，详见“附件二”。

* + - * 1. **考核方式**

指标的考核以维保服务管控系统的统计数据为依据，按月由韶关市应急管理局对维保服务商提供的服务质量进行评分，评分结果将与结算费用挂钩详见附件二。

# 各单位职责分工

**1、 韶关市应急管理局职责**

（1）制定韶关市政府应急指挥调度系统维护管理办法、质量指标和考核标准。

（2）根据上级有关规定，定期下达维护质量指标，指导本单位做好维护质量的监督、检查和分析，并对维保服务商的维保服务工作进行考核。

（3）负责协调各有关部门的关系,确保整个维护体系运行正常。

（4）定期通报维护质量情况和故障申告情况。

（5）如发生重大故障,要及时督促相关维护部门迅速处理，尽快恢复通信，总结经验，制定防范措施。

（6）负责维护维保服务月结算的审核确认工作。

**2、 维保服务商职责**

1. 负责对维保服务范围内韶关市政府应急指挥调度系统提供日常维护、定期检修、障碍抢修及修复工作。
2. 负责资料的核查统计及更新移交工作，确保资料的准确性。
3. 定期做好日常维护作业计划，及早排除存在的设备隐患，做到“早发现、早处理”。
4. 每月按时向韶关市应急管理局提交月度维护质量完成情况考核表。
5. 每月提交下月巡检计划和本月巡检总结给韶关市应急管理局，维保服务商必须每月提交本月各类维护和总结分析报表给韶关市应急管理局。

# 安全保密

1. 维保服务商不得向第三方披露或泄露与发包商业务有关的资料或信息。
2. 维保服务商应与参与维保服务技术人员订立与本协议服务内容相关的保密协议，严格执行发包商的各项保密要求。如果维保服务技术人员违反保密规定，维保服务商需向发包商承担违约责任。
3. 维保服务商应严格按照发包商相关文件及工作要求对各类客户资料、业务数据执行保密工作，并按资源管理的专业要求完善相应资源系统数据。

# 服务终止

1. 维保服务商如果即将解散、被责令关闭或可能破产，应立即通知发包商，发包商以书面形式告知维保服务商解除合同，无需进行相关赔偿。
2. 发包商或维保服务商严重违反合同要求。
3. 发生不可抗力，维保服务商无法按要求提供维保服务。

# 服务文档资料

1. 《服务计划》

在维保服务开始前，根据韶关市应急管理局的实际需求，经过双方协商确定服务实施计划。

1. 《平台和硬件月度巡检报告》

维保服务商在每月完成平台和硬件月度巡检工作后，提交《平台和硬件月度巡检》。

1. 《系统故障处理分析报告》

维保服务商在每次解决完故障，每月向韶关市应急管理局提供故障分析报告。

1. 《系统年度总结报告》

* 维保服务商要每年度对用户进行走访，了解用户的满意度以及对维保服务改进的要求，并且提交《用户满意度调查分析报告》 ；
* 一年的服务结束后，韶关市应急管理局和维保服务商代表召开年终服务总结会，并提供《系统年度服务总结报告》。

# 维保服务清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **韶关市政府应急指挥调度系统维保服务清单** | | | | | | | |
| **序号** | **产品名称** | | **单位** | **数量** | | **维保说明** | |
| **一、软硬件维保服务** | | | | | | | |
| **（一）市区县高清视频会议（会商）系统** | | | | | | | |
| 1 | 高清视频会议服务器 | | 套 | 1 | |  | |
| 2 | 高清视频会议终端 | | 套 | 16 | |  | |
| 3 | 无线蓝牙麦克风 | | 台 | 3 | |  | |
| 4 | 安卓触控会议电话 | | 台 | 2 | |  | |
| 5 | 高清视频会议摄像机 | | 台 | 3 | |  | |
| 6 | 视频会议协作平板 | | 台 | 1 | |  | |
| 7 | PoE交换机 | | 台 | 1 | |  | |
| 8 | 移动指挥调度平板电脑 | | 台 | 2 | |  | |
| **（二）市应急局指挥中心大屏与拼接控制系统** | | | | | | | |
| 1 | LCD拼接屏 | | 台 | 12 | |  | |
| 2 | LCD拼接屏支架 | | 台 | 12 | |  | |
| 3 | 大屏线缆 | | 条 | 12 | |  | |
| 4 | 网络键盘 | | 套 | 1 | |  | |
| 5 | 大屏拼接处理终端 | | 台 | 28 | |  | |
| 6 | 任意坐席一人多机一机多屏操作场景 | | 套 | 28 | |  | |
| 7 | 任意坐席自定义分组分权限管理场景 | | 套 | 28 | |  | |
| 8 | 流媒体管理服务器 | | 台 | 2 | |  | |
| 9 | 大屏管理软件 | | 套 | 1 | |  | |
| 10 | 可视化控制客户端软件 | | 套 | 1 | |  | |
| 11 | 控制终端 | | 台 | 1 | |  | |
| **（三）市应急局三楼指挥中心配套系统** | | | | | | | |
| **3.1 会议音响设备** | | | | | | | |
| 1 | 调音台 | | 台 | 1 | |  | |
| 2 | 会议音箱 | | 台 | 4 | |  | |
| 3 | 专业功放 | | 台 | 1 | |  | |
| 4 | 无线麦克风 | | 套 | 8 | |  | |
| 5 | 8路电源时序器 | | 台 | 1 | |  | |
| 6 | 均衡器 | | 台 | 1 | |  | |
| 7 | 反馈抑制器 | | 台 | 1 | |  | |
| 8 | 会议中央控制器 | | 台 | 1 | |  | |
| 9 | 主席麦克风 | | 台 | 2 | |  | |
| 10 | 代表麦克风 | | 台 | 28 | |  | |
| 11 | 监听耳机 | | 个 | 1 | |  | |
| **3.2 会议电子桌牌** | | | | | | | |
| 1 | 7寸智能触控双面显示电子桌牌 | | 个 | 20 | |  | |
| 2 | 会议控制软件 | | 套 | 1 | |  | |
| 3 | 桌牌专用电池 | | 个 | 20 | |  | |
| 4 | 桌牌充电箱 | | 套 | 1 | |  | |
| 5 | 控制终端 | | 台 | 1 | |  | |
| **3.3 会场无线AP及网络交换机** | | | | | | | |
| 1 | 高密度无线AP | | 台 | 1 | |  | |
| 2 | POE交换机 | | 台 | 1 | |  | |
| 3 | 网络交换机 | | 台 | 1 | |  | |
| **（四）市应急局值班值守及配套系统** | | | | | | | |
| 1 | 70寸显示屏 | | 台 | 11 | |  | |
| 2 | 视频会议管理终端 | | 台 | 9 | |  | |
| **（五）市应急局三楼和十楼设备机房及配套系统** | | | | | | | |
| 1 | 防火墙 | | 台 | 1 | |  | |
| 2 | 核心网络处理主机 | | 台 | 1 | |  | |
| 3 | 千兆电口接入处理主机 | | 台 | 1 | |  | |
| 4 | 不间断供电电源（3楼） | | 套 | 1 | |  | |
| 5 | 不间断供电电源（10楼） | | 台 | 1 | |  | |
| 6 | 铅酸畜电池 | | 只 | 48 | |  | |
| 7 | 电池箱 | | 套 | 3 | |  | |
| 8 | 电池连接线 | | 套 | 1 | |  | |
| 9 | 市电供电电源线及管材 | | 项 | 1 | |  | |
| **（六）系统应用软件部分** | | | | | | | |
| 1 | 固移融合通信平台系统 | | 套 | 1 | |  | |
| 2 | 融合通信指挥调度系统 | | 套 | 1 | |  | |
| 3 | GIS应用系统 | | 套 | 1 | |  | |
| 4 | 第三方平台交互系统 | | 套 | 1 | |  | |
| **（七）韶关市应急广播平台——应急局调度指挥平台** | | | | | | | |
| 1 | 应急指挥调度系统平台软件-应急广播模块 | | 项 | 1 | |  | |
| 2 | 应急指挥调度系统平台软件-应急广播APP软件 | | 项 | 1 | |  | |
| 3 | 应急指挥调度系统平台软件-应急广播GIS地图软件 | | 项 | 1 | |  | |
| 4 | 应急广播基础数据同步接口 | | 项 | 1 | |  | |
| 5 | 应急广播TTS语音合成播发 | | 项 | 1 | |  | |
| 6 | 应急广播电话呼叫播发 | | 项 | 1 | |  | |
| 7 | 应急广播信息播发 | | 项 | 1 | |  | |
| 8 | 应急广播语音切播 | | 项 | 1 | |  | |
| 9 | 应急广播记录查询 | | 项 | 1 | |  | |
| **维保技术服务（汇总）** | | | | | | | |
| 序号 | 项目 | 内容 | | | 单位 | 数量 | 报价（元） |
| 一 | 软硬件维保服务 | （一）至（七）软硬件维保服务 | | | 年 | 1 |  |
| 二 | 信创适配改造 | 系统信创适配改造 | | | 项 | 1 |  |
| 三 | 市政务云密码资源服务 | 密钥管理服务、签名验签密码服务、数据加解密服务、完整性保护服务（按需申请）、SSL网关服务、国密CA服务、时间戳密码服务（按需申请） | | | 年 | 1 |  |
| 四 | 平台和硬件月度巡检 | 平台和硬件月度巡检 | | | 年 | 1 |  |
| 五 | 重保时期加强运维 | 重保时期加强运维 | | | 项 | 1 |  |

## 附件一：维保服务作业流程

**1、巡检服务流程：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **流程** | **责任部门** | **流程说明** | **作业指导书及记录** |
|  | * 韶关市应急管理局 * 维保服务商 | * 维保服务商制定巡检计划，每月提交下月度巡检计划给相应韶关市应急管理局； * 韶关市应急管理局对巡检计划进行审核：   1. 1.对巡检计划安排没有异议，即按计划执行；   2. 2.对巡检计划有异议，即要求维保服务商修改； * 维保服务商按计划进行巡检，韶关市应急管理局监督人员陪同巡检； * 巡检完成后维保服务商必须现场填写相关巡检记录表，并签名。对巡检中发现的故障和隐患必须在月巡检总结里详细说明故障和隐患的处理情况和计划； * 韶关市应急管理局监督人员对巡检记录进行审核：   1.巡检记录符合要求，即签名确认；  2.巡检记录不符合要求，即要求维保服务商按要求重新执行巡检检；   * 韶关市应急管理局监督人员在巡检记录上签名确认； * 韶关市应急管理局监督人员将巡检记录归档。 | * 管理规定：   《韶关市应急管理局系统维护管理办法》  《巡检记录表》  《韶关市应急指挥调度系统巡检规范》 |

**2、故障处理抢修流程：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **流程** | **责任部门** | **流程说明** | **作业指导书及记录** |
|  | * 韶关市应急管理局 * 维保服务商 | * 韶关市应急管理局判断设备及软件是否有维保服务； * 韶关市应急管理局报故障； * 维保服务商统一受理报障。 * 维保服务商处理报障； * 韶关市应急管理局负责监督和管控维保服务商； * 维保服务商对处理进行处理，判断故障点，解决故障。 * 故障完成后向韶关市应急管理局销障。 * 韶关市应急管理局负责对故障进行恢复测试： * 如恢复即进行销障结单； * 如未恢复即进行再次分析并要求维保服务商处理。 | * 按作业指导书、记录规定时限进行处理； * 应急处理预案（提供备品备件使用）。 |

## 附件二：维保服务考核办法

**一、考核办法说明**

考核办法主要采用每年度对维保服务商打分的方式进行。

服务质量评价采用双百分制，分为业绩类指标及服务类指标，各占100分。

1、维护维保服务酬金结算方式

* 根据韶关市应急管理局每年度绩效评分情况和每年度实际核定的设备维护数量进行核定维保服务计酬金，按合同付款条款支付酬金；每年维保护技术服务酬金=（韶关市政府应急指挥调度系统合同总金额）×（业绩类指标得分/100）×（服务类指标得分/100）；
* 合同期内本维保服务项目（即韶关市政府应急指挥调度系统维保技术服务项目）应急指挥调度系统（含系统平台硬件、配套设备及应急指挥调度系统平台软件）维护数量为1套，对维保服务项目内超出合同签订总数量外的新增数量另行结算，要求乙方必须提供维护服务，并且考核要求不变。
* 本维保技术服务不包含韶关市政府应急指挥调度系统硬件设备的维修与更换。

2、维保服务结算流程

* 韶关市应急管理局监督管理员针对维保服务商服务情况进行评分；
* 韶关市应急管理局监督管理员将考核评分进行统计、汇总、确认；
* 韶关市应急管理局监督管理员对维保服务商的考核细项及维保服务酬金进行确认。
* 韶关市应急管理局按照最终确认的维保服务酬金与维保服务公司进行结算。

3、指标含义

* 组织管理是考核维保服务商的维护计划安排、资料管理、阶段性工作及文档等的规范性。
* 维护业务指标是指为达到快速排除故障、降低故障历时、保障业务运行质量是维护服务的最终目标，因此通过考核维护业务指标来保证所提供服务的实际效果。
* 质量指标是对维保服务提供商的总体主观评价。

4、评分方式

韶关市应急管理局对维保服务商打分采取全局统一评分的方式，即进行全局性指标统计并计算统一得分。

**二、考核指标说明**

1、业绩类指标（100分）

**（一）基础管理（20分）**

（1）上报报表的规范性（5分）

* 要求：严格执行各项规章制度，建立健全日常维护管理机制，做好各项维护记录、故障统计分析，及时完成各种统计分析报表
* 考核方法：每缺一项扣2分；不符合要求每项扣1分

（2） 制定维保设备巡检计划（5分）

* 要求：按要求制定维保设备巡检计划，每月对所有设备进行100%巡检，及时发现隐患并组织整改，按时提交巡检报告
* 考核方法：没有制定巡检计划提交给韶关市应急管理局审核，每次扣2分；没有按要求完成巡检计划，每次扣1分

（3）举行月度的维保情况总结（5分）

* 要求：每月进行一次电话交流
* 考核方法：每缺1次扣2分

（4）用户资料准确率（5分）

* 要求：用户资料准确率达100%
* 考核方法：每缺一次扣2分

**（二）维护质量指标（80分）**

（1）故障修复及时率（30分）

* 要求：故障修复及时率≥98%
* 考核办法：每降低1个百分点扣1分，扣完为止

（2）设备可用率（15分）

* 要求：设备可用率≥99%
* 考核办法：每降低1个百分点扣1分，扣完为止

（3）重复故障次数（15分）

* 要求：重复故障次数≤0
* 考核办法：每发生1次扣3分，扣完为止

（4）通信保障完成情况（10分）

* 要求：按客户要求完成通信保障工作
* 考核办法：没有按要求完成一次扣2次

（5）客户故障回访满意度（10分）

* 要求：客户回访不满意次数≤0次
* 考核办法：每发生一次扣1分，扣完为止。

2．服务类指标（服务质量100分）

（1）客户投诉或书面表扬（30分）

* 要求：没有收到客户投诉
* 考核方法：每发生1次客户投诉扣5分，每收到1次客户书面表扬加5分，满分30分

（2）维护越级投诉或媒体曝光（30分）

* 要求：没有出现维护越级投诉或媒体曝光
* 考核方法：每出现1次扣10分

（3）发生通信生产事故（40分）

* 要求：没有出现通信生产事故
* 考核方法：发生通信事故扣5～10分

## 附件三：保密协议

**保密协议**

甲方：韶关市应急管理局

乙方： xxx公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规规定，为保护甲乙双方的合法利益，保证合同项目顺利开展，避免因一方信息泄露而给国家、社会以及个人造成不良后果，给另一方造成损失，甲乙双方以及参与本项目的所有人员承诺遵守本保密协议内容。

1.本协议中的保密信息是指所有商业秘密、技术秘密、甲方未公开的政府信息、通信或与本项目相关的所有信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式的信息，如数据、用户名、口令、产品、文件、规划、方案、技术、方法、仪器设备和其他信息及文档等，直至该信息成为公开信息。具体包括但不限于：

(1)甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本项目下工作有关的所有资料；

(2)甲方在项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的数据、程序、用户名、口令和资料等；

(3)甲方提供服务工作中涉及的业务及技术文档，包括合同、政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档，测试和测试产生的数据等；

(4)为甲方服务过程中产生的所有成果；

(5)其他甲方未对外公开的信息。

2.乙方在从事项目时，不得擅自监听、拍摄、录制、记录、复制、摘抄、传播、收藏在工作中涉及的保密信息。

3.乙方未经甲方书面同意，不得向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为文章、讯息、参考数据发表等；乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息，不得泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息等。

4.对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，乙方同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员，不得翻阅与工作无关的文件和资料。

5.乙方应只向项目相关人员（包括各自的领导﹑同事和雇员等）为商讨合作项目而有需要知悉保密信息的人士披露保密信息，并保证上述各相关人员的行为将会符合本保密条款的规定。在商讨合作项目的过程中，若需向第三方披露甲方的保密信息，应取得甲方的书面许可，并要求该第三方不得向任何其他人士泄露保密信息。

6.乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准，做好保密管理，采取措施防范第三方获取保密信息。

7.参加项目的有关人员均需签订保密协议。

8.保密条款不因本项目合同无效或解除或终止而无效或终止，保密期限至甲方对外正式公开有关保密信息时为止。

9.乙方违反本合同保密条款的，应承担违约责任。如果给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用（包括但不限于律师费、案件受理费、执行费、差旅费等）；如果因乙方恶意泄露信息资料，给甲方造成严重后果的，除应赔偿甲方的直接经济损失及承担甲方因此而支出的一切合理费用外，甲方将通过法律手段追究乙方责任。直接经济损失难以认定的，乙方应付违约金不应低于合同总金额的20%。

甲方：韶关市应急管理局 乙方（盖章）：

授权代表： 授权代表：