

询价通知书

项目编号：XASJ22024003

项目名称：翔安区 2024-2025 年度公共安全视频监控
图像运维服务

采 购 人：厦门智慧翔安数据有限公司



第一章 报价邀请

我司以询价采购方式进行以下项目的采购，现邀请贵司参加报价。

一、项目编号：XASJ22024003

二、项目名称：翔安区 2024-2025 年度公共安全视频监控图像运维服务

三、响应文件提交截止时间：2024 年 5 月 16 日上午 9 时。供应商应在截止时间前将响应文件（报价人须确保响应文件密封的牢固性，封口包括文件袋的袋口、袋底及侧边均应按要求进行密封）提交到厦门市翔安区民安街道莲亭路 845 号 505 室，逾期收到的或不符合规定的响应文件将被拒绝。

四、报价含项目中涉及到的所有服务内容及费用。

五、贵司若对询价通知书中所列服务的参数规格及要求有异议或认为有不合理之处，在报价前可及时提出相关意见，如贵司未提出疑问，视为完全理解并同意本询价文件。一经进行报价，即视为贵司已详细阅读全部文件资料，完全理解文件所有条款内容并同意放弃对这方面有不明白及误解的权利，同意并可满足本询价文件所有项目要求。

六、供应商对本次采购活动事项如有疑问的，请在响应文件提交截止时间 3 日之前，以信函或传真的形式与采购人联系。

二〇二四年五月十三日

第二章 项目内容及要求

第一节 技术要求

1 项目内容

1.1 本项目为翔安区 2024-2025 年度公共安全视频监控图像运维服务，具体清单如下：

序号	项目内容	单位	数量	含税控制价 (元)
1	对翔安区图像管理应用平台、视频督察子系统、视频传输网及承载业务系统的各类网络系统开展日常运行维护工作，包括定期对前后端设备进行巡检、视频监控视频图像质量情况巡检，配合对各视频监控项目的接入、运行、考核等事宜提供技术支撑、配合完成各类视频图像业务的填报、数据治理等工作，服务期一年。	项	1	510700
备注	采购内容技术要求详见附件《采购内容及要求》			

2 技术响应要求

2.1 服务供应商中标公告发出后 10 日内完成本次运维服务涉及的所有服务内容的响应，若未在规定时间内完成，采购人有权拒绝支付服务费，并取消中标资格，特殊情况经采购人同意后，可延期不超过完成时间。

2.2 本项目供应商应承诺中标后要按照投标响应要求进行供应，如提供的服务在规定时间内不满足要求，采购人有权终止合同。

2.3 供应商书面承诺定期（每周不少于 3 次）对采购人机房（包括服务器、交换机、空调、UPS 等）运行情况进行巡检。

2.4 供应商书面承诺对采购人及使用单位的公安信息网、视频传输网和互联网的网路运行情况进行巡检（每年不少于 4 次）。

2.5 供应商书面承诺定期（每年不少于 2 次）对采购人的各网络信息点进行巡检。

2.6 供应商书面承诺在采购人及使用单位遇到重要任务或紧急情况（如上级检查、重要的警务保障活动、突发事件等）时可根据采购人要求安排专人参与现场值班（值班

时间根据重要任务和紧急情况的需要而定）。

2.7 供应商书面承诺在运维服务期间可根据采购人及使用单位现有网络系统（华三）及监控系统（宇视）的设备厂商提供原厂技术支持服务（每年不少于 7 天的现场技术支持服务）。

2.8 供应商书面承诺在运维服务期间可提供 2 辆 5 座代步车用于日常运维服务时使用。

2.9 服务供应商相应的所有材料（含资料、图片、视频、设备等等）原件及复印件全部为真实有效。若发现服务供应商任何资料弄虚作假，采购人有权单方面无条件取消所签订的合同，由此造成的所有经济损失由选中的服务供应商承担，且采购人有权追究选中的服务供应商的一切相关法律法规责任。

2.10 服务供应商的报价需包含清晰的付款方式，分年度付款方式、付款时间和付款比例。

2.11 供应商书面承诺在运维服务期间可提供一套支持不少于 2000 路前端监控设备视频质量巡检系统，支持自动巡检视频质量，通过对视频图像进行分析，发现和报告视频图像异常，如：视频不在线、画面抖动、亮度异常、颜色异常、清晰度异常、画面遮挡、画面干扰等，支持设备离线、网络延迟、网络丢包等检测和告警；自动统计摄像机在线率等。

2.11 服务供应商应在相应文件中列明所提供的服务清单、服务内容等。

2.12 本项目选中的服务供应商不得将本项目内容部分或全部转包他人，若发现转包，采购人有权取消其中标资格。

第二节 商务要求

3 售后服务要求

3.1 服务供应商应按照本采购项目特点提供良好的售后服务。

3.2 服务供应商具备安防工程企业设计施工维护资质三级及以上资质或者信息系统建设与服务能力资质(CS1)级及以上资质。

3.3 供应商书面承诺在为采购人及使用单位提供服务期间（服务有效期内），对投入服务人员的人身安全承担全部责任

3.4 供应商书面承诺在成交后无条件配合采购人及使用单位完成相关保密工作，包括驻点服务人员审查、保密协议的签订、保密人员的信息录入、变更不合格驻点人员等。

3.5 供应商书面承诺可根据采购人及使用单位需求提供运维系统的相关培训（包括系统使用、基础配置、基本故障处理等），避免人员调动、更换而出现系统业务不熟练

的情况出现。

3.6 供应商书面承诺在为采购人及使用单位提供服务期间（服务有效期内），对投入服务人员的人身安全承担全部责任。

第三节 报价要求

4 报价要求

4.1 总报价（含税）应包含服务经采购人验收合格同意并交付使用所有可能发生的费用，采购人无需再向成交人支付其他任何费用。报价人应根据自身情况在报价时注明增值税专用发票可开具的税率。

4.2 报价人报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在总报价中，不得再向采购人收取任何费用。

封面

响应文件

项 目 名 称：翔安区 2024-2025 年度公共安全视频监控图像运维服务

采 购 编 号：

供应商名称：_____

日 期：_____

报价一览表

项目名称：_____

编 号：_____

申报项目名称	数量	单位	含税单价（元）	含税总计（元）

总报价（含税）：_____（小写）_____（大写）人民币

备注：

以上均为含税价，若我方成交，将向采购人开具的正规增值税专用发票税率为_____。

供应商全称（加盖公章）：_____

报价代表签字：_____

日 期：_____

供应商的资格证明文件

1、 营业执照（加盖公章）

2、法定代表人授权书

厦门智慧翔安数据有限公司：

_____法定代表人_____授权_____为供应商代表，代表本公司参加贵司组织的翔安区 2024-2025 年度公共安全视频监控图像运维服务，全权代表本公司处理报价过程的一切事宜，包括但不限于：(1) 签署、澄清、补正、修改、撤回、提交响应文件；(2) 签订合同和处理有关事宜。供应商代表在采购活动过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。供应商代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

供应商代表：_____ 性别：_____ 身份证号：_____
单位：_____ 部门：_____ 职务：_____
详细通讯地址：_____ 邮政编码：_____
电话：_____ 移动电话：_____

授权方

供应商（加盖供应商公章）：_____

法定代表人签字：_____

日 期：_____

接受授权方

供应商代表签字：_____

日 期：_____

采购内容及要求

（一）供应商要求

- 1、供应商应有保障系统和设备正常运行、数据安全的措施。
- 2、供应商应为运维项目配备与运维任务相匹配的专业运维人员。
- 3、供应商应对运维服务人员进行培训教育，加强运维人员保密意识，服务意识。每年培训教育次数不少于4次。
- 4、供应商应设立如下管理机制：
 - 4.1 应制定工作计划、管理制度、应急预案、保密管理制度等管理规范；
 - 4.2 应建立服务项目的所有设备台账，对系统和设备进行全生命周期管理；
 - 4.3 根据项目需求建设运行维护管理平台。
- 5、供应商应为运维服务人员配备完成运维工作所需的所有工具。
- 6、供应商应按照“业务不停、网络不断、系统不瘫、数据不丢”的运维标准，做好运维服务。

（二）运维服务程序

运维服务程序由运维服务准备、日常维护、故障处理、特殊时期保障及运维服务评价构成。

（三）故障处理程序与要求

- 1、故障处理原则是尽可能减少业务的中断时间、尽可能恢复业务和尽可能减少数据的丢失；
- 2、系统故障和告警应依据故障的严重程度和影响程度进行分级，并根据运维服务等级提出相应的处理要求。
- 3、供应商应根据故障级别采取必要的服务措施，在保证优先实施业务恢复的前提下，尽快修复故障，恢复系统正常运行；
- 4、应形成故障维修反馈记录并进行备案。

故障处理程序

运维服务故障分级和处理要求表						
序号	故障对象	故障等级	故障描述	相应时间	到达现场时间	故障恢复平均时间
1	系统	一级	系统崩溃,或大范围系统停止运行,或关键数据丢失等严重故障	立即	1 小时	2 小时
2		二级	部分系统失效、系统性能下降,但能正常运行	立即	2 小时	3 小时
3		三级	系统报错或警告,但系统能继续运行且性能不受影响	立即	3 小时	4 小时
4	设备	一级	关键设备故障	立即	1 小时	2 小时
5		二级	重要设备故障	立即	2 小时	3 小时
6		三级	一般设备故障	立即	3 小时	4 小时

二、技术要求

(一) 日常运维服务

1、服务要求

1.1 服务人员负责填写日常维护记录,定期巡检各单位计算机(每年巡检次数不少于3次)、网络信息点(每年巡检次数不少于2次)、分局机房运行情况(每周巡检次数不少于3次),形成巡检报告;做好月度、季度、年度系统运维台账。

1.2 项目启动后供应商应根据服务内容制定工作或巡检计划,工作或巡检计划经管理单位审批通过后供应商将严格按照计划实行。

1.3 工程师应具备独立完成各项日常运维工作能力,应掌握计算机上各业务系统运行情况,能够快速处理计算机各业务系统使用中产生的疑难问题。应掌握翔安公安分局及下属单位的网络信息点、弱电井、机房设备运行情况。

2、服务内容

2.1 计算机运维服务

2.1.1 现场服务人员负责翔安公安分局及下属单位计算机日常维护维修，确保计算机稳定运行，负责计算机系统的调试、管理、更新、升级，故障监测及排除，调节系统运行性能，对计算机进行病毒防治、数据备份、数据整理、除尘等。

2.1.2 完成使用单位交办的其他工作事项。

2.2 网络信息点运维服务

2.2.1 定期检查网络面板接口情况以及网络跳线接入是否牢靠、网络跳线是否出现破损老化。

2.2.2 定期检查网络面板网络类型，核对与标签标注是否一致。

2.2.3 负责故障信息点修复，根据设备进行信息点的增减配置。

2.2.4 完成使用单位交办的其他工作事项。

2.3 机房运维服务

2.3.1 定期检查并登记机房各设备安装是否牢固、部件和接线是否正常、设备外壳及部件有无异常变化或破损迹象；

2.3.2 定期检查并登记各节点线路，管理机房设备网线安排，做好标签记录，协助贯彻落实相关网络安全管理有关规定；

2.3.3 定期检查并登记机房各设备工作状态（包括存储硬盘指示灯）检查设备运行状态，排查异常状态指示故障，包括电源、硬盘及运行状态指示灯；

2.3.4 定期检查并登记机房 UPS 及电池电压、电流、电池蓄电情况、输出以及输入情况；

2.3.5 检查并登记机房空调制冷情况，有无漏水；

2.3.6 提供机房及计算机技术咨询服务。

2.3.7 完成使用单位交办的其他工作事项。

3、运维服务人员

安排 1 名计算机工程师提供 5*8 小时现场服务。

4、交付成果

序号	项目	材料名称	说明
1	日常台账	日常维护记录 巡检记录	提供系统故障排查，分析故障原因，提供解决方案，并形成台账。
2	工作总结	工作总结报告	提供年度工作总结报告，做出合理优化建议。

（二）基础网络运维服务

1、服务要求

1.1 服务人员负责填写日常维护记录，定期巡检公安网、视频传输网、公安互联网等网络及线路运行情况（每年巡检次数不少于4次），形成巡检报告；做好月度、季度、年度网络运维台账。确保全年网络运行无重大故障。

1.2 供应商根据实际的网络、设备和业务情况制定详细的《预防性维护计划》，并且提交相关负责人进行审批，审批通过以后，供应商应严格按照《预防性维护计划》所规定的时间和规程，按月执行预防性维护任务，并认真填写相关的《预防性维护记录单》和管理文件，通过《预防性维护记录单》和管理文件严格监督预防性维护任务的执行情况。

1.3 工程师应熟悉网络路由协议，能够独立完成设备的配置变更、网络安装调试，构建路由策略等。

1.4 工程师应掌握翔安公安分局及下属派出所队的机房和弱电井设备运行情况，解决各单位用户使用网络产生的疑难问题，在网络设备或信息点增减时确保布线合理。

1.5 提供笔记本电脑，用于日常网络调试、配置使用。

2、服务内容

2.1 工程师负责日常网络运维工作，配合管理、调试、运维公安网、视频传输网、公安互联网及线路。

2.2 工程师负责配合完成网络架构设计、建设，网络设备规划部署。对现状提出优化方案，保证业务系统平稳运行。

2.3 工程师负责各类网络的日常故障修复，确保全局网络及链路稳定运行。保障故障网络及时修复、故障线缆及时恢复、备品备件及时更换。

2.4 网络工程师负责网络技术对接，根据建设项目的技术要求配合相关项目施工单位配置、部署网络设备，核对新接入网络是否符合整体架构要求，协助、配合项目施工单位解决设备入网中遇到的技术问题。

2.5 IP 地址管理，协助规划各类网络架构，负责网络 IP 地址分配、回收并进行统计存档；

2.6 根据上级文件要求，完成相关网络数据信息的填报；相关网络设备漏洞修复等。

2.7 提供网络技术服务。

2.8 完成使用单位交办的其他工作事项。

3、运维服务人员

安排 1 名网络工程师提供 5*8 小时现场服务。

4、交付成果

序号	项目	材料名称	说明
1	日常台账	日常维护记录巡检记录	提供系统故障排查，分析故障原因，提供解决方案，并形成台账。
2	工作总结	工作总结报告	提供年度工作总结报告，做出合理优化建议。

（三）系统运维服务

1、服务要求

1.1 服务人员负责填写日常维护记录，定期巡检翔安区图像管理应用平台、视频督察子系统运行情况，巡查视频图像质量（每周巡检次数不少于 3 次）、数据存储情况（每周巡检次数不少于 2 次）、系统功能是否正常（每周巡检次数不少于 1 次），形成巡检报告；做好月度、季度、年度系统运维台账，确保全年各系统运营无重大故障。

1.2 根据实际系统情况制定详细的《预防性维护计划》，并且提交相关负责人进行审批，审批通过以后，服务提供方应严格按照《预防性维护计划》所规定的时间和规程，按月执行预防性维护任务，并认真填写相关的《预防性维护记录单》和管理文件，通过《预防性维护记录单》和管理文件严格监督预防性维护任务的执行情况

1.3 工程师应掌握翔安区图像管理应用平台的架构，包括系统的各组成部分、涉及接入的各相关项目情况等；应掌握翔安公安分局及下单位视频督察子系统前端摄像机部署及运行情况。

2、服务内容

2.1 翔安区图像管理应用平台运维服务

2.1.1 工程师负责日常运维工作，配合管理、调试翔安区图像管理应用平台。

2.1.2 工程师负责翔安区图像管理应用平台的日常故障修复，确保系统稳定运行。保障故障系统及时恢复、故障设备及时修复，遇技术无法处理需更换硬件设备的通知项目承建单位，配合项目承建单位更换备品备件。

2.1.3 配合完成视频图像数据治理，定期对接入翔安区图像管理应用平台的视频监控进行巡检（包括后续新接入设备），查看视频图像是否存在设备离线、

画面遮挡、画面模糊、画面视角异常等异常情况，将巡查过程中发现或用户申告的疑难问题分类后通知相应项目承建单位并督促快速修复。

2.1.4 工程师负责核对首次接入翔安区图像管理应用平台的设备是否符合接入要求，协助、配合项目承建单位解决设备接入系统中遇到的技术问题。

2.1.5 工程师根据上级文件要求，完成一机一档以及相关视频数据信息的填报；完成相关系统或设备漏洞修复等。

2.1.6 提供与视频图像运维服务相关的技术咨询服务。

2.1.7 完成使用单位交办的其他工作事项。

2.2 视频督查子系统运维服务

2.2.1 工程师负责日常运维工作，配合管理、调试视频督察子系统。

2.2.2 工程师负责视频督察子系统的日常故障修复，确保系统稳定运行。保障故障系统及时恢复、故障设备及时修复、备品备件及时更换。

2.2.3 处理各单位视频督察子系统前端摄像机在运行中产生的疑难问题；根据视频督察子系统业务的需求，调整或增减前端摄像机；

2.2.4 定期对视频督察子系统前端进行巡检，制作维护工作日志，记录设备运行状况；对摄像机、防护罩、安装支架等附属配件进行加固、除锈、防腐等养护，对摄像机防护罩及附属配件进行必要的清洁；

2.2.5 视频督察子系统监控点移位配合，因进行建筑改造、结构改变、需求改变等原因，协助进行保障性维护和监控点移位、复位等工作。

2.2.6 现场服务人员负责核对首次接入视频督察子系统的设备是否支持 GB/T28181 接入要求等，协助、配合项目承建单位解决设备接入系统中遇到的技术问题。

2.2.7 现场服务人员根据上级文件要求，完成视频数据信息的填报；完成系统或设备漏洞修复等。

2.2.8 提供视频督查子系统技术咨询服务

2.2.9 完成使用单位交办的其他工作事项。

3、运维服务人员

安排 2 名监控系统工程师提供 5*8 小时现场服务。

4、交付成果

序号	项目	材料名称	说明
1	日常台账	日常维护记录 巡检记录	提供系统故障排查，分析故障原因，提供解决方案，并形成台账。

2	摄像机在线率	在线率报表	提供前端摄像机每月在线率情况。
3	工作总结	工作总结报告	提供年度工作总结报告，做出合理优化建议。

(四) 关键设备的备品备件及相关配件清单：

公安网关键设备清单

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
1	核心交换机	S12700E-4	台	2
2	汇聚交换机	H3C S5500-52C-EI	台	2
3	汇聚交换机	H3C S7503	台	1
4	接入交换机	H3C E126	台	1
5	接入交换机	H3C S5120-24P-EI	台	8
6	接入交换机	H3C S5024PV2-EI	台	1
7	接入交换机	H3C S5120-24TP	台	1
8	接入交换机	H3C S5130-28P	台	1
9	接入交换机	H3C S5110-28P	台	1
10	接入交换机	H3C S2126	台	3
11	光纤收发器（卡式）	康联 model 1058	台	15
12	光纤收发器（台式）	康联 model 1058	台	17
13	光纤收发器（卡式）	天博单模 40km 百兆	台	3
14	光纤收发器（台式）	康联单模 40km 百兆	台	3
15	光纤收发器机框	康联 Model 1000MR16P	台	2
16	光纤收发器机框	天博 16 槽位百兆	台	1

视频专网关键设备清单

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
1	核心交换机	H3C_S10508-01	台	2
2	核心交换机	H3C_S10508X-01	台	2
3	汇聚交换机	H3C_S10508	台	2
4	汇聚交换机	H3C_S5832	台	2
5	汇聚交换机	H3C_S10506_XGE	台	2
6	交换机	H3C_S5832	台	2
7	交换机	H3C_S6300	台	2
8	交换机	H3C_S10506_LTH	台	2
9	交换机	H3C_S5800	台	2
10	交换机	H3C_s6300-42QT	台	2
11	核心交换机	H3C_S10506	台	2
12	接入交换机	S5110-28P	台	1
13	接入交换机	S5110-10P	台	2
14	接入交换机	S5500-28P	台	1
15	接入交换机	S5024E	台	2

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
16	接入交换机	S5130-28P	台	1
17	接入交换机	S5024PV2-EI	台	2
18	光纤收发器（卡式）	康联 model 1058	台	2
19	光纤收发器（台式）	康联 model 1058	台	4

公安互联网关键设备清单

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
1	汇聚交换机	S5800-56C	台	1
2	光纤收发器机框	16 槽位百兆	台	2
3	光纤收发器（卡式）	百兆 20km	台	5
4	光纤收发器（台式）	百兆 20km	台	5
5	接入交换机	S3100V2-26TP-EI	台	4
6	接入交换机	S3100-26TP	台	1

（五）绩效评价

1、评价原则

公共安全视频图像系统运维服务评价应遵循以下评价原则：

独立性：评价过程中评价者应秉持独立、公正、公开的原则开展评价工作；

科学性：对评价指标、评价流程、评价方法的设计应合理、科学；

有效性：评价数据应真实可信，可验证、可追溯，具有代表性和时效性；

规范性：评价过程应严格按程序进行评价。

2、评价指标

运维服务评价指标应包含运维服务单位、运维服务人员、运维服务过程、运维服务结果等评价指标，考核满分 100 分。

运维服务评价指标

序号	指标	评分标准	参考分值
1	运维服务单位 (10 分)	具备经营许可证或相关施工维护资质	2
		有健全的规章制度，覆盖所有服务内容，有完善、科学、合理的服务流程	1
		具备可追溯性的服务记录和技术档案	1
		有安全管理制度及良好的实施情况，对安全隐患有相关处置办法，并做安全警示	2
		按要求有签署保密协议并设置系统权限等措施	1

序号	指标	评分标准	参考 分值
		有突发事件应急预案，并定期演练，记录突发事件应急处置和演练情况	2
		建立客户沟通管理机制，有明确响应时间，有反馈时限	1
2	运维服务人员 (10 分)	符合服务要求的仪容仪表、着装并佩戴工牌	1
		服务行为符合服务流程和要求，掌握并遵守现场管理要求	2
		有定期开展人员相关技术培训	1
		具备故障判断、沟通以及满足服务需求的相关技术能力	2
		具有各设备设施及系统的专业知识，能够熟练使用常规工具量	2
		具备运维服务所需的技术能力和相关资格证书	2
3	运维服务过程 (40 分)	响应速度及响应时间符合 DB3502/T 073 要求	5
		能够在客户特殊需求时间及时快速提供服务	5
		制定服务规范并按照规范要求提供服务	3
		制定技术操作规程、工艺文件，按照文件要求提供服务	3
		运维服务前能够准确告知建设/使用单位相关人员服务项目、服务方案、服务预计时间，按时完成	3
		运维服务过程安全、顺畅	3
		运维服务过程中遇到困难、故障及时反馈，提供解决方案，按时解决问题故障	3
		需延期的运维服务提前告知建设/使用单位相关人员	3
		需优化、增项的服务提前告知建设/使用单位相关人员	3
		按照反馈时限，按时、按质反馈	3
		运维服务完成后，告知建设/使用单位相关人员实际发生的服务项目及实际情况	3
		运维服务完成后，交给客户的记录表单齐全	3

序号	指标	评分标准	参考 分值
4	事件平均 响应时间 (T)	事件平均响应时间=事件响应总时间/事件次数, $T \leq 30$ 分钟得 5 分, $30 < T \leq 45$ 分钟得 3 分, $5 < T \leq 60$ 分钟得 1 分	5
	事件按时 解决率 (S)	事件按时解决率=事件按时解决次数/事件总次数, $S \geq 98\%$ 得 5 分, $95 \leq S < 98\%$ 得 3 分, $90 \leq S < 95\%$ 得 1 分	5
	事件响应 超时率 (Y)	事件响应超时率=事件响应超时次数/事件总数, $Y < 3\%$ 得 5 分, $3 \leq Y \leq 5\%$ 得 3 分, $5 < Y \leq 10\%$ 得 1 分	5
	视频督查 子系统图 像完好率 (N)	视频图像完好率= (视频图像合格数/平台巡检总数) $\times 100\%$, $N \geq 98\%$ 得 5 分, $95 \leq N < 98\%$ 的 3 分, $90 \leq N < 95\%$ 得 1 分	5
	视频督查 子系统视 频图像在 线率(M)	视频图像在线率= $\sum M \times 100\%$, $M \geq 95\%$ 得 5 分, $85 \leq M < 95\%$ 得 3 分, $75 \leq M < 85\%$ 得 1 分	5
	故障修复 率(P)	24 小时故障修复率= (24 小时内修复的故障次数合计/故障总次数) $\times 100\%$, $P = 100\%$ 得 5 分, $P < 100\%$ 得 3 分	5
	事故发生 次数 (Q)	全年未有因误操作或泄密造成的重大事故	10
总计			100

3、运维服务评价等级及结算

对服务评价进行等级划分, 共分为 A、B、C 三个级别, 并根据评价等级进行服务结算。

运维服务评价等级及结算

评价等级	评价标准	评价要求	服务费结算
A 级	运维服务评价指标满分的 95%(含) 以上	达到 A 级服务评价指标	合同价的 100%
B 级	运维服务评价指标满分的 90%(含)~95%(不含)	达到 B 级服务评价指标	合同价的 95%
C 级	运维服务评价指标满分的 85%(含)~90%(不含)	达到 C 级服务评价指标	合同价的 90%

