

合同编号:



GDYXK2500306EGN00

合同编号:

2025013

智慧城管信息化项目软件运行维护 服务（2025 年 6 月-2026 年 5 月） 合同

项目名称: 智慧城管信息化项目软件运行维护服务（2025 年
6 月-2026 年 5 月）合同

甲 方: 深圳市城市管理监督指挥中心

乙 方: 广东亿迅科技有限公司

签订日期: 2025 年 5 月 30 日

智慧城管信息化项目软件运行维护服务（项目编号：SZDL2022002463（0868-2242ZD1504F））项目公开招标的中标单位为广东亿迅科技有限公司，服务期为2025年6月3日至2026年6月2日。按照《中华人民共和国民法典》和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市城市管理监督指挥中心（以下简称甲方）和广东亿迅科技有限公司（以下简称乙方）友好协商，就甲方委托乙方承担智慧城管信息化项目软件运行维护服务（2025年6月-2026年5月）达成以下合同条款：

第一条 维护内容

本合同的维护内容由深圳市智慧城管建设信息化项目的实际情况、本项目招标文件规定、投标文件承诺以及双方约定的内容组成，维护内容包括：

1. 综合执法管理系统：排班管理、日常巡检（含移动端）、考勤管理、审批管理、会议管理、勤务统计、日志管理、电子地图、简易程序（含移动端）、一般程序（含移动端）。

2. 环卫综合管理系统：基础管理子系统、餐厨垃圾子系统、废物处置子系统、智慧公厕子系统、清扫保洁子系统、垃圾清运子系统、末端处置子系统、视频分析、环卫考核子系统、我的关注、第三方登录、可视化大屏、环卫调度室设备、车载配套设备、公厕智慧化设备、人员定位设备。

3. 养犬管理系统：养犬登记、犬证管理、疫苗管理、执法管理、收容管理、分析研判、养犬活动管理、后台管理。

4. 安全生产监管系统：隐患管理、风险管理、作业管理、综合业务管理、信息管理平台、应急资源管理、应急预案与演练、物联感知、数据综合展示分析、服务器巡检（3台）、应急避险



设备（202 台）。

5. 户外广告管理系统：分布状况、审批备案、日常管理、执法处置、安全应急、征信记录、政务微信、服务器巡检（5 台）。

6. 数字城管系统：综合业务办理、人员信息管理、车辆监控管理、指挥调度、综合评价、支撑平台、系统管理、通信服务管理、GIS 服务管理、数据交换管理、数据分析子系统、监管中心受理子系统、案件落地子系统、部件生命周期管理子系统、业务系统视频立案子系统、岗位学习与考试子系统、城管通、服务器巡检。

7. 公众互动服务平台：咨询投诉、美丽深圳、便民服务、统一受理、宣传发布、活动管理、便民服务管理、消息推送、积分管理、运营决策分析、数据可视化、智能客服、服务质检、动态表单管理、工作流引擎、用户管理。

8. 统一用户管理系统：公务协同（政务微信 APP）、查看对接的各业务系统、认证服务状态检查、身份管理状态检查、漏洞修复、服务器巡检（4 台）。

9. 大数据治理应用平台：数据汇聚、数据处理、调度管理、资源管理、数据服务、kafka 服务、数据库备份。

10. 大数据分析决策平台：基本信息、数据资源、行业动态、感知一张图、网格画像、分析研判、综合查询、推荐服务、业务预警。

11. 地理信息平台：统一 GIS 数据服务、后台管理服务、基础地图服务、地图接口服务、GIS 服务监控、系统实施对接、服务器巡检（10 台）、各系统调用量统计。

12. 车联网管理子系统：车辆数据统筹处理、车辆信息基本管理、车辆数据监控、车辆数据分析、服务器巡检（4 台）。

13. 智能考评管理子系统：数据巡检、管理子系统、监测子系统、处置子系统、服务器巡检（3 台）。

14. 视频联网平台：视频预览、录像回放、电子地图、视频接入、视频共享、服务器巡检（6 台）。

15. 企业征信服务平台：征信门户管理、基础信息管理、征信表单管理、统计分析系统、数据共享、应用维护、服务器巡检（5 台）。

16. 高分可视化展示子系统：豆腐块界面、首页模块、热点模块、数字城管模块、城中村模块、执法模块、环卫模块、安全生产与应急模块、南山区模块、福田区模块、公厕模块、服务器巡检（3 台）、移动控制终端（1 台）、图形服务器（3 台）。

17. 微服务支撑平台：（1）里约网关，里约控制台、准入网关服务、API 网关服务、接入网关、ES 服务器、数据库检查、操作系统基础巡检、平台提供接口服务、服务器巡检（9 台）。（2）TKE 容器平台，日志、监控、平台告警、集群状态、平台登录、集群证书、镜像仓库、负载均衡、服务器巡检（28 台）。（3）TSF 微服务，TSF 控制台检查、TSF 租户端、应用层检查、系统层检查、服务器巡检（25 台）。

第二条 服务要求

负责保障智慧城管信息化项目软件运行维护服务 17 个系统（综合执法管理系统、环卫综合管理系统、养犬管理系统、安全生产监管系统、户外广告管理系统、数字城管系统、公众互动服务平台、统一用户管理系统、大数据治理应用平台、大数据分析



决策平台、地理信息平台、车联网管理子系统、智能考评管理子系统、视频联网平台、企业征信服务平台、高分可视化展示子系统、微服务支撑平台）及其配套硬件设备、相关服务器、存储设备、支撑软件等正常运行，提供日常运维服务，负责系统漏洞修复及安全保障、各系统的对接及迭代升级。

一、系统运维要求

(1) 建立专门运维团队，设立完善的运维机制，制定工作计划，为系统安全提供专业化的技术支持；

(2) 负责系统的数据和信息安全管理，保证数据鲜活可用，实现系统在政务外网环境下的安全运行及全市各授权访问单位的信息畅通；

(3) 负责系统维护，确保系统安全可控；

(4) 负责硬件维护，确保硬件正常使用；

(5) 熟练掌握服务器设备的使用和基本应急维护；

(6) 为授权使用系统的单位提供技术咨询服务；

(7) 负责软件系统对接其它系统接口的升级迭代；

(8) 负责软件系统功能和性能的优化；

(9) 负责软件系统对接其它信息系统接口升级或新增对接其它信息系统；

(10) 负责系统培训、推广和现场技术支持；

(11) 系统操作手册更新；

(12) 日常运行状态监测；

(13) 负责系统漏洞修复；

(14) 负责用户答疑；

(15) 在合同服务期结束前须提供网络安全等级保护测评备案证明。

二、运维方案和服务报告要求

1. 根据项目实际情况，编制并优化《智慧城管信息化项目软件运行维护服务工作方案》，包括但不限于基础设施、工具、组织架构、人员、管理制度等内容，提供完善、可行性极高的工作方案。

2. 根据甲方的要求，出具每周巡检报告（清单须含软件和硬件关键性指标、系统情况说明等），每月 5 日前提供月度项目运维报告，服务期结束后 10 日内提供项目年度运维报告；在项目实施过程中，根据实际情况提供与项目相关联的报告，包括但不限于驻点人员管理、漏洞修复、软件系统运行、硬件使用情况、相关问题、解决建议、培训推广、甲方交办事件落实、现场技术支持等内容。

3. 故障响应要求

(1) 乙方提供驻场服务人员 7×24 小时微信在线或电话服务，根据实际需求随时提供现场技术支持。遇到软件或系统问题 30 分钟内响应，2 小时内修复完毕，如遇无法按时修复，需在 1 日内提供解决方案。遇到硬件故障或损坏问题需乙方在 30 分钟内响应，立即协调相关厂商对硬件进行维护或更换，由此产生的硬件费用已包含在本合同服务费中，甲方无需另行支付。

(2) 事件处理以迅速恢复服务为首要目标，按照“先疏通，后抢修”的原则，须第一时间恢复业务，待排除故障，恢复正常后，进一步采取纠正预防措施，避免类似故障的反复发生。在现场处理事件时，须严格遵守甲方相关规定，在需要做出紧急重大



变更等操作前须首先提供判断分析建议，获得甲方许可后方可进行操作。

(3) 故障处理完成后 2 个工作日内，乙方须提供《故障处理报告》给甲方，详细说明故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等内容。系统恢复正常后，乙方工程师应对系统进行持续跟踪，避免遗留问题；所有故障处理环节须整理成工作台账并形成相应的工作记录。

4. 特殊时期和重大活动期间运维保障服务

(1) 根据重大活动特性和实际需要制定重保方案，明确分工职责和工作要求，以及突发事件的处理流程，并在其结束后输出专项报告。

(2) 遇特殊时期、重大保障任务及节假日期间，需提前 1 周时间对所维护内容进行巡检，并提交巡检报告；按要求派专人现场值守，并在人员、设备等各方面提供无条件支持。

(3) 针对重大信息安全事件及上级单位组织的攻防演练，提供信息安全应急响应服务。包括但不限于建立应急预案、事件处置、问题修复及报告输出等。提供 7×24 小时重大安全事件的应急响应工作，应急响应主要针对突发的安全故障、网络安全、应用系统安全、主机安全、黑客攻击等事件进行诊断，分析并解决。

5. 维护地点和相关人员要求

(1) 本项目实施地点为：深圳市城市管理监督指挥中心。

(2) 本项目甲乙双方联系人及联系方式

(3) 甲方：联系人 ，联系方式(手机及邮箱)

 。

(4) 乙方：广东亿迅科技有限公司，联系人 ，联系方式： ，邮箱： ；

(5) 乙方提供总人数为 11 人（含项目负责人 1 人）的项目团队提供现场服务，紧急情况下，根据运维工作需要增派人员现场处理问题。具体驻场成员名单及联系方式应在本合同签订前书面向甲方申报审核。

6. 人员素质

(1) 项目负责人，具有 5 年以上 IT 运维管理服务经验和实践，具有 PMP 证书或高级信息系统项目管理师证书或系统规划与管理师证书或高级系统分析师证书，具备 IT 基础支撑规划和实施能力，具备良好沟通能力和综合素质，承担整个运维服务项目的管理工作，协助甲方工作，分配项目的各项任务，督查项目驻点人员工作进度和完成情况，协调公司内外的可利用资源，保障服务质量。

(2) 项目团队现场服务人员（不含项目负责人）具有本科或以上学历，有 3 年以上信息化相关工作经验。

(3) 所有现场服务人员正式进场前均须提供无犯罪记录的证明材料。

(4) 乙方不得随意更换项目负责人和团队成员，如遇特殊情况确需更换项目负责人或团队成员，须提前一个月向甲方提出书面申请，须经甲方书面同意后，方可更换。甲方书面同意后，5 个工作日内，乙方须完成人员调整，若乙方未在规定期限完成人员调整，则按照附件 1《智慧城管信息化项目软件运行维护服务月度考评表》进行扣款，未经同意擅自变更造成的损失和违约责任由乙方承担。



7. 培训要求

乙方须向甲方提供详细培训方案，包括对甲方人员进行专业基础培训。具体如下：

(1) 基础培训：提供至少 4 次现场培训，每次培训时间不少于 2 小时，培训地点：深圳市城市管理监督指挥中心，培训时间根据甲方实际需求安排，培训内容包括但不限于本项目软件使用管理培训、设备使用管理培训、运维管理和应急保障培训。

(2) 乙方应安排具备专业能力的讲师为甲方进行项目相关的培训，并提供培训相关的中文教材。

(3) 乙方负责培训期间的培训、交通、食宿等费用。

第三条 服务期限、合同金额及付款方式

一、服务期限

本合同服务期为 12 个月，自 2025 年 6 月 3 日起至 2026 年 6 月 2 日止。该项目为长期服务项目，第一年为本次中标服务的期限，合同一年一签，甲方可根据项目需要以及乙方的履约情况确定合同是否续签，最长不超过三年。

二、合同金额

本合同总金额为人民币贰佰伍拾玖万肆仟捌佰元整（¥2594800.00 元），此金额包括乙方履行本合同义务所需的一切费用以及需缴付的国家及地方一切税项。

三、款项支付

1. 签订合同后，甲方按深圳市财政国库集中支付程序办理费

用的支付手续，收到乙方提供的等额有效发票后 30 个工作日内，向乙方支付合同金额首款，即人民币壹佰零叁万柒仟玖佰贰拾元整（¥1037920.00 元）。

2. 乙方按合同约定在 2025 年 9 月 10 日前提供三个月（2025 年 6 月 3 日至 2025 年 8 月 31 日）运维报告经甲方确认后，甲方按深圳市财政国库集中支付程序办理费用的支付手续，收到乙方提供的等额有效发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同第二笔款项，即人民币陆拾贰万柒仟肆佰捌拾元壹角（¥627480.10 元），若根据本合同“第五条项目考评”要求出现需扣款的情况，则从该笔进度款中直接扣除后进行支付。

3. 乙方按合同约定在 2026 年 3 月 10 日前提供六个月（2025 年 9 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日）的运维报告经甲方确认后，甲方按深圳市财政国库集中支付程序办理费用的支付手续，收到乙方提供的等额有效发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同第三笔款项，即人民币陆拾肆万捌仟柒佰元整（¥648700.00 元），若根据本合同“第五条项目考评”要求出现需扣款的情况，则从该笔进度款中直接扣除后进行支付。

4. 乙方按合同约定在 2026 年 6 月 2 日服务期到期后 10 个工作日内，提供 12 个月（2025 年 6 月 3 日至 2026 年 6 月 2 日）运维报告经甲方确认后，甲方按深圳市财政国库集中支付程序办理费用的支付手续，收到乙方提供的等额有效发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同尾款，即人民币贰拾捌万零陆佰玖拾玖元玖角（¥280699.90 元），若根据本合同“第五条项目考评”要求出现需扣款的情况，则从尾款中直接扣除后进行支付，扣完为止。

5. 本项目费用属于政府拨款，如遇政策影响或审批延迟，未



能及时付款的，甲方不承担任何责任，乙方不以此为由追究甲方任何责任，也不得以此为由不履行合同约定的义务。

第四条 成果要求

乙方应在合同服务期内，完成招标范围内容所有的运维服务工作，在通过甲方验收后，交付包括但不限于以下成果给甲方：

1. 按周提交周巡检报告。
2. 按自然月提供月运维报告。
3. 根据项目服务需求，提交运维提升计划，包括但不限于管理机制、处置流程优化等内容。
4. 编写和不断完善《智慧城管信息化项目软件运行维护服务工作方案》，形成 IT 运维工作体系，包括但不限于工作措施、质量保障措施、项目重点难点分析、应对措施及相关合理化建议、管理制度等内容。
5. 培训报告，包括但不限于建立培训机制、编写培训记录、培训资料等内容。
6. 在合同服务期结束前须提供网络安全等级保护测评备案证明。

第五条 项目考评

为保证项目实施质量，甲方有权对乙方合同履约服务进行月度考评（考评内容参考《智慧城管信息化项目软件运行维护服务月度考评表》），具体内容如下：

1. 履约评价为每月 1 次，甲方在次月 10 日前组织（如甲方有特殊情况则根据甲方实际通知时间召开）召开月度考评会，乙方应在月度考评会召开前提供各个系统的月度考核情况情况说明，

用于评定乙方当月考评等级和扣分情况。如乙方对于考评结果有异议，应在3个工作日内提供相关佐证材料给甲方审核。甲方在月度考评结束后出具书面考评结果交由乙方签字、盖章确认，乙方不得以任何理由拒绝在考评结果上签字、盖章。

2. 月度考评满分为100分，考评等级分为优（95-100分）、良（85-95分）、差（85分以下）。

3. 月度考评分数每扣1分等于扣除合同金额1600.00元整。

4. 乙方需在月度考评会召开后三个工作日内，对考评结果进行签字、盖章，逾期未确认，根据《智慧城管信息化项目软件运行维护服务月度考评表》进行扣分，如有特殊原因无法按期确认，经甲方同意后可延期。

第六条 所有权、知识产权和使用权

甲乙双方在本合同生效前的归属各自所有的知识产权，并不因本合同而发生改变，仍归各自所有。

乙方所提交的所有过程文件，甲方均拥有全部的知识产权和所有权，甲方可利用相关成果自行组织进行二次开发，乙方不得以任何技术、商务或其他原因进行限制。乙方所提交的所有过程文件、最终成果、工作过程中所使用的工具和方法等，均不存在与其他任何单位有相关产权和所有权方面的纠纷，亦不得侵犯第三方知识产权，甲方不承担任何关于乙方与其他单位的产权连带责任，如因此造成甲方无法获得过程文件，乙方无权主张合同款，且应退回已收到的全部款项。如乙方申请本项目相关奖项，须经甲方同意或联合甲方申请。

第七条 保密

1. 乙方实施项目的程序应符合国家安全、保密的有关规定和



标准。

2. 甲乙双方应保守的秘密是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息，或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息，以及乙方在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方内部数据资料。

3. 乙方应妥善保管甲方提供的资料 and 文件，未经许可，不得将任何文字资料对外公开或者泄露给他人，不得利用知悉的属于甲方的成果和资料为自己谋利或将相关成果材料提供给第三方。涉及本项目的文件资料、往来信函等，乙方应妥善保管，不得外泄。

4. 在本项目实施阶段期间双方均对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。不论项目是否变更、解除、终止，本条款长期有效。

第八条 争议解决与违约责任

一、不可抗力

1. 发生诸如自然灾害、战争、地震突发事件等人力不可抗拒的情况时，乙方应积极采取措施，减少损失，并及时报告受害情况，甲乙双方承担各自的损失。由于其中一方延迟履行合同义务后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 由于不可抗力，造成本合同不能正常履行，则由合同双方协商决定是否继续履行合同。

二、争议解决

1. 甲乙双方就合同条款的解释或履行以及与项目密切相关的

事项发生争议，应友好协商解决，协商不成，诉讼至甲方所在地人民法院解决。

2. 因质量问题发生的争议，甲乙双方可共同指定的国家权威技术单位进行质量鉴定。

三、甲方的违约责任

1. 若甲方未按合同约定单方面终止合同（由于乙方不履行或不完全履行合同的情形除外），双方就乙方已提供的运维服务时间进行清算。

四、乙方的违约责任

1. 本合同约定的乙方违约金、扣款在对应服务期内的支付款中一并扣除。

2. 若乙方侵害了甲方知识产权，则应负责赔偿由此而给甲方造成的经济损失，并对其他法律后果承担相应责任。

3. 因乙方未能履行合同中规定的保密条款，造成甲方损失的，乙方应向甲方赔偿，甲方保留向乙方提起诉讼的权利。

4. 乙方在履行服务过程中，因整改造成甲方损失的，应承担修复和赔偿责任。

5. 乙方未达到招标文件、投标文件的要求或国家和行业有关规范、规范和标准，在收到甲方书面限期整改通知书后，乙方需要按照甲方要求进行整改，如乙方没有按时完成整改，甲方有权解除本合同并追溯乙方造成的损失。

6. 如果甲方因按照合同及附件的约定使用乙方提供的设备或软件而被第三方提出侵权指控，乙方须承担由此而引起的一切责任和费用，并赔偿甲方由此引起的一切损失（包括但不限于律师费、诉讼费等）。



7. 乙方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定时, 甲方有权解除合同, 并要求乙方赔偿相应的损失。

8. 除法律规定外, 乙方无权单方解除合同。

9. 乙方在项目实施过程中出现违约行为的, 甲方有权将违约情况报送市采购主管部门进行备案。

10. 乙方无法履行合同(如面临破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段)或因乙方原因解除合同导致甲方需要找第三方负责该项目服务时, 应由乙方承担甲方支付第三方的全部费用。

第九条 其他

1. 乙方不得将项目转包或非法分包给任何单位和个人。否则, 甲方有权即刻终止合同, 并要求乙方退回相应转包或分包款项并赔偿相应损失。

2. 乙方有义务在5个工作日内响应和反馈甲方书面提出的要求和问题。

3. 本合同未尽事宜, 由双方协商解决, 形成书面约定作为本合同组成部分。

4. 本合同所有附件为本合同的不可分割部分, 所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

5. 本项目招标文件、乙方投标文件和中标通知书均为本合同组成部分。

6. 当本合同及组成部分的各文件条款之间发生冲突时, 以签署日期最近的文件为准。

7. 本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、

重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

8. 本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行。当国家法律、法规和规章发生变化导致本合同有关条款与之抵触时，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

第十条 合同的生效、解除及有效期

（一）合同生效

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字、盖章后立即生效。本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，协议传真件具有同等法律效力。

（二）合同解除

如果一方发生以下任一情形，另一方有权解除合同。当事方有义务在事由发生后 15 个工作日内以书面方式通知对方。

1. 破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段；
2. 出现了合同约定的或法定解除事由。

（三）合同有效期

合同的有效期限直至甲乙双方完成本合同全部条款要求为止。

（此页无正文）

合同编号:



GDYXK2500306EGN00

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

签字日期：2015年5月30日



乙方：

地 址：

法定代表人或授权代表签字：

开户银行：

开户名称：

账 号：

签字日期：2015年5月30日



附件：

智慧城管信息化项目软件运行维护服务月度考评表				
评分周期: 年 月 日 至 年 月 日				
序号	评分项目	评分方法	分值	得分
1	日常运维要求	1. 每周要检测系统是否正常运行, 并提交周巡检报告, 未按要求提供周巡检报告, 每发现 1 次, 扣 1 分。 2. 周巡检过程中发现问题未及时上报的, 每发现 1 次扣 2 分。 3. 巡检周报内容有缺失或有明显错误的, 每发现 1 次, 扣 2 分。 4. 日常各类运维工作响应、到场、跟进、关闭不及时, 每发现 1 次扣 1 分。 5. 运维过程中发现未按制度规范进行操作的, 每发现 1 次扣 1 分。	20	
2	问题处理要求	1. 系统出现问题未在 30 分钟内的汇报的, 扣 1 分; 在此基础上每延长 30 分钟, 扣 1 分。 2. 系统需要变更, 未提前 24 小时告知的(紧急通知或领导要求除外), 每次扣 1 分。 2. 服务期内遇到软件或系统问题未在 30 分钟内响应, 扣 1 分, 在此基础上每延长 30 分钟, 扣 1 分; 2 小时内遇无法修复的问题, 须在 1 个自然日内提供解决方案, 无法提供的, 扣 5 分, 在此基础上每延长一个自然日, 扣 1 分。 3. 服务期内遇到硬件故障或损坏问题未在 30 分钟内响应, 扣 1 分, 在此基础上每延长 30 分钟, 扣 1 分; 无故推诿、未积极协调相关厂商对硬件进行维护或更换的, 每次扣 1 分。 4. 因系统问题未及时处理被有关单位投诉, 且不能提供合理解释的, 每次扣 3 分。 5. 不积极配合甲方进行问题解答的, 每次扣 1 分。	25	

合同编号:



GDYXK2500306EGN00

3	特殊时期保障要求	<p>1. 未按要求制定重保方案的, 扣 1 分。</p> <p>2. 未提前 1 周时间对所维护内容进行巡检, 并提交巡检报告的, 扣 1 分。</p> <p>3. 在特殊时期内, 未按要求派专人现场值守的, 每次扣 3 分。</p> <p>4. 针对重大信息安全事件及上级单位组织的攻防演练, 未能及时提供信息安全应急响应服务的, 每次扣 5 分;</p> <p>5. 在重大活动及节日、突发事件、重大信息安全事件及攻防演练结束后, 未能在 3 个工作日内提供专项报告的, 扣 1 分; 每延迟提交 1 个自然日, 扣 1 分。</p>	15	
4	团队人员管理	<p>1. 不得随意更换项目人员, 每发现一次扣 5 分。</p> <p>2. 经甲方确认后, 未在 5 个工作日内更换团队成员的, 每延期一个自然日扣 1 分。</p> <p>3. 本项目团队人员更换应做好交接工作, 如未交接完善, 影响我方对运维服务的管理, 每发现 1 次扣 1 分。</p> <p>4. 工作日内无法联系上项目负责人的每次扣 1 分; 不能及时处理问题的每次扣 2 分。</p> <p>5. 本项目团队人员不得无理由迟到, 每发现一次扣 1 分; 本项目团队人员请假需提前向甲方相关负责人申请, 没有申请的当无故旷工处理, 每次扣 2 分 (如有特殊情况无法提前书面申请的, 应及时告知甲方相关负责人并经其同意)。</p>	20	
5	文档要求	<p>1. 每月应在月度考评会召开前三个自然日内提供月度运维报告, 每延迟 1 个自然日扣 1 分。</p> <p>2. 月度考评结果应在 3 个工作日内签字、盖章的, 每延迟 1 个自然日扣 1 分。</p> <p>3. 项目月运维报告、运维提升计划 (如有), 应在每月 5 号 (节假日则顺延) 前提供, 每延迟 1 个自然日扣 1 分。</p> <p>4. 故障处理完成后 2 个工作日内, 须提供《故</p>	20	

	<p>障处理报告》，详细说明故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等内容，每延迟 1 个自然日扣 1 分。</p> <p>5. 所有故障处理环节须整理成工作台账并形成相应的工作记录，未整理成相关工作台台账和相应的工作记录的，每发现一次扣 2 分</p>		
合计：		100	
运维单位意见：	<div style="text-align: right;"> (盖章) 签字： 年 月 日 </div>		
业主单位意见：	<div style="text-align: right;"> (盖章) 签字： 年 月 日 </div>		