

政府采购项目
政采-西安市-2023-06877

竞磋

西安市中医医院中心机房及网络 设备维保项目服务合同

(项目编号: SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0896)

甲 方: 西安市中医医院
乙 方: 陕西和一信息科技有限公司
鉴证方: 陕西中技招标有限公司

2024年1月
中国 西安



服务合同

甲方：西安市中医医院

乙方：陕西和一信息科技有限公司

鉴证方：陕西中技招标有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及本项目西安市中医医院中心机房及网络设备维保项目（项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0896）相关采购要求的规定，经甲、乙双方协商，鉴证方确认，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，达成如下条款。

第一条：合同标的及付款方式

1、合同标的及标的物

西安市中医医院中心机房及网络设备维保项目：本项目涉及一院三区数据中心机房及弱电井的网络、存储、服务器、操作系统、数据库、虚拟化平台、网络安全、整体机房设施等服务。要求提供人员驻场，服务期内，服务商需保障相关设备正常、平稳、安全、可靠运行，并提供相关配件、备件，解决维保期内发生的故障，确保业务系统正常运行，保证业务与数据的安全和连续性。

维保设备清单：

院本部设备清单				
序号	配置内容	数量	单位	设备启用时间
服务器				
1	H3C 服务器	2	台	2014
2	浪潮服务器	4	台	2018
3	DELL 服务器	2	台	2015
4	华为服务器	1	台	2014
5	华为服务器	7	台	2021
安全设备				
6	思福迪堡垒机	1	台	2014
7	天融信防火墙	2	台	2015
8	天融信 VPN	1	台	2014

9	天融信网闸	1	台	2018
13	备份一体机	1	台	2021
存储部分				
14	宏杉存储	4	台	2014
15	华为分布式存储	3	台	2021
16	华为核心存储	2	台	2021
网络部分				
17	H3C 核心交换机	2	台	2014
18	H3C 服务器汇聚交换机	4	台	2014
19	H3C 汇聚交换机	6	台	2014
20	H3C 千兆接入层交换机	70	台	2014
21	H3CPOE 千兆接入层交换机	20	台	2014
24	华为万兆汇聚交换机	2	台	2021
25	华为出口路由器	1	台	2021
26	博科光纤交换机	3	台	2014
27	博科光纤交换机	2	台	2021
其他				
28	施耐德机房精密空调	2	台	2014
29	克莱门特机房精密空调	1	台	2014
30	虚拟化软件及管理平台	1	套	2021
31	虚拟化安全软件	1	套	2021
备注：机房设备包括但不限于以上设备，清单根据实际情况进行调整。				

曲江院区设备清单				
序号	配置内容	数量	单位	设备启用时间
服务器				
1	DELL 服务器	3	台	2021
2	和信创天服务器	1	台	2021
安全设备				
3	H3C 防火墙	3	台	2021

网络部分				
4	H3C 48 口交换机	45	台	2021
5	H3C 24 口接入交换机	36	台	2021
6	H3C 24 口 POE 交换机	12	台	2021
7	H3C 核心交换机	4	台	2021
8	小贝 AC	1	台	2021
9	H3C 室内无线 AP	65	台	2021
备注：机房设备包括但不限于以上设备，清单根据实际情况进行调整。				

2、费用标准

人民币小写 481500.00，人民币大写：肆拾捌万壹仟伍佰元整。

3、结算方式

①合同签订后乙方在一个月内出具评估报告，经甲方确认无误之日起30日内甲方向乙方支付合同总价的40%，即人民币（大写）壹拾玖万贰仟陆佰元整（¥192600.00元）；自服务生效满6个月之日起30日内，甲方向乙方支付合同总价的30%，即人民币（大写）壹拾肆万肆仟肆佰伍拾元整（¥144450.00元）；自服务生效满1年之日起30日内根据考核打分，扣除处罚金额后甲方向乙方支付剩余价款。

②结算单位：由甲方负责结算，乙方在接受每次付款前10个工作日内应开具相应金额的发票给甲方。

③支付方式：银行转账、分期付款。

第二条：项目服务期

一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准，即 2024 年 2 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日。

第三条：服务内容及标准

在合同签订后一个月内，对整个机房环境及动力基础设施进行评估，出具评估报告，分析运行过程中存在的隐患风险，并提出改进建议。其余服务内容见合同附件。

第四条：合同期限

1、本合同自双方法定代表人及鉴证方签字并盖章之日起生效。合同期限为一年。

2、本合同到期后，如仍然存在甲乙双方未履行完毕的各项

义务，则该义务继续履行；未行使完毕的各项权利，由权利方继续行使。

第五条：双方权利及义务

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、本合同签订后甲乙双方不得单方终止合同，如乙方违约，赔偿给甲方实际造成的损失，并终止合同；如甲方违约，赔偿给乙方实际造成的损失，并终止合同。

3、如因乙方存在以下行为，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。

- ① 相应资质被取消；
- ② 存在弄虚作假、传递虚假信息等违法违规行为；
- ③ 基础设施及人员仪器设备不能满足需要，提出后拒不整改
- ④ 网络舆情或媒体报道存在不规范操作行为；
- ⑤ 未全面履行合同义务或者发生违约。

4、甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的直接经济损失。

5、本合同未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。

6、乙方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。

第六条：项目联系人及方式

甲方项目联系人：王军

乙方项目联系人：杨叶

联系电话：029-89626383

联系电话：029-87565291

联系邮箱：397608211@qq.com 联系邮箱：yangye@shanxiheyi.cn

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 王军 为甲方项目联系人，乙方指定 杨叶 为乙方项目联系人。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第七条：乙方账户信息

名称：陕西和一信息科技有限公司

税号：91610104MA6U0YW87J

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安锦园新世纪支行

账号：61050175390000000217

第八条：违约责任

- 1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。
- 2、乙方未按合同要求提供所需服务及备品备件或质量不能满足技术要求，甲方有权终止合同。合同自书面解除通知到达乙方之日起解除。乙方应赔偿解除合同给甲方造成的全部损失，并按照合同总金额的30%支付违约金。同时，按《中华人民共和国政府采购法》和《陕西省政府采购供应商管理办法》对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

3、乙方提供的货物或服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款5%的违约金。

4、未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。

5、双方拟定的其他条款。

第九条：保密条款

1、甲乙双方应当对本合同的内容，以及因履行本合同期间获得的或收到的对方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息的内容（简称“保密资料”）保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。资料接受方可向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须确保其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

2、甲乙双方除非得到另一方的书面许可，甲乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露。

3、无论本合同是否发生变更、解除、终止，本条款均长期有效。

第十条：下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、合同条款；
- 2、中标通知书；
- 3、招标文件；
- 4、投标文件；
- 5、附件1、2；
- 6、其他(根据实际情况需要增加的内容),组成合同的各项文件应

后核

件均

4

同关系

采购方

务，亦不

一旦采购

纠纷连带

于违约金、

5、乙方

方或乙方服

6、执行

成，可向甲方

7、合同执

或解除合同。未

字盖章后与本合

国民法典》的有

8、乙方服务

任。

9、如因不可抗

双方均不负违约责任

方报告所发生的不可

可抗力”是指自然灾

异常事件（包括罢工、

等不能预见、不能避免

10、本合同一式拾份

互相解释，互为说明。合同文件的解释优先顺序以上述文件，
为准。

第十一条：其他约定

1、鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。

2、西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

3、招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均为合同不可分割的部分。

4、乙方应自行与其服务人员签订劳动合同、建立合法的劳动合同关系，并按照法律法规规定支付劳动报酬，按国家规定缴纳社保；采购方与乙方服务人员之间无劳动合同关系，不承担任何劳动合同义务，亦不对乙方与其服务人员之间的劳动合同纠纷承担任何连带责任。一旦采购方基于法律规定、生效仲裁裁决、法院判决而承担劳动合同纠纷连带责任的，乙方应赔偿采购方因此而受到的损失，包括但不限于违约金、赔偿金、行政处罚、仲裁费、诉讼费、律师费、保全费等。

5、乙方服务人员在服务过程中受到人身损害或财产损失的，由乙方或乙方服务人员自行负责，采购方对此不承担任何责任。

6、执行本合同过程中发生争议，由当事人双方协商解决。协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

7、合同执行期内，非法定或合同约定，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。未尽事宜，经双方共同协商作出补充规定，补充规定签字盖章后与本合同具有同等效力。其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》的有关规定执行。

8、乙方服务人员在我院发生的任何人身意外，医院不承担任何责任。

9、如因不可抗力致使双方不能履行本合同中的部分或全部义务时，双方均不负违约责任。但不能履行义务一方应在合理的时间内，向对方报告所发生的不可抗力并提供有关部门的证明文件。本条所称“不可抗力”是指自然灾害、重大疫情、恶劣天气条件、政府行为、社会异常事件（包括罢工、政变、骚乱、游行等）或新颁布的法律、法规等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

10、本合同一式拾份，甲方执柒份、乙方执贰份，采购代理机构

(鉴证方)执壹份。合同经甲、乙双方法定代表人及鉴证方签字并盖章后生效。

本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方：(盖章)

单位名称：西安市中医医院

单位地址：西安市凤城八路69号

法定代表人：(签章)

赵锋

主管院长：

代理人：

联系电话：029-89626819

签字日期：2024年1月29日

乙方：(盖章)

单位名称：陕西和一信息科技有限公司

单位地址：西安曲江新区翠华路275号电信科学技术第四研究所三十号楼306室

法定代表人：(签章)

杨洁

代理人：

联系电话：029-87565291

签字日期：2024年1月29日

鉴证方代理机构名称：陕西中技招标有限公司

单位地址：西安高新区高新四路1号高科广场A座1001室

法定代表人：(签章)

承办人：

单杰印

联系电话：029-88364979

签字日期：2024年1月29日

附件一：

服务内容

（一）服务器与操作系统运维服务

针对采购人数据中心的服务器（含虚拟机）主机及其操作系统（Windows、Linux、虚拟化软件等）提供技术服务于快速故障恢复，保障服务器及操作系统的健康、平稳运行，及时解决服务器主机软硬件故障和操作系统故障。提供不少于如下服务内容：

1. 服务器硬件设备的资产收集和梳理，编制整理成文档。
2. 主机系统软件和硬件配置信息收集，网络信息收集和拓扑图编制。
3. 服务器与操作系统故障诊断、修复以及灾难恢复等，保障系统正常运行。
4. 系统停机维护、系统变更和硬件升级等的现场保障服务。
5. 服务器上下架服务、操作系统部署服务以及虚拟化平台的安装部署和整合服务。
6. 配合网络安全合规检查进行相应的系统安全整改与加固服务。

（二）存储系统维保服务

存储系统服务主要针对采购人数据中心机房的存储磁盘阵列、分布式存储、双活存储网关、光纤交换机等设备，以保障存储系统和上层业务系统的平稳运行。提供不少于如下服务内容：

1. 存储设备的资产收集和梳理，编制整理成文档。
2. 定期对设备配置信息收集、存档。
3. 存储系统的存储空间规划、空间管理和空间检查服务。
4. 存储系统的 I/O 性能监控、测试与分析。
5. 存储系统的日常维护和配置调整、故障应急响应服务。
6. 重保、迁移、割接或升级等特殊时段的现场保障服务。
7. 存储系统升级、扩容、配置变更服务。
8. 配合网络安全合规检查进行相应的系统安全整改与加固服务。

（三）网络系统的运维服务

1. 网络设备的资产收集和梳理（含序列号、保修信息等），编制整理成文档。
2. 网络设备的配置信息收集、存档与定期更新。
3. 网络拓扑图编制和定期更新。

4. 网络联通性和链路质量检测。
5. 网络的交换与路由配置优化服务。
6. 网络系统升级、扩容方案咨询服务。
7. 网络设备的日常配置变更与维护服务。
8. 重保或割接等特殊时段的现场保障服务。
9. 机房网络线路、线缆的摸排、整理，设备、端口、线路的标签制作、标贴等，并形成电子文档定期更新。
10. 配合网络安全合规检查进行相应的安全整改与加固服务。

(四) 虚拟化系统的运维服务

虚拟化服务主要针对 VMware 虚拟化平台、新华三虚拟化平台、虚拟化安全软件等，以保障虚拟化系统及上层虚拟机的平稳运行。提供不少于如下服务内容：

1. 虚拟化系统的资源配置和资源配置信息收集和维护，制定成文档并定期更新。
2. 虚拟化系统的规划、创建、安装、配置服务。
3. 虚拟化系统的扩容、升级等咨询与技术支持服务。
4. 虚拟化系统的日常运维疑难技术支持服务（如主机的添加、删除，虚拟机的创建、克隆，虚拟机模板管理等）。
5. 虚拟网络的配置、管理、维护等技术咨询与支持服务。
6. 数据存储的配置、管理和维护，以及数据存储与磁盘阵列的集成等技术支持服务。
7. 虚拟化管理平台的安装、配置和恢复重建等技术支持服务。
8. 虚拟化平台的性能、资源状况检查与咨询服务。
9. 虚拟化系统故障应急响应与处理。
10. 虚拟化安全软件的安装、部署、特征库升级等服务。
11. 配合网络安全合规检查进行相应的安全整改与加固服务。

(五) 硬件保修服务

1. 对设备清单中硬件设备在服务期内提供保修服务。对无法维修的故障设备进行原品牌型号或优于原品牌型号设备替换。
2. 服务商应具备备件更换和提供备用设备的服务能力。服务期间设备部件损坏需要更换备件的情况，服务商需免费更换原厂全新备件，且不再另行收取任何费用。备件需不影响兼容性且与原件同型号或性能高于原件。因服务商更换备件时引发的故障或造成的损失

均由服务商负全责。

3. 备品备件库要求：机、备件清单。备件库应备适当数量的易损易耗件或：

4. 现场备机要求：至

(六) 网络安全服务

1. 安全设备资产梳理
2. 安全漏洞升级、特等服务，提高整体系统安全
3. 负责重保期间各重处突、攻防演习等。
4. 梳理网络安全相关报告。

(七) 数据库运维服务

数据库服务主要针对采但不限于 ORACLE、SQLSERV 层业务的平稳运行。提供不

1. 数据库故障诊断及：对问题进行诊断、分析，并
2. 对数据库系统进行及处理。
3. 对数据库系统提供务系统正常运行的情况下：
4. 提供数据库补丁版升级方案、风险评估和应：
5. 提供数据库迁移服
6. 根据实际需求，对脚本、执行自动定时备份，的应急恢复服务。

(八) 人员驻场服务

1. 服务期内提供至少管理工作，每周 5*8 小的实际需求调整。负责现

服务。
旬服务。
维护服务。
保障服务。
整理,设备、端口、线路的标
期更新。
应的安全整改与加固服务。
拟化平台、新华三虚拟化平台、
系统及上层虚拟机的平稳运行。
配置信息收集和维护,制定成
装、配置服务。
询与技术支持服务。
术支持服务(如主机的添加、
模板管理等)。
等技术咨询与支持服务。
,以及数据存储与磁盘阵列的
和恢复重建等技术支持服务。
检查与咨询服务。
里。
特征库升级等服务。
的安全整改与加固服务。
内提供保修服务。对无法维
品牌型号设备替换。
用设备的服能力。服务期
服务商需免费更换原厂全新
不影响兼容性且与原件同
寸引发的故障或造成的损失

均由服务商负全责。

3. 备品备件库要求:服务商能及时提供备机、备件,并提供备机、备件清单。备件库应根据本项目维保范围内的设备数量相应配备适当数量的易损易耗件或关键部件。

4. 现场备机要求:至少一台网闸设备。

(六) 网络安全服务

1. 安全设备资产梳理,配置信息收集、存档与定期更新。

2. 安全漏洞升级、特征库升级、增加安全机制、修改安全设置等服务,提高整体系统安全性。

3. 负责重保期间各重要单位网络安全的监测、应急值守、应急处突、攻防演习等。

4. 梳理网络安全相关资料,协助进行自查整改,出具相关整改报告。

(七) 数据库运维服务

数据库服务主要针对采购人各个主要业务信息系统数据库(包括但不限于 ORACLE、SQLSERVER、MYSQL 等),以保障数据库系统及上层业务的平稳运行。提供不少于如下服务内容:

1. 数据库故障诊断及处理服务,当数据库出现问题时,应及时对问题进行诊断、分析,并解决问题。

2. 对数据库系统进行性能检测,对发现的问题进行定位、分析及处理。

3. 对数据库系统提供性能调优服务,针对具体情况在不影响业务系统正常运行的情况下适当优化参数。

4. 提供数据库补丁版本升级服务及升级保障服务,提供详细的升级方案、风险评估和应急保障措施。

5. 提供数据库迁移服务,确保数据的完整性、一致性和可用性。

6. 根据实际需求,对重要业务数据库提供备份策略、制定备份脚本、执行自动定时备份,并在需要时提供数据恢复演练和重大故障的应急恢复服务。

(八) 人员驻场及服务响应要求

1. 服务期内提供至少一名工程师现场驻场服务,负责日常维护管理工作,每周 5*8 小时驻场工作制,驻场地点按照采购人三院区的实际需求调整。负责现场巡检、软硬件故障排查及处理等服务。驻

场工程师须具有中级或以上网络工程师认证证书及 VMware VCP 虚拟化认证证书。参与过类似机房维保项目，两年以上工作经验。

2. 提供不少于三名二线专家工程师。提供每周 7*24 小时远程技术支持服务，15 分钟内进行应急远程支持，必要时须 1 小时内到达现场提供技术支持。二线专家至少包含 1 名高级网络工程师（如 HCIE/H3CSE 等）、1 名 Oracle OCM 数据库工程师、1 名主机工程师。

3. 每月进行一次巡检服务，并于每月 10 日前出具上月的月度巡检报告。在合同签订后一个月内，对整个机房环境及动力基础设施进行评估，出具评估报告，分析运行过程中存在的隐患风险，并提出改进建议。每三个月提交季检报告，每六个月提交半年检报告，在合同终止前提交年终总检报告。

4. 提供机房专用空调的维保服务及室外机的定期清理服务。

5. 每月清洁机房及弱电井设备；检查、整理各类线缆；检查、整理、更新各类标签。

6. 为了有效规范服务商所提供的服务内容和质量，采购人将对服务商进行服务考核（《服务考核规范与标准》见附件一），在服务期结束后根据考核结果在合同价款范围内结算服务商的最终服务费用。

（九）培训服务，每季度对信息中心人员进行一次业务培训，

（十）提供老 HIS 系统原厂迁移服务。

附件二：

采购人对运维服务商进行合同价款内最终支付给维保

采购人在服务期满后对考核方式，绩效考核得分满分、驻场人员服务、系统优化《巡检维护报告》、《系统

1.1 事件分类

分类	说明
软硬件及配置故障	应用软件、网络生 的故障。 硬件故障（如
环境故障	包含精密空调、 等机房运行环境

1.2 故障等级

故障类型	故障定义	故障特征
一级故障	指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，造成业务中断0.5小时以上或导致关键业务数据丢失的故障	业务中断0.5小时以上；业务数据丢失

附件二：

服务考核标准

采购人对运维服务商进行绩效考核。根据绩效考核的评价决定在合同价款内最终支付给维保公司的费用。

采购人在服务期满后对服务商进行绩效考核。采用百分制量化考核方式，绩效考核得分满分 100 分（由事件/服务请求处理、巡检服务、驻场人员服务、系统优化服务、培训服务、客户满意度组成），《巡检维护报告》、《系统优化建议书》等文件配合考核。

1.1 事件分类

分类	说明
软硬件及配置故障	应用软件、网络设备配置、数据库配置、配置更新等情况发生的故障。 硬件故障（如硬盘、电源、主板等）。
环境故障	包含精密空调、电力、温度、湿度、地板、墙面门禁、红外等机房运行环境出现的故障。

1.2 故障等级

故障类型	故障定义	故障特征	远程技术专家响应时间	现场响应时间	系统恢复时间	备件到达现场时间	故障解决时间
一级故障	指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，造成业务中断0.5小时以上或导致关键业务数据丢失的故障	业务中断0.5小时以上；业务数据丢失	10min	2H	2H	6H	10H

二级故障	指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障：可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障等：系统设备或操作系统故障，系统复位等。	冗余设备单侧故障	15min	2H	4H	8H	12H
三级故障	指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障	业务不受故障影响	20min	2H	8H	12H	18H

1.3 绩效考核得分组成：

1.3.1 事件/服务请求处理

本项考核分值为 65 分。具体要求如下：

在维保过程中对故障的事件分类、事件等级、扣除分值由双方协商确定，并出具书面报告。在双方无法达成共识的情况下，可由上一级主管部门介入，并出具书面报告。如遇紧急情况可先进行故障维修，事后进行事件分类、事件等级、扣除分值的确认，并出具书面报告。

出现故障后由采购人相关人员通知服务商并填写设备《故障维修记录表》。在接到采购人通知后，服务商必须在 30 分钟内响应，首先了解故障现象，并通过电话或远程的方式提供紧急的故障处理和故障恢复措施。

如果需要到达现场处理的故障诊断或故障排除服务，服务商工程师应在 2小时内到达现场，未及时响应或未及时到达现场的，扣除 3分/次。

业务系统同一问题重复出现超过三次以上（含三次）的情况每次加扣 1 分。

如遇割接等重大事件需安排相关工程师到场提供技术支持，如未安排，扣除3分/次。

软硬件及配置故障：

一级故障在 2 小时内解决或启用备用方案、配件使业务恢复运行，与采购人沟通后在非业务高峰期时对配件进行维修，恢复系统运行状态。未按时恢复业务扣除 5 分，之后每 2 小时扣除 5 分。

二级故障在 4 小时内解决或启用备用方案、配件使业务恢复运行，与采购人沟通后在非业务高峰期时对配件进行维修，恢复系统运行状态。未按时恢复业务扣除 3 分，之后每 2 小时扣除 3 分。

三级故障在 8 小时内解决系统故障恢复运行，未按时恢复业务扣除 1 分，之后每 2 小时扣除 1 分。

故障处理完成后需对故障进行总结，并出具书面报告（盖章确认）。

1.3.2 巡检服务

本项考核分值为 30 分。

巡检记录报表

服务商未能及时正确的出具巡检报告，月巡检报告扣除 0.5 分，季巡检报告扣除 0.5 分，半年/年终总检报告扣除 1 分。

巡检计划执行

服务商未完成当月巡检计划，每月扣除 2 分。

巡检故障处理

服务商在巡检过程中发现故障未及时响应处理，每次扣除 2 分。

1.3.3 系统优化服务

本项考核分值为 5 分。

未按采购人需要及时提供《系统优化建议书》及《系统优化实施

方案》，扣除 1 分。

未按采购人需要及时对系统进行优化并出具《系统优化实施总结报告》，扣除 1 分。

系统优化造成核心业务中断或数据丢失，每次扣除 5 分。

1.3.4 服务奖励

应采购人要求为采购人提供服务之外的有建设性的解决方案，每个奖励 1 分。

在服务期间，对采购人有重大贡献，帮助采购人避免重大事故发生，每次奖励 2 分。

其它采购人认可的事件或服务，每次奖励 0.5 分。

奖励分值由采购人与服务商双方协商确定，并出具书面报告。

1.4 绩效考核方法

由采购人对乙方的服务进行相应的打分，服务期间内得分 ≥ 90 分，实际付款额=实际合同金额；若 $85 \leq$ 服务期间内得分 < 90 分，则扣合同金额的 10%，若服务期间内得分 < 85 分，则扣合同金额的 20%。

1.5 核算办法

服务期满后，采购人对维保服务商进行年度统计计算得分，向维保服务商最终支付的费用以最终考核结果为准，根据考核结果，实际支付金额=合同总价款-扣罚金额。