

阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务

竞争性磋商文件

阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室

2026 年 9 月 4 日

采购邀请函

各意向单位：

我单位以竞争性磋商方式进行以下项目采购，欢迎符合相应资格条件的供应商密封提交报价单。

一、项目名称：阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务

二、采购数量：1项。

三、采购预算：9万元（玖万元整），资金来源（州财政资金）。

四、报价截止时间及报价单递交地点：

1.报价截止时间：2026年9月15日18时。

2.报价单递交地点：四川省阿坝州马尔康市马尔康镇达尔玛街35号（见采购公告）。

阿坝州人民政府办公室

2026年9月4日

第二章 供应商须知

为保障运维服务专业性、安全性、稳定性，服务商需满足以下资质要求：

1.在中华人民共和国境内注册成立,由中国公民投资、中国法人投资或者国家投资的企事业单位,工作人员仅限于中国公民,具有独立承担民事责任的能力（供应商提供书面承诺）;

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（供应商提供书面承诺）;

3.具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（供应商提供书面承诺）;

4.参加本次政府采购活动前三年内（2023年8月12日至2026年8月25日），在经营活动中没有重大违法记录；（供应商提供书面承诺）;

5.法人及主要业务、技术人员无犯罪记录（供应商提供书面承诺）;

6.具备履行本项目运维服务所需专业技术能力,含信息技术咨询服务、技术服务、信息系统集成服务等相关内容(供应商提供书面承诺）;

7.具备完善的应急处置机制、保密管理制度，能够严格落实政务信息安全保密要求（供应商提供书面承诺）。

8.不允许联合体投标；

9.本项目非专门面向中小企业采购；

10.法律、法规规定的其他条件。

第三章 响应文件格式及要求

一、响应函

致：阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室

一、我公司愿意参加你单位阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务项目的磋商。在审查和全面理解了所提供的磋商文件后，以下签字人在此作为供应商代表参加本次磋商。

二、我单位对提交的磋商响应文件负责。贵方或授权代表可对我单位进行查询或调查，以证实提交的声明、文件和资料的真实性。

三、我单位完全理解供应商因法律和政策原因取消磋商以及拒绝所有的磋商响应，并对此类任何行动不承担任何责任。

四、如我单位中标，我单位承诺按磋商文件要求签订合同，并将严格按照有关法律法规等相关政策开展工作。

五、磋商响应文件在递交响应文件截止日期后 90 个日历日内有效。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026年__月__日

二、承诺函

阿坝藏族羌族自治州人民政府办公室：

我公司作为本次采购项目的响应供应商，根据磋商文件要求，现承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

二、完全接受和满足本项目磋商文件中规定的实质性要求。

三、参加本次磋商采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他磋商供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次磋商采购活动，不存在和其他磋商供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、如果有《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采〔2015〕33号）规定的记入诚信档案的失信行为，将在响应文件中全面如实反映。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中选追究法律责任。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026年__月__日

三、法定代表人授权书

本授权委托书声明：我____（姓名）系____（供应商）的法定代表人，现授权____（姓名）为我的委托代理人，以本单位的名义参加你单位组织的阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务项目的磋商采购活动。委托代理人在磋商活动和合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我本人及单位均予以承认并承担其所产生的所有权利和义务。

委托代理人无转委托权。

特此委托。

法定代表人：_____（签字或盖法定代表人印章）

代理人：_____（签字）

供应商名称：_____（加盖公章）

说明：

1. 响应文件如均由磋商供应商法定代表人签字的，则响应文件中可不提供法定代表人授权书；

2. 说明：需提供法定代表人、委托代理人身份证复印件时才能生效。

四、报价单

项目名称

阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务

响应报价

人民币：XXX 元；（大写：XX 元）

服务期限

自合同签订之日起 1 年内

注：1. 该报价是完成磋商内容所需的全部费用，包括但不限于完成本项目所需的服务费、人工费、材料费、机械费、运输费、安装费、培训费、企业管理费、利润、规费、税金等各项相关费用；

2. 该报价为一次性报价，不进行二次报价。

供应商名称：_____（单位公章）。

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：_____。

日期：2026 年__月__日

五、需说明的其它资料

第四章 采购项目技术、服务及其他相关要求

一、项目背景

阿坝州政务信息化项目管理平台是面向阿坝州本级所有政府部门的非涉密政务信息化项目建设的全生命周期数字化管理系统。系统核心业务覆盖项目规划、项目申报、项目评审、项目立项、项目建设、项目验收、项目运维、项目评价等项目全生命周期各阶段，包含项目管理、项目统计分析、基础功能模块、系统功能等模块。为保障系统在建设完成后的持续稳定运行，特制定本运维方案，对系统的日常运维、故障处理、安全防护、数据备份、性能优化、系统对接保障等方面进行全面规范。

二、运维目标

本运维方案旨在保障阿坝州政务信息化项目管理平台的持续、稳定、安全、高效运行，确保系统 7×24 小时不间断服务，具体目标如下：

1. 保障系统可用性达到 99.9%以上，年度计划外停机时间不超过 8.76 小时；
2. 确保系统响应时间在正常负载下不超过 10 秒，保障用户体验；
3. 支持不少于 100 个并发用户的持续访问，满足业务高峰期需求；

4. 保障数据安全性和完整性，确保数据零丢失，备份恢复成功率 100%；

5. 建立完善的运维管理体系，实现运维工作的规范化、流程化、自动化；

6. 通过持续优化提升系统性能，降低运维成本，提高运维效率。

三、运维服务标准与响应机制

结合政务系统运维规范及建议提案业务紧急程度，建立分级分类故障响应处置体系，明确各类问题响应时效、处置标准与办结要求，确保问题闭环处置、全程可追溯。

3.1 咨询类问题处置标准。针对各承办单位用户提出的系统操作、业务流程、功能使用等咨询问题，实行即时响应、30 分钟内办结机制。运维人员接到咨询诉求后，第一时间对接用户，精准解答疑问，同步提供操作指导，复杂咨询问题梳理解决方案并同步告知用户，确保用户顺利开展业务工作。

3.2 一般业务故障处置标准。针对单用户权限异常、附件上传失败、个人账号登录异常、单条业务数据展示异常等局部、单体非影响全局的故障问题，实行 2 小时内处置完成标准。运维人员接到报修后，快速定位故障原因，完成故障排查、修复、功能验证，同步反馈处置结果至用户，保障单体用户业务正常办理。

3.3 重大系统故障处置标准。针对系统大面积无法访问、整体业务交办/答复功能瘫痪、数据库异常、数据同步中断、服务

器宕机、存储故障等影响全州建议政务信息化项目管理平台开展的重大故障，实行4小时内完成故障修复应急标准。运维团队立即启动应急处置流程，全员联动排查软硬件问题，优先恢复核心业务功能，故障处置完成后全面核验系统运行状态，杜绝故障复发，同步形成重大故障处置报告。

四、软件系统专项运维服务

聚焦系统核心业务功能，全面夯实系统软件运行基础，保障业务全流程顺畅运转。

4.1 用户管理运维服务。严格遵循政务信息化管理平台账号权限管理规范，落实最小权限分配原则，常态化开展系统用户全生命周期管理工作。一是按需完成用户账号新增、信息变更、账号注销、权限调整等工作，精准匹配各单位、各岗位用户业务权限，杜绝超权限、无权限操作问题；二是强化账号安全管控，配置高强度密码规则、登录次数限制等安全策略；三是针对新用户，提供一对一账号使用、权限操作指导，保障用户快速上手系统操作。

4.2 核心业务系统运维服务。全力保障阿坝州政务信息化项目管理平台稳定运行，实现全业务闭环保障。一是常态化监测项目规划、项目立项申请、项目建设、项目验收、项目运维、项目评价等核心业务模块运行状态，重点排查项目申报、专家评审、流程审批、附件上传等高频业务问题，做到早发现、早处置；二是保障项目统计分析模块（驾驶舱、项目沙盘、项目图谱、三张

清单)稳定运行,确保数据统计准确、图表展示正常;三是保障基础功能模块正常运行,包括知识图谱(优秀案例库、市州一本账)、消息中心、数字资源管理、智能评估、项目绩效智评、供应商评价体系、专家管理、县(市)项目多租户管理等功能;四是建立高效的故障响应机制,确保在故障发生时能够第一时间响应、快速定位、及时修复,最大限度减少故障对业务的影响;五是针对每年项目申报、项目验收等系统使用高峰期,加大系统巡检频次,动态监测业务承载能力,保障高峰期系统平稳运行。

4.3 软件版本维护服务。一是常态化漏洞排查发现。结合日常巡检、日志审计、业务运行监测等方式,持续排查系统潜在安全漏洞、程序BUG、功能缺陷、逻辑漏洞及适配性问题,建立漏洞台账,对发现的问题进行分级分类、定级建档,明确整改优先级,提前防范漏洞引发的业务异常、安全风险等问题。二是漏洞修复与功能验证测试。针对排查发现的各类漏洞与系统缺陷,运维技术团队第一时间制定修复方案,完成代码优化、漏洞封堵、功能整改等修复工作;修复完成后,开展全方位、全场景专项验证测试,逐项核验修复效果,杜绝修复不彻底、衍生新BUG、功能适配异常等问题。三是测试发版更新。所有漏洞修复、功能优化内容经测试无误、确认系统运行稳定、业务流程正常后,完成系统版本迭代更新。

4.4 日志管理运维服务。建立标准化的运维流程 and 操作规范,所有运维操作均有据可查、有迹可循,确保运维工作的规范

性和可追溯性。构建常态化日志巡查、抽查、专项检查机制，依托系统运行日志实现风险前置防控。一是每日巡查系统操作日志、运行日志、异常日志，重点核查程序执行路径异常、参数配置偏差、系统性能波动、违规操作等问题；二是定期开展日志专项抽查与复盘，梳理日志异常规律，预判系统潜在故障风险，提前干预处置；三是规范日志存储、归档、留存管理，保障日志数据完整可查、可追溯，满足政务系统审计、合规检查要求，为故障溯源、问题复盘、责任界定提供数据支撑。

4.5 数据管理运维服务。始终将系统和数据安全放在首位，确保信息的保密性、完整性和可用性。以数据“安全、完整、准确、可用”为核心，建立多层级、全周期数据运维体系，筑牢系统数据安全防线。一是搭建每日全量备份+增量备份+日志备份三重备份体系，每日定时自动备份系统业务数据、用户数据、操作日志数据，备份文件分类归档、异地留存，杜绝数据丢失；二是定期开展备份数据恢复测试，验证备份有效性，一旦发生数据丢失、损坏、误操作等问题，第一时间启动数据恢复预案，最大限度降低业务影响；三是常态化开展数据清洗与整理工作，清理无效数据、重复数据、错误数据，修正数据偏差，规范数据格式，保障全州政务信息化项目台账数据、办理数据精准一致；四是根据业主工作需求，开展数据统计、汇总、分析工作，助力阿坝州政务信息化项目高质量应用建设，为阿坝州数字化改革工作提供系统支撑；五是保障项目目录、应用目录、数据目录、组件目录、

项目执行库、优秀案例库、评审专家库、第三方服务商库等各类数据库的稳定运行与数据质量。

4.6 综合故障处置运维服务。依托 7x24 小时专属服务热线，搭建全方位故障响应处置通道，统筹承接各类系统运维需求。全面受理用户日常操作咨询、业务问题协调等诉求。对所有故障与诉求实行台账化管理，记录问题类型、发生时间、处置过程、办结结果，实现所有问题全程可追溯、闭环清零，持续提升系统运维服务质量与用户满意度。

4.7 其他服务。根据工作需要，配合业主方开展安全渗透测试和网络信息安全等保测评等工作，并及时对系统风险隐患进行修复整改。

五、服务器与存储设备运维服务

聚焦系统底层硬件运行环境，开展常态化巡检、故障处置、备份保障与性能优化工作，夯实系统稳定运行硬件基础，杜绝硬件故障引发系统业务中断、数据异常等问题。

5.1 常态化日常巡检运维服务。制定硬件设备每日巡检清单，实行全覆盖、常态化巡检机制，逐项核查设备运行状态，留存巡检记录。重点巡检内容包括：服务器整体运行状态、CPU 使用率、内存占用率、磁盘存储空间使用率、数据库连接状态、核心业务进程存活情况、存储设备容量余量、系统运行日志异常信息、每日数据备份任务执行情况等。对巡检发现的轻微异常及时整改，重大风险立即预警、上报并启动处置预案。

5.2 硬件故障处置与性能优化运维服务。针对硬件设备运行过程中出现的各类问题，快速开展专业化处置与优化工作。一是处理服务器重启异常、进程卡死、资源占用过高等常规故障，快速恢复硬件正常运行状态；二是动态监测系统资源承载情况，针对业务高峰期资源不足、系统卡顿、响应延迟等问题，及时协助提交资源扩容申请，配合完成硬件扩容、资源调配工作；三是定期开展服务器、数据库性能调优，优化系统运行参数、缓存策略、数据库索引，清理冗余资源，提升系统整体运行效率与承载能力；四是保障系统跨平台异构部署能力，支持不同运行环境的适配运维。

5.3 数据备份专项保障运维服务。依托服务器与存储设备，严格落实每日数据备份机制，全程保障备份任务常态化、规范化执行。每日核查备份任务执行进度、备份文件完整性、存储有效性，杜绝备份失败、文件损坏、存储丢失等问题。定期清理冗余备份文件，合理规划存储容量，保障存储设备稳定运行。同时建立备份数据台账，记录备份时间、备份类型、存储位置、核验结果，确保所有业务数据可备份、可恢复、可溯源。

5.4 服务器迁移与部署保障运维服务。完成目标云服务器的全面部署与配置工作，实现对全栈信创架构的适配与调试，并完成新旧系统环境之间的数据割接与切换操作。

六、运维保障体系

6.1 人员保障。组建专业化专属运维团队，配备至少 3 名专职运维工程师（其中 1 名为项目负责人），全程提供运维服务，

负责日常巡检、故障处置、数据管理、用户服务等工作。团队人员熟悉阿坝州政务信息化项目管理平台业务流程、技术架构及政务运维规范，具备丰富的政务系统运维经验，保障各类问题快速高效处置。

6.2 制度保障。建立完善的运维管理制度体系，涵盖日常巡检制度、故障分级处置制度、数据备份安全制度、应急处置制度、系统对接保障制度等，规范运维全流程工作标准，实现运维工作标准化、规范化、制度化开展，杜绝运维疏漏、操作不规范等问题。

6.3 应急保障。针对系统宕机、数据异常、大面积故障、硬件瘫痪、外部系统对接中断等突发重大问题，建立应急处置机制。明确应急响应流程、人员分工、处置时限，提前梳理故障处置预案，定期开展应急演练。突发故障时，运维团队快速响应、全员联动，优先恢复核心业务，最大限度缩短故障时长、降低业务影响，故障处置完成后及时复盘总结，优化防控措施。

6.4 台账保障。实行运维工作台账化、常态化报告制度，全程留痕、闭环归档，保障运维工作全程可查、可追溯、可复盘。一是日常台账记录，每日详细记录各类故障报修及处置情况、用户诉求处理情况、系统对接运行状态等，做到事事有记录、件件有归档；二是月度专项运维报告输出，每月定期编制《阿坝州政务信息化项目管理平台月度运维服务报告》，报告核心内容全面覆盖当月系统整体运行状态、系统安全漏洞排查及安全问题整改情况、用户服务诉求处理统计、外部系统对接运行情况等内容。

按时提交至阿坝州政府办公室，接受业主监督考核与工作指导；
三是年度汇总复盘，年末整合全年度运维数据、报告、台账，形成年度运维工作总结报告，为系统优化升级、运维服务提质、年度工作考核提供依据。

6.5 保密保障。严格落实政务信息保密管理要求，建立全流程保密管控机制。

1. 人员保密管理：所有运维人员签订《保密承诺书》，明确保密责任与泄密追责条款；定期开展政务保密培训，严禁私自摘抄、拷贝、外传系统内任何业务数据、文档材料；人员离岗、离职必须完成权限注销、资料移交、保密交接，留存交接记录。

2. 数据操作保密：禁止使用私人 U 盘、网盘传输、存储系统业务数据；系统日志全程记录所有数据查询、导出、修改操作，实现操作行为全程溯源审计。

3. 文件介质保密：运维过程产生的临时报表、测试文档、备份介质统一集中保管，电子冗余备份定期清除，杜绝信息外泄风险。

4. 泄密应急处置：若发生数据泄露、违规外传等保密隐患，运维人员第一时间上报州政府办公室，立即采取账号冻结、权限回收、数据隔离等止损措施，配合主管单位开展核查、追责工作，并同步完善保密防控措施。

七、运维工作考核标准

为保障运维服务落地见效，建立量化考核机制，核心考核指标如下：**一是**咨询类问题即时响应率 100%，30 分钟办结率 100%；

二是一般业务故障 2 小时内处置办结率 100%；三是重大故障 4 小时内修复率 100%；四是系统全年稳定运行率 $\geq 99.9\%$ ；五是数据备份成功率 100%，数据零丢失、零重大错误；六是用户诉求闭环处置率 100%，用户满意度 $\geq 98\%$ ；七是全年无系统安全事故、数据泄露事故、重大运维失误。

八、经费预算

阿坝州建议提案阿坝州政务信息化项目管理平台运维服务概算金额 9 万元。该费用包括但不限于系统运维、安全服务、系统优化、技术培训等所有费用。

九、综合评分细则

评审模块	评分子项	子分值	详细评审标准
响应报价（20分）	价格得分计算	20分	1. 本项目不接受联合体投标。以全部实质性响应的供应商最低最后报价为磋商基准价，得分公式：价格得分 = （磋商基准价 ÷ 最后报价）× 20。 2. 小微企业、监狱企业、残疾人福利单位给予 6% 报价扣除，扣除价仅用于本项打分，签约按原最后报价执行；中型企业不享受优惠，需提供对应有效证明材料方可抵扣，材料无效不予扣除。 3. 磋商小组认定报价明显低于成本且存在履约风险的，可要求供应商书面说明成本构成及保障措施；无法证明合理性的，酌情扣减价格分，最低扣至 5 分，不得作无效响应处理。 4. 报价高于项目预算的，本项得 0 分。
商务综合实力（12分）	同类项业绩	6分	以磋商响应截止之日起倒算近 2 年内，供应商独立承接的信息系统运维服务项目为有效业绩（设备采购、硬件供货、工程集成、软件开发定制类业绩不计）。 • 提供 3 个及以上有效业绩，得 6 分； • 提供 2 个有效业绩，得 4 分； • 提供 1 个有效业绩，得 2 分； • 未提供有效业绩，得 0 分。 证明材料要求：每份业绩需提供合同首页、服务内容页、盖章签署页，清晰体现项目名称、运维服务内容、履约起止时间，材料缺失关键信息不予计分。单个合同金额不低于 2 万元。

	服务体系资质	3 分	• 同时具备 ISO20000 信息技术服务管理体系认证和 ISO27001 信息安全管理体系统认证，得 3 分； • 具备其中 1 项认证，得 1.5 分； • 均不具备，得 0 分。 证明材料要求：需提供有效期内的认证证书复印件并加盖公章。
	服务响应保障	3 分	本项目无驻场服务硬性要求，重点考察远程响应及现场支援能力。 • 供应商在本市或周边地区设有服务机构，承诺 2 小时内远程响应、4 小时内可到达现场，得 3 分； • 供应商承诺 2 小时内远程响应、8 小时内可到达现场，得 2 分； • 供应商承诺 4 小时内远程响应，得 1 分； • 无明确响应承诺，得 0 分。 证明材料要求：已设立机构的需提供营业执照或房屋租赁证明；承诺响应时效的需提供书面承诺函。
项目服务团队配置（13 分）	项目负责人配置	5 分	• 项目负责人持有信息系统项目管理师（高级）证书，且具有 2 年以上同类项目管理经验（需提供业绩证明），得 5 分； • 项目负责人持有信息系统项目管理师（高级）证书，但经验不足 2 年，得 3 分； • 项目负责人持有系统集成项目管理工程师（中级）证书，得 2 分； • 无对应证书或无法证明，得 0 分。 证明材料要求：需提供证书复印件、近 3 个月社保证明、相关业绩证明材料。
	专职运维工程师配置	5 分	承诺配备专职运维工程师团队，提供工程师信息技术相关专业证明或从业履历材料。本项目无驻场要求，工程师可远程支持，但需保证响应时效。 • 配备不少于 2 名专职运维工程师，得 5 分； • 配备 1 名专职运维工程师，得 3 分； • 未配备，得 0 分。 证明材料要求：需提供人员名单、学历/职称/专业证书复印件、近 3 个月社保证明。
	技术支持能力	3 分	配备具备信息安全、数据库或网络等专项技术能力的支持人员。 • 配备不少于 2 名具备专项技术认证的人员（如 CISP 安全认证、OCP 数据库认证、HCIE/CCIE 网络认证等），得 3 分； • 配备 1 名具备专项技术认证的人员，得 1.5 分； • 未配备专项技术人员，得 0 分。 证明材料要求：需提供证书复印件、近 3 个月社保证明。
技术服务方案（55 分）	系统巡检方案	7 分	评审要点：核心业务系统巡检、服务器资源监测、账号权限梳理、系统日志排查、备份完整性校验、隐患整改跟踪、巡检频次机制、巡检报告交付。 • 完整覆盖全部 8 项巡检内容，巡检流程清晰可落地，明确每周至少 1 次远程巡检、每月至少 1 次现场巡检（如需），配套标准化巡检报告模板和隐患闭环整改流程，得 7 分； • 覆盖 6-7 项核心巡检内容，框架完整，巡检频次基本明确，局部内容细化不足，得 5 分； • 覆盖 4-5 项核心巡检内容，有基本巡检框架，但频次

			和流程不够清晰，得 3 分； • 缺失 3 项及以上核心巡检内容，巡检体系无法满足基础运维需求，得 0 分。
故障应急处置方案	9 分		• 搭建完整 7×24 小时响应机制，明确区分一般故障/重要故障/重大故障三级响应标准，各级别响应及修复时效量化清晰（如一般故障 2 小时内响应、4 小时内修复；重大故障 30 分钟内响应、2 小时内恢复），具备重大故障专项预案、故障复盘归档机制和应急联系人 AB 角制度，方案可落地性强，得 9 分； • 具备 7×24 基础响应机制，故障分级时效基本匹配需求，但缺少重大故障专项预案或复盘机制其中一项，得 6 分； • 具备基本响应机制，但响应时效未量化或分级不够清晰，得 3 分； • 未约定故障响应时效、无分级处置流程，任一核心内容缺失，得 0 分。
软件安全版本运维方案	8 分		评审要点：常态化漏洞排查、BUG 修复机制、全场景业务验证测试、合规版发布管控、账号安全管控、密码策略管理、日志审计预警、安全漏洞台账。 评分档次： • 包含全部 8 项内容，漏洞排查周期明确（如每月至少 1 次），版本发布流程规范（含测试→审批→发布→回滚全流程），符合政务信息安全规范，得 8 分； • 具备基础安全运维流程，覆盖 6-7 项内容，缺失全场景业务测试或安全漏洞台账其中一项，得 6 分； • 覆盖 4-5 项内容，有基本安全运维框架，但流程不够细化，得 3 分； • 无常态化漏洞排查机制、无版本发布管控流程，任一核心模块缺失，得 0 分。
数据备份与恢复方案	8 分		• 包含全量+增量日常备份策略，明确备份频次和保留周期，配套备份完整性校验机制，每季度至少 1 次数据恢复测试，制定数据丢失应急恢复预案，明确 RTO（恢复时间目标）和 RPO（恢复点目标）量化指标，满足政务数据可追溯、可恢复要求，得 8 分； • 设置基础全量、增量备份机制，但缺少备份完整性校验或定期恢复测试环节，得 6 分； • 仅有基本备份策略，缺少恢复测试和应急机制，得 3 分； • 仅简单说明备份方式，无数据恢复测试及应急恢复处置方案，得 0 分。
用户服务与账号管理方案	7 分		• 明确账号开通、注销、权限调整、密码重置当日办结机制，配套用户答疑指导、诉求登记处置回访闭环流程，内容完整规范，建立服务满意度评价和投诉处理机制，得 7 分； • 可完成账号基础业务办理，但缺少用户诉求闭环处置流程或满意度评价机制，得 5 分； • 仅有基本账号管理流程，缺少服务保障机制，得 2 分； • 无账号全生命周期管理流程、无用户服务处置机制，得 0 分。

系统优化与性能保障方案	6 分	• 涵盖服务器、存储日常运维、性能调优、资源扩容协助、数据库优化、业务高峰承载优化、针对系统卡顿和附件上传异常等常见问题的解决方案，优化方案具体可量化（如性能提升目标、响应时间指标），得 6 分； • 具备通用服务器运维优化内容，覆盖大部分优化方向，但缺少数据库优化或业务高峰保障等专项内容，得 4 分； • 具备基础服务器运维优化内容，但方案较笼统，缺少具体优化措施和目标，得 2 分； • 无系统优化保障相关内容，得 0 分。
运维台账、成果交付方案	5 分	• 明确月度运维专项报告、季度运维总结、年度运维总结全套交付清单，约定定期报送周期和甲方考核监督机制，配套完整的运维文档管理细则，得 5 分； • 仅有基础运维台账记录，缺少月度运维专项报告，或文档管理制度简略不完善，得 3 分； • 未设置月度运维报告交付机制，得 0 分。
信息安全与保密管理方案	5 分	• 建立完善的信息安全保密管理体系，覆盖全部 8 项要点，明确所有运维人员签署保密承诺书，定期开展保密培训，制定数据脱敏规范和涉密介质管理制度，建立保密事件应急处置预案和责任追究机制，得 5 分； • 具备基本保密管理制度，覆盖 5-7 项内容，但部分制度不够细化，得 3 分； • 仅有简单保密承诺，无具体管理措施，得 1 分； • 无保密管理相关内容，得 0 分。