

# 鄂托克前旗公安局公共安全视频监控系统运维

## 运维质量评价及考核办法

### 1.1 质量评价指标

#### 1. 设备在线率要求

所有建设设备在线率 $\geq 98\%$ 。

在线率=在线设备数量 $\div$ 建设设备数量

#### 2. 录像完好率

在线的设备录像完好率 100%。

#### 3. 平台系统稳定性

系统有效工作时间： $\geq 99\%$ 。

系统提供 365 天 $\times$ 24 小时的连续运行。

系统出错率：系统试用运行阶段出错率不大于 5%，系统正常运行接断出错率不大于每月 1 次，系统 BUG 修复率 100%。

#### 4. 通信网络稳定性

网络可用率  $\geq 99\%$

单向平均时延抖动  $\leq 4\text{ms}$

单向丢包率  $\leq 1/1000$

#### 5. 运维响应及时率要求

设备发生故障时，运维人员响应及时率 $\geq 95\%$ 。

运维响应及时率：运维人员及时到达现场的次数 $\div$ 故障发生次数

#### 6. 巡检服务完成率要求

巡检及档案应详实、及时、完整。

## 7. 故障排除时间要求

当项目设备或系统发生故障时，运维单位应按照故障级别以及修复时间的要求，按时对故障进行修复。

## 8. 时钟准确率

在线的设备时钟准确率 100%。

## 9. OSD 字幕准确率

设备地点标注名称与设备资产信息一致率 100%。

# 1.2 服务考核要求

自项目合同签订之日起，每季度对运维服务单位的运行维护服务进行一次考评。运维服务考核评分表如下：

考核项	考核指标	分值	备注
在线率（10 分）	在线率 $\geq 98\%$	10	在线设备数量 $\div$ 建设设备数量。停电、不可抗力及拆除设备经申报后不计算
	$90\% \leq \text{在线率} < 98\%$	$7 \leq \text{分值} < 10$	
	$80\% \leq \text{在线率} < 90\%$	$4 \leq \text{分值} < 7$	
	在线率 $< 80\%$	$0 \leq \text{分值} < 4$	
设备完好率（5	设备完好率 $\geq 99\%$	5	阶梯扣分

考核项	考核指标	分值	备注
分)	每低 1%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
平台系统稳定性 (5 分)	平台系统稳定性 $\geq 99\%$	5	阶梯扣分
	每低 1%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
通信网络稳定性 (5 分)	通信网络稳定性 $\geq 99\%$	5	阶梯扣分
	每低 1%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
时钟准确率 (5 分)	时钟准确率 100%	5	阶梯扣分
	每低 2%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
录像完好率 (5 分)	时钟准确率 100%	5	阶梯扣分
	每低 2%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
数据正确率 (5 分)	时钟准确率 100%	5	阶梯扣分
	每低 2%扣 1 分	$0 \leq \text{分值} < 5$	
运维响应及时率 (10 分)	工作运维响应及时率 $\geq 95\%$	10	按照故障级别定义与服务的技术人员到场时间为基准
	$90\% \leq \text{运维响应及时率} < 95\%$	$7 \leq \text{分值} < 10$	
	$85\% \leq \text{运维响应及时率} < 90\%$	$4 \leq \text{分值} < 7$	
	运维响应及时率 $< 85\%$	$0 \leq \text{分值} < 4$	
故障处置 (15 分)	故障的及时处置率 $\geq 95\%$	15	按照故障级别定义与服务的
	$90\% \leq \text{故障的及时处置}$	$12 \leq \text{分值} < 15$	

考核项	考核指标	分值	备注
	率<95%	15	问 题 解 决 时 间 为 基 准
	85%≤故障的及时处置 率<90%	8≤分值< 12	
	故障的及时处置率< 85%	0≤分值<8	
故障发生频率 (10 分)	由于未及时巡检,导致出 现Ⅲ级或Ⅳ级故障, 扣 0.5 分/次。 由于未及时巡检,导致出 现Ⅰ级或Ⅱ级故障, 扣 1 分/次。	10	按 照 故 障 级 别 定 义 划 分
巡检服务完成 率(10 分)	巡检服务完成率 100%	10	每 季 度 汇 总 一 次 考 核 结 果。
	95%≤巡检服务完成率 <100%	5	
	定期巡检服务<95%	0	
人员考勤(5 分)	按考勤制度进行考评,无 故缺勤、脱岗每次扣减 0.5 分。 未向用户申请,擅自进行 人员调整、变动, 每人/ 次扣减 1 分。	5	每 季 度 汇 总 一 次 考 核 结 果。

考核项	考核指标	分值	备注
安全管理（5分）	未按照安全事件管理要求，根据安全事件的后果，每次扣1-3分。 由于运维单位原因，导致重大安全事故的直接扣5分。	5	每季度汇总一次考核结果。
资料管理（5分）	按时提交故障处理报告，月度报告、季报等。未及时提交运维资料，每次扣0.5分。	5	根据运维资料提交情况，每季度汇总一次考核结果。
考核约束条件			
1、因市电停电、网络链路、城市基础设施建设、机房环境异常（含供电）导致设备无法正常运行的情况不纳入考核； 2、因不可抗力因素造成系统无法正常运行不纳入考核范围。			

### 1.3 服务费用支付

自项目合同签订之日起，每季度按上述评分办法对运维服务单位进行考评打分，非运行维护单位责任的，应在故障发生后在规定时间内提报情况说明并需用户确认报告，予以扣抵修正的考评得分为准。

在运维服务费的付款周期内，需要对运维服务进行考核，并根据考核结果进行处罚扣款。

每季度实际支付金额=季度运维服务费×绩效考核系数

绩效考核系数计算表

序号	绩效考核得分	绩效考核系数
1	$90 \leq S \leq 100$	1
2	$80 \leq S < 90$	0.9
3	$70 \leq S < 80$	0.8
4	$60 \leq S < 70$	0.7
5	$S < 60$	整改

注：S 为季度绩效考核得分

若季度运维服务绩效考核得分低于 60 分，则用户可要求运维服务公司在规定期限内进行整改。并根据整改后的考核结果进行评分，评分合格后根据  $60 \leq S < 70$  分的档次支付绩效付费；若连续两个考核周期绩效考核得分低于 60 分，用户有权解除合同。