# 运行维护考核指标

## 一、运维原则

**1、统一标准、持续可用**

对项目运维建立科学的运维体制，明确各设备运维服务标准，定期对视频前端设备和视频质量（视频摄像头、卡口）、传输网络（光端机、光纤收发器等）、基础设备（主机/虚拟机、NVR、存储设备、安全设备、数据网络、机房动力、业务应用系统等）进行可用性和健康度等自动检测和巡查，及时发现故障并快速定位故障设备，保持服务对象符合可用性要求。

**2、统筹安排、安全有效**

项目运维服务方需要从日常管理、运行维护、故障处理、权限管理、调阅审批、预警跟踪、工作制度等多方面，建立健全管理制度，落实责任人，各环节应采取各种安全手段或措施，有效控制视频监控系统运维服务的各个环节，保护视频监控系统运维服务中的物理安全、网络安全、系统安全、应用安全和数据安全。

**3、制定规范、高效及时**

运维服务方应建立适当的服务管理流程、服务活动指导文件或实施规则，制定统一的资产管理编码规范、资产配置管理规范、设备运行监控数据采集规范、告警事件处理规范、报障业务规范、运维作业流程管理规范等相关的业务和技术规范，以保证服务过程的规范运作，推动系统的有序发展，确保提供满足时间指标要求的运维服务。

## 运维模式

中标单位负责运维期间的前端设备运维、系统运行维护以及相关设备的更换更新，确保设施、设备的完好率、视频上线率到达预期要求。运维期内中标单位负责包括设备的质保、日常的巡检、故障的修复、设备的更新更换、重大活动的保障等。运维服务费用包括分局全年的公共视频监控设备和系统的运维、巡检、保养、维修、更新等一切费用。运维费用按年报价、按考核周期进行支付。

## 总体要求

项目的日常运维范围包括所有前端点位的设备、网络传输、取电和辅助设施，后端设备和软件的可靠、稳定运行。中标单位在运维期内需提供如下运维服务：

1）必须保证在运维期间除不可抗拒因素外每天/每月/每年前端设备完好率在98%以上（包括因人为因素造成的前端监控设备故障），视频专网完好率月均达到100%，软件平台完好率月均需达到99%以上，必须安排专用车辆和人员作为日常运维力量。

2）设备维修和故障件替换服务，确保系统处于正常工作状态。运维服务方应提供快速技术服务，接到报修电话后，服务响应时间为20分钟，在4小时内解决问题，重大故障应在8小时内解决。若故障无法在12小时内解决的，中标单位应提供备品备件进行临时更换，待维修设备维修完成后更换，以保证系统正常运行。

3）每周7×24小时技术支持，需落实具体的技术服务人员，负责日常视频监控平台专用软件的升级和运维。

4）配合业主单位的重大活动的技术保障工作。

## 四、运维效能要求

1、前端设备和供电线路完好率≥98%；

2、前端点位平台上线率≥98%；

3、中心设备及系统平台完好率99%；

4、数据存储完整率≥99%，未按要求保存视频数据、图片数据的，按规定予以扣款。

5、业主单位每月随机对运维服务方的设备抓拍率、图片质量抽查，要求设备抓拍率需大于等于90%，图片点位信息与一机一档中信息一致且字符叠加规范。

6、重大故障发生次数:0次/年。

7、常规故障处理时限≤2小时，疑难故障处理时限≤8小时；最长不得超过24小时，因自然灾害等特殊原因的故障除外。

8、服务电话接通率100% (提供7x24小时热线电话，随时响应)。

9、因维修工作不到位，受到各部门投诉的，核实后按规定扣款。

10、凡每月设备及系统运维考核完好率未达到规定的，按规定扣款。

1. 应急响应，运维服务方需7x24小时专人待命。

## 五、运维考核指标

通过设置科学合理的考核指标体系，使运维工作过程中的约束管理措施有效，考核督查结果有力。

**1、考核说明**

1、项目运维服务费按月考核。若当月设备和系统正常率考核指标达标时，月服务费=投标报价（运维服务部分）÷8；若当月设备和系统正常率考核指标考核不达标时，根据方案中“技术指标”、“过程指标”、“资源指标”、“人员指标”中相关的不合理处理方式进行扣款或者中止运维服务。

2、月设备正常率：月设备正常率=正常的设备数÷总设备数×100%，月设备正常率每月计算一次。

3、运维服务期期间，如期间因业主单位设备升级改造而更换或报废的，业主单位可以单方面减少运维点位，并同步扣减相关费用。

**2、技术指标**

运维服务方负责运维系统的日常运作，在运行维护期间，前端设备月均完好率需达到当年宁波市公安局下达的最低考核指标（参照标准：分局月考核或市公安局月考核使用完好率指标，以最低者为准，依据每月末抽查考核及运维平台日平均完好率），月均设备完好率=每月完好设备总台数/设备总台数×100％。

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 不合格处理方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 完好率 | 按宁波市公安局当年考核指标，月均需达到98%以上，包括摄像机、镜头、杆件、防护罩、云台、机箱等的完好。 | 每下降一个百分点（含不到一个百分点），扣当月运维费5%；每下降两个百分点（超过一个百分点至两个百分点）扣当年运维费10%；以此类推。若一年中出现三次以上（含三次）达不到考核目标，业主单位有权中止与运维服务方合同。 |
| 2 | 清晰率 | 月均需达到99%以上。 | 每下降一个百分点（含不到一个百分点）扣当月维保费3%。 |
| 3 | 人员设备 | 7\*24小时专车专人待命。 | 发现人员设备未有响应情况，每次500元。 |
| 4 | 人员、设备安全 | 不可出现人员伤亡，设备损坏。 | 修复和赔偿经费由中标单位承担。 |
| 5 | 后台设备完好率 | 月均需达到99%以上。 | 每下降一个百分点（含不到一个百分点），扣当月运维费3%；每下降两个百分点（超过一个百分点至两个百分点）扣当月运维费6%；以此类推。若一年中出现三次以上（含三次）达不到考核目标，业主单位有权中止与运维服务方合同。 |
| 6 | 视频专网完好率 | 月均需达到98%以上。 |
| 7 | 软件平台完好率 | 月均需达到99%以上。 |
| 8 | 视频数据存储完整率 | 月均需达到99%以上。 |
| 9 | 活跃率 | 月均需达到90%以上。 |
| 10 | 及时上传率（时延） | 月均需达到90%以上。 |
| 11 | 图片合格率 | 月均需达到99%以上。 |
| 12 | 时钟准确率 | 月均需达到99%以上。 |
| 13 | 图片地址可用率 | 月均需达到99%以上。 |
| 14 | 与派出所级联故障次数 | 年均不超过2起。 | 每超过一起扣当月运维费3%，若一年中出现二次以上（含二次）达不到考核目标，业主单位有权中止与运维服务方合同。 |
| 15 | 级联稳定性 | 月均不超过3起。 | 摄像头点位每月离线总时长在30分钟以内的不扣分，每超过30分钟扣当月运维费的2%分，一天内最多扣6%分，扣完为止。 |

**3、过程指标**

3.1、服务报告考核指标

| 序号 | 报告内容 | 考核标准 | 不合格处理方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 巡检报告 | 内容是否完整，日报表月报表是否按时提交。 | 一份报告不按时提交或内容不合格，扣罚200元。 |
| 2 | 监测报告 | 内容是否完整，日报表月报表是否按时提交。 |
| 3 | 预警报告 | 内容是否完整，日报表月报表是否按时提交。 |
| 4 | 应急事件报告 | 内容是否完整，日报表月报表是否按时提交。 |
| 5 | 维修报告 | 内容是否完整，日报表月报表是否按时提交，设备原厂修复时效性。 |

3.2、时间考核指标

1）维修保养时间考核

| 序号 | 维修保养内容 | 维保时间标准 | 不合格处理方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 前端设备 | 前端摄像机和镜头至少每1个月一次，其它设备至少每季度一次。 | 抽查不按时维保，发现一次扣罚1000元。 |
| 2 | 传输网络 | 至少每个月一次。 |
| 3 | 后端 | 至少每个月一次。 |

2）故障响应处理时限考核

运维服务方需提供7×24小时响应服务，具体响应方式及响应时间具体内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障类型 | 故障内容 | 响应时间 |
| 故障驱动响应 | 设备出现警告，不影响系统运行。 | 7×24小时电话咨询，8小时内到达现场并修复。 |
| 服务请求响应 | 部分设备损坏，但系统正常运行。 | 7×24小时电话咨询，2小时内到达现场并修复。 |
| 应急响应 | 设备故障。 | 7×24小时电话咨询，2小时内到达现场并修复。 |

到达现场后，按上述故障情况修复的时间均以接到通知开始计时，若有特殊情况须经业主单位书面同意方可延长故障排除时间。

* 超时处置：

1）响应时间每超过1小时，扣罚200元；

2）故障处理每超时1小时未修复，扣罚200元（特殊情况业主单位书面同意延长排除时间的除外）；

3）故障处理严重超时，且无法提供用户方能认可的原因的，扣罚500元/次。

3、日常巡检考核指标

| 序号 | 内容 | 考核标准 | 不合格处理方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 巡检内容 | 前端，线路，后端。 | 抽查巡检不合格，扣罚500元/点位 |
| 2 | 巡检流程 | 是否按照标准流程操作。 |
| 3 | 巡检频率 | 前端设备运行情况每天检查，线路、后端每个月检查一次。 |

**4、人员指标**

| 序号 | 内容 | 考核标准 | 不合格处理方式 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员配置 | 配置人员需具备相关日常问题解决能力，配备合理数量的其他人员。  | 一次不合格扣罚1000元 |
| 2 | 职业道德 | 运维过程中不得随意调看、查阅各种视频、录像档案。由于技术原因需要调看、查阅时，应征得业主单位相关负责人的同意，并记录在案，不得外泄。 | 视情节轻重定责，轻则扣款5000，重则直接解除合同，并追究相关法律责任， |
| 3 | 工作态度 | 运维过程中责任心强、做到文明运维。 | 一次不合格扣罚300元 |