

附表1：软件运维服务考核表

软件运维服务考核表

考核日期：

一级指标	二级指标	三级指标	评价标准	分值	考核得分
组织管理 (20分)	计划组织	方案设计	整体服务方案明确、可行，服务资源配置合理，服务流程明确。	5	
	合同管理	档案管理的完整性	档案管理是否有效完整，相关记录文件、工作计划方案、项目进展和资金支付、工作汇报总结、重大活动和其它有关资料信息。	5	
		合同履行情况	按照合同签订内容履约合同内所涉及的所有条款。	10	
服务过程 (37分)	人员管理	出勤管理	严格执行请销假制度，不得擅自离岗。驻场人员1天及以上假期需向运维负责人请假，驻场技术人员3天以上假期需向运维负责人请假（若无驻场人员得满分）。	4	
		人员保证	运维团队离岗离职须通知甲方，并征得甲方取得同意，经同意后三日之内替换人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。	3	
			团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	3	
	工作保密	保密协议签署	运维团队与大数据中心签署保密承诺书。	3	
			运维公司与大数据中心签署保密协议。	3	
		离职(离岗)安全	离职（离岗）人员不得将本项目涉及网络安全、应用系统安全、数据安全的资料信	3	

		管理	息带走或者透露给他人，包括但不限于：设备及系统的用户名密码、门禁密码、网络安全配置策略、系统数据等、离岗交接等。		
	分工及资质	团队职责	提供项目一线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	3	
			提供项目二线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	3	
		资质要求	提供运维团队所在公司投标时相关资质（提供复印件）。	3	
	服务满意度	数据资源管理服务满意度	服务对象对服务企业支撑数据资源共享、开放管理等工作的满意程度。	3	
		使用人员满意度	服务对象对服务项目的满意程度。	3	
		采购人满意度	采购人对服务项目的满意程度。	3	
	应用系统运维（43分）	定期报告	定期上报月报，年报。（月报、年报上报时间：下月第三个工作日前）	3	
		事件报告	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	3	
		日常巡检	检查应用系统、中间件、数据库、数据传输（同步）运行情况，确保应用系统稳定运行。	3	
		重保巡检	重要节假日检查应用系统、中间件、数据库、数据传输运行情况，确保应用系统稳定运行。	3	

	故障处理	对各种数据库、应用系统相关软件的问题及时进行处理，并详细记录形成文档，同时出具故障处理报告。	5	
	运维项目管理	对应用系统实现接口开发、功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁，满足质量要求和预期，需要在规定时间内完成。（最长时间不得超过三个月）	5	
	等保测评整改	配合做好等保测评整改工作，最长整改时间不能超过一个月。	3	
	密码测评整改	配合做好密码测评整改工作，规定时间内完成。	3	
	漏洞整改	配合做好应用系统安全漏洞整改工作，需要在规定时间内完成漏洞整改工作，最长时间不得超过一个月。	5	
	应用系统安全	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	5	
	备份策略	对应用系统数据进行本地备份并按照备份策略执行，更新频率一天一次。		
	应急响应	出现网络安全事件时，1小时内提供应急响应相关服务，发生影响广泛的网络安全事故时，30分钟内提供应急响应相关服务，规定时间内解决故障，及时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过24小时。	5	
得分总计				
被考核方代表（签字）				
考核方（签字）：				

