

# 内蒙古自治区大数据中心

## 项目绩效考核协议

项目名称：\_\_\_\_\_

签订地点：\_\_\_\_\_呼和浩特市\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

考核方（采购人）： 内蒙古自治区大数据中心  
考核方代表： \_\_\_\_\_  
联系电话： \_\_\_\_\_

被考核方（服务企业）： \_\_\_\_\_  
被考核方代表： \_\_\_\_\_  
联系电话： \_\_\_\_\_

考核方通过 公开招标 采购方式确定被考核方为 项目名称 项目的服务供应商。为客观公正地评价运维服务团队的运维和贡献，更好地激励和挖掘运维人员的潜能，强化运维人员的竞争与职责意识，提高项目整体效能，特制订本协议，并严格遵循 项目名称 采购文件中的相关规定，由采购人（考核方）与服务企业（被考核方）签订本协议，并按照协议内容双方执行。

## 一、考核目的

1. 建立科学、有效的运维管理机制，客观、公正地评价运维团队的服务能力，实现运维服务能力的整体放大和提升。

2. 提高运维服务团队的竞争意识和职责意识，提升运维服务团队的岗位技能。

3. 考核结果将作为项目实施效果、项目验收结论、项目支付尾款的参考。

## 二、考核范围

本次考核的主体是与自治区大数据中心签订运维合同

的运维服务公司以及合同、投标文件（应答文件）所服务内容。被考核的运维服务团队人员，包括：

1. 项目经理。 商务经理：(名字)

技术经理: (名字)

2. 一线运维团队。驻场项目经理：(名字)

驻场技术人员：(名字)\_\_\_\_\_

3. 二线运维团队。二线技术人员：(名字)

### 三、考核内容

项目名称实际运维内容应以合同、投标文件为准。被考核方（被考核团队）在进行考核时，应对运维服务内容应有清楚的了解。考核内容涉及：

1. 组织管理：人员管理、工作保密、办公安全、分工及资质。

2. 应用系统运维：方案报告、日常工作、运维项目管理、应用系统安全、数据安全、应急管理、宣传培训

详见运维考核评价指标（附件一）。

#### 四、考核说明

1. 考核原则：运维团队工作表现与项目剩余款项支付情况挂钩，以提高信息化项目评价为导向，以定量的业绩为依据，客观、公平、公正原则。

2. 考核周期：合同项目服务期通常为一年，考核周期为一年。

3. 项目尾款支付：按照合同约定根据考核结果支付尾款。

## 五、考核方式

考核分日常考核和项目验收考核。日常考核为合同周期内日常运维考核，考核方按照考核协议对服务企业运维工作进行考核，形成《运维考核评价通知单》（附件二）；项目验收考核要在终验前进行，考核以日常运维成效、《运维考核评价通知单》等为依据考核。

## 六、整体评价

等级	分数要求	整体评价
优秀	分数 90 分及以上	很好地履行合同，运维力量充足，对运维事件响应及时，完全满足业务部门运维需求，得到业务部门一致好评。
良好	分数 80 分及以上 不满 90 分	较好的履行合同，运维力量能满足运维需求，对运维事件响应及时，能满足业务部门运维需求，得到业务部门认可。
中	分数 70 分及以上 不满 80 分	较好的履行合同，运维力量能满足运维需求，对运维事件响应及时，但出现过质量不符合要求的情况，能基本满足业务部门运维需求，得到业务部门认可。
及格	分数 60 分及以上 不满 70 分	基本能够履行合同，运维力量基本满足运维需求，对运维事件响应及时，勉强能满足业务部门运维需求，业务部门对运维服务评价一般。
差	分数 60 分以下	不能很好地履行合同，运维力量不足，对运维事件多次响应不及时，不能满足业务部门运维需求，业务部门对运维服务评价不合格或很差。

## 七、考核支付

项目考核指标的绩效结果作为项目验收参考依据，项目尾款依据合同约定执行。

—————（以下无正文）—————

考核方：

考核小组代表：

签订日期：

被考核方：

被考核方代表：

签订日期：

# 附件一

## 运维考核评价指标

一级评价指标	二级评价指标	三级评价指标	序号	评 价 标 准	权重 分值 (V)	量化方法 (P为量化值负值、Q为加分项)		频次 (n)	考核周 期	权重 得分 (S)	扣分说 明	备注
一、组织 管理	1. 人员管 理	出勤管理	1	严格执行请销假制度，不得擅自离岗。驻场项目经理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。交付物：考勤签到表/按月。	1	都满足	不扣分		多次考 核			
						一次不满足	P=-0.1					
			2	按时上下班，工作时间不得迟到早退。	1	都满足	不扣分		多次考 核			
						一次不满足	P=-0.1					
		人员保证	3	一线运维团队离岗离职须通知甲方，并征得甲方取得同意，经同意后三个工作日之内替换人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。交付物：人员变动申请单/按需。	1	都满足	不扣分		多次考 核			
						一次不满足	P=-0.2					
			4	一线团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	1	都满足	不扣分		一次考 核			
						不满足	P=-1					
		人员素质	5	上班时间不得使用终端电脑和手机玩游戏、上网浏览与工作无关的内容。	1	都满足	不扣分		多次考 核			
						一次不满足	P=-0.1					
			6	运维人员上班应穿着整洁大方，不得穿拖鞋等不合时宜衣着。	2	满足	不扣分		多次考 核			
						一次不满足	P=-0.1					
		岗位要求	7	运维人员具备独立运维本项目的	2	满足	不扣分		多次考			

				岗位能力，掌握运维本项目的专业技能。		一人不满足	P=-0.5		核			
			8	需提升业务能力和工作态度，不得产生服务厅局或服务对象对大数据中心或运维团队的投诉。明确运维团队所在公司高层投诉渠道，联系人以及联系电话，因工作态度和业务能力，大数据有权对所在公司进行投诉。	3	没有投诉发生	不扣分		多次考核			
						一次投诉	P=-1					
	2. 工作保密	保密协议签署	9	一线运维团队与大数据中心签署保密承诺书。交付物：保密承诺书。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一人不满足	P=-0.2					
			10	运维公司与大数据中心签署保密协议。交付物：保密协议。	2	满足	不扣分		多次考核			
						不满足	P=-2					
		机房、设备间门禁保密	11	机房、设备间门禁密码（钥匙）不得透露（外借）本项目外无关人员，机房门、设备间不得存在隔夜不锁现象。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.2					
		离职（离岗）安全管理	12	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。交付物：人员离职交接单/按需。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.2					
	3. 办公安全	禁止网络混连	13	互联网笔记本电脑、互联网台式电脑、互联网平板电脑等终端设	2	满足	不扣分		多次考核			

二、机房运维				备必须独立使用在互联网上，（非运维需要或经甲方同意）禁止专网和互联网共用一个终端设备、禁止使用双网卡终端或安装外置网卡，或其他违规外联的情况。		一次不满足	P=-0.5					
		禁止关键信息存入外设	14	运维人员U盘、硬盘、云端、网盘、等存储端，禁止存储相关红头文件、涉及厅局的业务数据、配置数据、程序代码等关键信息，上述信息禁止带出办公场所以外的场所。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
	4. 分工及资质	团队职责	15	提供项目一线团队考核人员名单分工和资质（提供复印件）。交付物：人员名单和资质。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
	5. 机房巡检	日常巡检	16	工作日机房一日两次巡检并做好记录。包括：机房网络及安全设备、服务器、存储、小机、虚拟化设备等机房设备运行是否正常。检查机房内是否存在易燃物品（如纸箱等）；窗户、天花板等有无漏水情况；室内照明、是否正常；门窗及门锁有无损坏，作到防水、防火、防盗无隐患。交付物：机房巡检单（电子）。	2	满足	不扣分		多次考核			
		重保巡检	17	重要节假日安排机房值守与巡检工作并做好记录。包括：机房网络及安全设备、服务器、存储、小机、虚拟化设备等机房设备运行是否正常。检查机房内是否存	2	满足	不扣分					



				在易燃物品（如纸箱等）、消防器材是否齐全并在有效期内；窗户、天花板等有无漏水情况；室内照明、是否正常；门窗及门锁有无损坏，作到防水、防火、防盗无隐患。交付物：重保值班表/按需、重保方案/按需。		一次不满足	P=-0.5					
	6. 机房准入	人员准入	18	出入机房的人员需登记。需核对机房准入人员身份，并做好进出记录登记工作。交付物：人员进出登记表/按需。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
		设备准入	19	运维人员要保管好机房内的物品，出入机房设备需做相关登记。与生产无关的物品严禁带入机房，严禁私自或允许他人将机房内的设备等物品带出机房。交付物：设备进出登记表/按需。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
三、网络及安全运维	7. 网络及安全巡检	日常巡检	20	对网络及安全设备进行日常巡检维护和例行监控，对异常流量进行监控，网络安全事件预警分析、外部攻击进行防护等网络及安全事务进行处理，确保设备实现安全防护功能，网络环境运行正常。交付物：日常巡检单（电子）。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.2					
	8. 网络安全日常工作	等保测评整改	21	配合等保测评公司和应用厂家做等保测评工作，并督促整改。	1	满足	不扣分		一次考核			
		策略配置	22	不得私自开通网络及安全设备策略，需要经过服务厅局或者大数		不满足	P=-1					
					2	满足	不扣分		多次考核			

				据中心审批同意。交付物：ITSM工单（电子版）。		一次不满足	P=-0.5					
	9. 应急管理	应急预案	23	制订网络安全事件应急预案，并使相关人员熟悉应急预案，责任到人。交付物：应急预案。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
		应急演练	24	开展应急演练，并留存演练计划、方案、记录、总结等文档。一年两次。交付物：应急演练报告。	2	满足	不扣分		一次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		发生网络安全事件及响应	25	因网络安全防护问题及运维过失问题发生网络安全事件。网络安全事件：核心信息系统应用时段停止工作2小时以内、一般信息系统应用时段停止工作4小时以内、本级专网（互联网）工作时间停网2小时以内、重要网络安全设备停止工作2小时以内、丢失500条以内个人信息及重要数据、丢失1000条以内其它关键数据丢失等网络安全事件。交付物：应急响应报告。	6	没发生安全事件	不扣分		多次考核			
						发生网络安全事件	P=-3					
四、系统运维	10. 方案报告	运维方案	26	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执行性。交付物：服务方案。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		定期报告	27	应用系统定期上报周报、月报（提供纸质版和电子版）。交付物：会议纪要/周, 服务月报/月。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不提供	P=-0.1					

	11. 日常工作	日常巡检	28	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。交付物：日常巡检单（电子）。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足巡检	P=-0.2					
	12. 应用运维项目管理	需求分析	29	新增应用系统功能、功能提升，需要做好需求分析。交付物：需求平台清单（电子）。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		进度控制	30	对应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁，需要在规定时间内完成，（简单功能最长时间不得超过一个月，复杂功能不超过三个月）。交付物：会议纪要/周 包含。	4	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
		版本控制	31	做好信息系统版本控制工作，升级大版本需要出具相应方案。做好相关备份工作，并满足应用恢复要求。交付物：版本升级清单/按需。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
	13. 应用系统安全	等保测评整改	32	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。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
		漏洞整改	33	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。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
五、数据库运维服务	14. 巡检工作	日常巡检	34	检查Oracle 一体机、Oracle数据库运行情况，确保检查Oracle 一体机、Oracle稳定运行。交付物：日常巡检单（电子）。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.2					

六、服务质量	15. 服务满意度	备件更换	35	提供备品备件及更换服务，在更换的过程中应做好相关的应急方案，保障配件更换后，设备稳定运行，在规定时限内完成。交付物：一体机备件更换表。	4	满足	不扣分	多次考核				
						一次不满足	P=-1					
		故障处理	36	对Oracle数据库、Oracle一体机以及Oracle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。交付物：数据库故障处理报告。	4	满足	不扣分	多次考核				
						一次不满足	P=-0.5					
	16. 服务指标	标准、规范使用人员满意度	37	服务对象对项目服务的满意程度。交付物：服务满意度调查表（100分）大于80分。	5	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-5.0					
		购买主体满意度	38	购买主体对项目服务的满意程度。交付物：服务满意度调查表（100分）大于80分。	5	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-5.0					
		主要业务服务时段系统可用率	39	≥99%	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		非主要业务服务时段系统可用率	40	≥99%	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		事件响应平均时效	41	≤120分钟/次	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		系统事件解决率	42	≥99%	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		事件处理及时率	43	≥99%	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		变更处理正确率	44	≥99%	2	满足	不扣分	一次考核				
						不满足	P=-2.0					
		变更处理及时率	45	≥99%	2	满足	不扣分	一次考				

七、培训	17. 宣传培训					不满足	P=-2.0		核			
		一投诉解决率	46	≥90%	2	满足	不扣分		一次考			
						不满足	P=-2.0		核			
		数据中心公网线路可用率	47	≥99%	2	满足	不扣分		一次考			
						不满足	P=-2.0		核			
		数据中心专网线路可用率	48	≥99%	2	满足	不扣分		一次考			
						不满足	P=-2.0		核			
	17. 宣传培训	培训指导	49	提供不少于1次的集中培训、现场指导、现场答疑等服务。交付物：培训资料、培训签到表。	1	满足	不扣分		一次考			
						不满足	P=-1		核			
		专业培训	50	提供专业的网络安全、应用安全、数据安全、硬件等培训服务。交付物：培训资料、培训签到表。	-	满足(加分项)	Q <sub>1</sub> =+1		一次考			
						不满足	不加分		核			
		提升培训	51	提供信息化新领域、新技术的提升培训。交付物：培训资料、培训签到表。	-	满足(加分项)	Q <sub>2</sub> =+1		一次考			
						不满足	不加分		核			

考核结果得分=S (\_\_\_\_分) ÷ V (100分) × 100 + Q<sub>1</sub> (\_\_\_\_分) + Q<sub>2</sub> (\_\_\_\_分) = \_\_\_\_分

考核方：

被考核方：

考核小组代表：

被考核团队代表：

日期：

日期：

附件二

运维考核评价通知单

\_\_\_\_\_：

在\_\_\_\_\_考核中，\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日出现□扣分/□加分项，所□扣分/□加分值（ ），□扣分/□加分原因为《运维考核评价指标》中第（ ）条，\_\_\_\_\_。

特此告知

考核小组代表：

被考核团队代表：

日 期：

### 附件三

## 考核参数说明

V—权重总分：每项评价考核指标的权重分值总和。即

$$V=V_1+V_2+V_3+\cdots+V_m$$

P—量化值（扣分量化值）：每项每次评价考核指标量化分值，均为负分，即每项每次没做到扣分分值。

Q—量化值（加分量化值）：每项每次评价考核指标量化分值，均为正分，即每项每次做到加分分值。

n—扣分（加分）频次；每项每次评价考核指标发生频次。

S—权重得分：最后未折算的考核分数。即  $S=(V_1+n_1\times p_1)+(V_2+n_2\times p_2)+(V_3+n_3\times p_3)+\cdots+(V_m+n_m\times p_m)$

考核结果分数=百分折算的权重得分，即：考核结果分数= $S\div V\times 100+Q_1+Q_2$ 。