

服务质量考核评价表

考核单位名称：				
服务单位名称：				
□	考核内容	考核标准	满分	考核得分
1	日常运维	对网络、安全、计算、存储等设备进行日常巡检维护和例行监控，并提供运维季度报告。提供不限于各类报告、管理制度、工作方案、应急预案、运维总结等书面性材料	8	
2	维修更换服务	对出现故障的设备配合设备厂商提供故障检测、维修更换整机备机或配件等服务	3	
3	网络信息分析整理	提供包括但不限于对IP地址、拓扑图、网络设备信息等各类网络基础信息进行统计、分析、整理	3	
4	故障处理与问题反馈	服务周期内对涉及托管设备及环境发现的问题故障进行快速分析、诊断，并及时解决各类，直至恢复正常，跟踪问题的处理进展并定期回顾，提供维护建议	5	
5	网络巡检	服务周期内对网络的运行和维护现状进行检查，发现问题及时上报和处置	5	
6	重大时刻值守	重大会议期间、重保期间、系统网络割接后或其它任何可能对业务运营产生重大影响时刻，提供专人值班值守保障服务和重保服务方案	5	
7	资源管理	服务周期内对资源池进行管理，并提供相关服务，实现资源的充分合理利用	5	
8	虚拟化平台运维	对虚拟化平台进行日常巡检和维护，实时进行故障处理，对虚拟化平台相关设备进行日常巡检和维护管理，对虚拟资源进行在线监测、告警处理、预防性维护。每季度定期提供虚拟化平台运维报告、维护服务记录、软件补丁与更新记录及特殊情况的实时汇报	8	
9	传输链路运维服务	对托管设备配套的互联网宽带、专用光纤传输线路、政务外网运维管理	5	
		并提供接入主线不低于2G和备线不低于1G速率的互联网专线，并附带不少于140个公网IP地址（根据业务需求提供对应的运营商IP）	5	

10	故障处置 响应及时 限	对托管设备及项目要求的安全防护、配套环境、基础设施等在发生故障须在30分钟时内紧急响应，在2小时内解决问题并恢复使用，重大故障24小时内解决问题恢复使用	6	
11	网络安全 运维	安排本项目服务要求的固定驻场运维服务工程师每班次不少于4人，满足7X24小时值班值守要求做好机房网络安全监测，对网络攻击、病毒防范、入侵防护等运维监测工作	10	
12	软件补丁 与更新	服务周期内对设备提供维护性软件补丁及软件升级服务，及时更新至最新版本	6	
13	机房环境 要求	托管设备机房须每年通过等级保护评测，评测级别不低于三级	10	
		提供动力环境设备及监测，包括但不限于空调、UPS、动环、监控、消防、防雷、供电等设备，并保证所有设备正常使用	6	
14	其他服务	配合完成上级安排的各类检查、接待、业务调整（开通、迁移、合并、注销）等工作。根据主管部门下发通知要求的网络安全、应急处置、漏洞检测等服务	5	
		对服务过程中获知的任何业务系统及信息系统基础设施信息不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何违法行为	5	
□	总体		100	
改进建议 要求	<div>最后，非常感谢您列明对以上问卷未提及项的改进建议和要求：</div> <div>考核单位（盖章）：</div> <div>年 月 日</div>			
<div>注：考核得分90-100分为合格；90分以下由考核单位提出整改意见，服务单位进行整改，整改后重新进行考核，考核合格后甲方有权酌情扣减当年服务费，考核仍不合格的甲方有权终止下一年服务并扣减当年服务费。</div>				