

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值 (100)	评价标准
机构制度建设	20	机构制度建设执行情况	20	管理制度健全性	4	承接主体保障项目或服务的相关制度是否全面、完整、合理，是否符合相关法律、法规规定，用以反映和考核承接主体管理制度的合法合规情况及对服务项目顺利实施的保障情况。 评价要点： 1. 承接主体是否制定完善的容灾备份服务管理制度、服务流程、操作手册等，是否经购买主体确认并严格执行，保障容灾备份中心规范运行。[0, 1] 2. 承接主体是否采取有效、科学、合理的保密措施，保障容灾备份数据安全。[0, 1] 3. 承接主体是否按照相关要求制定其它保障项目顺利实施的管理制度。[0, 1] 4. 承接主体是否按照要求更新相关管理制度。[0, 1]
				制度执行有效性	4	运维服务过程是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。评价要点： 1. 运维服务过程是否按照甲方要求执行以及是否遵守自身相关制度规定。[0, 0.8] 2. 是否对运维服务过程进行完整记录，包括事件管理过程、问题管理过程、变更管理过程等。[0, 0.8] 3. 服务过程中事故事件处置方案是否有效。[0, 0.8] 4. 运维服务的人员条件、场地设备、信息支撑、技术要求、资源能力等是否落实到位。[0, 0.8] 5. 服务过程管控措施是否落实到位。[0, 0.8]

			人员安排合理性	4	1. 承接主体是否依据运行维护能力策划要求和当前组织架构，建立岗位结构，明确管理岗、技术岗、操作岗等岗位，对运行维护服务中的不同岗位进行明确分工和职责定义。[0, 0.5] 2. 承接主体是否按照合同要求配备必要的项目人员（①承接主体应为同城容灾备份中心配备运行保障团队，指定专职项目经理，统一管理本地、同城和异地容灾备份中心，配备除项目经理外不少于4人的专职项目团队，负责灾备资源的运行维护、安全管理和值班值守工作。②承接主体应为异地容灾备份中心配备运行保障团队，单独设置由项目经理统一管理的专职负责人，配备不少于4人的专职项目团队，负责灾备资源的运行维护、安全管理和值班值守工作。以上人员为最低常驻人员。按照甲方要求，乙方应动态增派人员，确保数据备份、数据验证、应急演练、应急恢复和重要时期保障等工作顺利开展）。[0, 1] 3. 承接主体是否对配备的项目人员进行定期评价。[0, 0.5] 4. 项目人员是否属于具备相应资质的专业技术人员。[0, 1] 5. 项目人员是否具有稳定性，原则上，项目周期内更换项目人员比例不超过30%，变更项目人员是否征得购买主体书面同意。[0, 0.5] 6. 对于值班人员是否制定了严格的值班制度以及交接班制度。[0, 0.5]
			档案管理完整性	5	主要评价承接主体档案管理是否有效完整，是否按照服务项目档案管理的要求执行。主要包括： 1. 是否对购买主体要求的材料按时提交。[0, 3] 2. 在服务过程中形成的材料是否保存完整、及时归档。建立项目档案，记录相关文件、工作计划方案、项目进展、工作汇报总结、重大活动和其它有关资料信息。用以反映和考核承接主体管理制度执行的有效程度。[0, 2]
			企业服务的稳定性和延续	3	主要评价承接主体提供的服务是否稳定，是否有可持续服务的能力。主要包括： 1. 承接主体提供的服务是否稳定。[0, 1] 2. 是否在本地有经验丰富的资源可提供服务（项目需要）。[0, 1] 3. 有无较好的策略进行客户服务优化。[0, 1]

				性		
服务满意度	5	服务对象满意度	5	购买主体满意度	3	评价购买主体对相关工作的认可情况。包括购买主体对服务方案的满意度、购买主体对服务能力的满意度、定期向购买主体汇报工作开展情况、对运维服务的满意程度等。[0, 3] A档：如计为100%、B档：如计为75%、C档：如计为50%、D档：如计为0%。 n题满意度得分=（A档占比×100%）+（B档占比×75%）+（C档占比×50%）+（D档占比×0%）。 总体满意度=n题满意度%+n+1题满意度%+n+2题满意度%+.....+n+m题满意度%）÷n+m≈xx.xx%。 最终满意度得分=总体满意度*3分。
				用户厅局满意度	2	评价用户厅局对相关工作的认可情况。包括对服务方案的满意度、对服务能力的满意度、对运维服务的满意程度等。[0, 2] A档：如计为100%、B档：如计为75%、C档：如计为50%、D档：如计为0%。 n题满意度得分=（A档占比×100%）+（B档占比×75%）+（C档占比×50%）+（D档占比×0%）。 总体满意度=n题满意度%+n+1题满意度%+n+2题满意度%+.....+n+m题满意度%）÷n+m≈xx.xx%。 最终满意度得分=总体满意度*2分。
综合绩效	2	项目考勤情况	2	项目驻场人员考勤情况	2	主要评价承接主体项目驻场人员考勤情况，数据来源为每月承接主体驻场人员迟到的次数和早退的打卡次数，以打卡记录时间为准，扣分=（n月迟到或早退打卡次数/n月总计应打卡次数*2分）+（n+1月迟到或早退打卡次数/n+1月总计应打卡次数*2分）+..... 注：打卡次数为承接主体所有驻场人员合计值。[0, 2]
服务情况	73	服务数量	8	容灾备份服务完成情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求完成容灾备份服务。[0, 1]

			本地、同城和异地容灾备份中心灾备环境情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心灾备环境。[0, 1]
			本地、同城和异地容灾备份中心资源配置情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心资源配置。[0, 1]
			本地、同城和异地容灾备份中心架构情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心架构。[0, 1]
			本地、同城和异地容灾备份中心计算资源情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心计算资源。[0, 1]
			本地、同城和异地容灾	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心存储资源。[0, 1]

				备份中心存储资源情况		
				运行保障服务完成情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求完成运行保障服务。[0, 1]
				安全保障服务完成情况	1	评价承接主体是否按照招标文件及服务合同要求完成安全保障服务。[0, 1]
		服务质量	45	容灾备份服务质量达标情况	2	评价承接主体是否按照招标文件及合同提供容灾备份服务，主要包括： 1. 承接主体为自治区政务信创云上部署的重要业务系统提供本地、同城和异地数据容灾备份服务；承接主体是否按要求建立本地、同城和异地容灾备份中心，并提供容灾备份服务。[0, 1] 2. 承接主体为本地、同城和异地容灾备份中心配备满足容灾备份、数据验证、恢复演练、应急恢复等必要的国产化软硬件设施设备，包括但不限于网络、安全、存储设备和备份软件、管理软件等。[0, 1]
				本地、同城和异地容灾备份中心灾备环境质量达标情况	3	评价承接主体是否按照招标文件及合同要求建立本地、同城和异地容灾备份中心灾备环境，主要包括： 1. 本地容灾备份中心灾备环境要求：（1）选址要求：为保障灾备时效性，避免影响自治区信创云生产中心业务系统的正常运行，须与拟备份系统所在的信创云机房同址。（2）机房环境要求：机房环境与现有信创云生产中心环境同等要求。（3）链路资源要求：信创云中心至本地容灾备份中心通过光纤直连，满足本地灾备服务的时效性，链路及所需设备由承接主体提供。[0, 1] 2. 同城容灾备份中心灾备环境要求：（1）同城容灾备份中心应在呼和浩特市行政区域范围内，选址应综合考虑交通便利、网络时延、响应时效等因素，原则上同城容灾备份中心与信创云机房之间距离在30公里以上、50公里以

						内，能够保障灾备时效性和数据安全性。（2）机房环境要求：①符合A级及以上机房要求，配备必要的安全保障措施，确保灾备数据安全。②满足同城容灾备份中心机柜要求，采用标准机柜，高度$\geq 42U$，单机柜功率$\geq 4kW$，机柜数量按实际需求提供。③机柜须部署在单独的物理空间内，满足容灾备份设备的部署需要，并具备一定的冗余。④应具备独立办公场所，满足容灾备份中心现场运行管理人员办公需求。（3）链路资源要求：本地容灾备份中心至同城容灾备份中心链路应满足购买主体对传输质量和传输带宽的实际需求，保障灾备服务的时效性。[0，1] 3. 异地容灾备份中心灾备环境要求：（1）异地容灾备份中心应在内蒙古自治区行政区域内，选址应综合考虑交通便利、网络时延、响应时效等因素，原则上异地容灾备份中心与信创云机房之间距离在200公里以上、500公里以内，能够保障灾备时效性和数据安全性。（2）机房环境要求：①符合B级及以上机房要求，需配备足够的安全保障措施，确保灾备数据的安全。②满足异地容灾备份中心机柜要求，采用标准机柜，高度$\geq 42U$，单机柜功率$\geq 4kW$，机柜数量按实际需求提供。③机柜须部署在单独的物理空间内，满足容灾备份设备的部署需要，并具备一定的冗余。④应具备独立办公场所，满足容灾备份中心现场运行管理人员办公需求。（3）链路资源要求：同城容灾备份中心至异地容灾备份中心链路应满足购买主体对传输质量和传输带宽的实际需求，保障灾备服务的时效性。[0，1]
--	--	--	--	--	--	---

				本地、同城和异地容灾备份中心资源配置达标情况	6 评价承接主体是否按照招标文件及合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心资源配置，主要包括： 1. 配备满足容灾备份、数据验证、恢复演练、应急恢复等必要的国产化软硬件设施，包括但不限于网络、安全、存储设备和备份软件、管理软件等，部署软硬件设备数量、配置不低于招标文件中“本地容灾备份中心资源配置要求”、“同城容灾备份中心资源配置要求”、“异地容灾备份中心资源配置要求”中主要性能指标要求。[0, 0.5] 2. 承接主体提供的各项资源应为本项目专用（独立冷通道、独立硬件），确保政务信息数据安全。[0, 1] 3. 承接主体所提供的硬件资源须为未拆封全新设备，所提供的软件资源授权使用期限不得小于本项目服务期限。[0, 0.5] 4. 承接主体所提供的计算和存储设备的中央处理器（CPU）、操作系统、数据库等软硬件资源须通过中国信息安全测评中心和国家保密科技测评中心 I 级及以上测评，并确保如期交付。[0, 2] 5. 承接主体应提供服务期内免费软硬件质保服务并配备必要的备品备件，及时维修更换故障设备，保障容灾备份中心安全、稳定、高效运行。[0, 1] 6. 承接主体在满足本地容灾备份中心资源配置要求的基础上，须提供保障容灾备份中心安全稳定运行所需的网络安全设备及相关配件和辅材，并按照实际需求动态补充。[0, 1]
--	--	--	--	------------------------	---

			本地、同城和异地容灾备份中心架构达标情况	4	评价承接主体是否按照招标文件及合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心架构，主要包括： 1. 本地、同城和异地容灾备份中心主干网络带宽满足数据传输、数据验证、应急恢复等需求，保障灾备业务无中断稳定运行。[0，0.5] 2. 本地、同城和异地容灾备份中心整体网络架构为高可用，冗余设计。[0，0.5] 3. 本地、异地容灾备份中心纳入同城容灾备份中心进行统一管理，包括网络、计算、存储、安全、密码等资源（除运维终端之外，统一运维管理平台应可纳入管理本地、同城、异地灾备中心所有硬件设备）。[0，1] 4. 本地容灾备份中心分别通过安全隔离设备与信创云的政务外网区和互联网区对接，通过安全隔离设备与同城和异地容灾备份中心互联。同城容灾备份中心通过安全隔离设备与异地容灾备份中心互联，保障容灾备份中心安全稳定运行。[0，0.5] 5. 承接主体应根据采购方需求，详细规划设计容灾备份中心网络资源，按照灾备运行和安全管理的要求合理规划部署区域，本地容灾备份中心包括但不限于出口对接区、核心交换区、网络安全区和灾备资源区，同城和异地容灾备份中心包括但不限于出口对接区、网络安全区、灾备资源区和统一管理区。满足灾备服务中由于虚拟机部署、迁移以及安全策略实施对网络提出的灵活性、安全性要求。[0，0.5] 6. 承接主体应详细规划本地、同城和异地容灾备份中心网络实现技术方案，实现管理网络和灾备网络分离，符合容灾备份中心的安全管理要求，并提供详细拓扑图。[0，1]
			本地、同城和异地容灾备份中心计算资源达标情况	2	评价承接主体是否按照招标文件及合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心计算资源，主要包括： 1. 是否按照购买主体要求统一规划设计本地、同城容灾备份中心的计算资源，是否规划设计异地容灾备份中心的计算资源，统一提供计算资源服务，提高计算资源的使用率。[0，0.5] 2. 本地、同城和异地容灾备份中心是否按要求搭建具备虚拟化云计算管理的计算资源池和容灾备份服务运行环境。同城和异地容灾备份中心的容灾备份运行环境是否与业务系统现有生产环境保持一致，保障数据备份、数据验

					证、恢复演练和应急恢复等过程中数据资源的有效性和一致性。本地容灾备份中心是否纳入同城容灾备份中心统一提供计算资源服务。[0, 0.5] 3. 是否具有协同处理和容错能力, 是否因个别设备故障影响整个计算资源池的正常运行。[0, 0.5] 4. 是否配置满足灾备要求的高性能虚拟机及内存等各类计算资源。[0, 0.5]
			本地、同城和异地容灾备份中心存储资源达标情况	3	评价承接主体是否按照招标文件及合同要求提供本地、同城和异地容灾备份中心存储资源, 主要包括: 1. 本地容灾备份中心可用数据存储容量是否不少于1119TB, 存储资源是否具备一定的安全冗余和按需扩展能力。同城容灾备份中心可用数据存储容量是否不少于2238TB, 存储资源是否具备一定的安全冗余和按需扩展能力, 额外冗余数据存储空间是否不少于20%。异地容灾备份中心可用数据存储容量是否不少于1120TB, 存储资源是否具备一定的安全冗余和按需扩展的能力, 额外冗余数据存储空间是否不少于20%。[0, 1] 2. 是否对存储资源进行统一管理和扩容, 存储资源是否具有协同处理和容错能力, 是否因个别设备故障影响整个存储资源的正常运行。[0, 0.5] 3. 存储资源是否具备数据存储功能。[0, 0.2] 4. 本地容灾备份中心存储资源是否为不同的拟备份系统所在的信创云提供独立的备份存储。[0, 0.3] 5. 承接主体是否根据购买主体需求详细规划设计本地、同城和异地容灾备份中心存储资源, 是否提供详细设计方案。[0, 1]
			运行保障服务质量达标情况	9	评价承接主体是否按照招标文件及合同要求提供运行保障服务, 主要包括: 1. 承接主体是否对本地容灾备份中心的环境、网络、设备运行情况和数据灾备情况提供定期检查服务。[0, 3] 2. 承接主体是否对同城、异地容灾备份中心提供7×24小时值守服务, 是否检查环境、网络、设备运行情况和数据灾备情况。[0, 2] 3. 承接主体是否提供容灾备份运行保障服务, 是否满足数据备份、数据验证、应急演练和应

					急恢复等需求，是否确保数据备份有效性。[0，2] 4. 承接主体是否对容灾备份中心的网络、计算、云资源、存储等资源提供实时监测，是否制定应急预案，发现故障是否响应，是否按照应急预案要求处置。[0，2]
				安全保障服务质量达标情况	6 评价承接主体按照招标文件及合同要求提供的安全保障服务质量是否达标，主要包括： 1. 承接主体提供的容灾备份资源环境是否满足网络安全等级保护三级要求，服务期内是否通过等保测评并提供测评证书。[0，2] 2. 承接主体提供的容灾备份资源环境是否满足信息系统密码应用三级要求，服务期内是否通过商用密码应用安全性评估并提供评估报告。[0，2] 3. 承接主体是否遵循国家、行业相关标准规范及采购方相关规范要求，建立包含管理安全和技术安全的安全保障体系，保障容灾备份中心物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全，是否提供安全保障方案。[0，2]
				重点保障服务质量达标情况	3 评价承接主体是否在节假日以及重大活动期间提供保障服务，是否配合制定保障方案，是否出具重点保障服务总结报告，提供的保障方案、重点保障服务总结报告质量是否达标（存在重点保障服务质量未达标的情况，1项扣1分，最高扣3分）。[0，3]
				输出成果质量达标情况	6 评价承接主体按要求输出的各项成果的质量情况（存在输出成果质量未达标的情况，1项扣1分，最高扣6分）。[0，6]
				工单流程合理性	1 评价承接主体项目工单流程合理性。主要包括： 1. 考核项目工单流程是否完整规范，内容要素是否齐全。[0, 0.5] 2. 对于定期评价工单考核覆盖率50%。[0, 0.5]

					评价承接主体本地、同城和异地容灾备份服务的及时情况。 1. 根据各政务部门重要信息系统容灾备份申请，配合调研容灾备份的实际需求和接入方式，进行咨询论证，形成接入方案，及时完成容灾备份接入，并提供接入情况报告。[0, 1] 2. 每月为各政务部门重要信息系统提供灾备数据验证服务，发现容灾过程中存在的问题，检验数据的完整性、一致性、可用性，并提供服务报告。[0, 1.5] 3. 配合各政务部门制订容灾备份应急恢复演练计划，按照演练组织架构、相关职能和演练流程，每半年组织演练，演练结束后进行效果评估，并提供服务报告。[0, 1] 4. 根据各政务部门重要信息系统的容灾备份需求，当具备应急恢复条件后，满足应用级RPO和RTO≤30分钟，数据级RPO和RTO≤24小时，在规定时间内完成数据恢复服务，并提供服务确认单。[0, 1.5]
		服务时效	18	容灾备份服务时效性	5
				运行保障服务时效性	8
				输出成果提交及时性	5

		安全 保障	2	项目 其他 安全 保障 服务	2	评价承接主体项目服务过程中安全保障程度。主要包括： 1. 人员安全：所有参与项目的成员都需要签署保密承诺书，进行在岗人员基本信息登记，包括人员基本情况、工作情况、涉密情况等；离岗人员需做好工作交接，进行离岗基本信息登记。[0, 0.5] 2. 应急预案：提前制定全面的应急预案，涵盖可能遇到的各种紧急情况（如数据泄露、自然灾害等）。预案应详细列出每种情况下应采取的具体步骤、责任分配以及联络机制。一旦发生紧急情况，必须及时准确地编制并提交情况报告，记录事件发生的经过、影响范围、已采取的应对措施及后续计划。[0, 0.5] 3. 供应链安全：确保从供应商处获得的产品具有高稳定性和可靠性。可以通过考核是否建立严格的质量控制标准等方式来评价。对用于生产或服务的关键设备是否进行定期维护检查，确保其运行状态良好，避免因设备故障导致的服务中断或安全事故。应考虑设备的冗余设计，以增强系统整体的稳定性。[0, 0.5] 4. 运维管理安全：根据消防安全要求，本项目在合适的位置配置足够数量且适用类型的灭火器，并定期检查确保其处于可用状态。严格管理办公区域内的易燃易爆物品，确保这些物质按照规定储存、使用，并远离火源。是否组织员工参加消防安全培训，提高火灾防范意识和自救能力。[0, 0.5]
--	--	----------	---	----------------------------	---	--