

电子政务外网信息安全监测预警服务项目

评价指标体系

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	5	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。 1. 承接主体是否制定档案管理制度、项目管理制度、交接班制度等；[0, 2] 2. 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, 2] 3. 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	5	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, 1] ② 是否对运维服务过程发现的告警及漏洞进行完整记录；[0, 1] ③ 服务过程中风险报送流程是否有效；[0, 1] 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, 1] ⑤ 服务过程管控措施是否落实到位，是否出现违规行为[0, 1]
				人员安排合理性	5	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；（项目经理1人+现场工程师5人）[0, 1] ③ 承接主体是否对配备的项目人员进行定期考核；[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 变更项目人员是否提前通知购买主体并出具相关说明，同时提交人员变更材料；[0, 1]

					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, 1]
				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、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]
服务满意度	10	服务对象满意度	10	购买主体满意度	10 购买主体通过填写《服务能力评价表》对服务方进行多维度评价,包括对服务方案、服务能力、服务优化、问题整改及工作汇报等方面的满意程度。[0, 10] 评价等级与对应分值为: A 档(100%)、B 档(75%)、C 档(50%)、D 档(0%)。 单题满意度=(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=所有题目满意度的平均值 定期评价满意度得分=总体满意度*10 分 最终满意度得分=本服务期内所有定期评价满意度得分的算数平均值
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。
服务情况	68	服务数量	32	网站安全监测预警服	5 评价承接主体是否按服务合同要求完成网站安全监测预警服务并形成月报告(存在未按服务合同要求完成网站安全监测预警服务的情况,1 项扣 1 分,最高扣 2 分)。[0, 5]

				务完成情况		
				漏洞扫描与复测服务完成情况	6	评价承接主体是否按服务合同要求完成漏洞扫描与复测服务，全年漏扫报告不少于 300 份（存在未按服务合同要求完成漏洞扫描与复测服务的情况，1 项扣 0.5 分，最高扣 3 分）。[0，6]
				全流量监测预警与溯源取证服务完成情况	6	评价承接主体是否按服务合同要求完成全流量监测预警与溯源取证服务，两个互联网出口平面分别形成全流量监测报告数不少于 365 份（存在未按服务合同要求完成全流量监测预警与溯源取证服务的情况，1 项扣 0.5 分，最高扣 3 分）。[0，6]
				自治区电子政务外	4	评价承接主体是否按服务合同要求完成自治区电子政务外网互联网区资产梳理服务并更新月度资产清单，并形成资产表格（存在未按服务合同要求完成自治区电子政务外网互联网区资产梳理服务的情况，1 项扣 1 分，最高扣 2 分）。[0，4]

				网 互 联 网 区 资 产 梳 理 服 务 完 成 情 况		
				脆 弱 性 检 查 服 务 完 成 情 况	4	评价承接主体是否按服务合同要求完成脆弱性检查服务,全年编制报告数量不少于 14 份（存在未按服务合同要求完成脆弱性检查服务的情况,1 项扣 1 分,最高扣 2 分）。[0, 4]
				日 常 运 维 及 升 级 服 务 完 成 情 况	3	评价承接主体是否按服务合同要求完成日常运维及升级服务（存在未按服务合同要求完成日常运维及升级服务的情况,1 项扣 1 分,最高扣 3 分）。[0, 3]
				重 要 时 期 安	2	评价承接主体是否按服务合同要求完成重要时期安全保障服务,重保方案不少于 6 份,重保总结不少于 6 份（存在未按服务合同要求完成重要时期安全保障服务的情况,1 项扣 1 分,最高扣 2 分）。[0, 2]

				全保障服务完成情况		
		服务质量	16	安全事件应急响应服务完成情况	2	评价承接主体是否按服务合同要求完成安全事件应急响应服务（存在未按服务合同要求完成安全事件应急响应服务的情况，1项扣1分，最高扣2分）。[0，2]
				日常运维及升级服务质量达标情况	4	评价承接主体提供的日常运维及升级服务质量是否符合相关标准或要求（存在日常运维及升级服务质量不符合相关标准或要求的情况，1项扣1分，最高扣4分）。[0，4]
				重要时期安全	2	评价承接主体提供的重要时期安全保障服务质量是否符合相关标准或要求（存在重要时期安全保障服务质量不符合相关标准或要求的情况，1项扣1分，最高扣2分）。[0，2]

			保障服务质量达标情况		
			安全事件应急响应服务完成情况	2	评价承接主体提供的安全事件应急响应服务是否符合相关标准或要求（存在安全事件应急响应服务质量不符合相关标准或要求的情况，1项扣1分，最高扣2分）。[0，2]
			输出成果质量达标情况	8	评价承接主体提供的各项输出成果的质量是否符合相关标准或要求（存在输出成果质量不符合相关标准或要求的情况，1项扣1分，最高扣8分）。[0，8]
		服务时效	18 日常驻场服务时效性	2	评价承接主体是否按照服务合同要求提供7x24小时轮循值班和技术支撑服务(存在未按照服务合同要求提供7x24小时轮循值班、未按照服务合同要求提供技术支撑服务等情况，1项扣1分，最高扣2分)。[0，2]

				漏洞排查及时性	6	评价承接主体是否定期按照漏洞分类分级对报送的安全漏洞进行主动复测，并及时对漏洞报送及修复情况进行跟踪记录（存在未定期主动复测报送的安全漏洞、未及时跟踪记录漏洞报送及修复情况等，1项扣1分，最高扣6分）。[0，6]
				自治区电子政务外网互联网区资产梳理服务时效性	2	评价承接主体按照合同要求提供的自治区电子政务外网互联网区资产梳理服务是否按照月度更新资产清单（存在未按照月度更新资产清单的情况，1项扣1分，最高扣2分）。[0，2]
				服务报告提交及时性	8	评价承接主体提交各项服务相关报告的及时程度（存在未按时提交各项服务相关报告的情况，1项扣1分，最高扣8分）。[0，8]

		安全保障	2	项目整体安全保障服务	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在项目开始前都需要签署保密协议，并对于关键岗位的候选人进行详尽的背景调查，包括教育背景验证、工作经历核实和犯罪记录查询等。[0, 1] 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国家权威机构颁发的产品安全认证证书；对用于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服务中断，确保项目服务的连续性。[0, 0.5]
--	--	------	---	------------	---	---