政务信息安全灾备服务（二）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	23	机构制度建设执行情况	23	管理制度健全性	5.00	评价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，用以反映和评价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.承接主体是否制定相关管理制度，包括项目管理制度、人员管理制度、安全管理制度等；[0，1.5] 2.承接主体是否及时更新相关管理制度。[0，1.5] 3.承接主体制定的制度是否与项目管理实施工作契合。[0，2]
				制度执行有效性	7.00	运维服务过程是否符合相关管理规定，用以反映和评价相关管理制度的有效执行情况。 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进行完整记录，包括服务管理过程、故障管理过程、值班管理过程等；[0,2] 3.服务过程中根据解决情况判定按需形成实施方案是否具有可操作性；[0,1] 4.运维服务的人员管理、机房管理等制度是否落实到位；[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] 6.员工对制度的了解程度，了解员工对制度内容的熟悉程度，包括他们对规则和流程的理解。[0,1]
				人员安排合理性	6.00	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；[0，1] 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+工程师 13 人）[0，1] 3.承接主体是否对配备的项目人员进行定期考核；[0，1] 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	5.00	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。 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	8	服务对象满意度	8	用户厅局满意度	4.00	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。[0,4] 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 最终满意度得分=总体满意度*4 分
				购买主体满意度	4.00	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。[0，4] 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*4 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	2.00	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	67	服务数量	11	机房设施	1.00	评价承接主体提供相关机房场地和数据中心基础设施环境。 1.提供按照国家相关标准规范建设的机房场地和数据中心基础设施环境;机房承重、净高、防静电、防尘等满足国家级数据中心要求，并提供独立的办公区域和存储空间;一级耐火、一级防水、抵御强烈风暴的能力;配备足够的安全保障措施，确保灾备数据的存放安全。[0,0.4] 2.提供 7x24 小时不间断供电，要求采用双路供电、智能 UPS 保护、备用发电机系统。[0,0.3] 3.采用标准机柜，高度 42U,单机柜功率 4.5kW,机柜数量满足使用需求.[0,0.3]
				硬件软件设施	1.00	评价承接主体提供是否满足用户单位容灾备份接入、数据验证、恢复演练、应急恢复等所需的一切软硬件设施，包括但不限于网络、安全、小型机、服务器(物理机或虚拟机)、存储、操作系统、数据库、容灾软件、运维监控软件、视频监控、灾备展示等; 提供灾备运维服务所需的相关日检、月检、数据恢复、监控告警等软件系统;为确保政务信息安全,本项目采购服务的各项资源为本项目灾备服务专用。[0,1]
				灾备中心主干网络服务	1.00	1.灾备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，网络带宽:≥40Gbps，丢包率: ping(32bytes)平均时延≤20ms。[0,0.2] 2.通过虚拟化技术构建高性能、高可靠性网络。[0,0.1] 3.模块化设计，根据功能不同，划分不同的网络区域。[0,0.1] 4.提供虚拟化网络来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、安全性的要求。[0,0.1] 5.灾备中心无单点故障，冗余设计。[0,0.1] 6.服务期内,按要求提供详细的各类用户单位和灾备中心网络资源规划设计方案方案内容包括但不限于用户的分类、链路类型、各类用户单位网络拓扑图，灾备中心网络资源整体规划设计、网络拓扑图、网络区域划分、各区域设计及资源配备情况等。[0,0.4]

				灾备安全防护与管理服务	1.00	1.主干路防火墙吞吐量：40Gbps，其它网络区域边界防火墙吞吐量：20Gbps。 [0,0.1] 2.在多台安全设备中采用集群技术或者在安全处理软件中引入分布式计算技术，从而形成对用户单位透明的统一的安全资源。 [0,0.3] 3.具有扩展性、管理性和可靠性。[0,0.1] 4.通过安全设备实现各网络区域安全可控。[0,0.1] 5.全路无单点故障，串连设备冗余、链路冗余。[0,0.1] 6.服务期内，按要求提供详细的灾备中心安全资源规划设计方案，方案内容包括但不限于整体架构设计、网络层、系统层、主机层、数据层等安全设计及资源配备情况。[0,0.3]
				存储资源与备份服务	1.00	1.为灾备中心和用户单位配备本地存储资源，存储资源 5PB，所有存储资源具备冗余和随需扩展的能力。[0,0.25] 2.灾备中心应采用虚拟化网关、云存储等技术进行存储的统一管理和扩容，存储资源池应具有协同处理 和容错能力，不可因为特定物理设备单元的故障或失效影响到整个存储资源池的正常运行。 [0,0.25] 3.灾备中心存储资源应具备快照、镜像、复制等功能，备份存储资源应进行镜像配置，确保灾备数据双份存储。[0,0.25] 4.服务期内，按要求提供详细的用户单位端和灾备中心存储资源规划设计方案，方案内容包括但不限于整体架构设计、高可靠性设计、可扩展性设计及资源配备情况。[0,0.25]
				计算资源与云平台服务	1.00	1.提供 CPU 资源：3712 核心，内存资源：14380GB，虚拟云主机：498 台。 [0,0.2] 2.通过云平台功能，集合各种 CPU 资源、内存资源，形成计算资源池，统一对外提供计算资源访问功能 ，提高计算资源的使用率。[0,0.2] 3.计算资源池具有协同处理和容错能力，不会因为特定物理设备单元的故障或失效影响到整个计算资源池的正常运作。[0,0.2] 4.配置满足灾备要求的高性能虚拟机及内存。[0,0.1] 5.配置满足灾备要求的小型机。[0,0.1] 6.服务期内，按要求提供详细用户单位端和灾备中心计算资源规划设计方案，方案内容包括但不限于整体架构设计、集群设计及资源配备。[0,0.2]

				数据传输与链路保障	1.00	1.提供能够满足用户单位的灾备数据传输链路和管理链路，政法网裸光纤 3 条、1.5Gbps MSTP 以太网专线 1 条(内蒙古自治区电子政务外网云中心到灾备中心)、600Mbps MSTP 以太网专线 1 条、155Mbps MSTP 以太网专线 1 条、40Mbps MSTP 以太网专线 1 条、4Mbps MSTP 以太网专线 1 条。[0,0.2] 2.MSTP 以太网专线链路总带宽 2299Mbps。[0,0.2] 3.以上所有链路 ping(32bytes)平均时延应≤20ms。[0,0.2] 4.提供 7x24 小时故障申告受理服务,在接到链路故障申告后及时修复链路故障;链路通路全年可利用率平均应达到 99.99%。[0,0.2] 5.根据用户单位情况规划各用户单位灾备链路，满足各用户单位 RTO(恢复时间目标)及 RPO(恢复点目标)业务需求，根据实际需要进行新增、扩容或改变接入点。[0,0.2]
				应急恢复演练	1.00	评价承接主体是否配合用户单位制订灾备应急恢复演练计划,按照演练组织架构和相关职能以及相关的演练流程，定期组织恢复演练，并提供相应报告。[0,1]
				灾备接入服务	1.00	评价承接主体是否根据各政务部门申请的重要信息系统容灾需求,按规定配合调研用户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，完成容灾备份接入，并提供接入情况报告。[0,1]
				应急恢复	2.00	评价承接主体是否根据不同用户单位的容灾需求(数据级 RPO 和 RTO<24 小时)，在规定时间内完成应急恢复，并提供服务实施确认单。[0,2]

		服务质量	34	灾备系统总体质量达标情况	4.00	评价承接主体灾备系统总体质量达标情况。主要包括: 1.满足网络安全等级保护三级要求,服务期内通过网络安全等级保护测评,测评工作由乙方委托具备资格的测评机构开展,测评完成后提供网络安全等级保护备案证明和测评报告。 2.满足商用密码应用要求,服务期内通过商用密码应用安全性评估,评估工作由乙方委托具备资格的评估机构开展,评估完成后提供商用密码应用安全性评估报告。 3.建立保障容灾备份业务所需的管理安全体系和技术安全体系,同时根据用户单位要求,建立相应的安全保障体系。 4.灾备中心遵循《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》GB/T 22239-2019《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》GB/T22240-2020、《信息安全技术信息安全风险评估方法》GB/T20984-2022、《信息安全技术信息系统灾难恢复规范》GB/T20988-2007、《信息安全技术灾难恢复中心建设与运维管理规范》GB/T30285-2013 等相关标准,保障灾备系统物理环境、通信网络、区域边界、计算环境和管理中心的安全,提升灾备系统安全保障体系的防护能力、检测能力和审计能力,并根据灾备系统信息化建设需求制定灾备信息安全体系建设的技术方案建成完整的灾备系统信息安全保障体系,为灾备业务提供安全支撑。[0,1]
				提供灾备相关链路质量达标性	2.00	评价承接主体提供灾备相关链路质量是否符合合同签订以及招标文件要求。[0,2] (存在一项链路质量不达标,扣 1 分,最高扣 2 分)

				定期巡检达标情况	4.00	评价承接主体开展定期巡检工作的质量达标情况。主要包括: 1.安排专业技术维护人员为用户单位端提供7x24日检服务，包括例行检查服务和监控服务，并提供服务报告。[0,1] 2.每月对用户单位灾备业务系统相关情况进行巡检并提供服务报告。[0,1] 3.每月为用户单位灾备业务系统提供灾备数据验证服务,发现容灾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] 4.重大事件安保期间，应按甲方要求加强监控。[0,1]
				故障处理质量情况	5.00	评价承接主体在发生备份故障时,解决是否及时并可行、是否形成故障处理单，处理后是否恢复正常。[0,5] （发生一项故障处理质量不达标，扣1分，最高扣5分）
				灾备接入/变更/停备达标情况	5.00	评价灾备接入/变更/停备后被服务单位业务数量、数据量、网络需求等是否达到相关要求，并由用户单位相关负责人签字确认;在申请完成后因用户单位原因无法完成实施时,应保留具有相关负责人员签名的说明材料。承接主体接入/变更/停备流程表单是否完整，如：根据各政务部门申请的重要信息系统容灾需求,按规定配合调研用户容灾备份的实际需求和接入方式,进行调研对接，形成接入方案，完成容灾备份接入，并提供接入情况报告。[0,5] （按流程材料扣分，缺少一项流程材料扣1分，最高扣5分）
				重保服务质量达标情况	5.00	评价承接主体重要事件的保障服务质量情况。主要包括: 1.是否在重保前提供重保方案。[0,2] 2.是否重保期结束后提供服务报告。[0,2] 3.重保人员是否一致,临时调整人员是否和项目负责人提供说明等。[0,1]

				输出成果达标情况	8.00	评价日常巡检、周总结、月检形成的报告、数据验证报告、灾备接入/变更等工作所形成材料的质量情况。 1.日常巡检材料中应包含机房环境的巡检记录(包括环境参数、温湿参数、告警处理记录、安防等设备状态)，以及各类设备的运行情况等。[0,2] 2.周总结应包含本周工作完成情况，以及对下周的工作安排。[0,2] 3.月检报告应包含用户端备份系统和备份业务环境的检查内容与结果。[0,2] 4.数据验证报告应包含测试目的、测试环境要求、测试地点要求、测试业务名称、测试时间、测试方法、测试结论。[0,2]
				工单流程合理性	1.00	评价承接主体项目工单流程合理性。主要包括:考核项目工单流程是否完整规范，内容要素是否齐全。[0,1]
		服务时效	20	定期巡检服务完成及时性	5.00	评价承接主体定期巡检服务完成及时性。主要包括: 1.是否提供 7*24 小时日常维护服务。[0,2] 2.是否在约定时间完成巡检任务。[0,3]
				故障处置响应及时性	5.00	评价承接主体故障处置响应及时情况。非用户原因导致的故障，一般故障 5 分钟响应，4 小时内解决；重大故障 1 分钟响应，2 小时内解决，如果需要进行应急恢复，在 RTO 时间内完成。（存在一次故障超时扣 1 分，最高扣 5 分）[0,5]

				服务报告提交及时性	5.00	评价承接主体各项服务提交相关报告的及时程度。 1.周报：于每周五下午前提交；[0,1] 2.总结报告（包含月报、数据验证报告等）：每月20日之前生成上月由每个用户单位签字或盖章的报告；[0,1] 3.等保测评报告及证书、商用密码应用安全性评估报告，每年提供一次。[0,3]
				应急恢复演练开展及时性	5.00	评价承接主体对应急恢复演练开展及时情况。主要包括： 1.承接主体是否定期组织应急恢复演练，以提高单位生产安全事故应急处置能力。[0,2] 2.应急恢复演练结束后，是否及时提交应急恢复演练报告。[0,3]
		安全保障	2	项目整体安全保障服务	2.00	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。[0,0.5] 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]