附表1：软件运维服务考核表

软件运维服务考核表

考核日期：

一级指标	二级指标	三级指标	评 价 标 准	分值	考核得分
组织管理（20分）	计划组织	方案设计	整体服务方案明确、可行，服务资源配置合理，服务流程明确。	5	
	合同管理	档案管理的完整性	档案管理是否有效完整，相关记录文件、工作计划方案、项目进展和资金支付、工作汇报总结、重大活动和其它有关资料信息。	5	
		合同履约情况	按照合同签订内容履约合同内所涉及的所有条款。	10	
服务过程（37分）	人员管理	出勤管理	严格执行请销假制度，不得擅自离岗。驻场人员一人请假1天及以内需向甲方请假，驻场技术人员大于1人请假期需向运维负责人请假并报备于甲方（若无驻场人员得满分）。	4	
		人员保证	运维团队离岗离职须通知甲方，并征得甲方取得同意，经同意后三日之内替换人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。	3	
			团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	3	
	工作保密	保密协议签署	运维团队与大数据中心签署保密承诺书。	3	
			运维公司与大数据中心签署保密协议。	3	
		离职(离岗)安全管理	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、离岗交接等。	3	
	分工及资质	团队职责	提供项目一线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	3	
			提供项目二线团队评价人员名单分工和资质（提供复印件）。	3	
		资质要求	提供运维团队所在公司投标时相关资质（提供复印件）。	3	
	服务满意度	数据资源管理服务满	服务对象对服务企业支撑数据资源共享、开放管理等工作的满意程度。	3	

		意度			
		使用人员满意度	服务对象对服务项目的满意程度。	3	
		采购人满意度	采购人对服务项目的满意程度。	3	
应用系统运维（43分）	方案报告	定期报告	定期上报月报，年报。（月报、年报上报时间:下月第三个工作日前）	3	
		事件报告	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	3	
	日常工作	日常巡检	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。	3	
		重保巡检	重要节假日检查应用系统、中间件、数据库、数据传输运行情况，确保应用系统稳定运行。	3	
		故障处理	对各种数据库、应用系统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。	5	
	运维项目管理	进度控制	对应用系统实现接口开发、功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁，满足质量要求和预期，需要在规定时间内完成。（最长时间不得超过三个月）	5	
	应用系统安全	等保测评整改	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。	3	
		密码测评整改	配合做好密码测评整改工作，规定时间内完成。	3	
		漏洞整改	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。	5	
		备份策略	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。 对应用系统数据进行本地备份并按照备份策略执行，更新频率一天一次。	5	
		应急响应	出现网络安全事件时，1小时内提供应急响应相关服务，发生影响广泛的网络安全事故时，30分钟内提供应急响应相关服务，规定时间内解决故障，及时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过24小时。	5	
得分总计					
被考核方代表（签字）					
考核方（签字）：					

附表2：云平台及容灾备份服务考核表

云平台及容灾备份服务考核表					
考核日期：					
一级指标	**二级指标**	**三级指标**	**评 价 标 准**	**分值**	**考核得分**
异地容灾备份（50分）	容灾恢复能力	RTO（恢复时间目标）	灾难触发后，业务切换至异地容灾站点并对外正常提供服务的总耗时≤60 分钟。超出目标按比例扣分，每增加 5 分钟扣 2 分。	10	
		RPO（恢复点目标）	灾难发生时，允许丢失的最大数据时间窗口，考核实际业务数据丢失时长≤15 分钟。	10	
	备份质量	备份任务成功率	成功执行的备份任务数 / 计划备份任务总数（区分全量、增量备份）≥99.5%。每低于目标 0.5% 扣 1 分。	6	
		异地数据复制时延	生产站点数据同步到异地容灾站点的延迟时间≤10 分钟。超出目标按比例扣分。	4	
		备份数据校验通过率	备份完成后校验，数据完整可读取的任务占比 100%。出现 1 次备份损坏不可恢复扣 3 分。	6	
	容灾演练管理	容灾演练计划完成率	按期完成演练次数 / 年度计划演练次数 100%。未按计划开展演练一次扣 3 分。	6	
		容灾演练问题闭环率	演练发现问题按期整改闭环数量 / 演练发现全部问题≥95%。每低于目标 5% 扣 1 分。	4	
	运维安全合规	异地链路可用率	生产与异地容灾站点之间通信链路可用时间占比≥99.9%。链路中断每次扣 1 分。	2	
		容灾预案及时更新	系统 / 业务架构变更后，容灾预案同步修订完成比例 100%。预案未及时更新	2	

		率	一次扣 2 分。		
云服务考核（46分）	云服务可用性	云资源 SLA 可用率	云主机、云数据库、对象存储等核心云服务综合可用率 99.95%。每低于目标 0.01% 扣 1 分。	10	
		重大业务中断次数	考核周期内，造成业务大面积不可用的云侧故障次数。发生 1 次重大中断扣 6 分。	6	
	云资源性能	核心业务接口平均响应时延	业务调用云资源接口的平均响应耗时≤200ms。超出阈值按比例扣分。	4	
		网络丢包率	云内及云到本地专线网络平均丢包率≤0.1%。超标每次扣 1 分。	2	
	资源管理效率	云资源开通工单按时办结率	资源申请工单在承诺时限内交付完成比例≥98%。每低于目标 1% 扣 0.5 分。	4	
		闲置僵尸资源清理完成率	周期内清理闲置无用云实例、存储资源完成比例 100%。未清理一项扣 0.5 分。	2	
	安全运维管理	高危漏洞按期修复率	云资产高危漏洞在规定时限内完成修复比例 100%。1 个高危漏洞逾期未修复扣 2 分。	6	
		故障工单闭环及时率	一、二级故障在承诺响应、处置时限内闭环比例≥99%。超时闭环一次扣 1 分。	4	
		变更失败率	云平台生产变更操作，引发业务异常的变更占比≤0.5%。每超标 0.5% 扣 1 分。	2	
	云成本管控	云预算执行偏差率	实际云账单费用与预算差额 / 预算总额±10% 以内。超出范围每 5% 扣 1 分。	4	
	合规管理	日志留存、等保合规情况	云审计日志按监管要求留存，满足等保及行业合规要求全部满足。合规缺陷每项扣 1 分。	2	

综合通用项（4分）	业务满意度	业务部门满意度评分	业务使用部门对容灾、云服务的综合评价≥90 分。低于 80 分扣 3 分；≥95 分加 2 分。	2	
	培训与文档	运维技术台账、文档更新	容灾、云平台台账、应急预案、运维手册完整更新，完整齐全。文档缺失每项扣 1 分。	2	
得分总计					
被考核方代表（签字）					
考核方（签字）：					

考核结果等级

≥90 分：优秀
80～89 分：良好
70～79 分：合格
＜70 分：不合格

备注

1.一票否决项：发生重大数据丢失、数据泄露、重大安全事件，本次考核直接判定不合格。
2.所有指标数据需提供监控截图、备份报告、演练报告、工单记录作为佐证材料。
3.目标值可根据业务实际、合同 SLA、行业监管要求自行修改调整。