内蒙古自治区大数据中心

运维考核协议书

项目名称：_____

签订地点：_____内蒙古呼和浩特市_____

签订日期：____年____月____日

考核方（采购人）：_____
考核方代表：_____
联系电话：_____

被考核方（服务企业）：_____
被考核方代表：_____
联系电话：_____

考核方通过_____采购方式确定被考核方为_____项目的服务供应商。为客观公正地评价运维服务团队的运维和贡献，更好地激励和挖掘运维人员的潜能，强化运维人员的竞争与职责意识，提高项目整体效能。特制订本协议，并严格遵循_____采购文件中的相关规定，由采购人内蒙古自治区大数据中心与_____签订本协议，并按照协议内容双方执行。

一、考核目的

1.建立科学、有效的运维管理机制，客观、公正地评价运维团队的服务能力，实现运维服务能力的整体放大和提升。

2.提高运维服务团队的竞争意识和职责意识，提升运维服务团队的岗位技能。

3.考核结果将作为项目实施效果、项目验收结论、项目支付尾款的参考。

二、考核范围

本次考核的主体是与自治区大数据中心签订运维合同的运维服务公司以及合同、投标文件（应答文件）所服务内容。被考核的运维服务团队人员，包括

项目经理:
技术经理:
技术人员:
技术人员:

三、考核内容

_____运维内容以合同、投标文件为准。被考核方（被考核团队）在进行考核时，应对运维服务内容应有清楚的了解。考核内容涉及：

1.组织管理：人员管理、工作保密、办公安全、分工及资质。

2.应用系统运维：方案报告、日常工作、运维项目管理、应用系统安全、数据安全、应急管理、培训

详见考核评价指标。

四、考核说明

1.考核原则：运维团队工作表现与项目尾款支付情况挂钩，以提高信息化项目评价为导向，以定量的业绩为依据，客观、公平、公正原则。

2.考核周期：合同签订的项目服务期。

3.项目尾款支付：根据考核结果支付尾款。

五、考核方式

考核方式分为日常考核、项目服务期结束验收考核。日常考核为合同服务期内日常运维考核,考核方按照考核协议对服务企业运维工作进行考核,形成《运维考核评价通知单》(见附件);项目服务期结束验收考核在终验前进行,考核内容以日常运维成效、《运维考核评价通知单》等为依据进行考核。

六、整体评价

分数整体评价，服务等级判定

等级	整体评价	分数要求
优秀	很好地履行合同，运维力量充足，对运维事件响应及时，完全满足业务部门运维需求，得到业务部门一致好评。	90≤分数≤100
良好	较好的履行合同，运维力量能满足运维需求，对运维事件响应及时，能满足业务部门运维需求，得到业务部门认可。	80≤分数<90
达标	基本能够履行合同，运维力量基本满足运维需求，对运维事件响应及时，勉强能满足业务部门运维需求，业务部门对运维服务评价一般。	70≤分数<80
基本达标	基本能够履行合同，运维力量不能满足运维需求，对运维事件响应不及时，勉强能满足业务部门运维需求	60≤分数<70

	，业务部门对运维服务评价一般。	
不达标	不能很好地履行合同，运维力量不足，对运维事件多次响应不及时，不能满足业务部门运维需求，业务部门对运维服务评价不合格或很差。	分数<60

七、考核支付

_____于_____年____月____日与自治区大数据中心签订合同，合同中标价格为_____元（大写：人民币_____元整），其中中标价格的60%作为运维服务考评金额，考核款项为_____（大写:_____元整 ）。

1.考核优秀：尾款支付=运维服务考评金额；扣款=0元

2.考核良好：尾款支付=运维服务考评金额*考核分数*0.01；
扣款=运维服务考评金额*（100-考核分数）*0.01

3.考核达标：尾款支付=运维服务考评金额*考核分数*0.01；
扣款=运维服务考评金额*（100-考核分数）*0.01

4.考核基本达标：尾款支付=运维服务考评金额*考核分数*0.01；
扣款=运维服务考评金额*（100-考核分数）*0.01

5.考核不达标：尾款支付=0元；扣款=运维服务考评金额

八、考核评价指标

一级评价指标	二级评价指标	三级评价指标	序号	评价标准	权重分值（V）	量化方法（P为量化值负值）		考核周期	权重得分（S）	扣分说明	备注
一、组织管理（22分）	1.人员管理（6分）	人员保证	1	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。	1	都满足	不扣分	一次考核			
						一次不满足	P=-1				
			2	运维团队人数满足投标文件承诺人数和人员安排。	1	都满足	不扣分	一次考核			
						不满足	P=-1				
		人员素质	3	运维人员接听办公电话或值班电话、向相关领导汇报工作、其它做相关会议工作，应使用文明语言。	1	满足	不扣分	日常考核			
						一次不满足	P=-0.2				
		岗位要求	4	运维人员具备独立运维本项目的岗位能力，掌握运维本项目的专业技能。	1	满足	不扣分	日常考核			
						一人不满足	P=-0.5				
			5	运维人员需提升业务能力和工作态度，不得产生服务厅局或服务对象对大数据中心的投诉。	1	没有投诉发生	不扣分	日常考核			
						一次投诉	P=-0.5				
			6	明确运维团队所在公司高层投诉渠道，联系人以及联系电话，因工作态度和业务能力，大数据中心有权对所在公司进行投诉。	1	没有投诉发生	不扣分	日常考核			
						一次投诉	P=-0.5				
	2.工作保密（6	保密协议签署	7	一线运维团队与大数据中心签署保密承诺书。	1	满足	不扣分	一次考核			
						一人不满足	P=-1				

分）		8	运维公司与大数据中心签署保密协议。	1	满足 不扣分 不满足 P=-1	一次考核				
	资产信息保密	9	未经允许，运维人员（包括离岗离职人员）禁止向非本项目人员透露IP、网络拓扑、用户名、密码、设备资产情况等本项目的信息。本项目各种图纸、资料、文件（含电子文档）。	2	满足 不扣分 一人不满足 P=-2	一次考核				
	离职（离岗）安全管理	10	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。	2	满足 不扣分 一次不满足 P=-2	一次考核				
3.办公安全(6分)	禁止网络混连	11	互联网笔记本电脑、互联网台式电脑、互联网平板电脑等终端设备必须独立使用在互联网上，禁止专网和互联网共用一个终端设备、禁止使用双网卡终端或安装外置网卡，或其他违规外联的情况。	4	满足 不扣分 一次不满足 P=-2	日常考核				
	禁止存储无关数据	12	运维人员自有电脑离开办公环境禁止存储涉及厅局的业务数据，给运维人员配备的电脑和运维的自有电脑禁止存储和自身运维无关的业务数据。	4	满足 不扣分 一次不满足 P=-2	日常考核				
	禁止关键信息存入外设	13	运维人员U盘、硬盘、云端、网盘、等存储端，禁止存储相关红头文件、涉及厅局的业务数据、配置数据、程序代码等关键信息，上述信息禁止带出办公场所以外的场所。	4	满足 不扣分 一次不满足 P=-2	日常考核				
4.分工及	团队职责	14	提供项目运维团队考核人员名单分工和资质（提供复印件）。	1	满足 不扣分 不满足 P=-1	验收考核				

	资质（4分）	资质要求	15	提供运维团队所在公司投标时相关资质（提供复印件）。	1	满足	不扣分	验收考核			
						不满足	P=-1				
二、应用系统运维（72分）	1.方案报告(15分)	运维方案	16	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执行性。	3	满足	不扣分	验收考核			
						没有编制方案	P=-3				
		定期报告	17	应用系统定期月报（提供纸质版和电子版）。（月报上报时间:下月3日前）	4	满足	不扣分	日常考核			
						一次不提供	P=-1				
		事件报告	18	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	2	满足	不扣分	日常考核			
						一次不提供	P=-1				
	2.日常工作(10分)	日常巡检	19	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。	4	满足	不扣分	日常考核			
						一次没按照要求巡检	P=-1				
		重保巡检	20	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。	2	满足	不扣分	日常考核			
						一次不参与保障	P=-1				
		其它工作	21	在项目保障期间，规定时限内完成项目内其他工作。	1	满足	不扣分	日常考核			
						一次不满足	P=-0.5				
	3.运维项目管理(10分)	需求分析	22	新增应用系统功能、功能提升，需要做好需求分析，并提交《需要表》取得业务部门签字。	2	满足	不扣分	日常考核			
						一次不满足	P=-1				
			23	新增与应用系统接入（对接）的申请，做好对接需求分析，需提交接入（对接）申请，并提交《对接表》或《对接方案》取得业务部门签字。	2	满足	不扣分	日常考核			
						一次不满足	P=-1				
		进度控制	24	对应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁，需要在规定时间内完成。	1	满足	不扣分	日常考核			
						一次不满足	P=-0.5				

	功能测试	25	做好系统功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁上线、系统对接的测试工作，必要时开展业务人员、系统负责人等相关人员的测试。	2	满足 不扣分 一次不满足 P=-1	日常考核			
	项目质量	26	应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、漏洞补丁、系统对接等，要满足质量要求和预期，跟踪应用系统的可用性与稳定性。	2	满足 不扣分 一次不满足 P=-1	日常考核			
		27	做好数据质量保证工作，数据采集、存储、应用符合相关标准，并配合做好数据治理工作。	2	满足 不扣分 一次不满足 P=-1	日常考核			
	数据工作	28	做好系信息数据应用相关工作，包含：数据统计、数据分析、数据梳理、数据挖掘等数据应用工作。	2	满足 不扣分 一次不满足 P=-1	日常考核			
		29	数据质量定期提醒服务，定期主动发出数据质量报告，	1	满足 不扣分 一次不满足 P=-0.5	日常考核			
	版本控制	30	做好信息系统版本控制工作，升级大版本需要出具相应方案。做好相关备份工作，并满足应用恢复要求。	1	满足 不扣分 一次不满足 P=-0.5	日常考核			
4.应用系统安全（6分）	**等保测评整改**	31	配合做好等保测评整改工作，规定时间内完成。	1	满足 不扣分 不满足 P=-1	日常考核			
	密码测评整改	32	配合做好密码测评整改工作，规定时间内完成。	1	满足 不扣分 不满足 P=-1	日常考核			
	漏洞整改	33	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，规定时间内完成。	1	满足 不扣分 不满足 P=-1	日常考核			
5.数	**数据**	34	配置数据库口令强度高和更新频率每1个	2	满足 不扣分	日常			

据安全（10分）	库口令		月1次。		一次不满足	P=-0.5	考核			
	数据传输保护	35	采取技术措施对传输的重要数据进行加密和校验。	1	满足	不扣分	日常考核			
					一次不满足	P=-0.5				
	备份策略	36	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	1	制订备份策略	不扣分	日常考核			
					没有制订备份策略	P=-1				
	异地容灾备份	37	配合做好异地容灾备份工作。	1	满足	不扣分	日常考核			
					不满足	P=-1				
	数据恢复演练	38	对备份数据做数据恢复演练，并保证数据恢复无误。	1	满足	不扣分	日常考核			
					不满足	P=-1				
6.应急管理（21分）	应急预案	39	制定网络安全事件应急预案，并使相关人员熟悉应急预案，责任到人。	1	满足	不扣分	一次考核			
					不满足	P=-1				
	应急演练	40	开展应急演练，并留存演练计划、方案、记录、总结等文档。一年两次。	2	满足	不扣分	验收考核			
					一次不满足	P=-1				
	应急响应	41	出现网络安全事件时，0.5小时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。	11	满足及时处理条件	不扣分	日常考核			
					不满足及时处理条件	P=-11				
	发生影响广泛的网络安全事故及响应	42	因应用系统问题及运维过失问题发生重大网络安全事件。重大网络安全事件：核心信息系统应用时段停止工作2小时及以上、一般信息系统应用时段停止工作4小时及以上、本级专网（互联网）工作时间停网2小时及以上、重要网络安全设备停止工作2小时及以上、门户网站或对外应用系统发生恶意挂马事件等网络安全事故。（如额外造成损失的按照损失价值进	3	没发生网络安全事件	不扣分	一次考核			
					发生网络安全事件	P=-3				

				行赔偿）						
			43	丢失500条及以上个人信息及重要数据、丢失1000条及以上其它关键数据丢失、被省级及以上网络安全主管部门通报等网络安全事故。（如额外造成损失的按照损失价值进行赔偿）	11	没发生安全事件 不扣分 发生安全事件 P=-11	日常考核			
			44	发生影响广泛的网络安全事故时，0.5小时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。	3	满足及时处理条件 不扣分 不满足及时处理条件 P=-3	日常考核			
	7.培训（6分）	专业培训	45	提供专业的网络安全、应用安全、数据安全、硬件等培训服务。	1	满足 不扣分 不满足 p=-1	验收考核			
		提升培训	46	提供信息化新领域、新技术的提升培训。	1	满足 不扣分 不满足 p=-1	验收考核			
		应用系统培训	47	每年至少举办一次应用系统培训工作。	1	满足 不扣分 不满足 p=-1	验收考核			
权重总分					100	得分				

甲方：内蒙古自治区大数据中心

考核方负责人签字：

考核方代表签字：

日　期：

乙方：

被考核方负责人签字：

被考核方代表签字：

日　期：

附件：

运维考核评价通知单

_____：

在_____考核中，你公司运维团队于_____年____月____日至_____年____月____日运维服务期中未出现扣分项，考核评分为____，服务等级判定为____。

特此告知。

考核方负责人签字：　　被考核方负责人签字：

考核方代表签字：　　被考核方代表签字：

日　期：　　日　期：