内蒙古自治区大数据中心

运维考核协议书

项目名称：xxx信息系统运维

签订地点：呼和浩特市

签订日期：xxx 年 xxx 月 xxx 日

甲方（采购人）： 内蒙古自治区大数据中心

考核小组代表： xxx

联系电话： xxx

乙方（供应商）： xxx

被考核团队代表： xxx

联系电话： xxx

甲方通过 xxx 采购方式确定乙方为 xxx 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《运维考核协议书》，并严格遵循 xxx 项目名称 采购文件中的相关规定，由采购人（甲方）与供应商（乙方）签订本协议书，并按照协议书内容双方执行。

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：

1．项目经理。商务经理：____xxx__

技术经理：____xxx__

2．一线运维团队。驻场项目经理；____xxx_____

3．一线运维团队。驻场技术人员：____xxx_____

4．二线运维团队：二线技术人员：____xxx_____

三、考核内容

__xxx信息系统运维服务项目____实际运维内容应以合同、投标文件为准。乙方（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、宣传培训

四、考核说明

1.考核原则：运维团队工作表现与项目剩余款项支付情况挂

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：合同项目服务期自合同签订之日起一年，考核周期为一年。

3.项目经理负责制：考核细则相关实施内容由项目经理负责，项目运维期间项目经理承担考核结果。

4.项目尾款支付：合同履行情况和考核结果综合评价后进行付款，如实际造成损失需要按照实际发生损失进行赔偿。

5.考核通报：项目服务期结束后对考核结果进行通报，每个项目的考核结果将通报至自治区大数据中心内部和服务厅局内部。

6. 如有运维考核中有扣分情况，可选择填写《运维考核评价通知单》（附件一）通知被考核团队。

五、激励措施

1.优秀供应商：自治区大数据中心信息技术服务处内评选1-3名优秀供应商，结合考核分数、团队表现、合同执行、运维成果等多方面因素，经考核小组投票，票数最高的供应商定为年度优秀供应商，并举行内部表彰工作。

2、优秀个人：自治区大数据中心信息技术服务处内评选1-3名优秀运维个人，结合个人工作表现，经考核小组投票，票数最高的运维人员定为年度优秀运维人员，并举行内部表彰工作。

六、考核方式

1、甲方成立考核小组：考核工作需建立考核小组，考核小组成员需了解本项目实际工作情况。考核组成员由大数据中心、外部技术专家组成。

2、考核方式分为一次考核、多次考核。一次考核：在服务合同履行期满后一次考核工作，考核结果扣分项为一次性扣分。多次考核：在项目服务合同期内，进行多次考核，或周期性考核，考核结果扣分项进行累加。

七、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，现场运维力量充足，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，现场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	能够履行合同，现场运维力量满足运维需求，对运维事件响应及时，能满足业务部门运维需求，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，现场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基本满足。	60≤分数<70
不达标	不能很好地履行合同，现场运维力量不足，对运维事	分数<60

	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。	

八、考核支付

xxx系统运维服务项目 于 x 年x 月 x 日与自治区大数据中心签订合同，合同中标价格为 x 元，大写 x ，首付款已付 x 元，第二期付款 x 元，剩余款项 x 元，剩余款项作为考核款项，考核款项为 x 元，大写 x 元。

考核参数说明：

V--权重总分：每项评价考核指标的分值

P--量化值（扣分量化值）：每项每次评价考核指标量化分值，均为负分，即每项每次没做到扣分分值。

Q-量化值（加分量化值）：每项每次评价考核指标量化分值，均为正分，即每项每次做到加分分值。

n--扣分（加分）频次；每项每次评价考核指标发生频次。

S—权重得分：最后未则算的考核分数。即 $S=(V_1+n*p_1)+(V_2+n*p_2)+(V_3+n*p_3)+\cdots\cdots+(V_{155}+n*p_{155})$

考核分数=百分则算的权重得分，即：考核分数=100/100*S（权重得分）+Q_1+Q_2。

即： 本项目权重总分（V)为 100 分。

1.考核优秀：

尾款支付=剩余款项；

2.考核良好：

尾款支付=90%*剩余款项

3.考核达标：

尾款支付=80%*剩余款项

4.考核基本达标：

尾款支付=70%*剩余款项

5.考核不达标：

尾款支付=0

4.其他：考核结果与合同内容都作为尾款支付依据。

九、考核评价指标

运维考核三级指标项

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、Q为加分项）	P频次（n）	考核周期	权重得分（S）	扣分说明	备注
一、组织管理	1.人员管理	出勤管理	1	严格执行请销假制度，不得擅自离岗。驻场项目经理1天及以上假期需向运维负责人请假，驻场技术人员3天以上假期需向运维负责人请假。	1	都满足　不扣分 一次不满足　P=-0.1		多次考核			
			2	按时上下班，工作时间不得迟到早退。	1	都满足　不扣分 一次不满足　P=-0.1		多次考核			
			3	不得无故缺勤、不请假或无法联系到本人。	1	都满足　不扣分 一次不满足　P=-0.1		多次考核			
		人员保证	4	一线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	1	都满足　不扣分		多次考核			

				人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。		一次不满足	P=-0.2					
			5	一线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	6	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		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			7	上班时间不得使用终端电脑和手机玩游戏、上网浏览与工作无关的内容。	1	都满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			8	运维人员上班应穿着整洁大方，不得穿拖鞋等不合时宜衣着。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			9	运维团队必要时需统一服装。（如：应急演练、其它单位参观、上级视察工作）	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
		岗位要求	10	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。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一人不满足	P=-0.5					

			11	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或运维团队的投诉。	3	没有投诉发生	不扣分		多次考核			
						一次投诉	P=-1					
			12	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，大数据有权对所在公司进行投诉。	3	没有投诉发生	不扣分		多次考核			
						一次投诉	P=2					
		办公环境	13	运维人员保持办公场所保持整洁，安排每周清扫工作。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			14	原则上不得采用远程在线（包含VPN）方式运维，确需采用时，须向负责人报告，并做好相关审批登记、访问控制、在线监测、日志审计等安全工作。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次无审批远程运维	P=-0.2					
			15	下班时随手整理自己的办公桌。关闭空调，关窗，断电，锁门。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			16	（不得在办公室、楼道、卫生间、机房等公共场所吸烟、吐痰、大声喧哗。	1	满足	不扣分		多次考核			
						发现一次吸烟、吐痰、大声喧哗	P=-0.1					
	2.	保密协议	17	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		多次考核			

工作保密	签署				一人不满足	P=-0.2					
		18	运维公司与大数据中心签署保密协议。	1	满足	不扣分		多次考核			
					不满足	P=-1					
	资产信息保密	19	未经甲方允许不准外借,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）。	1	满足	不扣分		多次考核			
					一人不满足	P=-0.2					
	机房、设备间门禁保密	20	机房、设备间门禁密码（钥匙）不得透露（外借）本项目外无关人员，机房门、设备间不得存在隔夜不锁现象。	1	满足	不扣分		多次考核			
					一次不满足	P=-0.2					
	离职（离岗）安全管理	21	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。	1	满足	不扣分		多次考核			
					一次不满足	P=-0.2					
3.办公安全	禁止网络混连	22	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，（非运维需要或经甲方同意）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。	2	满足	不扣分		多次考核			
					一次不满足	P=-0.5					
	禁止存储	23	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	1	满足	不扣分		多次考核			

		无关数据		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。		一次不满足	P=-0.2					
		禁止关键信息存入外设	24	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。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
	4.分工及资质	团队职责	25	提供项目一线团队考核人员名单分工和资质（提供复印件）。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
			26	提供项目二线团队考核人员名单分工和资质（提供复印件）。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
		资质要求	27	（3）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		一次考核			
						不满足	P=-1					
二、应用系统运维	1.方案报告	运维方案	28	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执行性。	1	满足	不扣分		一次考核			
						没有编制方案	P=-1					
		定期报告	29	应用系统定期上报周报、月报，季报（提供纸质版和电子版）。（周报上报时间:每周五10点前，季报、月报上报时间:下月3日前）	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不提供	P=-0.1					
		事件报告	30	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	1	满足	不扣分		多次考核			

						一次不提供	P=-0.2					
	2.日常工作	日常巡检	31	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。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次没按照要求巡检	P=-0.2					
		重保巡检	32	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。	1	满足	不扣分		多次考核			
						一次不参与保障	P=-0.5					
		其它工作	33	在项目保障期间，规定时限内完成项目内其他工作。	3	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
	3.运维项目管理	需求分析	34	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		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
			35	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。成。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		进度控制	36	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，（简单功能最长时间不得超过一个月，复杂功能不超过三个月。）	3	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
			37	新增与应用系统接入（对接）工作，需要	3	满足	不扣		多次			

				在规定时间内完成本应用系统侧的相关工作，最长时间不得超过一个月。		分		考核			
						一次不满足 P=-1					
		功能测试	38	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		多次考核			
						一次不满足 P=-0.5					
		项目质量	39	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。	3	满足 不扣分		多次考核			
						一次不满足 P=-1					
			40	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。	3	满足 不扣分		多次考核			
						一次不满足 P=-1					
			41	在本项目运维过程中，因运维公司过失，造成项目质量受损并带来相关损失，（必要时运维公司按照实际损失进行赔偿）。	2	无过失行为 不扣分		多次考核			
						产生损失 P=-0.5					
		数据工作	42	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		多次考核			
						一次不满足 P=-0.5					
			43	数据质量定期提醒服务，定期主动发出数据质量报告，	2	满足 不扣分		多次考核			
						一次不满足 P=-0.5					

		版本控制	44	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。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
	4.应用系统安全	等保测评整改	45	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。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
		密码测评整改	46	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		一次考核			
						不满足	P=-1					
		漏洞整改	47	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。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
	5.数据安全	数据库口令	48	配置数据库口令强度高和更新频率每三个月一次。	1	满足	不扣分		一次考核			
						一次不满足	P=-1					
		数据传输保护	49	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		一次考核			网络安全一级评价指标
						一次不满足	P=-1					
		备份策略	50	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		一次考核			
						没有制订备份策略	P=-1					
			51	对应用系统数据进行本地备份并按照备份	2	满足	不扣		一次			

				策略执行，更新频率一天一次。		分		考核			
						一次不满足 P=-0.1					
		异地容灾备份	52	配合做好异地容灾备份工作。	1	满足 不扣分		多次考核			
						不满足 P=-1					
		数据恢复演练	53	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		多次考核			
						不满足 P=-1					
	6.应急管理	应急预案	54	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		多次考核			
						不满足 P=-1					
		应急演练	55	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		一次考核			
						不满足 P=-2					
		发生网络安全事件及响应	56	因应用系统问题及运维过失问题发生网络安全事件。网络安全事件：核心信息系统应用时段停止工作2小时以内、一般信息系统应用时段停止工作4小时以内、本级专网（互联网）工作时间停网2小时以内、重要网络安全设备停止工作2小时以内、丢失500条以内个人信息及重要数据、丢失1000条以内其它关键数据丢失等网络安全事件。（如额外造成损失的按照损失价值进行赔偿）	4	没发生安全事件 不扣分		一次考核			
						发生网络安全事件 P=-3					
			57	出现网络安全事件时，1小时内提供应急响应相关服务，规定时间内解决故障，及	4	满足及时处理条件 不扣分		一次考核			

				时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过24小时。		不满足及时处理条件	P=-2					
		发生影响广泛的网络安全事故及响应	58	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、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）	3	没发生安全事件	不扣分		多次考核			
						发生网络安全事件	P=-5					
			59	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。	3	满足及时处理条件	不扣分		多次考核			
						不满足及时处理条件	P=-2					
	7.宣传培训	专业培训	60	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(加分项)	P=1		中期考核			
						不满足	不扣分					
		提升培训	61	提供信息化新领域、新技术的提升培训。	1	满足(加分项)	Q_1=+1		中期考核			
						不满足	不扣分					
		应用系统培训	62	每年至少举办一次应用系统培训工作。	1	满足(加分项)	Q_2=+1		中期考核			
						不满足	不扣分					

权重总分	100	得分						

甲方：

被考核团队代表：

签订日期：

乙方：

考核小组代表：

签订日期：

附件三：

运维考核评价通知单

_____：

在_____考核中，_年 月 日_出现扣分项，所扣分值（）,扣分原因为《运维考核三级指标项》中第（）条_____。

特此告知

被考核代表签字：
日　期：