

内蒙古自治区大数据中心

项目绩效考核协议

项目名称：_____

签订地点：_____呼和浩特市_____

签订日期：_____年____月____日

考核方（采购人）：内蒙古自治区大数据中心

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: _____

考核方通过公开招标采购方式确定被考核方为项目名称项目的服务供应商。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，并严格遵循项目名称采购文件中的相关规定，由采购人（考核方）与服务企业（被考核方）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：

1. 项目经理。 商务经理： _____
技术经理： _____
2. 一线运维团队。 驻场项目经理： _____
驻场技术人员： _____
3. 二线运维团队。 二线技术人员： _____

三、考核内容

项目名称实际运维内容应以合同、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、宣传培训
详见运维考核评价指标（附件一）。

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：合同项目服务期通常为一年，考核周期

为一年。

3. 项目尾款支付：按照合同约定根据考核结果支付尾款。

五、考核方式

考核分日常考核和项目验收考核。日常考核为合同周期内日常运维考核，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》（附件二）；项目验收考核要在终验前进行，考核以日常运维成效、《运维考核评价通知单》等为依据考核。

六、整体评价

等级	分数要求	整体评价
优秀	分数 90 分及以上	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。
良好	分数 80 分及以上 不满 90 分	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。
中	分数 70 分及以上 不满 80 分	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，但出现过质量不符合要求的情况，能基本满足业务部门运维需求，得到业务部门认可。
及格	分数 60 分及以上 不满 70 分	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。
差	分数 60 分以下	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。

七、考核支付

项目考核指标的绩效结果作为项目验收参考依据，项目尾款依据合同约定执行。

—————（以下无正文）—————

考核方：

被考核方：

考核小组代表：

被考核方代表：

签订日期：

签订日期：

附件一

运维考核评价指标

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) ³	量化方法 (P为量化值负值、Q为加分项)		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。交付物：考勤签到表/按月。	1	都满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
			2	按时上下班，工作时间不得迟到早退。	1	都满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.1					
		人员保证	3	一线安服团队离岗离职须通知甲方，并征得甲方取得同意，经同意后三个工作日之内替换人员必须到岗，且为同等级以上技术资质人员。交付物：人员变动申请单/按需。	1	都满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.2					
			4	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	5	上班时间不得使用终端电脑和手	1	都满足	不扣分		多次考			

				机玩游戏、上网浏览与工作无关的内容。		一次不满足	P=-0.1		核			
			6	安服人员上班应穿着整洁大方，不得穿拖鞋等不合时宜衣着。	2	满足	不扣分		多次考核			
		岗位要求	7	安服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	一次不满足	P=-0.1					
						满足	不扣分		多次考核			
			8	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。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	一人不满足	P=-0.5					
						没有投诉发生	不扣分		多次考核			
			9	一线安服团队与大数据中心签署保密承诺书。交付物：保密承诺书。	1	一次投诉	P=-1					
						满足	不扣分		多次考核			
	2. 工作保密	保密协议签署	10	安服公司与大数据中心签署保密协议。交付物：保密协议。	2	一人不满足	P=-0.2					
						满足	不扣分		多次考核			
		机房、设备间门禁保密	11	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	不满足	P=-2					
						满足	不扣分		多次考核			
		离职（离岗）安全管理	12	离职（离岗）人员不得将本项目涉及网络安全、应用系统安全、	1	一次不满足	P=-0.2					
						满足	不扣分		多次考核			

二、服务过程质量				数据安全的资料信息带走或者透露给他人，包括但不限于：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。交付物：人员离职交接单/按需。		一次不满足	P=-0.2					
	3. 办公安全	禁止网络混连	13	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					
		禁止关键信息存入外设	14	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	15	提供项目一线团队考核人员名单分工和资质（提供复印件）。交付物：人员名单和资质。	1	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-1					
	5. 日常安全服务	漏洞扫描服务	16	按月开展信息系统漏洞扫描服务，并出具漏洞扫描报告。	3	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.25					

		配置核查服务	17	按季度开展信息系统配置核查服务，并出具配置核查报告。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		渗透测试服务	18	按季度开展信息系统渗透测试服务，并出具渗透测试报告。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		安全加固服务	19	协助开展安全加固，按季度出具漏洞处置报告、配置加固报告、渗透测试加固报告。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		日志分析	20	按季度开展日志分析服务，并出具日志分析报告。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		APP安全评估	21	按季度开展APP安全评估服务，并出具APP安全评估报告。	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.5					
		网络架构优化定制服务	22	对网络现状进行全面分析，提供至少1份网络资产检查报告和2份安全分析报告	3	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
		新上线设备及系统安全检测	23	对新上线的设备进行安全检测，交付硬件设备上线安全检测报告、应用系统上线安全检测报告。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		代码审计	24	通过人工和工具相结合的方式，面向教育厅服务的信息系统服务期内至少提供1次。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		安全态势分析	25	分析国内外安全形势，多途径收集安全漏洞和威胁，每月整理并编制网络安全态势月报。	3	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-0.25					

		安全策略优化	26	针对各类设备(如VPN、堡垒机、防火墙、WAF、IPS等)进行安全体检, 根据分析结果进行策略优化及调整。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		网络安全应急演练	27	服务期内至少组织开展一次应急演练, 包括制定应急演练方案, 参与演练, 协助编制演练总结。	3	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-3					
		网络安全事件应急响应		在紧急事件发生后迅速采取措施和行动, 提供7*24应急响应服务, 现场响应时间一般告警需在1小时内, 严重告警在30分钟内, 4小时内完成用户提出的故障处理要求, 交付安全事件应急响应报告。	10	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-2					
	6. 重保时期安全保障服务	安全保障服务	28	重要时期提供现场安全保障值守服务, 不少于4次安全保障服务。	4	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
		安全检查支撑服务	29	配合自治区网信办、自治区公安厅等上级网络安全检查机构的安全检查工作, 不少于4次安全检查支撑服务。	4	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
	7. 其它运维服务	全流量高级威胁分析平台和分析服务	30	提供一套全流量高级威胁分析平台, 部署在内蒙古教育数据中心机房。基于全流量采集和分析工	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					

				具, 分析内蒙古教育数据中心机房基础网络内的高级安全威胁。								
		安全监测及处置服务	31	提供一套安全监测平台, 对内蒙古教育厅的互联网系统进行安全7*24小时监测。	2	满足	不扣分		一次考核			
						一次不满足	P=-2					
		Web应用安全云防护服务	32	提供≥50个子域名(主域名≥8个, 同一子域名HTTP及HTTPS配置计算1个授权数)的网站应用安全云防护服务。	2	满足	不扣分		一次考核			
						一次不满足	P=-2					
		终端安全管控服务	33	提供3套终端准入系统服务(分别服务自治区教育厅、自治区人社厅、自治区民政厅), 实现接入网络的实名身份认证, 确保所有内部、外部人员的安全入网。支持的终端点数: ≥100。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		主机安全防护系统	34	提供3套主机安全防护系统服务(分别服务自治区教育厅、自治区人社厅、自治区民政厅), 对办公终端和服务器提供综合安全防护能力。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		网络安全培训和消防培训	35	服务期内每季度至少提供一次网络安全技术培训或安全意识培训; 至少提供1次攻防实战培训; 服务期内定期对机房内各类	5	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					

				消防设备进行检查；交付安全培训报告、提供培训记录、机房季度消防检测报告。								
		安全咨询服务	36	提供安全咨询服务，交付安全咨询报告。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		下一代防火墙服务	37	为民政厅机房提供一套下一代防火墙服务，实现区域隔离和边界安全综合防护。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		蜜罐服务	38	为自治区人社数据中心提供一套蜜罐服务。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					
		消防安全检查	39	为机房消防系统设备提供基础保障，检测、分析消防设备运行状况，交付机房季度消防检测报告。	4	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					
		体系优化方案编制	40	须通过日常运维工作，对机房基础网络现有安全体系及应用系统深入了解后，根据实际情况检测现有安全防护能力，绘制安全能力现状图，由后台专家团队进行深入研究，对现有安全防护体系进行优化和改造，交付网络安全优化方案。	3	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-3					
		文档整理和知识库建设	41	协助甲方完善切实可行的安全制度。对日常网络安全运维工作进	2	满足	不扣分		多次考核			
						一次不满足	P=-1					

				行梳理，查漏补缺，修订网络安全操作规程、网络安全操作规程。交付网络安全操作规程、网络安全操作规程。								
		数据安全管理服务	42	为自治区人社平台提供数据库管理服务。	2	满足	不扣分		一次考核			
						不满足	P=-2					

考核结果得分=S（____分）÷V（100分）×100+Q₁（____分）+Q₂（____分）=____分

考核方：

考核小组代表：

日期：

被考核方：

被考核团队代表：

日期：

附件二

运维考核评价通知单

_____：

在_____考核中，_____年____月____日出现□扣分/□加分项，所□扣分/□加分值（ ），□扣分/□加分原因为《运维考核评价指标》中第（ ）条，_____。

特此告知

考核小组代表：

被考核团队代表：

日 期：

附件三

考核参数说明

V—权重总分：每项评价考核指标的权重分值总和。即

$$V=V_1+V_2+V_3+\cdots+V_m$$

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：最后未折算的考核分数。即 $S= (V_1+n_1 \times p_1) + (V_2+n_2 \times p_2) + (V_3+n_3 \times p_3) + \cdots + (V_m+n_m \times p_m)$

考核结果分数=百分折算的权重得分，即：考核结果分数= $S \div V \times 100 + Q_1 + Q_2$ 。