

# 信息技术服务九处项目绩效考核办法

## （试行）

**第一条** 为提升信息技术服务九处（以下简称“九处”）信息化项目服务企业服务能力和质量，确保各项运维服务工作有序开展，加强服务企业管理考核评估，规范服务企业的服务行为，确保信息化项目顺利实施和信息系统安全高效运行，按照《自治区大数据中心政务信息化项目服务企业考核管理办法》，结合九处工作实际制定本办法。

**第二条** 各科室是项目考核部门，负责对服务企业进行考核。负责根据项目实际起草考核协议（可参照协议模板，见附件一），与服务企业签订考核协议，确定考核指标，形成服务质量考核结果。

**第三条** 服务企业，即被考核方，应按照项目合同向自治区大数据中心提供相应服务保障，同时根据考核协议，积极配合考核方开展考核工作。

**第四条** 各科室成立考核组，考核组成员需了解本项目实际工作情况。涉及多个科室的整合项目，可协商成共同立考核组。考核组成员为3或5人，视项目合同金额而定。

**第五条** 在项目考核过程中，可选用但不限于以下方法：

（1）调查问卷：调查问卷根据信息安全管理标准

（ISO27001）、IT服务标准（ISO20000）或客户自己的规范标准而设计，包括但不限于纸质文档形式。问卷的常规内容包括：服务响应时间、故障排除、技术能力、服务态度、服务质量等。

（2）人员访谈：与服务厅局人员进行访谈，可以了解服务企业在服务过程中是否符合相关管理制度要求，是否按照考核协议的要求提供服务等有用信息。

（3）现场审核：考核组人员到现场审核，审查服务人员数量、出勤情况等信息。

（4）查阅文件：检查承接主体的资质认定文件、提供服务的书面计划、提供服务流程、服务质量标准等文件并评估其质量，查阅承接主体保存的书面记录数据及档案等资料，检查相关财务资料，评估承接主体财务管理状况，并对项目进行成本收益分析。

**第六条**考核方式分为一次考核、多次考核。一次考核：在项目服务期结束后7个工作日内完成相关考核工作，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，考核结果扣分项按多次考核平均分计算考核结果。

### **第七条考核流程**

1. 各科室根据信息化项目实际需求，确定是否开展服务企业绩效考核工作。若需开展绩效考核，应在招标文件中明确，并制定绩效考核三级指标项（可参照指标项模板，见附件二）。

2. 各科室按照“一项目一协议”原则，起草考核协议，签订合同时一并与服务企业签订考核协议，考核协议中明确具体考核内容和考核指标。按照已签订的考核协议，考核组进行考核工作。

3. 考核指标由共性指标和其他指标组成，原则上从大数据中心考核指标库中选取。其中共性指标为必选项，其他指标为可选项。

**第八条**考核完成后形成服务质量考核结果，与服务企业确认签定《运维考核评价通知单》（见附件三），按照考核协议进行相应后续工作。

**第九条**本办法由自治区大数据中心信息技术服务九处负责解释。

**第十条**本办法自印发之日起施行。

附件一

# 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: \_\_\_\_\_呼和浩特市\_\_\_\_\_

签订日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

甲方（采购人）：内蒙古自治区大数据中心

考核小组代表：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方（供应商）：\_\_\_\_\_

被考核团队代表：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

甲方通过采购方式确定乙方为\_\_\_\_\_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《运维考核协议书》，并严格遵循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：（名字）\_\_\_\_\_

技术经理：（名字）\_\_\_\_\_

2. 一线运维团队：驻场项目经理；（名字）\_\_\_\_\_

3. 一线运维团队：驻场技术人员：（名字）\_\_\_\_\_

4. 二线运维团队：二线技术人员：（名字）\_\_\_\_\_

## 三、考核内容

\_\_\_\_\_XXX\_\_\_\_\_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：根据合同签订实际服务期计算，通常为

一年。

3. 驻场项目经理负责制：考核细则相关实施内容由驻场项目经理负责，项目运维期间驻场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**

优秀供应商：服务期结束后，自治区大数据中心信息技术服务九处考核小组结合供应商考核分数、团队表现、合同执行、运维成果等多方面因素，确定年度优秀供应商，举行内部表彰工作，并向供应商颁发感谢信。。

## **六、考核方式**

1、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。考核小组成员组成：

(1)信息技术服务九处：\_\_\_\_\_

(2)服务厅局：\_\_\_\_\_

2、考核方式分为一次考核、多次考核。

一次考核：在签订合同之日起内完成相关考核工作，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。	$90 \leq \text{分数} \leq 100$
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。	$80 \leq \text{分数} < 90$
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一般。	$60 \leq \text{分数} < 80$
不达标	不能很好地履行合同，现场运维力量不足，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 $< 60$

## 八、考核支付

\_\_\_\_\_（项目名称）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\_\_\_\_\_，首付款已付\_\_\_\_\_元，剩余款项\_\_\_\_\_元，考核款项为\_\_\_\_\_元（合同金额\_\_\_\_\_%）。

按照所得分数支付，标准如下：

分数90分及以上，支付项目考评金额的100%；

分数80-90分（不含90分）支付项目考评金额的90%；  
分数70-80分（不含80分）支付项目考评金额的80%；  
分数60-70分（不含70分）支付项目考评金额的70%；  
分数60分以下，扣除全部项目考评金额。

九、考核评价指标

运维考核三级指标项（涉及驻场人员项目）

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	量化方法		频次	考核周期	得分	扣分说明
组织管理	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。	2	都满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
			2.	按时上下班，工作时间不得迟到早退，不得无故缺勤、不请假或无法联系到本人。	2	都满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.2				
		人员保证	3.	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		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
		人员素质	4.	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。	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
			5.	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。	2	都满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
			6.	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=-0.5				
		岗位要求	7.	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				
			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。	2	没有投诉	不扣分		多次考核		
						一次投诉	P=-1				
			9.	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。	2	没有投诉	不扣分		多次考核		
						一次投诉	P=0.5				
		办公环境	10.	运维人员保持办公场所保持整洁，安排每周清扫工作。	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				

			11.	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。	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次无审批远程运维	P=-0.2				
			12.	下班时随手整理自己的办公桌。关闭空调，关窗，断电，锁门。	4	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
			13.	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	P=-0.2				
	办公安全	门禁管理	14.	办公室、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，不得存在隔夜不锁现象。	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
		离职	15.	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。	3	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				
		禁止网络混连	16.	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				
		禁止存储无关数据	17.	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。	1	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-0.2				
		禁止关键信息存入外设	18.	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				
						不满足	P=-1				
应用	方案	运维	19.	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执	2	满足	不扣分		一次		

系统 运维	报告	方案		行性。		没有编制方案	P=-2		考核		
		定期报告	20.	应用系统定期上报周报、月报，季报（提供纸质版和电子版，周报上报时间为每周五10点前，季报、月报上报时间为下月3日前）	5	满足	不扣分		多次考核		
						一次不提供	P=-0.5				
	事件报告	21.		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		多次考核		
						一次不提供	P=-0.5				
	日常工作	日常巡检	22.	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		
						一次没完成	P=-0.5				
		重保巡检	23.	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		多次考核		
						一次不参与保障	P=-0.5				
	运维管理	需求分析	24.	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				
			25.	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	26.	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）	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-1				
			27.	新增与应用系统接入（对接）工作，需要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。	2	满足	不扣分		多次考核		
						一次不满足	P=-1				
		功能测试	28.	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	29.	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		多次考核		
						一次不满足	P=-0.5				

			30.	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		多次考核		
						一次不满足	P=-1				
			31.	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	32.	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				
			33.	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	34.	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				
	系统安全	等保整改	35.	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				
		密码整改	36.	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	37.	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				
	数据安全	口令	38.	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				
		传输保护	39.	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		
						一次不满足	P=-1				
		备份策略	40.	制订本应用系统的数据备份策略，并且有执行性。	1	制订策略	不扣分		一次考核		
						没有策略	P=-1				
			41.	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。	2	满足	不扣分		一次考核		
						一次不满足	P=-0.1				
		容灾备份	42.	配合做好容灾备份工作。	1	满足	不扣分		多次考核		
						不满足	P=-1				

		恢复演练	43.	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				
	应急管理	应急预案	44.	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	45.	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=-1				
		发生网络安全事件及响应	46.	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=-2				
			47.	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，及时、安全、稳妥排除故障及隐患。最长时间不超过24小时。	2	满足及时处理条件	不扣分		一次考核		
						不满足及时处理条件	P=-1				
		发生影响广泛的网络安全事故及响应	48.	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）	4	没发生安全事件	不扣分		多次考核		
						发生网络安全事件	P=-2				
			49.	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	4	满足及时处理条件	不扣分		多次考核		

				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				
	培训	系统培训	50.	提供系统培训服务。	2	满足	不扣分		多次考核		
						不满足	P=-1				
合计得分					100						

甲方：

考核小组代表：

签订日期：

乙方：

被考核团队代表：

签订日期：

## 运维考核三级指标项（未涉及驻场人员项目）

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	量化方法		频 次	考核 周期	得 分	扣分说明
组织管理	人员管理	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，且为同等级以上技术资质人员。	6	都满足	不扣分		多次考核		
			一次不满足	P=-0.5							
		离职	2.	离职（离岗）人员不得将本项目涉及网络安全、应用系统安全、数据安全的资料透露给他人。	4	满足	不扣分		多次考核		
	一次不满足	P=-0.5									
应用系统运维	方案报告	运维方案	3.	编制项目运维方案，并且编制项目运维方案有可执行性。	4	满足	不扣分		一次考核		
			没有编制方案	P=-4							
		定期报告	4.	应用系统定期上报周报、月报，季报（提供纸质版和电子版，周报上报时间为每周五10点前，季报、月报上报时间为下月3日前）	8	满足	不扣分		多次考核		
			一次不提供	P=-0.5							
		事件报告	5.	系统运行期间发生的相关事件，须提交事件报告或说明。	3	满足	不扣分		多次考核		
			一次不提供	P=-0.5							
	日常工作	日常巡检	6.	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		多次考核		
			一次没完成	P=-0.5							
	运维管理	重保巡检	7.	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		多次考核		
				一次不参与保障	P=-0.5						
		需求分析	8.	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。	3	满足	不扣分		多次考核		
				一次不满足	P=-0.5						
9.			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	10.	对应用系统实现功能提升、新功能部署、BUG升级、	2	满足	不扣分		多次				

		控制		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）		一次不满足	P=-1		考核		
			11.	新增与应用系统接入（对接）工作，需要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。	2	满足	不扣分		多次考核		
		功能测试	12.	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	一次不满足	P=-1		多次考核		
						满足	不扣分				
		项目质量	13.	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	一次不满足	P=-0.5		多次考核		
						满足	不扣分				
			14.	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	一次不满足	P=-0.5		多次考核		
						满足	不扣分				
			15.	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	一次不满足	P=-1		多次考核		
						无过失行为	不扣分				
		数据工作	16.	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	产生损失	P=-0.5		多次考核		
						满足	不扣分				
			17.	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	一次不满足	P=-0.5		多次考核		
						满足	不扣分				
		版本控制	18.	数据质量定期提醒服务，定期主动发出数据质量报告，	2	一次不满足	P=-0.5		多次考核		
						满足	不扣分				
		系统安全	19.	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	一次不满足	P=-1		多次考核		
						满足	不扣分				
			20.	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。	2	不满足	P=-2		一次考核		
						满足	不扣分				
			21.	配合做好密码测评整改工作，规定时间内完成。	2	不满足	P=-2		一次考核		
						满足	不扣分				
		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	2	不满足	P=-2		一次考核		
						满足	不扣分				

[illegible]

		发生影响广泛的网络安全事故及响应	32.	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）	6	没发生安全事件	不扣分		多次考核		
				发生网络安全事件		P=-2					
			33.	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。	6	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				
合计得分					100						

甲方：

乙方：

考核小组代表：

被考核团队代表：

签订日期：

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\_\_\_\_\_：