

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	
		合同履行情况	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、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。	5	
			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。		
	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：机房运维服务考核表

机房运维服务考核表

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 (32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）。	3	
		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、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）。	2	
	服务满意	使用人员满意度	服务对象对服务项目的满意程度。	3	

	度	采购人满意度	采购人对服务项目的满意程度。	3	
机房运维服务 (48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	
	机房巡检	日常巡检	工作日机房一日两次巡检并做好记录。包括不限于：机房网络及安全设备、服务器、存储、小机、虚拟化设备及数据库系统运行是否正常。检查机房内是否存在易燃物品（如纸箱等）；窗户、天花板等有无漏水情况；室内照明、是否正常；门窗及门锁有无损坏，作到防水、防火、防盗无隐患。	3	
		重保巡检	重要节假日安排机房值守与巡检工作并做好记录报告。	3	
	机房准入	人员准入	出入机房的人员需登记、对机房准入人员身份，并做好进出记录登记工作。	3	
		设备准入	运维人员要保管好机房内的物品，出入机房设备需做相关登记。与生产无关的物品严禁带入机房，严禁私自或允许他人将机房内的设备等物品带出机房。	3	
	机房环境	机房环境	负责机房卫生整洁，定期打扫。做到地面、墙面、桌面、门窗清洁，工作台面整齐，机柜门保持关闭，各类物品摆放整齐。	3	
	资产管理	有形资产管理	机房设备建立完整、详细的信息化资产台账；机房设备贴有标签，包含内容：项目名称、设备名称、IP地址、设备使用单位、资产所有单位等。	3	
		无形资产管理	包括但不限于对IP地址、拓扑图、网络设备信息等各类网络基础信息进行统计、分析、整理工作。	3	
		维保及上架记录	记录维保、更换、上架等设备的记录（时间、设备名称及型号等）	3	
	运维管理	维修更换响应服务	对出现故障的机房设备和工具，提供故障检测，配合实施维修更换整机备机或配件等服务	3	
		故障处理响应及时限	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	3	

			不超过24小时。		
应急管理	防火演练	运维人员要掌握灭火常识和消防器材的使用方法，一旦发现火情，应按灭火流程进行处理并立即通知甲方。	3		
	停电演练	运维人员掌握机房停电处理流程，一旦停电，按照停电应急方案处置并通知甲方。	3		
	机房一般事故及响应	出现机房一般事故时，按照应急响应方案，提供应急服务。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。最长不超过24小时。	3		
	机房重大事故及响应	遇到机房停电、漏水、火灾、雷雨等事件，由于应急处理不当或运维失误，造成机房重大事事故。重大事故包括：核心信息系统应用时段停止工作4小时、一般信息系统应用时段停止工作8小时、本级专网（互联网）工作时间停网4小时、重要网络安全设备停止工作4小时为重大事故、及其他机房重大事故。（如额外造成损失的按照损失价值进行赔偿）	3		
得分总计					
被考核方代表（签字）					
考核方（签字）：					

附表3：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	RT0（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	
		容灾预案及时更新率	系统 / 业务架构变更后，容灾预案同步修订完成比例100%。预案未及时更新一次扣2分。	2	

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	
综合 通用	业务 满意	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	
		业务部门 满意度评	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	2	

项(4分)	度	分	分加 2 分。		
	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

- 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。
- 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。
- 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。

