

唐山市电子政务中心

关于对运维企业工作质量的考核评价办法

（试行）

为进一步提升我中心的运维服务水平，建立运维服务长效管理机制，结合我中心工作实际，制定本考核评价办法。

一、考核评价对象

为我中心提供运维服务的基础通信运营商和运维企业（包括设备厂商）。

二、考核评价原则、程序和方法

（一）考评原则。根据客观公正、注重实效、定性与定量相结合原则进行考核评价。

（二）考评数据。由各运维企业自行按照《关于对基础通信运营商工作质量的考核内容及记分标准》（附件1）、《关于对政务外网运维企业工作质量的考核内容及记分标准》（附件2）、《关于对市政府网站运维企业工作质量的考核内容及记分标准》（附件3）中各项考核内容填报相应数据并提供相关佐证材料，市电子政务中心进行审核校准。对无法进行校对的数据，由运维企业列明相关数据明细，并出具数据真实性承诺书。

（三）考评方法。评价采用百分制，扣分和加分相结合。考评工作由市电子政务中心组织相关人员及抽取的专具体实施。市电子政

务中心每月汇总相关指标数据和佐证材料，按照本办法明确的赋分标准扣分、加分并将相关情况通报被考核单位，年终公布考核评价结果。

三、考核评价内容及记分标准

考核评价主要从基础设施保障、故障响应速度、日常运维巡检、技术服务支持、数据安全保障、制度保障等方面分别进行打分考核，对主动提供技术、人力、服务支持的给予相应加分奖励。具体考核内容及记分标准详见附表。我中心将根据本年度考评工作实际运行情况，在下一年度招标前完成对附表的修订。

四、考评结果运用

（一）根据运维企业的考评分数，分别给予优（95分及以上）、良（90分及以上）、差（低于85分）的评价。对评价为优的运维企业，给予相应奖励；对评价为差的运维企业，视为运维服务能力缺陷并予以公告，如涉及合同违约，我中心将向相关招标部门报备，并建议依法依规取消相应投标资格。

（二）对于累计扣分15分以上的运维企业，我中心将根据工作实际情况，要求运维企业在合同约定的运维驻场人员的基础上，增加运维人员（须具有工程师资格证书），并增加相应的应急备用设备。对于累计扣分25分以上的运维企业，一次性扣除运维企业该项目资金总额的5%；在此基础上，扣分每增加5分，相应的扣除运维企业该项目资金总额的5%。

（三）考评情况通报市智慧办，作为市智慧办考核有关企业的评

价依据。

附件 1: 关于对基础通信运营商工作质量的考核内容及记分标准

附件 2: 关于对政务外网运维企业工作质量的考核内容及记分标准

附件 3: 关于对市政府网站运维企业工作质量的考核内容及记分标准

唐山市电子政务中心

2023 年 9 月 11 日

附件 1

关于对基础通信运营商工作质量的考核内容及记分标准

项目	考核内容	指标	分值
基础设施 (15分)	设备 IPv6 支持率	支持 IPv6 比例	服务电子政务外网设备支持 IPv6 比例 100%得 5 分，其他不得分。
	接入网络速率	网络带宽保障	达到合同约定宽带要求得 10 分，低于合同要求不得分。
服务支持度 (30分)	日常运维	运维响应时间	全年未发生网络故障得 8 分。发生一次网络故障并 1 小时内及时解决得 4 分，发生两次网络故障并 1 小时内及时解决得 2 分，其他不得分。
			一般布线需求能够在一天内及时完成 6 分，两天内及时完成得 2 分，其他不得分。
			定期巡检线路、光传输设备、路由设备等，并对发现的各类问题提供维修维护服务，一天内处理完成的得 6 分，两天内处理完成的得 3 分，其他不得分。
人员支持	技术人员支撑情况	成立对接团队并有具体人员名单得 2 分，其他不得分。	
		运维人员能够独立完成所有设备的配置、升级等操作，能够解决所有日常事件得 8 分，其他不得分。	
保障能力 (40分)	保障服务	网络保障能力	全年未发生断网、卡顿事故，得 25 分，发生一次网络中断、卡顿能够及时解决的得 15 分，发生两次及以上的不得分。
		设备优化和维护	定期对设备策略和配置检查，并进行维护和优化，1 次得 1 分，最多得 6 分。
		设备配置备份	对服务电子政务外网各类核心设备、交换设备、安全设备的配置和数据按月备份的得 4 分，按季度备份的得 2 分，其他不得分。
		制度保障	制定重要事项报告制度、应急处置制度、运维人员政审制度等并严格遵守得 5 分，其他不得分。
网络安全 (15分)	网络安全保障能力	网络安全事件情况	全年未发生网络安全责任事件的得 10 分，发生一次网络安全责任事件的得 5 分，其他不得分。
			签署保密承诺书（包括企业和运维人员）并严格遵守得 5 分，其他不得分。
加分奖励	网络速率	网络带宽增加情况	主动增加互联网出口带宽的，每增加 200M 得 5 分。
	专家及人员支持	技术指导和培训	根据我中心工作需要聘请国家级专家进行指导和培训 1 次加 3 分，省级专家进行指导和培训 1 次加 2 分，市级专家进行指导和培训 1 次加 1 分。
		重点时段支持情况	在重点时段积极主动提供技术、人力、服务等支持的，1 次加 2 分。
	安全服务	主动提供安全服务	主动提供网络安全服务的，采用 1 项服务加 2 分。

附件 2

关于对政务外网运维企业工作质量的考核内容及记分标准

项目	考核内容	指标	分值
设施保障度 (15分)	政务网络、核心设备	网络运行稳定情况	政务外网、无线网长期稳定运行得 10 分，核心网络出现 1 次不稳定情况得 5 分，出现 2 次及以上的不得分。
	机房环境	机房温湿度情况	保证机房温湿度适宜，每台精密空调均稳定运行得 5 分；出现温湿度失衡、空调故障的 1 次得 4 分，出现 2 次得 2 分，其他不得分。
服务支持度 (40分)	日常运维	运维响应时间	对四大院发生的故障能够在 10 分钟内到达现场并迅速解决问题，市区其他分机房发生故障能够在 1 小时内到达现场并及时解决问题得 5 分；响应迟缓不得分。
		设备及系统的维护	制定全年巡检计划书和机房巡检记录表，每周对核心机房环境提供巡检服务的得 4 分，其他不得分。
			对核心设备、供电系统、防盗系统等每月至少一次维护并排查解决隐患的得 4 分，其他不得分。
			耗材及应急备用设备能够满足日常需求的得 4 分，两天内调货完成并及时部署的得 2 分，其他不得分。
	机房各类设备未出现故障得 8 分，出现 1 次故障 1 小时内解决得 6 分，出现 2 次故障 1 小时内解决得 2 分，其他不得分。		
安全日志分析	针对网关、端点的安全日志，每季度提供安全运维报告的得 3 分，其他不得分。		
人员支持	技术人员现场支撑情况	成立驻场运维团队并至少有一人具备华为 HCIP 认证证书的得 2 分，驻场人员提供近一年社保得 2 分，其他不得分。	
		满足招标文件及合同约定的驻场运维人员值守服务要求的得 8 分；未按要求 1 次得 6 分，2 次得 3 分，3 次及以上不得分。	
保障能力 (30分)	应急保障能力	突发事件的应急处理能力	定期开展网络与信息安全应急演练，在重点时段提供远程专家值守等保障，全年未发生应急响应事件的得 5 分，发生应急 1 次响应事件的得 3 分，发生 2 次及以上的不得分。
		保障人员的维护能力	针对应急事件，运维人员能够独立完成所有核心设备的配置、补丁升级等操作，能够解决所有日常事件得 5 分，能够及时协调技术人员一天内解决问题的得 3 分，其他不得分。
			保障核心机房和 17 个分机房的不间断电源、防盗、防火、防水、防雷、防静电等各系统正常运行的得 9 分，出现异常 1 次得 6 分，出现异常 2 次得 2 分，出现异常 3 次及以上的不得分。
		定期优化、巡检设备	对各机房及相关办公区网络和设备定期巡检、维护和优化，1 次得 1 分，最多得 3 分。
		设备配置备份与恢复	各类核心设备、交换设备、安全设备的配置和数据按季度至少备份一次的得 3 分，其他不得分。
制度保障	制定重要事项报告制度、应急处置制度、运维人员政审制度、门禁制度、值班巡检制度、驻场人员签到制度等并严格遵守得 5 分，其他不得分。		

安全情况 (15分)	机房安全保障能力	提供高质量安全服务情况	全年未发生安全责任事件的得6分，发生1次事件的得2分，其他不得分。
			及时升级安全设备特征库的得4分，其他不得分。
			签署保密承诺书（包括企业和运维人员）并严格遵守得5分，其他不得分。
加分奖励	专家支持	开展指导和培训	针对关键问题和需求提供指导和培训。省级专家进行指导和培训1次得2分，市级专家进行指导和培训1次得1分。
	安全服务	提供安全服务情况	主动提供合同外机房安全服务的，采用1项服务得2分。对出现的紧急故障能够及时响应，在一小时内解决的，每次加2分，最多加4分。
	合理建议	合理建议采纳情况	提出合理化建议，采纳1项建议得2分。

附件 3

关于对市政府网站运维企业工作质量的 考核内容及记分标准

项目	考核内容	指标	分值
制度建设 (10分)	服务方应建立项目管理制度,包括人员、设备、应急、保密、值班巡检等相关制度。	依据政府网站工作性质和相关法律法规规定,建立网站研发技术人员和后台维护管理人员政治素质审核制度、项目安全保障保密制度、应急管理及灾备制度、驻场人员管理及值班值守制度等。	未建立相关制度的,扣10分;建立但不完备的,扣5分。
技术人员保障 (15分)	建立运维服务专班(专班至少包含1名中级及以上资格工程师),驻场人员须每周7*24小时驻场服务。	服务专班须依据服务协议中有关条款规定,提供驻场服务,驻场人员须遵守采购方工作纪律及有关规定。	未按要求成立服务专班的扣5分;驻场人员违反采购方工作纪律的一次扣1分,因违反工作纪律对采购方造成不良影响的扣5分。
故障快速解决 (25分)	在使用过程中,网站系统出现服务器宕机、系统无法登录、系统无法使用等严重影响正常工作的问题。	故障解决时间最长不超过4小时。重大故障需在2小时内到达现场排除故障。	不能及时恢复正常的,每次扣5分,每延迟一小时加扣3分。
日常运维保障及巡检 (50分)	网站建设新技术、新应用和服务资源的需求,进行相关的升级与完善。	在不影响网站后台整体框架前提下,进行相关技术的升级与完善。	不能按双方协商时限完成或完成效果未达要求的,每出现一次扣3分。
	有效完成特殊安保任务。	依据安保要求,对政府网站进行24小时监控和值守,及时发布错敏信息预警提示。	未按要求完成的扣3分;出现重大安全隐患并未及时消除的,每发现一次扣5分。
	根据采购方需求,及时对市政府网站和网站群所发布内容进行修正,及时完成网站栏目建立、修改、删除,信息管理员的权限分配等工作	根据网站用户使用要求,迅速解决。	未按时完成的,每次扣1分。
	对政府网站存在的安全漏洞安全隐患进行修复,确保网漏洞运行。	在第三方权威机构提供的网站安全监测报告中,网站后台技术上不存在“一般性”以上的安全漏洞。政府门户网站和网站群所有市直部门子站IPV6连通率达100%。	被网站监管单位(如网信办、公安网监等)通报批评的,每次扣5分。
加分指标	服务期内实现政府网站零故障运行。	及时升级服务器安全防护、操作系统和数据库新技术应用,确保全年零故障运行的,加20分。	出现一次重大故障(故障时间持续4小时以上),不加分。