|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 技术参数与性能指标 |
|  | 项目概述中国西安人才市场管理委员会办公室信息技术运行维护项目是保障人才市场信息化应用软件系统安全稳定运行，支撑人才市场业务高质量发展而立项的信息化运行维护项目。 |
|  | 项目目标保障中国西安人才市场管理委员会办公室信息化应用软件系统稳定高效安全运行，全面掌握IT运行的状态和变化，规避风险，消除隐患，快速响应和解决故障，实施精细化管理，支撑业务稳定开展，提供高品质、标准化、规范化的运行维护服务。 |
|  | 建设原则（一）时效性原则。例行服务必须按规定时间进行，服务响应时间必须在合同规定的时间内执行，故障应急必须迅速做出反应，快速解决问题。（二）准确性原则。准确无误地完成所承诺的服务。要求避免服务过程中的失误，避免服务过程中影响人才市场的业务办理和系统稳定。（三）专业性原则。提供稳定的专业化的服务团队，为人才市场提供专业服务，保证服务质量。（四）安全性原则。符合国家、人社部、省人社厅以及人才市场相关运行维护规定，做好信息安全保密工作，全力确保系统、数据安全。 |
|  | 运维服务期12个月 |
|  | 项目范围、服务内容及级别要求（一）项目范围。本项目范围为“智慧人才”一期、二期、三期以及数字化档案一期、二期软件包所涉及的硬件和软件，包含但不限于人才市场与应用软件系统紧密相关的打印机、评价器、自助机、叫号机、显示屏以及其他应用系统集成电子产品等硬件设备的运维服务（包含负责联系厂商对设备故障进行鉴定，出具鉴定报告）；包含但不限于与应用软件系统相关的操作系统、中间件、数据库、集群软件等基础软件的运行维护服务；包括但不限于与应用系统集成或者需要调用的插件、组件等其他软件的运维服务；包括但不限于安全体系建设、安全应急响应和处置、安全检查与评估等安全运维服务。应用软件范围详见附表1《运行维护服务应用系统范围清单》。本项目服务范围包含但不限于清单载明的系统，根据实际情况，须对清单进行动态管理。（二）服务内容。根据运行维护实际需要，运维服务单位需要提供5\*8\*1年的现场运行维护服务和7\*24小时的电话支持服务，以保证应用系统不间断运行。在确需停机的情况下，应配合采购单位及采购单位指定的硬件、网络运维服务商，做好系统的停机、恢复操作。本项目服务内容包含但不限于服务清单之内的内容，根据实际运维工作情况，需对服务目录清单进行动态管理。初始服务目录清单按照行业标准，包含硬件运维服务、软件运维服务和安全运维服务三大部分，并对每一服务事项的服务级别进行了详细的定义，每一服务事项需满足服务级别定义。详见附表2《运行维护服务目录》。（三）故障级别及响应要求。1.故障指标和级别。本项目故障指标主要包括但不限于系统分级、数据安全、持续时间、影响范围和损失情况等。本项目故障级别根据故障指标，分为一级（P0）、二级（P1）、三级（P2）、四级（P3）四个等级，详见附表3《运行维护服务故障级别及响应时间要求》。2.响应要求。根据故障级别，分别设定不同服务模式下的故障响应时间要求和故障恢复时间要求。具体详见附表3《运行维护服务故障级别及响应时间要求》。 |
|  | 服务模式（一）电话服务。服务提供商在本项目服务期间，提供直通服务团队服务台的电话号码，通过电话提供运行维护服务或者受理应用系统用户的服务请求。电话号码及其相关资费由服务提供商自行负担，人才市场不予提供和保障。（二）及时通讯服务。服务提供商在本项目服务期间，提供直通服务团队服务台的即时通讯服务，通过即时通讯工具提供运行维护服务或者受理应用系统用户的服务请求。即时通讯工具及其相关资费由服务提供商自行负担，人才市场不予提供和保障。（三）自助服务。服务提供商在本项目服务期间，提供直通服务团队服务台的自助服务，通过符合人才市场运维服务要求的自助服务工具（如运维管理系统）提供自助的运行维护服务或者受理应用系统用户的服务请求。自助服务工具及其相关费用由服务提供商自行负担，并自行负责工具的升级改造和完善，以使工具符合本项目需求和管理要求，人才市场不予提供和保障。（四）远程协助。服务提供商在本项目服务期间，提供远程协助服务，通过安全高效的远程协助软件，提供远程协助服务。远程协助工具及其相关费用由服务提供商自行负担，并符合本项目需求和管理要求，人才市场不予提供和保障。（五）现场服务。服务提供商在本项目服务期间，提供驻场项目组成员现场运行维护服务或者其他支持工程师现场运行维护服务。驻场办公场地由人才市场提供，办公用品、办公家具等由服务提供商自行负担，人才市场不予提供和保障。 |
|  | 服务流程及规范要求（一）服务流程。按照信息技术服务标准（ITSS），在IT服务的服务台、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、安全管理等多个过程环节，设计符合人才市场业务特性的服务流程。（二）服务规范。按照信息技术服务标准（ITSS），在IT服务的规划设计、部署实施、服务运营、持续改进以及监督管理全生命周期，从人员、资源、技术和过程四大核心要素，建立IT服务保障体系，提供以客户为中心的标准化、规范化的安全可信赖的高质量的IT服务。本项目要求实现以下制度和机制（包括但不限于以下，运维服务过程中，根据实际绩效，进行动态调整）。1.服务回顾制度。（1）周例会。每周与人才市场运维管理部门和业务部门代表召开服务实施例会，回顾服务实施状况，研究服务过程中存在的问题和解决方案，听取对服务过程的意见建议，研究整改措施。（2）月回顾。每月与人才市场运维管理部门和业务部门代表召开服务实施例会，回顾服务实施状况，研究服务过程中存在的问题和解决方案，听取对服务过程的意见建议，研究整改措施，并对相关解决方案和整改措施的执行情况进行总结。（3）季考评。每季度与人才市场运维管理部门、业务部门代表、财务监督部门代表、纪检监察部门代表、相关领导，召开季度服务实施考评会，按照合同约定，考评服务实施状况和绩效、问题和解决方案执行绩效以及整改措施的执行绩效，出具考评结果。（4）年总结。服务实施到期后，与人才市场运维管理部门、业务部门代表、财务监督部门代表、纪检监察部门代表、相关领导以及有关专家，召开服务实施总结报告会，提交总结报告，按照合同约定，考评全年服务实施状况和绩效、问题和解决方案执行绩效以及整改措施的执行绩效，出具年度总考评结果。2.服务报告机制。运维服务报告分为运维日报、周报、月报和季报。按照人才市场要求的内容，对当期运行维护工作进行报告。日报为当日19点之前，周报为次周一上午9点前，月报为次月2个工作日内，季报为下一季度3个工作日内，要求制定符合相关标准和业务实际的服务报告模板，并进行动态调整。3.重点值守。主要是在重要通讯保障或者国家法定节假日期间，根据人才市场要求，按照保障等级要求，提供现场、远程值守服务，提交《值守工作日志》，根据服务质量进行考核。4.突发情况响应。出现突发情况或突发事件，应提供应急响应，按照故障等级和响应时限到达现场，按照应急响应预案处理，立即进行业务恢复。无应急预案的立刻提级处理，同时通报各相关厂商请求提供技术支持服务。同时，现场支持服务工程师到达现场，实施或配合进行业务恢复和故障处理。5.回访及满意度调查。设计符合人才市场业务需求和运维工作要求的回访及满意度调查表，每月与人才市场运维管理部门代表，对运维服务相关关系人进行回访和满意度调查，回访问题要制定《回访问题清单》，逐项研究，提出解决方案和整改措施，对问题清单实施动态管理和动态清零，不断提升系统运行维护工作效能和工作成效。 |
|  | 服务保障要求（一）服务人员要求。对于驻场人员，要求专人专岗，在采购人指定地点提供现场运维服务；对于非驻场人员，不要求专人专岗，不指定服务地点。服务人员需熟悉陕西省人力资源社会保障业务。（二）服务团队建设要求。服务团队要求结构清晰，责权明晰。要做好团队建设工作，避免由于投入力量不足或能力不够而引发维护及时性和质量问题；确保维护团队人员的技术能力和沟通能力，服从上级管理，凡经管理方决定的任务，应立即遵照执行；确保工作的连续性、人员的稳定性，降低人员变动带来的额外成本，做好服务人员培训、入离职报备等工作；驻场人员必须保守客户单位的机密，务必妥善保管所持有的文档、文件；上班期间确保现场人员可随时实时处理问题。（三）运行维护要求。每周向采购人提交工作周报，内容包括本周工作主要内容及重要事项，每个工作人员工作任务及完成情况，下周工作安排及需要采购人配合的工作要求。建立运维手册，每月末需将本月用户提交的运行维护需求、电话咨询记录、数据修改工作任务单等装订成册并提交。系统真正可用并且完全运行的时间所占的百分比大于99.5%。采购人要求的停机，或由于第三方原因造成的停机时间除外。（四）运维服务合同签定后两周内，运维服务提供方须与相关应用系统开发商签订服务支持合同（包括全渠道智能咨询系统维护服务、关联设备维护服务、数字中继线路服务费及外呼资费），应用系统范围详见附表1《运行维护服务应用系统范围清单》。（五）考勤管理。严格遵守人才市场的办公时间，不得迟到早退；实施严格的请销假制度，驻场运维服务人员请假必须提前向人才市场管理部门报备，驻场人员考勤计入运维服务考评。（六）安全保密管理。严格遵守并执行国家有关安全生产的法律法规和人才市场有关规定，定期安排生产安全宣传、贯彻和演练，预防为主，提升人员、团队的安全意识；确保各项工作遵照中心信息安全管理规定，做好账号管理、敏感信息查询、生产环境访问、系统安全审计等信息安全工作；在各类系统维护工作中充分考虑信息安全，确保访问控制、原始记录、日志审计等符合信息安全规范。服务提供商、采购人均要与与驻场人员签订安全保密协议。 |
|  | 服务质量要求严格按照运维服务的要求，开展运维服务工作，要求制订科学合理的质量控制计划，实施足够的质量控制措施，各个成员的质量责任明确合理，相关测试方法适用等。要求从IT服务的安全性、可靠性、响应性、有形性、友好性等进行质量评价，相关详细的考核指标见附件4《服务质量评价指标》。运维服务质量考评每季度开展一次，按照《服务质量评价指标》逐项进行考评，未达到指标项考核要求的，将根据指标考核要求和合同约定，进行相应的服务款项扣除。年度质量考评分数为每季度靠评分的加权平均数，年度考评分数≥85分，方可组织验收，年度考评分＜85分的，不予验收，合同自动解除。 |
|  | 应急预案及演练要求应急响应预案的制定。根据故障级别定义，制定符合人才市场实际情况和需求的应急响应预案，每半年针对应急响应预案进行一次评估和审核，根据评估审核结果，修订应急响应预案。制定各应急响应预案的演练计划、演练组织、演练过程记录及演练总结改进等，全年进行至少2次应急响应演练。 |
|  | 技术培训要求要求对人才市场相关技术人员进行为期不少于3个月的专题技术培训，培训内容包含但不限于应用系统体系架构培训、应用系统开发框架培训、应用系统集成开发环境培训、应用系统开发相关的组件控件培训、应用系统开发规范培训、数据库开发培训，培训结果要求人才市场技术人员能够独立承担应用系统任意功能模块和单独系统的升级改造和运行维护工作。培训完成后，开展培训考核工作，及格率不小于90%。 |
|  | 验收及付款项目验收按照合同约定的相关服务级别要求和质量要求进行。服务质量月考评未达到服务质量指标要求的，并按照合同约定进行相应的款项扣除。服务合同签订后1个月内支付合同总额的60%，项目验收合格后，最高支付剩余的40%。项目收取合同总金额的5%作为项目履约保证金，项目验收合格后，根据项目验收情况和合同约定予以返还。 |
|  | 附表附表1《运行维护服务应用系统范围清单》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 所属级别 | 功能概述 |
| 1 | 综合业务服务系统 | A0 | 核心业务经办系统，提供中心核心业务经办功能。 |
| 2 | 人事管理系统 | A0 | 核心管理系统，提供中心全面人事管理功能。 |
| 3 | 办公自动化系统（OA） | A0 | 核心管理系统，提供中心办公自动化功能。 |
| 4 | 陕西人才公共服务网及管理系统 | A0 | 核心业务服务系统，含（企业及个人网厅），中心核心服务系统，提供门户网站功能、个人和企业网厅服务功能。 |
| 5 | 陕西公共招聘网及管理系统 | A0 | 中心核心招聘服务系统，提供全面招聘求职信息服务。 |
| 6 | 微信小程序（含手机APP） | A0 | 核心业务服务系统，包含党员e家微信小程序 |
| 7 | 智能咨询服务系统 | A1 | 咨询服务系统，包含智能呼叫服务系统、智能多媒体服务系统和智能迎宾机器人（含ODS数据库、数字中继线路和智能外呼资费） |
| 8 | 电子人事档案管理系统（含挂接程序和查借阅程序） | A0 | 核心业务服务系统，提供数字化人事档案挂接、管理、和利用功能 |
| 9 | 运维管理系统 | A1 | 中心重点业务系统，提供中心IT运行维护服务全流程管理功能。 |
| 10 | 门户集成系统（统一用户管理与认证） | A1 | 应用集成系统，提供中心各个应用系统之间的门户集成功能和统一用户管理与认证功能。 |
| 11 | 统一消息系统 | A1 | 应用支撑系统，中心重点业务系统，提供中心各个应用系统消息服务，包括系统间的消息，站内消息、短信、微信以及邮件等 |
| 12 | 统一缴费系统 | A1 | 中心重点业务系统，提供中心各收费业务与银行间的接口对接以及收费计算等功能。 |
| 13 | 电子业务档案管理系统 | A1 | 应用支撑系统，为业务经办相关资料和过程材料提供数字化业务档案管理功能。 |
| 14 | 决策分析与统计系统 | B | 提供全业务统计分析功能 |
| 15 | 业务（政策）知识库 | B | 为其他服务系统提供业务知识和政策查询 |
| 16 | 场景导航系统 | B | 办公场所场景导航功能 |
| 17 | 资源监控系统 | C | 网络、硬件、系统软件、中间件等的监控系统 |
| 18 | 后勤保障系统 | C | 后勤保障管理功能，包含资产管理、办公用品管理、后勤保障管理等 |
| 19 | 业务监察与应用绩效系统 | C | 提供业务监察和应用软件系统运行绩效功能，包括数据可视化。 |
| 20 | 排队叫号系统 | A0 | 提供业务大厅用户排队叫号功能。 |
| 21 | 人事外包派遣系统 | A1 | 提供世纪公司派遣业务功能。 |
| 22 | 自助服务一体机系统 | B | 业务查询和自助服务功能。 |
| 23 | 数据交换与业务协同平台 | A0 | 提供外网和内外数据交换功能，实现线上业务办理 |

附表2《运行维护服务目录》

|  |
| --- |
| 中国西安人才市场管理委员会办公室（陕西省人才交流服务中心）IT运行维护服务目录 |
| 服务大类：0402 硬件运维服务 |
| **服务小类：040299 其他设备运维服务**（说明：对打印机、评价器、自助机、叫号机、显示屏以及其他应用系统集成电子产品等设备的运维服务，包含数字中继线路和智能外呼资费） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 服务方式 | 交付成果 |
| 040299.01 | 设备使用支持 | 在运维服务期间，运维服务单位为用户提供相关设备操作使用的问题解答、设备常用软件安装等支持服务 | 5\*8 | 用户提出支持请求时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤30分钟。 | 现场 | 《服务事件记录》 |
| 040299.02 | 设备故障排除 | 在运维服务期间，运维服务单位为用户提供相关设备故障响应、排查、诊断和处理服务 | 5\*8 | 用户提出故障申告时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤60分钟。 | 现场 | 《服务事件记录》 |
| 040299.03 | 设备保修 | 在运维服务期间，运维服务单位配合硬件厂商，对发生故障的硬件设备进行维修或更换。 | 5\*8 | 用户提出故障申告时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤72小时。 | 现场 | 《服务事件记录》《设备维修更换记录》 |
| 040299.04 | 设备资产管理 | 在运维服务期间，运维服务单位定期对设备资产进行清点、标识，建立并维护资产清单 | 5\*8 | 2次/年 | 每年6月和12月；服务完成时间≤72小时，日常动态更新。 | 现场 | 《资产清单》 |
| 040299.05 | 数字中继线路和智能外呼资费 | 在运维服务期间，运维服务单位负责支付用户现有联通数字中继线路的租赁维护和智能外呼业务资费。 | 5\*8 | 根据客户需要 | 每年6月和12月；服务完成时间≤72小时，日常动态更新。 | 现场 | 《资产清单》、《支付单》 |
| 服务大类：0403 软件运维服务 |
| **服务小类：040301 基础软件（操作系统）运维服务**（说明：对各服务器上运行的各类操作系统软件的运维服务） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040301.01 | 操作系统运行监控 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对用户应用系统部署的操作系统运行状态的检查、监控及预警服务。 | 5\*8 | 1次/天 | 每天上午9点之前完成。服务完成时间≤60分钟 | 现场/远程 | 《巡检报告》 |
| 040301.02 | 操作系统定期巡检 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对用户应用系统部署的操作系统的性能分析、日志检查分析等服务 | 5\*8 | 1次/月 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场/远程 | 《操作系统定期巡检报告》 |
| **服务小类：040302 基础软件（数据库/中间件/集群软件）运维服务**（说明：对各类数据库系统、中间件系统、集群系统等基础软件的运维服务，包含ODS数据库） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040302.01 | 数据库/中间件/集群软件运行监控 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对软件运行状态检查、监控及预警等服务 | 5\*8 | 2次/天 | 每天上午9点之前，下午14点之前分别完成2次。服务完成时间≤60分钟 | 现场/远程 | 《巡检报告》 |
| 040302.02 | 数据库/中间件/集群软件定期巡检 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对数据库、中间件以及集群软件的性能分析、设备日志检查分析等服务。 | 5\*8 | 1次/月 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场/远程 | 《数据库/中间件/集群系统定期巡检报告》 |
| 040302.03 | ODS数据库管理和优化完善 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对准实时副本数据库（ODS）和库存数据的监控、优化和调整完善服务。 | 5\*8 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场/远程 | 《数据库管理和优化完善报告》 |
| **服务小类：040303 应用软件运维服务**（说明：对各类业务系统软件的运维服务） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040303.01 | 应用系统运行监控 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对应用系统的运行状态检查、监控及预警服务。 | 5\*8 | 2次/天 | 每天上午9点之前，下午14点之前分别完成2次。服务完成时间≤60分钟 | 现场/远程 | 《巡检报告》 |
| 040303.02 | 应用系统定期巡检 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对应用系统的性能分析、日志检查分析等服务。 | 5\*8 | 1次/月 | 次月第一个工作周提交《应用系统定期巡检报告》，应该包含性能分析和日志检查分析及整改措施等内容服务完成时间≤24小时 | 现场/远程 | 《应用系统定期巡检报告》 |
| 040303.03 | 应用系统调整优化 | 在项目运维服务期间，运维服务单位需要不断持续改进、优化且提升应用软件的性能，以满足人社业务不断增长的实际需要。性能优化主要包括以下几个方面：应用软件程序优化、数据库配置优化、业务流程优化、技术平台程序优化等。 | 7\*24 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间共同商定。 | 现场/远程 | 《应用系统变更记录》 |
| 040303.04 | 应用系统使用支持 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对应用系统用户（包含内部用户和外部用户）应用支持服务，包含但不限于解答用户关于应用软件的使用问题，指导用户操作等；应用软件中用户帐号和权限的创建、分配、调整；按照用户要求对系统中的数据进行查询统计和修改校正 | 5\*8 | 用户提出支持请求时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤30分钟。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》《现场工作记录》 |
| 040303.05 | 应用系统故障排除和BUG处理 | 在运维服务期间，运维服务单位提供对应用系统故障的响应、排查、诊断和处理服务；提供对应用软件BUG的响应、分析、整改、反馈以及整理软件BUG清单的服务。 | 7\*24 | 发生故障时及发现系统BUG时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》《故障报告》《现场工作记录》《应用软件BUG和需求记录》 |
| 040303.06 | 数据服务 | 在项目运维服务期间，运维服务单位协助使用人员管理由于历史或其他原因造成而必须手工处理的数据。主要包括历史数据修改、数据统计、数据库结构调整等 | 7\*24 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤25小时。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》 |
| 040303.07 | 功能新增管理 | 对应用系统软件新增功能的即时性需求，在明确界定新增业务功能的需求规格基础上，分析、设计、开发、测试、部署、上线工作，确保新增需求功能及时投入使用 | 5\*8 | 接收到软件需求时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤48小时。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》《应用软件BUG和需求记录》 |
| 040303.08 | 应用系统升级 | 在项目运维服务期间，运维服务单位需要针对应用软件系统平台架构进行必要的升级处理，以便使应用软件技术平台架构更加适合实际业务需要的实际需要。主要包括：应用软件程序代码升级、系统技术平台架构升级等 | 5\*8 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间共同商定。 | 现场/远程 | 《应用软件升级发布记录》《应用系统变更及新增记录》 |
| 040303.09 | 数据接口服务 | 在项目运维服务期间，运维服务单位需要根据采购单位确定的内容和形式，提供必须的数据接口服务及对应说明文档，并向数据接口使用单位提供必要的测试数据，配合进行联调测试，以确保各应用系统之间的数据共享、业务协同 | 5\*8 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间共同商定。 | 现场/远程 | 　 |
| 040303.10 | 应用系统备份和恢复 | 在项目运维服务期间，运维服务单位需要，对应用软件进行备份和恢复，包括但不限于制定和改进备份策略和方案；监控检查备份的执行情况；备份可用性测试；备份数据恢复等 | 7\*24 | （1）4次/年；（2）根据备份策略进行监控；（3）1次/月；（4）根据实际需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场/远程 | （1）《应用系统备份计划》；（2）《巡检报告》；（3）《备份可用性测试报告》；（4）《数据恢复记录》（5）《服务事件记录》（6）《现场工作记录》 |
| 040303.11 | 应用系统迁移 | 在项目运维服务期间，运维服务单位需要，对应用软件进行迁移，包括但不限于编制迁移方案设计、备份系统程序和数据、迁移系统程序和数据、验证系统功能和数据等。 | 单次服务 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤48小时。 | 现场/远程 | 《应用系统迁移方案》《应用系统迁移工作报告》《服务事件记录》《现场工作记录》 |
| 040303.12 | 系统数据安全服务 | 在项目运维服务期间，运维服务单位保证系统数据安全，系统上线前进行数据逻辑性和有效性检查，定期进行代码安全扫描和整改，定期进行jar包等安全补丁升级等 | 7\*24 | （1）1次/月；（2）根据实际需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤48小时。 | 　 | 《服务事件记录》 |
| 040303.13 | 应用系统资产管理 | 在项目运维服务期间，，运维服务单位提供对应用系统软件的资产清点、标识，并建立并维护资产清单的服务 | 5\*8 | 2次/年 | 每年2季度第一个月和4季度最后一个月；服务完成时间≤72小时，日常动态跟踪。 | 现场 | 《资产清单》 |
| 040303.14 | 应用系统文档管理 | 维服务单位必须提供维护全过程的文档，并定期或在重大功能变更后及时更新相关文档。定期将项目的全部有关技术文件、资料及软件维护、修改记录、程序发布记录和验收报告等文档汇集成册交付采购单位，包括但不限于应用软件版本管理、应用软件用户帐号、权限管理、应用软件代码管理、应用软件需求文档、应用软件设计文档、运维过程文档管理等。 | 5\*8 | 4次/年、根据用户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤24小时。 | 现场 | 《应用系统配置信息库》《应用系统权限清单》《应用系统代码库》《IT运维服务文档库》《应用系统操作手册》《应用软件设计文档》《应用软件需求文档》等 |
| 040303.15 | 应用系统演示汇报 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对为用户进行软件功能演示汇报的服务 | 5\*8 | 根据用户需要 | 响应时间≤30分钟；人员到场时间≤汇报前30分钟；服务完成时间≤3小时。 | 现场 | 演示汇报材料《应用软件演示汇报记录》 |
| 040303.16 | 应用系统培训 | 对用户开展应用系统操作培训。项目运维服务期间，运维服务单位应定期（不少于季度）组织系统使用和管理人员的培训，培训内容包括但不限于操作培训、当期升级的内容、当期FQA的更新情况、下季度系统更新计划等 | 5\*8 | 根据用户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤3小时。 | 指定场所 | 培训讲义《培训签到记录》《培训反馈表》《应用系统操作手册》 |
| 040303.17 | 应用系统技术培训 | 项目运维服务期间，运维服务单位应提供对应用系统相关的技术培训，包括应用系统开发所使用的集成开发工具、环境、组件、控件、插件、开发规范等等。含日常技术指导 | 5\*8 | 根据用户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤3小时。 | 指定场所 | 培训讲义《培训签到记录》《培训反馈表》 |
| 040303.18 | 系统咨询服务 | 在项目运维服务期间，运维服务单位针对采购单位新的或重大变更的业务信息化提出咨询意见。包括安排相关技术或者业务专家到现场提供新建应用系统的部署、重大问题处理，以及系统评估与技术咨询服务 | 5\*9 | 根据用户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间共同商定。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》 |
| **服务小类：040399 其他软件运维服务**（说明：对Office、浏览器等应用系统集成或者需要调用的插件等软件的运维服务） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040399.01 | 办公软件/插件使用支持 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供解答用户关于软件的使用问题，指导用户操作等； | 5\*8 | 用户提出支持请求时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤10分钟；服务完成时间≤30分钟。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》 |
| 040399.02 | 办公软件/插件故障排除 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对办公软件及系统插件故障响应、排查、诊断和处理服务。 | 5\*8 | 根据客户需要及发生故障时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤5分钟；服务完成时间≤1小时。 | 现场/远程 | 《服务事件记录》《故障报告》《现场工作记录》 |
| 服务大类：0404 安全及应急响应运维服务 |
| **服务小类：040401 安全管理体系建设服务**（说明：帮助客户建立和完善安全管理体系） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040401.01 | 安全体系规划 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对用户的安全管理方案的规划、设计及审核服务，提供对用户安全制度及规范、安全产品的选型和测评等服务。 | 单次服务 | 根据客户需要 | 运维服务3个内月完成，第9个月进行检视和复审。 | 现场 | 《安全管理体系规划》 |
| 040401.02 | 安全组织职责 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供建立安全管理组织，明确岗位职责的服务 | 单次服务 | 根据客户需要 | 现场 | 《安全管理组织职责》 |
| 040401.03 | 安全管理方案 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供制定及实施安全管理方案服务 | 单次服务 | 根据客户需要 | 现场 | 《安全管理方案》 |
| 040401.04 | 安全制度、流程、规范 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供制定及实施安全管理制度、流程、规范等服务 | 单次服务 | 根据客户需要 | 现场 | 《安全管理制度、流程、规范》 |
| 040401.05 | 安全管理改进 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供优化完善组织职责、安全管理方案、安全管理制度及规范等服务。 | 单次服务 | 根据客户需要 | 现场 | 《安全管理改进计划》 |
| **服务小类：040403 应急响应和处置服务**（说明：为客户提供事件的应急响应和处置服务） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040403.01 | 应急预案制定 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供制定核心服务中断应急预案、核心数据丢失应急预案等服务 | 5\*8 | 2次/年 | 运维服务第3个月完成，第9个月进行检视和复审。 | 现场 | 《安全应急方案》 |
| 040403.02 | 应急预案演练 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供各应急预案的演练计划制定、演练组织、演练过程记录及演练总结改进等服务 | 7\*24 | 2次/年 | 运维服务第3和第9个月；服务完成时间≤72小时。 | 现场 | 《安全应急预案演练记录》《安全应急预案演练总结》 |
| 040403.03 | 应急响应和处置 | 在项目运维服务期间，当突发安全事件或事故时，运维服务单位按照相应的应急预案进行响应和处置，安全事件或事故处置完毕后进行总结分析并提交相关报告 | 7\*24 | 发生安全事件或事故时 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤5分钟；服务完成时间≤4小时。 | 现场 | 《服务事件记录单》《安全事件处理报告》 |
| **服务小类：040404 安全检查与评估服务**（说明：为客户提供安全检查和评估相关的服务） |
| 代码 | 服务项目 | 服务内容 | 服务时间 | 服务频度 | 服务级别要求 | 交付方式 | 交付成果 |
| 040404.01 | 日常安全检查与评估 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对基本安全管理制度和规范的执行情况、系统安全状态等方面的日常自检与评估，检查完成后整理检查评估报告等服务。 | 7\*24 | 根据客户需要 | 电话响应时间≤4次振铃；远程协助拨入时间≤5分钟；人员到场时间≤5分钟；服务完成时间≤72小时。 | 现场 | 《日常安全检查评估报告》 |
| 040404.02 | 专项安全检查与评估 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对专项内容的安全管理制度及规范、系统安全状态、安全应急方案等方面的检查与评估，检查方式为自检或者配合甲方及国家有关单位进行检查，检查完成后整理检查评估报告等服务。 | 7\*24 | 4次/年 | 每季度最后一个月；服务完成时间≤72小时，日常动态跟踪 | 现场 | 《专项安全检查评估报告》 |
| 040404.03 | 整体安全检查与评估 | 在项目运维服务期间，运维服务单位提供对安全管理体系中全部安全管理制度及规范完备程度和执行情况的检查，对全部系统安全状态的检查评估，对全部安全应急预案完备性的检查评估等，检查方式为自检或者配合甲方及国家有关单位进行检查，检查完成后整理检查评估报告等服务。 | 7\*24 | 2次/年 | 每年2季度第一个月和4季度最后一个月；服务完成时间≤72小时，日常动态跟踪。 | 现场 | 《整体安全检查评估报告》 |

附表3《运行维护服务故障级别及响应时间要求》

|  |
| --- |
| 中国西安人才市场管理委员会办公室（陕西省人才交流服务中心）IT运行维护服务故障级别及响应时间 |
| 故障指标定义 |
| 故障指标 | 指标类型 | 指标详细说明 |
| 系统分级 | 核心系统（A0） | 为中心核心业务系统，一旦发生不可用会直接影响中心业务的连续性，对所有系统用户造成影响。 |
| 重点系统（A1） | 重点业务系统，一旦发生不可用，影响核心业务连续性，并造成大部分内部用户或者外部用户不可用。 |
| 主要系统（B） | 主要业务系统，一旦发生不可用，存在一定业务可用性问题，但不会影响核心业务的连续性。 |
| 非核心支撑系统（C） | 非核心的支撑系统，一旦发生不可用，不直接产生业务影响，但会影响少部分内部用户使用此系统。 |
| 数据安全 | 核心业务数据错误、丢失、泄露等数据安全事件或风险。 |
| 非核心业务数据错误、丢失、泄露等数据安全事件或风险。 |
| 无数据错误、丢失、泄露等数据安全事件或风险。 |
| 持续时间 | 2小时以上 |
| 30分钟至2小时 |
| 30分钟以下 |
| 影响范围 | 全部用户 |
| 大量用户（20%以上） |
| 少量用户 |
| 资产损失情况 | 超过5万元 |
| 超过1万元 |
| 超过1千元 |
| 故障级别定义 |
| 故障级别 | 故障级别描述 |
| 一级（P0） | 核心业务系统（A0）功能无法使用，导致核心业务数据安全事件发生（错误、丢失、泄露等），核心业务终端2小时及以上，造成大量用户无法使用； |
| 重点业务系统（A1）基本业务功能无法使用，导致核心业务数据安全事件发生，相关业务中断4小时及以上，造成大量用户无法使用； |
| 资产损失超过5万元。 |
| 二级（P1） | 核心业务系统（A0）功能无法使用，核心业务中断30多分钟-2小时之间，造成大量用户无法使用。 |
| 重点业务系统（A1）基本业务功能无法使用，相关业务中断3小时及以上，造成大量用户无法使用； |
| 资产损失超过1万元。 |
| 三级（P2） | 核心业务系统（A0）基本业务功能无法使用，相关业务中断30分钟以内，造成少量用户无法使用； |
| 重点业务系统（A1）功能无法使用，相关业务中断2小时以上，造成大量用户无法使用； |
| 主要业务系统（B）基本业务功能出现故障，相关业务中断4小时及以上，造成大量用户无法使用； |
| 资产损失超过1000元。 |
| 四级（P3） | 重点业务系统（A1）基本业务功能无法使用，相关业务中断1小时及以上，造成少量用户无法使用； |
| 主要业务系统（B）基本业务功能出现故障，相关业务中断2小时及以上，造成少量用户无法使用； |
| 非核心支撑系统（C）基本业务出现故障，相关业务中断4小时及以上，造成少量用户无法使用； |
| 资产损失1000元以下； |
| 服务响应时间 |
| 务响应时间 | 故障级别 | 电话响应时间 | VPN拨入时间 | 人员到场时间 | 故障恢复时间 |
| 一级（P0） | 3次内 | 15分钟 | 5分钟内 | 2小时内 |
| 二级（P1） | 3次内 | 15分钟 | 10分钟内 | 2小时内 |
| 三级（P2） | 3次内 | 30分钟 | 30分钟内 | 4小时内 |
| 四级（P3） | 3次内 | 60分钟 | 1小时内 | 6小时内 |

附件4《服务质量评价指标》

|  |
| --- |
| **中国西安人才市场（陕西省人才交流服务中心）IT服务质量评价指标** |
| 指标大类 | 指标小类 | 指标名称 | 测量目的 | 应用方法 | 公式及数据元计算 | 测量值解释 | 数据类型 | 测量输入 | 备注 |
| 安全性 | 完整性 | 信息的完整状态比率 | 服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移 | 发生的与非授权篡改、破坏和转移信息相关的安全事件数与信息实际发生的总变更操作数进行比较 | X=1-A/BA=与非授权篡改、破坏和转移信息相关的安全事件数B=信息实际发生的总变更操作数 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **主要内容：**主要记录服务请求处理过程中发生的信息和数据非授权篡改、破坏和转移相关的安全事件。**考核要求：**100%，计满分4分。低于100%，计0分，并扣除合同总额的千分之一。 |
| 保密性 | 保密机制的运行情况 | 服务供方是否具备应对保密问题的能力 | 对服务供方的保密策略和制度的建立与实施情况进行检查 | X=A/5A取值1，2，3，4，51:既没有建立保密策略与制度，实施也很不到位2：没有建立保密策略与制度，但客观上或自发开展了保密及权限控制工作3：建立了保密策略与制度，但实施不到位4：建立了完备的保密策略与制度，实施良好5：建立了完备的保密策略与制度，实施良好，且所有员工都清楚并理解安全策略与制度要求 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:保密机制文件 | **主要内容：**要求供方提供保密机制文件和有关服务过程中的执行旁证材料。**考核要求：**100%，计4分。低于100%，计0分，并扣除合同总额的千分之一。 |
| 泄密事故发生情况 | 评价服务供方在服务过程中的保密管理水平 | 统计泄密事故发生次数 | 当A＞0时，X=0当A=0时，X=1A=服务协议约束的泄密事故发生次数 | X=0或X=1X=1为好 | A=计数X=逻辑值 | A：泄密事故报告 | **主要内容：**泄密事故发生次数。**考核要求：**100%，计满分4分。低于100%，每发生一次，全年该项计0分，并每次扣除合同总额的千分之五。 |
| 可靠性 | 完备性 | 服务项实现的完整度 | 按照服务协议，服务项实现的完整程度 | 服务协议约定的服务项实施程度的完整度评价 | X=A/BA=实际达成的服务项数B=符合服务协议中约定的服务项数 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务报告、服务过程记录B：服务协议、服务报告、服务过程记录 | **主要内容：**依据运行维护服务目录及服务级别要求统计。考核要求：100%，计满分4分。低于100%，计0分，并扣除合同总额的千分之一。 |
| 连续性 | 重大事故（P0）发生情况 | 是否有重大事故发生 | 统计重大事故发生的次数重大事故为服务协议约定的不得发生的事故 | 当A＞0时，X=0当A=0时，X=1A=重大事故发生次数 | X=0或X=1X=1为好 | A=计数X=逻辑值 | A:服务过程记录、服务协议 | **主要内容**：重大事故发生次数，**考核要求**：100%，计满分4分。低于100%，每发生一次，全年该项计0分，并每次扣除合同总额的千分之五。 |
| 事故（不包括重大事故）发生情况 | 事故发生次数以及事故是否得到有效控制 | 实际发生的事故次数与服务协议中约定的次数进行比较 | X=1-A/BA=实际发生事故的次数B=服务协议中约定的事故次数 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务协议 | **考核要求：**85%及以上，计满分4分.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 服务按时恢复的事件比例 | 对服务恢复时间进行评价 | 超出服务协议约定的恢复时间的事件次数与实际发生的所有事件的次数进行比较 | X=1-A/BA=超出服务协议约定的恢复时间的事件次数B=实际发生的所有事件的次数 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上，计满分4分.低于90%，扣除合同总额的千分之一。80%≤x＜90%，计3分，70%≤x＜80%，计2分，x＜70%，计0分 |
| 服务的可用程度 | 信息技术服务的可用程度 | 统计服务运行中的中断时间，并于协议约定的服务时间进行比较 | X=1-A/BA=故障时间B=约定的服务时间 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上，计满分4分.低于90%，扣除合同总额的千分之一。80%≤x＜90%，计3分，70%≤x＜80%，计2分，x＜70%，计0分 |
| 关键业务应急就绪程度 | 支撑关键业务的信息技术服务是否进行了有效的应急机制（预防机制、预警机制、反应机制、控制机制和恢复机制） | 对关键业务的应急机制（预防机制、预警机制、反应机制、控制机制和恢复机制）进行检查 | X=A/5A取值1，2，3，4，51:既没有建立策略与制度，实施也很不到位2：没有建立策略与制度，但客观上或自发开展了控制工作3：建立了策略与制度，但实施不到位4：建立了完备的策略与制度，实施良好5：建立了完备的策略与制度，实施良好，且所有员工都清楚并理解策略与制度要求 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | 供方制度规范 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 稳定性 | 服务人员稳定性 | 供方为保证服务协议得到连续实施而保持服务团队的稳定性 | 评价特定时间段内服务人员的流失率 | X=1-A/BA=特定时间段内服务人员的流失数量B=特定时间段内供方服务人员数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：供方人员流失统计B：供方服务人员统计 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 有效性 | 服务报告及时提交率 | 评价服务报告按照服务协议要求及时提交的比率 | 统计并比较实际按时提交的满足服务协议要求的服务报告数量和服务协议要求的服务报告数量 | X=A/BA=实际按时提交的满足服务协议要求的服务报告数量B=服务协议要求的服务报告数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务协议 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 解决率 | 服务请求得到解决的比率 | 将已解决的服务请求次数与总服务请求次数进行比较 | X=A/BA=已解决的服务请求次数B=总服务请求次数 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 可追溯性 | 服务记录的可追溯性 | 运行维护服务记录是否可以追溯 | 对记录追溯机制的建立与实施情况进行检查 | X=A/5A取值1-50-1:既没有建立记录追溯机制，实施也很不到位1.1-2：没有建立记录追溯机制，但客观上或自发地进行了记录留存2.1-3：建立了记录追溯机制，但实施不到位3.1-4.5：建立了完备的记录追溯机制，实施良好4.6-5：建立了完备的记录追溯机制，实施良好，且所有员工都清楚并理解运维服务的连续性计划要求并能定期进行演练 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:运行维护服务过程记录、运维服务总结报告、阶段性报告 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 响应性 | 及时性 | 及时响应率 | 信息技术服务供方对服务请求的响应速度 | 统计并比较及时响应的服务请求的数量与总的服务请求数量 | X=1-A/BA=响应时间不符合服务协议要求的服务请求数量B=总的服务请求数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录、服务协议B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 及时解决率 | 信息技术服务供方对服务请求的解决速度 | 统计并比较及时解决的服务请求数量与总的服务请求数量 | X=1-A/BA=解决时间不符合服务协议要求的服务请求数量B=总的服务请求数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 互动性 | 互动沟通机制 | 测评服务供方互动沟通机制（投诉处理、客户满意度、服务报告、服务状态等）的建立和实施情况 | 对服务供方的互动沟通机制的建立与实施情况进行检查 | X=A/5A取值1，2，3，4，51:既没有建立互动沟通机制，实施也很不到位2：没有建立互动沟通机制，但客观上或自发地打到了互动沟通的效果3：建立了互动沟通机制，但实施不到位4：建立了完备的互动沟通机制，实施良好5：建立了完备的互动沟通机制，实施良好，且所有员工都清楚并理解互动沟通机制的要求 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:供方制度规范 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 服务报告提交率 | 评价服务报告按照服务协议要求提交的比率 | 统计并比较实际提交的满足服务协议要求的服务报告数量和服务协议要求的服务报告数量 | X=A/BA=实际提交的满足服务协议要求的服务报告数量B=服务协议要求的服务报告数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务协议 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 投诉处理率 | 评价服务投诉是否得到有效解决的比率 | 统计并比较得到有效处理的投诉数量和收到的投诉数量 | X=A/BA=得到有效处理的投诉数量B=收到的投诉数量 | 0≤X≤1X越接近1越好如果B=0，X默认为1 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**100%。低于100%，扣除合同总额的千分之一。x=100%，计4分；90%≤x≤80%，计3分；x＜80%，计0分。 |
| 有形性 | 可视性 | 服务交付物的呈现规范性 | 运行维护服务交付物的呈现规范程度 | 对运行维护服务交付物的模板建立及实施情况进行评价 | X=A/5A取值1，2，3，4，51:对交付物没有建立统一模板2：对部分交付物建立了统一模板，但实施较差3：对部分交付物建立了统一模板，并在服务中得到了有效实施4：对所有交付物建立了统一模板，并在服务中部分得到了有效实施5：对所有交付物建立了统一模板，并在服务中全部得到了有效实施 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:供方制度规范、服务过程记录 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 专业性 | 服务流程专业性 | 是否建立并实施了规范化的服务流程 | 对服务流程的建立和服务过程中实施情况进行调查并做出评价 | X=A/5A取值1，2，3，4，51：既没有建立文件化的服务流程，也没有客观上或自发的在实施中按一定的流程工作2：没有建立文件化的服务流程，但客观上或自发的按照一定的流程工作3：建立了文件化的服务流程，但实施不到位4：建立了较好的文件化或自动化的服务流程，实施良好5：建立了完备的文件化或自动化的服务流程，实施良好 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:评价报告 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 人员专业性 | 是否具备了与服务相匹配的专业人员队伍 | 分别计算取得相应专业资格认证的服务工程师的比率以及取得信息技术服务相关专业本科及以上学历的服务工程师的比率，并进行加权计算 | X=X1\*50% + X2\*50%X1=A/BA=取得相应专业资格认证的服务工程师数量B=服务工程师总数量X2=C/BC=取得信息技术服务相关专业本科及以上学历的服务工程师数量 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数B=计数C=计数X1=数值X1=数值X数值 | A：专业资格证书B：人员列表C：学历证书 | **考核要求：**80%及以上.低于80%，扣除合同总额的千分之一。x≥80%，计4分；70%≤x＜80%，计3分；60%≤x＜70%，计2分；x＜60%，计0分。 |
| 友好性 | 主动性 | 主动进行服务监控 | 检查服务监控的主动程度 | 评价供方的服务监控规范的建立和实施情况 | X=A/5A取值1，2，3，4，51：既没有建立规范，实施也很不到位2：没有建立规范，但客观上或自发的进行了主动的服务监控3：建立了规范，但实施不到位4：建立了完备的规范，实施良好5：建立了完备的的规范，并完全实施了规范，且所有员工都清楚并理解服务要求 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:供方制度规范、服务过程记录 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 主动进行服务趋势分析 | 检查服务趋势分析的主动程度（顾客满意度、与服务要求的符合性、服务特性和趋势，相关方等） | 评价供方的服务趋势分析规范的建立和实施情况 | X=A/5A取值1，2，3，4，51：既没有建立规范，实施也很不到位2：没有建立规范，但客观上或自发的进行了主动的服务趋势分析3：建立了规范，但实施不到位4：建立了完备的规范，实施良好5：建立了完备的的规范，实施良好，且具有成熟的服务趋势分析模型 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:供方制度规范、服务过程记录 | **考核要求：**85%及以上.低于85%，扣除合同总额的千分之一。x≥85%，计4分；75%≤x＜85%，计3分；65%≤x＜55%，计2分；x＜65%，计0分。 |
| 灵活性 | 需求响应灵活性 | 供方应对需方需求变化的能力 | 评价供方应对需方需求变化机制的建立与执行情况 | X=A/5A取值1-50-1：供方未建立应对需方需求变化的机制，也未能响应需方需求变化1.1-2：供方建立了应对需方需求变化的机制，但未能响应需方需求变化2.1-3：供方未建立应对需方需求变化的机制，但能响应需方需求变化3.1-4：供方建立了应对需方需求变化的机制，响应了需方需求变化，并能部分解决变化的需方需求4.1-5：供方建立了应对需方需求变化的机制，响应了需方需求变化，并能全部解决需方需求变化 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 礼貌性 | 服务语言、行为和态度规范 | 检查服务语言、行为和态度的规范程度 | 评价服务语言、行为和态度的规范建立与执行情况 | X=A/5A取值1-50-1：既没有建立规范，实施也很不到位1.1-2：建立了规范，但实施不到位2.1-3：没有建立规范，但客观上或自发的规范了服务语言行为和态度3.1-4：建立了完备的规范，并基本实施了规范，实施良好4，1-5：建立了完备的的规范，并完全实施了规范，且所有员工的清楚并理解服务要求，实施良好 | 0≤X≤1X越接近1越好 | A=计数X=数值 | A:供方制度规范、服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 满意性 | 客户对服务的满意率 | 统计并比较客户评价为满意及以上的服务请求数量与总的服务请求数量 | 评价特定时间段内客户对服务的满意度 | X=A/BA=客户评价满意及以上的服务请求数量B=总的服务请求数量 | 0≤X≤1X越接近1越好如果B=0，X默认为1 | A=计数B=计数X=数值 | A：服务过程记录B：服务过程记录 | **考核要求：**90%及以上，计满分4分.低于90%，扣除合同总额的千分之一。x≥90%，计4分；80%≤x＜90%，计3分；70%≤x＜80%，计2分；x＜70%，计0分。 |
| 备注：每季度考评一次，全年考评分数为每季度靠评分的加权平均数，年度考评分数≥85分，方可组织验收，年度考评分＜85分的，不予验收，合同自动解除。 |

 |