

政府采购项目

公开招标

2025年西安市市级政务信息化公共
基础平台一体化安全服务项目
服务合同

(编号: SNJZ-2025-122)

第1标段

甲方: 西安市数据局

乙方: 数字西安技术运营(集团)有限公司

2025年8月

中国 西安

服务合同

甲方：西安市数据局

乙方：数字西安技术运营（集团）有限公司

招标代理机构（陕西教育招标有限责任公司）就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为2025年西安市市级政务信息化公共基础平台一体化安全服务项目（项目编号：SNJZ-2025-122）第1标段中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及本项目公开招标采购文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 计量单位 | 服务时间 | 数量 | 单价（元） | 金额（元） |
|----|--------------------------------|--|------|------|----|--------------|--------------|
| 1 | 基础安全防护服务 | 自带73台设备服务 | 项 | 12个月 | 1 | 7,660,680.00 | 7,660,680.00 |
| | | 一体化安全运维平台服务 | 项 | 12个月 | 1 | 1,195,000.00 | 1,195,000.00 |
| 2 | 安全运维服务 | 提供10人安全驻场团队，负责日常运维服务、应急响应及处置服务、重大活动保障服务、安全监测服务、安全通告服务。 | 项 | 12个月 | 1 | 1,720,000.00 | 1,720,000.00 |
| 3 | 安全管理体系服务 | 包括安全管理体系、安全风险评估、安全培训服务、安全咨询服务。 | 项 | 12个月 | 1 | 3,404,320.00 | 3,404,320.00 |
| 合计 | 大写：壹仟叁佰玖拾捌万元整（¥13,980,000.00元） | | | | | | |
| 说明 | 具体服务内容、交付物及价格详见招标文件 | | | | | | |

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：自监理单位签发《服务能力确认函》次日起12个月。

1、乙方应在本合同签订后10个工作日内提交服务能力证明。

2、监理单位应在收到证明后5个工作日内出具确认函或整改通知。

3、整改期不超过15个工作日，逾期按违约处理。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）壹仟叁佰玖拾捌万元整；
¥13,980,000.00元。

(二) 合同总价包括：乙方提供安全管理体系服务费用、基础安全防护服务费用、统一安全运维服务费用。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 合同签订后30个工作日内支付合同总金额的30%作为预付款。即人民币（大写）肆佰壹拾玖万肆仟元整，¥4,194,000.00元。

(二) 服务期满6个月后15个工作日内，甲方组织阶段验收，按照合同总金额的40%，即人民币（大写）伍佰伍拾玖万贰仟元整，¥5,592,000.00元，进行考核结算。验收通过后，10个工作日内支付实际结算费用。阶段验收未通过的，乙方应在30个工作日内完成整改；整改后仍未通过的，甲方有权解除合同并追回预付款。

(三) 服务期满后15个工作日内，甲方组织最终验收，按照合同总金额的30%，即人民币（大写）肆佰壹拾玖万肆仟元整；
¥4,194,000.00元，进行考核结算。最终验收通过后10个工作日内支付实际结算费用。

(四) 支付方式：银行转账

(五) 结算方式：乙方开具发票，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

(六) 每次付款前，乙方应向监理单位和甲方提交付款申请，并开具发票，因乙方原因导致甲方支付延期的，甲方不承担违约责任。

(七) 运维合同款项的支付与甲方、监理单位对乙方的考核结果挂钩，实行周期考核，阶段支付原则。每次付款前，需根据考核结果进行款项支付。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方提供的服务不侵犯第三方知识产权。

2、甲方要求乙方提供所需要的技术服务，需符合国家相关部门有关技术质量的规定标准。

3、甲方有权对乙方工程师的工作态度、技术水平进行监督和评判并提出相应的要求。

4、甲方有权指定第三方监理单位对项目服务情况进行监管。

5、未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目人员。甲方认为乙方项目人员不能胜任工作，可通知乙方更换。

6、甲方有权向乙方提出合理化建议。

(二)乙方的权利和义务

1、乙方应根据本合同的约定，向甲方提供本合同约定的及乙方投标文件中承诺的服务内容，服务标准详见招标文件的招标内容及要求。乙方应在服务期开始时立即履行服务义务。

2、项目终验后乙方须按照考核结果及违约责任中相关约定向甲方支付违约金。

3、乙方保证在服务中严格遵守相关单位的管理要求和工作纪律。

4、乙方设专人、项目组与甲方保持联系、配合工作，乙方安排的项目组及相关管理人员名单应当以报告的形式给甲方。

5、乙方应按甲方要求如期向甲方交付相关文档。

6、乙方向甲方提供的一切服务、资料、资源以及履行合同提供的全部资源应通过合法途径获得，任何第三方不得向甲方主张权利。

7、因财政资金拨付延迟等不可归责于甲方的原因，乙方不得中断服务，若因维护等原因需要中断服务的，必须征得甲方同意并提前做好相关准备工作。

8、因甲方每年财政资金划拨时间不确定，合同到期后，乙方必须在甲方就该项目与新供应商签订新合同以及乙方与新供应商完成交接前，严格按照本合同约定的全部内容持续提供服务。

9、乙方应独立完成合同义务，未经甲方同意，乙方不得向第三方转包、分包本合同内容。

10、乙方需按甲方要求签署保密协议，并严格执行(详见附件1)。

六、工作要求和质量保证

(一)乙方所提供服务必须执行下列条款：

1、所提供的服务应符合国家现行标准和相应的技术规范，并按照招标文件、投标文件内容执行。

2、乙方保证所提供服务没有涉及其他权利纠纷。若发生侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权力。

3、乙方未经甲方同意，不得擅自变更本工作在响应文件中认定的工作范围、组织实施方案和项目负责人。

4、若因不可抗力致使项目实际情况发生变化或其他因素造成需

对原方案进行修改、完善、补充时，乙方需会同甲方协商有关事宜。

5、乙方提供服务期间，对运行10年以上且故障率高的设施设备进行评估，经评估不满足运维服务要求的，根据甲方要求，提供备机或备件更换（不少于73台各类安全设备）。

（二）乙方具备服务能力的标准如下：

1、乙方组建10人的运维团队负责本项目，高级安全运维人员2人、中级安全运维人员3人、初级安全运维人员5人。团队各部分服务人员不得重复且不得与其他项目复用现场服务人员。

人员资质要求：高级安全运维人员应具备其中一项证书（数据安全工程师（高级）职业资格证书、CISP、信息系统管理师）；中级安全运维人员应具备其中一项证书（PMP、HCCDP、CISP、网络工程师）；初级安全运维人员应具备其中一项证书（ITIL、PMP、网络管理员初级职称、数据治理工程师认证、CSPM-2）。

根据安全保密及服务质量的要求，此次常驻采购的运维人员必须是乙方员工，在提供服务时需提供劳务关系合同等证明材料。

2、乙方应为本项目配备各类专业运维工具：光纤测试工具（光功率计2个、光纤测试笔2个）、设备连接线缆（LC-LC/LC-FC各尺寸单模、多模尾纤）、运维辅材（各类扎带、网线等）。

3、乙方应在本地设立备品备件库，备品备件应满足招标文件相关要求。

七、验收

（一）阶段验收：

服务期满6个月，先由乙方进行自检，自检合格后由乙方向监理单位提交验收申请，经监理同意并报甲方确认后，由甲方邀请专家组织阶段验收。

（二）最终验收：

项目服务期满，先由乙方进行自检，确认完成合同约定的全部服务内容后向监理单位提交最终验收申请，经监理同意并报甲方确认后，由甲方邀请专家组织最终验收。

（三）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有相关资料，包括但不限于全周期运维报告（事件处理统计）、资产配置终版清单等，为甲方提供高效、可靠的后续管理与维护基础。

（四）验收依据

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

- 2、本合同及附件文本；
- 3、国家相应的标准、规范。

八、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国数据安全法》中的相关条款执行。

(二) 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

(三) 乙方在服务过程中造成他人损害的，由乙方承担全部责任。

(四) 乙方擅自转包、分包本合同服务的，将按照有关法律法规追究所有乙方企业或个人的法律责任，同时应向甲方支付合同金额30%的违约金，且甲方有权解除合同。

(五) 乙方履约延误

1、若自合同签署之日起30个工作日内，乙方仍未具备服务能力，则从第31日起，每延迟1天，乙方应向甲方支付合同总金额万分之五的违约金。

2、若自合同签署之日起60个工作日内，乙方仍未具备服务能力，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失由乙方承担。

3、未经甲方同意，乙方单方面延迟执行合同，甲方有权终止合同。

4、在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否通过修改合同酌情延长交付时间或对乙方收取延误赔偿金(每日收取合同金额的万分之五)。

(六) 服务期内，因乙方服务工作过失而造成的损失，乙方须承担相应的责任及甲方要求的合理赔偿，赔偿费用不超过合同总额。

(七) 服务期内任何因专利权、商标权或其它知识产权引发的法律或经济纠纷，均由乙方承担全部责任，并向甲方支付合同金额30%的违约金。

(八) 乙方不得未经甲方明确书面同意，将服务期内产生的任何数据用作商业或非商业的使用，或将信息提供给乙方以外的任何第三方，包括甲方关联企业、乙方关联企业。否则，乙方应向甲方支付合

同金额20%的违约金，并按照实际损失赔偿。其他违反《中华人民共和国数据安全法》相关规定的，依法承担相关法律责任。

(九) 未经甲方书面同意更换驻场工程师的，每人次按合同金额1%支付违约金。

九、保密条款

(一) 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

(二) 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本合同的保密信息包括所有商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括但不限于：数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

(四) 乙方应当按照甲方的要求采取有效的方法对该保密信息进行保密，所需费用由乙方承担。

(五) 乙方对甲方的数据、软件、用户名、密码、系统结构、网络配置等不得泄露给任何第三方，如有违反，按违约处理。

(六) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁。
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违

约)。

十二、合同生效

本合同一式捌份，甲方持肆份，乙方持肆份，本合同甲、乙各方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效。

十三、其他事项

(一)西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

(二)招标文件、投标文件、澄清表(函)、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(三)合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经西安市财政局政府采购管理处确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

(四)乙方接受甲方指定的监理单位对本项目的监督和管理。

(五)合同附件:附件1、保密协议;附件2、考核评定办法。

(六)不可抗力情况下的免责约定:双方约定不可抗力情况是指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

| 甲方 | 乙方 |
|---|---|
|  |  |
| 地址：西安市凤城八路109号 | 地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路正尚国际C座23层 |
| 邮编：710000 | 邮编：710016 |
| 法定代表人或被授权代表（签字）：  | 法定代表人或被授权代表（签字）：  |
| 电话：029-86788999 | 电话：029-65675555 |
| 开户银行：工行西安凤城八路中段支行 | 开户银行：西安银行太白北路支行 |
| 账号：3700030409100008094 | 账号：505011510000018904 |
| 日期：2025年8月8日 | 日期：2025年8月8日 |

附件1

保密协议

根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等相关规定、甲方各项规章制度的规定，乙方向甲方郑重承诺：

(一)乙方在提供服务过程中，应对来源于相关系统的所有信息进行涉密情况的征询，对于相关信息要做好保密管理。

(二)对来源于相关系统的所有信息(包括但不限于相关技术资料、报告、摘要、纪要、文件、计划、报表、复印件、信息系统应用数据等)，乙方负有保密责任，应采取有效保密措施确保信息安全。

(三)乙方人员须在相关工作人员允许和在场的情况下对相关系统的信息数据进行操作，乙方不得擅自复制、传播相关系统的各类信息，不得外泄信息。

(四)乙方在完成相关服务后，将使用的安全技术设备带离现场时，须在监督下及时使用不可恢复的删除方式彻底删除设备内的相关系统内部信息。未经许可，不得带走有关文件、资料和数据。

(五)乙方在提供服务过程中，参与项目的乙方人员应遵守相关单位的有关规章制度。

(六)相关服务完成后，乙方应将相关交付物完整交付甲方及相关单位，不得保留相关交付物的副本，相关纸质及电子资料必须销毁，防止信息外流。

(七)乙方在工作期间，严格遵守甲方及相关单位保密制度及有关规定，不得泄露相关系统及数据库的账号和密码。

(八)本协议效力不受劳动合同订立及解除的影响，乙方工作人员调离乙方公司时，乙方公司应负责采取相关措施防止信息泄露；否则发生的项目信息泄露责任，由乙方负责。

(九)乙方与乙方工作人员签订针对与本项目的保密协议，确保乙方工作人员严格执行本协议中保密条款。

保密义务持续至合同终止后10年。

附件2

考核评定办法

一、职责分工

(一)考核实施由市数据服务中心具体负责服务评价及考核工作，具体职责如下：

1、制定考核办法、考核细则。结合项目实际制定考核实施办法，根据项目进展和实际需求，适时提出修改建议。

2、组织开展考核实施工作。组织、指导、监督整个考核工作的开展，包括制定考核计划、安排考核时间表、确定考核方式和流程等，保障考核工作按计划有序推进。

3、审核与决策。收集考核所需的各类资料，检查资料的完整性、准确性和合规性，审核确定考核等次，形成考核报告，并督促乙方完成整改工作。

(二)乙方在考核工作中职责如下：

1、按照合同要求履行工作职责。

2、积极配合对服务的考核工作。

3、根据考核结果进行整改工作，并报告整改结果。

二、考核标准

(一)考核内容

本项目服务考核主要从服务时效、服务绩效、服务能力、服务满意度四个维度进行考核考评。

服务时效：指服务期间乙方按照服务级别要求清单，根据不同时间等级响应时间进行考核；

服务绩效：指服务期间乙方在保障安全运维的可用性、规范性等方面的成绩；

服务能力：指服务期间乙方在人员、资源、技术和过程管理方面的规划和实施；本次项目服务能力分为安全管理体系服务、基础安全防护服务、统一安全运维服务，各项服务能力单独考核。

服务满意度：指服务期间对乙方的主观评定。

(二)考核分值

综合评分满分100分，其中服务时效32.5分，服务绩效32.5分，服务能力20分，服务满意度15分。

服务考核指标、分值及评分标准

| 考核指标 | 分值 | 评分标准 |
|-----------|-------|-------------------------|
| 服务时效计分方法 | 32.5分 | 详见表1-1服务时效计分方法 |
| 服务绩效计分方法 | 32.5分 | 详见表1-2服务绩效计分方法 |
| 服务能力计分方法 | 20分 | 详见表1-3、表1-4表1-5服务能力计分方法 |
| 服务满意度计分方法 | 15分 | 详见表1-6服务满意度计分方法 |

(三) 考核等次

| 序号 | 考评得分 | 等级 | 支付比例 |
|----|----------|-----|------|
| 1 | ≥90 | 优秀 | 100% |
| 2 | 90>得分≥80 | 良好 | 90% |
| 3 | 80>得分≥70 | 合格 | 80% |
| 4 | <70 | 不合格 | 70% |

(四) 考核计分说明

1、服务时效计分方法

表1-1服务时效计分方法

| 事件等级 | 响应时间 | 服务恢复时间 | 扣分标准 (分/次) | 备注 |
|------|------|--------|------------|---------------------------------------|
| 一级事件 | 5分钟 | 2小时 | 5 | 由乙方原因造成的一级事件，且2小时内无法恢复服务，则当期考核评定为不合格。 |
| 二级事件 | 15分钟 | 8小时 | 3 | |
| 三级事件 | 30分钟 | 12小时 | 2 | |
| 四级事件 | 30分钟 | 24小时 | 1 | |

此项计分方法满分为100分，考核评分=(100-扣分)×32.5%

一级事件：重大安全事故或系统崩溃导致多家使用单位的业务彻底无法运行，需要立即采取紧急措施进行处理的故障。

二级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等完全或部分丧失的情况，导致网络系统不可操作甚至瘫痪，或对使用单位的业务使用有影响，需要立即采取措施进行处理的故障。

三级事件：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等降低或恶化，造成部分网络系统设备故障，严重影响和限制了系统维护和管理工作的，对部分使用单位的业务使用有较大影响。

四级事件：故障对系统业务无明显影响，仅造成系统报错、非关

键应用无法启动、使用不便、操作不畅等。使用单位大部分业务仍可正常工作。

2、服务绩效计分方法

表1-2服务绩效计分方法

| 序号 | 分类 | 分项评分 |
|-----------------------------------|------|--|
| 1 | 安全运维 | 系统安全运维中问题未处理或处理不规范，一次扣2分，扣完为止（问题未处理：未按照服务时效指标规定时间内将问题处理闭环；处理不规范：服务时效指标规定时间内问题处理结果不满足甲方要求）。 |
| 此项计分方法满分为100分，考核评分=（100-扣分）×32.5% | | |

3、服务能力计分方法

考核评分=[安全管理体系服务（100-扣分）+基础安全防护服务（100-扣分）+统一安全运维服务（100-扣分）]/3×20%

（1）安全管理体系服务

表1-3安全管理体系服务服务能力计分方法

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 考核内容 | 服务考核方法 | 佐证材料 | 分值 |
|----|------------|----------|--|--|--|----|
| 1 | 安全管理体系建设服务 | 安全保障顶层设计 | 从电子政务信息化的业务性需求、安全性需求、连续性需求及合规性需求出发完成安全保障顶层设计。 | 顶层设计与组织整体战略目标紧密结合，具有前瞻性和指导性，不扣分；基本符合战略方向，有一定的前瞻性，得扣1-4分；与战略目标存在一定偏差，前瞻性不足，扣5-8分。 | 《政务信息化公共基础平台安全风险状况评估报告》 《政务信息化公共基础平台安全管理体系手册》 | 8 |
| 2 | | 安全保障顶层设计 | 对政务信息化公共基础平台的安全方针、管理组织、人员管理、资产管理、访问控制、环境安全、操作安全、通信安全、供应商关系、事件管理等内容从制度、标准、规范、流程方面形成四位一体的安全管理体系。 | 涵盖安全管理的各个关键领域，内容全面、无明显遗漏，不扣分；覆盖主要方面，但存在一些次要内容缺失，扣1-3；关键领域存在较多缺失，扣4-6。 | | 6 |
| 3 | | 安全保障顶层设计 | 保障业务的持续性安全，同时驱动业务发展 | 设计方案具有可操作性，实施步骤清晰，不扣分；基本可行，但部分实施细节或资源配置存在疑问，扣1-3分；可行性差，难以落地实施，扣4-6分。 | | 6 |
| 4 | | 安全 | 对现有的各类安全管理制 | 修订后的制度完全符合国家 | | 《基 |

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 考核内容 | 服务考核方法 | 佐证材料 | 分值 |
|----|------|----------|--|--|--------------------------------|----|
| 5 | | 管理制度修订 | 度按照计划、准备、执行、评估和改进的方式进行修订；对缺失的管理制度进行编写评审。 | 法律法规、行业标准及相关政策要求，不扣分；大部分符合要求，仅有个别细节需要调整，扣1-4分；存在较多不符合法规政策的内容，扣5-8分。 | 基础设施类安全管理制度汇编 | 6 |
| | | 安全管理制度修订 | 评审修订前应对相关管理制度的目标、范围、方式和时间进行确认，对各类安全管理制度进行全面的检查和分析，了解与实际情况是否相符，是否存在问题和不足之处。 | 制度贴合组织实际情况，充分考虑组织业务特点、规模和管理需求，不扣分；基本适用，但部分条款与实际情况有一定出入，扣1-3分；与组织实际情况脱节，适用性差，扣4-6。 | 《管理类安全管理制度汇编》 | |
| | | 安全管理制度修订 | 在执行阶段通过会议讨论、现场观察、文件审查等方式按照一定的标准和规范进行修订；修订完成后评估各项制度之间是否相互协调，是否无冲突矛盾之处，是否满足实际需要。 | 各项制度之间相互协调，无冲突和矛盾之处，与其他相关制度形成有机整体，不扣分；存在少量制度冲突，但不影响整体运行，扣1-3分；制度之间存在较多冲突和矛盾，扣4-5分。 | 《工作类安全制度汇编》 | |
| | | 安全防护标准评估 | 通过对全网拓扑架构的分析，提供安全分析报告，构建网络边界防护标准，内容包括：分区分域进行防护，部署防火墙、入侵检测系统、安全隔离等相关安全设备，保证网络传输和边界防护。 | 对组织现有安全防护标准进行了全面、深入的评估，涵盖所有重要的防护领域和技术措施，不扣分；评估范围较广，但遗漏了一些重要方面，扣1-3分；评估片面，遗漏较多关键内容，扣4-6分。 | 《网络边界安全防护标准》 | |
| 8 | | 安全防护标准评估 | 全面评估物理环境、网络环境、主机环境、应用系统、业务数据的现实情况，实施多层次的安全防护标准，针对网络边界防护，进行分区分域 | 评估结果准确反映了现有安全防护标准的实际情况，对存在的问题和差距分析客观、准确，不扣分；基本准确，但存在一些小的偏差或分析不够深入，扣1-2分；评估结果不准确，与实际情况偏差较大，扣3-5分。 | 《租户上云风险评估标准》 《业务系统分级分类防护标准》 | 5 |
| 9 | | 安全防护标准评估 | 每年参照国家最新标准要求，按照业务重要性、数据敏感性等因素提出相关改进建议，明确业务系统的分级标准，并根据业务 | 提出的改进建议具有针对性和可操作性，能够有效提升安全防护标准水平，不扣分；建议有一定合理性，但针对性或可操作性不足，扣1-2 | | 4 |

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 考核内容 | 服务考核方法 | 佐证材料 | 分值 |
|----|------|----------|---|--|--|----|
| | | | 系统的等级进行不同的级别的代码、漏洞、访问控制等措施。 | 分；改进建议缺乏合理性和可行性，扣3-4分。 | | |
| 10 | | 安全操作规范标准 | 依据安全保障顶层设计内容、管理制度和防护标准要求，结合实际工作要求，针对基础设施和安全措施，建立相关标准化的操作规范。 | 操作规范标准内容清晰、明确，步骤详细，易于理解和执行，不扣分；表述基本清楚，但部分内容存在模糊之处，扣1-3分；内容模糊、不明确，难以指导实际操作，扣4-6分。 | 《安全操作运维服务目录》 《例行操作安全规范》 《安全操作交付管理规范》 | 8 |
| 11 | | 安全操作规范标准 | 建立相关设施的日常管理和检查、安全检测和监测、风险发现和消除、应急响应和处置、事件分析和总结等相关标准化的操作规范。 | 涵盖了各类安全操作场景和任务，确保操作过程的每个环节都有相应的标准规范，不扣分；覆盖了主要操作场景，但存在一些遗漏，扣1-3分；存在较多重要操作场景未被覆盖，扣4-6分。 | | 6 |
| 12 | | 安全操作规范标准 | 根据相关规范建立对应的安全操作指南、安全操作记录文档，并持续根据技术发展及时更新，确保规范标准化、可操作、工作可留存。 | 能够根据技术发展、业务变化及时更新安全操作规范标准，确保其有效性和适应性，不扣分；更新相对滞后，但未对实际操作造成较大影响，扣1-3分；长期未更新，无法适应实际需求，扣4-6分。 | | 6 |
| 13 | | 安全运营流程监督 | 协助制定涉及基础设施安全运行的所有安全操作手册和详细流程，涉及维护作业安全操作流程、标准操作流程、应急操作流程、紧急事件汇报流程。 | 建立了完善的安全运营流程监督机制，明确了监督职责、流程和方法，不扣分；监督机制基本健全，但存在一些细节问题，扣1-2分；监督机制不完善，职责和流程不明确，扣3-5分。 | | 5 |
| 14 | | 安全运营流程监督 | 按照机制对安全设备的日常操作、安全策略配置、安全事件处理和安全风险分析、安全测评，以及安全运营等服务进行全流程监督。 | 严格按照监督机制对安全运营流程进行监督，及时发现并纠正违规行为和潜在风险，不扣分；基本能执行监督工作，但存在一些监督不到位的情况，扣1-2分；监督执行不力，对违规行为和风险发现不及时，扣3-5分。 | | 5 |
| 15 | | 安全运营 | 根据不断发现的安全问题和改进方案，对安全运营 | 对监督过程中收集的数据进行有效分析，能够根据分析 | 《安全监 | 5 |

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 考核内容 | 服务考核方法 | 佐证材料 | 分值 |
|---------------|------|-----------|----------------------|---|-----------|----|
| | | 流程监督 | 流程进行改进，提高安全运营效果和水平。 | 结果提出针对性的改进措施，并推动安全运营流程的持续优化，不扣分；能进行一定的数据收集和分析，但改进措施针对性不强，扣1-2分；数据分析和改进工作薄弱，无法为流程优化提供有效支持，扣3-5分。 | 《测操作管理流程》 | |
| 16 | | 项目管理与沟通协作 | 乙方应按照项目计划按时完成工作 | 严格按照项目计划推进各项工作，按时完成各阶段任务，不扣分；基本能按计划进行，但出现过少量延迟情况，未对整体项目造成重大影响，扣1-2分；项目进度严重滞后，影响项目整体交付，扣2-4分。 | | 4 |
| 17 | | 项目管理与沟通协作 | 与各厂商协同，建立健全良好的沟通协作形式 | 与各方保持良好的沟通协作，及时解决沟通中出现的问题，信息传递准确、及时，不扣分；沟通基本顺畅，但存在一些信息传递不及时或误解的情况，扣1-2分；沟通不畅，协作困难，严重影响项目进展，扣3分。 | | 3 |
| 18 | | 项目管理与沟通协作 | 归档项目实施中所涉及的所有文档 | 项目文档齐全、规范，且及时进行整理和归档，不扣分；文档基本齐全，但存在部分不规范或未及时归档的情况，扣1-2分；文档管理混乱，缺失重要文档，扣3分。 | | 3 |
| 此项计分方法满分为100分 | | | | | | |

(2) 基础安全防护服务

表1-4基础安全防护服务服务能力计分方法

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|-------|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|
| 1 | 软硬件资产 | 设备可靠性保障 | 设备可用性=（服务期内正常运行无故障设备数量/总设备数量）×100%； | 每季度设备可用性到[99]%得满分；每降低1%，扣[1]分，扣完为止。 | 10 |

| | | | | | |
|---|------|--------|---|---|--|
| 2 | | 设备兼容性 | 设备与电子政务现有系统及其他设备的兼容性良好程度。 | 乙方自带的设备因兼容性问题导致业务中断或故障，每发生1次，扣[2]分；扣完为止。 | 10 |
| 3 | | 设备性能要求 | 设备应满足电子政务网络中业务实际性能指标要求。 | 乙方自带的设备提供的设备性能指标不满足，而导致业务访问产生瓶颈或者中断的，每发生1次，扣[2]分，扣完为止。 | 10 |
| 4 | | 设备出厂要求 | 服务期内更新和替换的设备应为全新设备。 | 更换的设备中存在其他项目中的信息或策略配置等，将扣[1]分，若因策略或软件版本存在的漏洞导致的安全事件发生。造成经济损失的服务方按合同约定承担相应责任和赔偿。 | 5 |
| 5 | | 资产管理 | 服务方应确保资产台账完整且与实际相符，包括内容但不限于软硬件型号，特征库、软件版本及维保等内容。 | 乙方提供资产台账信息每缺少一项扣0.5分。 | 5 |
| 6 | | 过程管理 | 运维巡检 | 服务方需按期巡检并完成《设备巡检》表。 | 1.未开展巡检工作或巡检内容不完善的，每发生一次扣0.5分； 2.巡检记录有缺失或提供虚假巡检记录的，每发生一次扣0.5分； 3.在巡检过程中发现故障未及时上报、处理的，每次扣1分； 4.未提交每月巡检总结的，每次扣1分。 |
| | 应急响应 | | 紧急故障（如系统瘫痪、数据泄露）：不超过5分钟响应。 重要故障（如关键服务中断）：不超过20分钟响应。 一般故障：不超过1小时响应。 | 紧急故障：响应超5分钟未响应，每次扣1分； 重要故障：（如关键服务中断）：超过20分钟未响应，扣1分； 一般故障：超过1小时未响应，扣0.5分； | 5 |
| | 问题管理 | | 1.服务方须制定完善的事件管理过程，有事件处置过程记录，建立分级分类升级机制，建立事件评估及改进机制；事件管理过程不完善的扣1分； 2.服务方须制定完善的问题管理过程，已发生问题应通过问题管理予以解决，如因问题管理不到位，重复发生相同问题的，每发现一次扣1分。 | | 5 |
| | 信息安全 | | 1.因服务方技术人员操作失误而造成客户数据丢失，每次扣2分； 2.服务方员工对重大故障解决时间超过24小时或者造成数 | | 10 |

| | | | | |
|---------------|-------|-------------|---|----|
| | | | 据丢失和重大影响的，每次扣2分； 3.服务方出现重大网络安全事件或失泄密事件或数据安全的，每次扣10分。 | |
| | | 备品备件 | 因备品、备件缺失影响故障处置时效或引发投诉，每发现一次扣1分。 | 5 |
| | | 运维设备、工具 | 因运维设备、工具缺失影响故障处置时效或引发投诉，每发现一次扣1分。 | 5 |
| 7 | 优化升级 | 安全设备升级与策略优化 | 1.服务设备特征库和病毒库需保持最新，若超1个月未升级，扣2分； 2.服务设备特征库和病毒库需保持最新，若连续3个月未升级，扣5分； | 5 |
| 8 | 服务满意度 | 客户满意度 | 1.建设单位对乙方提出的意见及建议，乙方未进行反馈或执行，每次扣2分，上限10分； 2.建设单位对乙方运维服务工作不满意并提出书面投诉，每次扣2分，上限10分。 | 20 |
| 此项计分方法满分为100分 | | | | |

(3) 统一安全运维服务

表1-5统一安全运维服务能力计分方法

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|--------|---|----|
| 1 | 安全驻场运维 | 人员配置 | 运维人员数量、资质、分工未达到运维要求扣1分。 | 1 |
| | | 频次要求 | 7*24小时（一年），未达到7*24小时1次扣0.5分，上限10分。 | 10 |
| | | 日常驻场服务 | 文档不完善或者未提交，每次扣0.5分，上限10分。 | 10 |
| | | 人员更换 | 1.未经甲方同意，乙方随意更换运维服务人员，每次扣1分； 2.甲方对乙方运维服务人员不满意并提出更换运维服务人员，乙方未在90个工作日内响应并更换人员，每次扣1分。 | 2 |
| | | 行为规范 | 1.服务方乙方员工无正当理由迟到、早退，每次扣0.5分； 2.服务方现场常驻人员需按照管理方要求进行着装，若出现因着装导致管理方投诉，每次扣0.5分。 3.服务方现场常驻人员、项目经理以及项目商务人员需至少保障1人电话24小时开机，若应急联系时发现失联超过2小时扣1分。 4.乙方现场常驻人员需要根据现场日常办公规范对办公区进行例行区域清洁，若出现因办公区卫生导致管理方投诉，每次扣0.5分。 | 5 |

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 评分细则 | 分值 |
|----|---------------|------------------|---|----|
| 2 | 应急响应及 处置服务 | 事件处理 | 1.设备故障若5分钟内未响应，每次扣2分；恢复时间超过30分钟，每次扣2分。 2.入侵事件应急响应时间5分钟内未响应，每次扣2分，响应后需查明攻击方法及攻击路径，提供相关日志。 | 4 |
| | | 应急响应频次 | 频次要求不限次数，无故不响应一次扣2分； | 2 |
| | | 应急演练质量要求 | 演练次数要求不少于2次，缺一次扣2分；应急演练交付物不完善或者缺少扣1分； | 6 |
| 3 | 重大活动保障服务 | 保障值守 | 重大活动保障服务人员数量、资质、分工未达到重大活动保障服务要求扣1分。 | 5 |
| | | 频次 | 按需提供，未响应一次，扣2分； | 2 |
| | | 交付物 | 交付物不完善或者缺少扣1分； | 1 |
| 4 | 风险评估 | 人员要求 | 风险评估人员资质未达注册渗透工程师要求，扣0.5分； | 1 |
| | | 服务频次 | 一年4次（按需），未响应一次，扣1分； | 1 |
| | | 交付物 | 交付物不完善或者缺少扣1分； | 1 |
| 5 | 安全监测 | 人员质量要求 技术质量要求 | 安全监测人员未达到监测能力要求，不熟悉网络安全设备的基础维护工作，扣1分；上限5分； | 5 |
| | | | 发生事件发生后5分钟内未以口头或书面形式向甲方相关负责人进行实时报告者，扣0.5分，上限10分； | 10 |
| | | | 服务频次7*24小时，缺一次扣0.5分；安全监测交付物不完善或者缺少扣1分； | 5 |
| 6 | 安全通告服务 | 安全信息通告 | 未按照安全信息通告要求进行通告，每发生一次扣0.5分，上限10分； 安全信息通告交付物不完善或者缺少扣1分。 | 5 |
| 7 | 安全培训 | 人员培训 | 未按照要求进行培训服务，每次扣1分。 人员培训交付物不完善或者缺少扣0.5分。 | 5 |
| 8 | 安全运维平台 | 平台交付 | 服务方应按照合同要求，按时交付安全运维平台，未按时交付延期一周扣1分。 | 1 |
| | | 交付完整性 | 交付的平台及相关服务方应按照合同要求，按时交付安全运维平台，未按时交付延期一周扣1分。 文档是否包含了项目要求的所有内容，无遗漏重要功能、模块或文档，缺失一项扣0.5分。 | 1 |
| | | 需求符合度 | 最终实现的功能和特性与管理方最初提出的需求的相符，一项不符扣0.5分。 | 1 |
| | | 问题响应 | 从管理方报告问题到服务方首次响应的时间超过1小时低于4小时扣1分，超过4小时扣5分。 | 5 |
| | | 维护文档完整 | 文档完整、准确，能够清晰反映维护过程和系统变化，缺失一项扣1分。 | 1 |

| 序号 | 考核分类 | 考核项 | 评分细则 | 分值 |
|---------------|-------|-------|--|----|
| | | 性 | | |
| 9 | 服务满意度 | 客户满意度 | 1.甲方对乙方提出的意见及建议乙方未进行反馈或执行,每次扣5分,上限10分; 2.甲方对乙方运维服务工作不满意并提出书面投诉,每次扣5分,上限10分。 | 10 |
| 此项计分方法满分为100分 | | | | |

4、服务满意度计分方法

表1-6服务满意度计分方法

| 序号 | 类别 | 子类 | 评估内容 | 评价赋值标准 | 分值 | |
|----|------|---------|-----------------------|--|--|----|
| 1 | 服务响应 | 事件及时性 | 及时响应、按约定时间到达现场,拿出解决方案 | 满意:在考核期全部服务请求符合评估要求,不扣分。 基本满意:超过1次,小于5次请求未达到评估要求,扣3分。 不满意:超过5次,小于10次请求未达到评估要求,扣10分;超过10次请求未达到评估要求,扣20分。 | 20 | |
| 2 | | 事件处置及时性 | 按照约定时间处置事件 | 满意:在考核期全部服务请求符合评估要求,不扣分。 基本满意:超过1次,小于5次请求未达到评估要求,扣3分。 不满意:超过5次,小于10次请求未达到评估要求,扣10分;超过10次请求未达到评估要求,扣20分。 | 20 | |
| 3 | | 服务规范性 | 运维服务过程符合规范要求 | 满意:在考核期内所有服务过程符合运维服务规范要求,不扣分。 基本满意:超过1次,小于5次不符合运维服务规范要求,扣3分。 不满意:超过5次,小于10次以上不符合运维服务规范要求,扣10分;超过10次不符合运维服务规范要求,扣20分。 | 20 | |
| 4 | | 服务效果 | 服务协议达成情况 | 运维服务内容满足服务协议要求 | 满意:在考核期内所有服务内容满足服务级别协议要求,不扣分。 基本满意:超过1项,小于5项未达到服务级别协议的要求,扣5分。 不满意:超过5项未达到服务级别协议的要求,扣10分。 | 10 |
| 5 | | 人员能动性 | 对运维服务人员主 | 对运维服务人员主 | 满意:建立了完备的规范,运维人员理解服务要求,人员能动性好,不扣分。 | 10 |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|----------------|--|----|
| | 性满意度 | 动服务的意识和态度的满意度 | 不满意：规范建立不完备，人员能动性较差，扣10分。 | |
| 6 | 应急保障支撑满意度 | 应急保障支撑工作的效果 | 满意：应急保障支撑工作实施效果良好。 不满意：应急保障支撑工作实施效果较差，扣10分。 | 10 |
| 7 | 例外服务满意度 | 合同外的服务达到用户的满意度 | 满意：对例外服务积极配合，执行效果良好，不扣分。 不满意：因主观因素不配合例外服务，扣10分。 | 10 |
| 此项计分方法满分为100分，考核评分=(100-扣分)×15% | | | | |

三、考核结果及应用

基于考核标准（服务时效计分方法、服务绩效计分方法、服务能力分计分方法、服务满意度计分方法）对项目工作进行考核评价，每季度末进行一次。

根据综合评分结果确定考核评价等次，综合分大于等于90分评定为优秀、大于等于80分评定为良好、大于等于70分评定为合格，其余评定为不合格。

考核结果作为向乙方支付服务费和项目验收的主要依据。考核结果为优秀，全额结算本季度服务费；考核结果为良好，结算本季度服务费的90%；考核结果为合格，结算本季度服务费的80%；考核结果为不合格，结算本季度服务费的70%。

由乙方原因造成的一级事件，且2小时内无法恢复服务，则当期考核评定为不合格。

