附件4

1. 考核验收要求（该验收要求供应商须完全响应，并作为合同附件，考核结果将作为是否续签的依据）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核类别 | 考核项 | 分值 | 考核标准 | 得分 | 备注 |
| 一、基本考核 | 技术人员体检证明 | 1 | 1、备案技术人员每年至少1次体检的证明文件，0.5分。 |  |  |
| 2、备案技术人员无基础病史，或无可能影响执业操作安全的疾病等，0.5分。 |
| 人员配置 | 2 | 乙方为本项目至少配备2名技术服务人员的 |  |  |
| 技术人员着装正规 | 1 | 1、无穿拖鞋、背心上岗行为，1分； |  |  |
| 保密检查 | 10 | 1、乙方与甲方每年按时签订保密协议，2分； |  |  |
| 2、乙方服务人员均与甲方公司签订保密协议，2分； |
| 3、乙方服务人员未发生泄露甲方机密的行为，6分。 |
| 备品备件 | 2 | 乙方的备品备件仓库是否及时补充，满足甲方的应急需求。 |  |  |
| 二、日常维护 | 服务态度 | 4 | 1、乙方维护人员工作中态度诚恳，不虚报保外配件报价，2分； |  |  |
| 2、乙方服务人员工作中未出现与甲方工作人员言语、肢体上任何冲突行为，2分。 |
| 工作主动性 | 5 | 乙方技术人员能主动配合甲方工作管理，工作细心，无推诿、扯皮现象。5分 |  |  |
| 专业水平 | 7 | 技术人员专业水平评估： |  |  |
| 1、解决基本故障，1分； |
| 2、解决大部分故障，3分； |
| 3、积极想办法解决所有故障，5分； |
| 4、完全有能力解决客户问题，7分。 |
| 三、维保过程检查 | 机房设备台账及巡检 | 2 | 每月有完成一次机房设备巡检、电子表格数据真实、完整的 |  |  |
| 1 | 中心电话台账清晰 |  |  |
| 2 | 机房设备台账资料齐全，维护记录每月实时更新 |  | 随时抽查 |
| 监控设备台账及巡检 | 4 | 每月有完成一次监控存储主机运行状态、前端监控设备图像清晰度检查、前端监控设备污渍、遮挡物检查和清理、监控电源供电电压测试、重要分支汇聚点设备状态检查 |  |  |
| 2 | 监控设备台账资料齐全，维护记录每月有实时更新 |  | 随时抽查 |
| 电脑、打印机台账 | 2 | 电脑资料齐全（含ip、mac地址、端口开放情况、等），维护记录每月有实时更新 |  | 随时抽查 |
| 2 | 打印机台账资料齐全，维护记录每月有实时更新 |  | 随时抽查 |
| 防火墙台帐 | 2 | 定期更新防火墙入侵检测系统，防火墙端口、策略优化等。 |  | 定期抽查 |
| 网络拓扑资料更新 | 2 | 网络拓扑资料完整，新增点位施工方资料移交后有及时更新的 |  | 定期抽查 |
| 数据备份 | 2 | 服务器数据按照甲方要求完成备份工作 |  |  |
| 杀毒及漏洞修复 | 4 | 每年至少两次全中心内外网杀毒，病毒日志至少保存6个月及以上 |  |  |
| 日常技术服务规范 | 4 | 1、服务单记录详细、有甲方签字确认的； |  |  |
| 2、服务单须记录有报修时间及完成时间，未按合同或公告规定时限完成的，甲方可酌情扣分，一次扣1分，严重超时扣4分 |
| 3、遗漏一次扣1分。 |
| 四、服务质量 | 服务投诉 | 8 | 乙方服务人员有被甲方工作人员投诉的 |  | 第1次扣2分，第2次扣3分，第3次扣5分。此项分值不可为0. |
| 合理化建议 | 2 | 1、乙方根据工作中碰到的问题，不定期向甲方提出合理化建议，1分； |  |  |
| 2、建议有被采纳的，1分。 |
| 定期沟通 | 2 | 乙方质量保障体系负责人每季度至少与甲方进行过一次有效沟通的，每次0.5分 |  |  |
| 服务响应 | 6 | 1、故障响应是否及时在微信群中回复，2分； |  |  |
| 2、服务人员是否及时到达现场，2分； |
| 3、紧急备件（核心交换机、防火墙）是否可紧急调用，2分。 |
| 五、应急响应 | 应急响应流程 | 5 | 1、收费、药房等重要电脑是否按应急响应流程规范执行，2分 |  |  |
| 2、网络系统是否按应急响应流程规范执行，2分 |
| 3、是否组织应急演练并生成报告，1分 |
| 应急保障响应 | 6 | 1、“网络与信息安全检查”期间，是否能按照甲方要求派驻技术人员现场服务，2分； |  |  |
| 2、特殊情况要求（节假日、重大军事、政治活动、甲方系统切换期间等）是否能按照甲方要求派驻技术人员现场服务，2分； |
| 3、非正常工作时间，服务人员是否可以按照临时需要到场服务，2分。 |
| 六、安全作业 | 1、乙方技术人员服务过程中没有因违章操作，造成重大事故的； | 8 | 一次违章事故扣4分； |  |  |
| 2、乙方服务过程中没有发生人员安全事故的。 | 一次安全事故扣4分。 |
| 七、综合考评 |  | 2 | 各部门汇总意见 |  |  |