附件：

运维服务考核指标及指标运用

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务名称 | **考核项** | **权重** |
| 系统可用性(满分100分) | 因系统原因造成无法正常提供服务，连续性未达到99.99%(表示系统月中断时间小于4.3分钟)  计算方法:月故障时间=(1-可用性)\*30\*24\*60=4.3分钟；每降低1个百分点扣减3分 | 60% |
| PC端因系统故障导致用户无法登陆，影响业务操作或系统新版本发布失败，需重新发布的;每发生1次扣减1分 |
| 移动端因系统故障页面无法打开，影响客户业务操作或系统新版本发布失败，需重新发布的；每发生1次扣减1分 |
| 无法完成业务录入或录入失败无法提交下一流程影响业务办结的；每发生一次扣减1分 |
| 业务查询：系统故障导致查询数据页面80%以上出现问题、不完整、不明确或逻辑上有错误的；每发生1次扣减1分 |
| 因系统原因每发生一笔结算差错（含重复支付、重复扣款等），扣减10分；每发生一次结算延误，扣减5分；每发生一起结算失败，扣减5分；每发生一起核算差错（计息错误、记账串户等），扣减10分 |
| 系统业务功能调整或新建业务需求更新生产后，不满足业务需求要求的；每发生一次扣减2分 |
| 系统业务功能调整或新建业务需求更新生产后，造成其它功能故障，阻断业务的；每发生一次扣减2分 |
| 档案归档率达100%，发生数据丢失、推送失败一笔扣减3分 |
| 服务响应时效性(满分100分) | 对新增需求，提供需求编写分析服务，辅助相关部门完善功能需求，服务响应（排除人员现场接洽并随后反馈处理结果）时间不超过2日，每超过1日扣减2分。 | 20% |
| 自需求确认后，属于业务功能调整的，7日内完成开发测试并更新生产；属于新建业务功能的，14日内完成开发测试并更新生产；每超过1日，扣减1分 |
| 结算和核算差错处理时间不超过2小时，每超1小时扣减1分，当日未解决扣减10分 |
| 一般性故障（小范围业务阻断）处理时间不超2小时，每超1小时扣减0.5分；当日未能解决扣减3 |
| 复杂性故障（系统整体业务阻断）处理时间不超4小时，每超1小时扣减1分；当日未能解决扣减5 |
| 对新增需求更新生产后产生BUG的，排除时间不超过1日，每超过1日扣减2分 |
| 对新发现系统BUG的，排除时间不超过3个工作日，每超过1个工作日扣减1分 |
| 日常运维(满分100分) | 按日对信息系统进行巡检，生成巡检报告,每缺少1日巡检报告扣0.1分。 | 15% |
| 服务器资原使用情况巡检，按服务器资原使用情况巡检，形成巡检报告,每缺少1日巡检报告扣0.1分。 |
| 对服务器资原使用情况、信息系统工作状况巡检中未能及时发现问题或发现问题未能及时提出解决方案，造成信息系统无法提供正常服务的，每发生一次扣1分。 |
| 数据备份，建立数据备份策略，对数据（按日）进行定期备份，确保数据的完整性和可恢复性。由于备份原因造成数据无法恢复的每发生一次扣减10分。 |
| 系统安全等级保护(满分100分) | 项目建设严格按照《信息安全技术：信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239）第三级系统的防护要求完成，并通过等保测评，得满分，否则不得分。 | 5% |

备注：

1. 考核范围:每年服务费50%做为考核部分。
2. 考核总分为各分项服务考核分【分项考核分=（100-扣减的分值） \* 权重 】累计总和。

**考核评分及运用：**

1. **年度考核评分分类：**
2. 90分（含90分）以上为优秀；
3. 80分至89分（含80分）为良好；
4. 70分至79分（含70分）为较好；
5. 60分至69分（含60分）为合格；
6. 60分以下为不合格；
7. **年度考核结果运用：**

1.年度考核结果为“优秀”，支付考核部分100%；

2.年度考核结果为“良好”，支付考核部分80%；

3.年度考核结果为“较好”，支付考核部分70%；

4.年度考核结果为“合格”，支付考核部分60%；

5.年度考核结果为“不合格”，支付考核部分50%；