

一、建设期考核细则：

考核原则：甲方（采购人）对乙方（中标人）在合同建设期内的各项服务实行月度考核。甲方在每月 5 号前汇总考核扣分情况并将考核结果书面通知乙方，乙方对考核结果存在异议的，须在 3 个工作日书面提出并提供相关证据材料，逾期视同认可考核结果。

服务考核方案采取每月扣分制考核，满分为 100 分。每月得分 ≥ 90 分的，不扣费用；每月得分 80-89 分的，扣除合同金额的 5%；每月得分 < 80 分的，扣除合同金额的 1%；连续三个月每月得分 < 80 分的，额外扣除合同金额的 3%。

项目申请付款时，将甲方审核确认的考核扣除款项一并扣除。

类别	名称	详细内容	备注
建设质量考核	实施人员考核	未经甲方书面同意擅自更换投标文件承诺的实施人员的或实施人员的业务服务能力、执行力或人数不满足当前实施需要，经甲方提出更换或增加人员后未按时响应的。超出响应时间 2 个工作日仍未解决的，扣 1 分。 未经采购人同意擅自更换投标文件承诺的综合人员的，在下一次付款时扣除合同金额的 1%。	
	质量考核	甲方、监理单位对本项目现场施工质量和安全进行监督检查时，发现项目建设质量与包含项目用户需求书、深化设计文件和有关规范、标准不一致的，会书面向乙方发出监理通知单。 乙方每收到一份书面监理通知单的，扣 4 分。	
	硬件部分考核	硬件没有按照合同或实施方案规定时间到货、安装上架、运行调试的。 乙方每延期 1 个工作日的，扣 1 分。 如发生不可抗力及甲方需求变更等客观因素导致的延迟，不作为考核扣分。	
	软件部分考核	定制软件没有按照合同或实施方案规定时间开发、部署的。 乙方每延期 1 个工作日的，扣 1 分。 如发生不可抗力及甲方需求变更等客观因素导致的延	

		迟，不作为考核扣分。	
	初验考核	由于乙方原因，项目没有按照合同规定时间进行初验的。 乙方每延期1个工作日的，扣除合同金额的0.6%。 如发生不可抗力及甲方需求变更等客观因素导致的延迟，不作为考核扣分。	
	终验考核	由于乙方原因，项目没有按照合同规定时间进行终验的。 乙方每延期1个工作日的，扣除合同金额的0.6%。 如发生不可抗力及甲方需求变更等客观因素导致的延迟，不作为考核扣分。	
支持服 务考核	日常任务考核	甲方或监理单位在项目周、月例会和专题例会上形成的要求、决议以及安排的事项，乙方未在规定时间内完成的，每项扣1分。	
	项目相关资料输出	乙方未在规定时间内提供合格的项目周报、月报等相关材料的，每出现1次扣1分。 乙方原因未在规定时间内提供甲方、监理单位要求的合格项目过程资料文档的，每出现1次扣1分。	
	实施人员保密，考勤等各项管理的考核	甲方如在定期检查中发现乙方驻点办公人员存在违规问题或违反保密规定的，在下次付款时扣除合同金额的1%，如出现违规问题被通报批评的，在下次付款时扣除合同金额的2%，并按严重程度大小追究个人责任。	
		违反甲方考勤制度，不服从管理的，每出现1次扣1分。	
	勤务期间保障服务考核	国庆、春节等重要节假日、航展等大型活动及勤务保障期间等特殊时间段，要求加强保障，做到呼叫即到。如到位不及时或工作不到位的，每出现1次扣2分；经督促未及时整改或整改不力的，每出现1次扣3分。	
	服务质量考核	甲方根据乙方每月的服务质量进行综合评定，服务质量合格的不扣分；服务质量差的视严重程度，扣1-10分。	

二、维保期考核细则：

考核原则：甲方（采购人）对乙方（中标人）在合同运营运维服务范畴内的各项服务实行月度考核。甲方在每月5号前汇总考核扣分情况并将考核结果书面通知乙方，乙方对考核结果存在异议的，须在3个工作日书面提出并提供相关证据材料，逾期视同认可考核结果。

维保期考核方案采取每月扣分制考核，满分为100分。每月得分 ≥ 90 分的，不扣费用；每月得分80-89分的，扣除合同金额的1%；每月得分 < 80 分的，扣除合同金额的2%；连续三个月每月得分 < 80 分的，额外扣除合同金额的1%。

项目申请付款时，将甲方审核确认的考核扣除款项一并扣除。

类别	名称	详细内容	备注
响应式 服务	设备是否正常运行	重大故障：发生一次扣5分； 特大故障：发生一次扣10分。	
	应用软件是否正常运行	重大故障：发生一次扣5分； 特大故障：发生一次扣10分。	
	正常报障维护	重大故障：须20分钟内发出临时解决方案，30分钟内现场响应，超过时间扣2分，之后额外按1分/30分钟累加扣分； 特大故障：须10分钟内发出临时解决方案，30分钟内现场响应，超过时间扣3分，之后额外按1分/30分钟累加扣分。	
	修复时间	一般故障发生之时起1小时内修复，超过时间扣2分，之后额外按照1分/30分钟累加扣分； 重大故障发生之时起2小时内修复，超过时间扣5分，之后额外按照2分/30分钟累加扣分； 特大故障发生之时起3小时内修复，超过时间扣10分，之后额外按照3分/小时累加扣分； 发生2起重大故障的，扣10分，之后额外按照10分/	

		起累加扣分； 发生 2 起特大故障的，扣 20 分，之后额外按照 20 分/起累加扣分。	
支持服 务考核	系统总集服务	为基于大数据平台建设的所有业务系统提供系统总集服务，如未按照甲方规定时间内完成的，每次扣除合同金额的 0.3%。	
	日常维护考核	需对维保范围内设备，每月提供一次例行巡检等服务并提交报告，如未进行巡检、巡检不完备或者提供虚假报告的，没出现 1 次扣 5 分。 未及时正确全面发现安全及运维系统监控范围的问题的，每出现 1 次扣 3 分。	
	版本升级或日常维护服务考核	乙方须及时提供系统版本管理及软、硬件补丁服务，由于乙方原因造成软、硬件存在故障隐患的，每出现 1 次扣 5 分。	
	阶段性维护服务总结方面维护	每月结束后 5 日内，乙方须提供阶段性服务总结，如未在 5 日内提交合格报告的，扣 3 分；经督促未及时整改或整改不力的，扣 5 分。	
	驻场人员保密，考勤等各项管理的考核	驻场人员违反保密或其他相关制度的，每出现 1 次扣合同金额的 0.3%，并按严重程度大小追究个人责任。	
		违反甲方考勤制度，不服从管理的，每出现 1 次扣 1 分。	
	勤务期间保障服务考核	未按甲方勤务坐班和值班备勤要求到位或到位不及时或工作不到位的，每出现 1 次扣 2 分；经督促未及时整改或整改不力的，每出现 1 次扣 3 分。	
	安全事故考核	出现任何安全问题（非服务商提供的安全设备和服务导致安全事故不在此范围）导致造成负面影响的，视影响大小和情节严重程度，扣 3-10 分。	
	服务质量考核	甲方根据乙方每月的服务质量进行综合评定，服务质量合格的不扣分；服务质量差的视严重程度，扣 1-10 分。	
注：故障定级标准：			

一般故障：指一般性技术故障，设备所服务的系统的操作性能受损或性能下降，但设备或应用系统仍可保持正常运行或最终用户大部分业务运作仍可正常工作。

重大故障：指部分设备故障或应用系统故障，现有设备运行性能或应用系统运行性能严重下降，或由于性能明显下降，影响和限制了部分业务运营；设备或应用系统在运行中出现的故障具有潜在的业务中断的危险，并可能导致设备或应用系统的基本功能不能实现或全面退化。

特大故障：指严重的设备故障或应用系统故障，引起设备或系统瘫痪，导致业务中断或对业务运作造成灾难性影响，造成业务中断1个小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。

所有因发生故障而对最终结果造成严重影响的，都定为重大故障或特大故障。故障定级标准以甲方评定为准。