年度考核服务评价标准

服务第二年和第三年：上一年度服务评价90分及以上，支付合同金额的100%，上一年度服务评价80（包含）至90分，支付合同金额的90%，上一年度服务评价70（包含）至80分，按季度支付合同金额的80%，年度服务评价70分以下合同自动终止，考核标准见下表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考评项 | 分值（分） | 考评标准 | 得分 |
| 1 | 网络质量 | 15 | 按合同要求，提供符合要求且稳定的网络服务 | 因供应商原因导致县级专网内网接入点位减少，每减少一个扣1分。 |  |
| 因供应商原因导致县级专网内网通信性能减低，每发生一起扣1分。 |  |
| 因供应商原因导致县级网络中心互联网出口带宽值减少，每发生一次扣1分。 |  |
| 因供应商原因导致县级网络中心互联网出口性能减低，每发生一起点扣1分。 |  |
| 2 | 安全服务 | 10 | 按合同要求，提供网络安全服务 | 因供应商未配合原因（服务内容、服务产品、服务质量、服务响应等）导致出现网络安全事件导致甲方使用利益、形象受损的，每发生一次扣5分。 |  |
| 3 | 运维监测 | 15 | 按合同要求，提供网络日监测服务 | 因供应商运维监测不力原因导致县级专网、专网城域骨干出现断网、断服以运行安全事件等情况，每发生一次扣5分。 |  |
| 供应商应对专网链路、网络及安全设备进行日常监测及巡检，如专网用户发现网络不能正常使用的（非自身原因的除外），每发现一次扣3分。 |  |
| 4 | 网络互动直播、录播平台服务 | 5 | 按合同要求，提供网络互动直播、录播平台服务 | 供应商应对合同约定的系统进行日常监测及巡检，如专网用户发现设备系统不能正常使用的（非自身原因的除外），每发现一次扣1分。 |  |
| 5 | 校园安全感知体系系统集成服务 | 15 | 按合同要求，提供校园安全感知体系系统集成服务 | 供应商应对合同约定的系统进行日常监测及巡检，如专网用户发现系统不能正常使用的（非自身原因的除外），每发现一次扣1分。 |  |
| 6 | 教育局中心机房改造（动环检测系统建设及强弱电改造）和维保服务 | 5 | 按合同要求，提供教育局中心机房改造（动环检测系统建设及强弱电改造）和维保服务 | 供应商应对合同约定的中心机房改造内容进行日常检测及巡检，如中心机房用户发现动环检测系统记强弱电设备不能正常使用，24小时内未及时修复，每发现一次扣1分。 |  |
| 9 | 校园光网改造服务 | 10 | 按合同要求，提供校园光网改造服务 | 供应商应对校园光网线路及相关设备进行日常巡检，如校级用户发现网络不能正常使用的（非自身原因的除外），每发现一次扣3分。 |  |
| 10 | 原智能照明点位无线网络覆盖 | 5 | 按合同要求，原智能照明点位无线网络覆盖服务 | 供应商应对原智能照明点位进行无线网络覆盖，如用户发现有原智能照明点位未被覆盖，每发现一次扣1分。 |  |
| 11 | 教育局中心机房无线AP网络服务端容灾备份服务 | 5 | 按合同要求，提供教育局中心机房无线AP网络服务端容灾备份服务 | 供应商应提供教育局中心机房无线AP网络服务端容灾备份服务，如未能提供，扣5分 |  |
| 12 | 教育局办公区无线网络覆盖服务 | 5 | 按合同要求，提供教育局办公区无线网络覆盖服务 | 供应商应提供教育局办公区无线网络覆盖服务，如未能提供教育局办公区无线网络覆盖服务，扣5分 |  |
| 13 | 故障响应 | 10 | 按合同要求，提供服务响应 | 供应商接到使用学校故障通知时，1小时内响应，2小时内到达故障现场，24小时内解决故障。如未能达成扣一次扣2.5分。 |  |
| 合计 | 100 | 备注：对于因不可抗力因素及非供应商原因，不扣分。 |  |