# 信息安全维保服务等级协议

甲方（服务使用方）：

乙方（服务提供方）：

**协议目的：**本协议是甲方与乙方签订的关于信息安全维保服务等级协议，协议明确在服务期间乙双方需要提供的服务内容和标准，并接收甲方的考核，以确保信息安全维保服务质量。

**考核原则：**本协议考评以季度为周期，下一季度对上一季度的服务进行考核。考评工作实行公开、公正、全面、客观的原则，按照软性与硬性考评相结合，形成工作以事实说话，奖惩以评分说话的考评原则。考核结果将作为合同支付的重要依据。

**考核方式：**考核采用客观减分法，即运维服务提供方最初拥有基准分100分，根据运维服务提供商日常服务情况，直接对服务提供方的基准分数进行减分，采取日常计分，每季度汇总。

**减分项设定：**该考核评价减分项设定可根据实际工作需要进行补充和完善。补充和完善的协议经双方重新签订后生效。具体减分项如下：

1. 未按规定定期升级病毒库、补丁库的，每件次扣5分。
2. 杀毒服务、补丁服务、平台管理等服务异常中断的，每件次扣1分、未能及时恢复的按1次/天进行累计扣分。
3. 遇紧急情况工作时间段电话30分钟未响应，非工作时间2小时内未响应的，每件次扣1分。
4. 未按规定时间对网络进行漏洞扫描的，或扫描后出现应发现的隐患而未发现导致发生信息安全故障的，每件次扣5分，特别严重的每件次扣10分。
5. 发现内网违规行为未及时进行有效处置的，每件次扣1分。
6. 就同一问题沟通3次以上仍不能明白的，每件次扣1分。
7. 须多方之间协同合作时出现明显推诿现象，或因技术水平保障不到位，使故障时间延长或者工程时间延长的，每件次扣1分。
8. 运维服务期间发生安全责任事故的，每件次扣10分。
9. 运维服务期间受到上级部门信息安全方面考核扣分的，实行加倍扣分，低于2分的按2分起扣，加倍后有小数的向上取整。
10. 违反用户方相关安全原则和要求的，每件次扣2分，包括私自接入网络；将病毒引入网络、随意分配IP地址；私自接通内外网；开展权限之外的不适当操作；私自获取各种数据和资料等。

**考核结果应用：**考核成绩低于95分的，每低1分，在履约保证金中扣取考核周期内应付合同金额总额的1%，累计扣款达到10%时，甲方有权终止合同。

**附则：**该协议自签订之日起生效，与主合同且有同行效力，之前签订的协议自动失效，该协议最终解释权归甲方所有。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）：重庆市垫江监狱  甲方代表：  年 月 日 | 乙方（盖章）：  乙方代表：  年 月 日 |