附件1：

维保供应商售后监督考核评价打分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 供应商名称： | | 甲方考核评价部门： | |
| 合同名称： | | 甲方考核评价部门负责人： | |
| 合同编号： | | 考核时间： | |
| 考核描述 | | 得分 | 备注 |
| 技术支持维护服务评分（100分） | 乙方工程师每季度一次定期现场安全巡检，对软件和数据库进行安全检查，并给甲方出具安全巡检报告(20分)  **注：**每半年2次现场巡检，少一次扣10分。 |  |  |
| 甲方有软件版本内新增的合理需求，乙方项目售后工程师可解决的，根据需求难易程度甲乙双方约定解决截至日期，到期未解决的，每超过1天扣3分(30分) |  |
| 甲方有软件版本内新增的合理需求，需乙方公司系统研发部门解决的，根据需求难易程度甲乙双方约定解决截至日期，到期未解决的，每超过1天扣2分(20分) |  |
| 乙方提供7\*24小时服务响应，重大问题、紧急系统故障，乙方工程师需10分钟内响应并及时提供远程解决。无法远程的故障本地工程师需2小时内到达现场，异地工程师需12小时内到达现场，并解决问题(30分)  **注：**因重大故障乙方在响应时间内未派工程师远程解决或到达解决而造成甲方重大损失的，扣30分。 |  |
| **评价总分** | |  |
| **平均分** | |  |
| 考核评价意见：  甲方考核评价小组负责人签字： 乙方项目负责人签字：  甲方考核评价部门（盖章） | | | |

**注：**1、本报告一式叁份，壹份由甲方考核评价部门留存；壹份由乙方项目负责人留存；壹份由考核评价部门申请付款时报财务部门留存。

2、本考核每半年一次，服务期满，考核平均分在90分（含）以上的每年支付合同尾款的100%;考核平均分在80分（含）至89分的每年支付合同尾款的50%;考核平均分在80分以下的将扣除当年合同尾款。