

附件 2

ICS 03.060

CCS A 11

JR

中华人民共和国金融行业标准

JR/T 0254—2022

金融网络安全 信息技术外包评价指标数
据元

Financial cyber security—Data element for the evaluation index of
information science and technology outsourcing

2022 - 8 - 29 发布

2022 - 8 - 29 实施

中国人民银行 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 数据元记录总规则	3
5 金融业信息科技外包服务分类	4
6 金融业信息科技外包评价指标数据元	5
附录（规范性）信息科技外包服务分类标识符及评价指标数据元表	66
参考文献	70

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国人民银行科技司提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本文件起草单位：中国人民银行科技司、中国证券监督管理委员会科技监管局、中国光大银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、中国银行股份有限公司、中国建设银行股份有限公司、建信金融科技有限责任公司、招商银行股份有限公司、兴业银行股份有限公司、交通银行股份有限公司、徽商银行股份有限公司、安徽省农村信用社联合社、浙江省农村信用社联合社、北京国家金融科技认证中心有限公司、北京国家金融标准化研究院有限责任公司、中国支付清算协会、中国人民银行昆明中心支行、中国人民银行乌鲁木齐中心支行、中国人民银行广州分行、上海东方证券资产管理有限公司、中证信息技术服务有限责任公司、长江证券股份有限公司、成方金融科技有限公司、中国人民银行郑州中心支行、中国银联股份有限公司。

本文件主要起草人：李伟、姚前、陈立吾、刘铁斌、沈筱彦、车珍、周云晖、夏磊、王涛、王靖文、柯丹、高峰、张莉、张蔚、陈晶、赵晶、辛静薇、刘剑锋、夏建伟、于伟琳、马佳丽、蔡炫楠、王琴、王元兰、高俊、胡拥军、郑慧、王妍娟、朱晓娜、吴紫园、马小琼、相海飞、胡滢、许贤甘、许健、薛亮、黎凯伦、何兴豪、牟大恩、张志洋、周睿、金萍、屈堯浩、段越。

金融网络安全 信息技术外包评价指标数据元

1 范围

本文件规定了金融业信息科技外包分类及评价指标数据元定义。
本文件适用于金融机构信息科技外包评价的指标编制、实施管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 30279—2020 信息安全技术 网络安全漏洞分类分级指南
GB/T 33850—2017 信息技术服务 质量评价指标体系
JR/T 0201—2020 金融科技发展指标
ISO 8601-1:2019 日期和时间—信息交换的表示—第1部分：基础规则（Date and time—Representations for information interchange—Part 1: Basic rules）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务商 service provider

与金融机构签订协议为其提供信息技术产品或服务的企业或组织。

3.2

信息技术外包服务 information science and technology outsourcing

金融机构将与本机构经营活动相关的信息科技活动委托给服务商进行持续处理的行为。

3.3

信息技术外包服务分类 category of information science and technology outsourcing

根据信息技术外包服务用途定义的分类。

3.4

信息技术外包服务场所分类 category of information science and technology outsourcing by service site

根据服务商提供外包服务场所定义的分类。

注：信息技术外包服务场所定义为驻场和非驻场，其中驻场指服务商在金融机构现场提供服务的外包形式；非驻场指服务商不在金融机构现场提供服务的外包形式。

3.5

信息技术外包服务模式 mode of information science and technology outsourcing delivery

根据信息技术外包服务交付方式定义的服务模式。

注：信息科技外包服务模式定义为项目外包和人力资源外包，其中项目外包指将信息科技活动以项目任务形式委托给服务商的外包服务模式；人力资源外包指从服务商采购人力资源并按实际工作量交付结算的外包服务模式。

3.6

信息科技外包服务评价 evaluation of information science and technology outsourcing

根据一定评价指标，按一定频率对信息科技外包服务情况进行评价的过程。

注：评价指标和评价频率见6中指标定义。

3.7

信息科技外包服务评价对象 evaluation object of information science and technology outsourcing

根据信息科技外包服务评价指标统计维度定义的评价对象。

注：信息科技外包服务评价对象定义为服务商和项目。

3.8

信息科技外包服务评价对象适用性 applicability of information science and technology outsourcing service evaluation object

根据信息科技外包服务评价对象分类，区分评价指标可用于评价服务商的整体服务情况或评价特定项目的服务情况。

注：信息科技外包服务评价指标根据其适用性，可分为以下三类之一：仅用于评价服务商整体服务情况、仅用于评价特定项目服务情况、既可用于评价服务商整体服务情况又可用于评价特定项目服务情况。

3.9

信息科技外包服务场所分类适用性 applicability of information science and technology outsourcing service site classification

根据信息科技外包服务场所分类，区分评价指标可用于评价特定场所信息科技外包服务的的服务情况。

3.10

信息科技外包服务模式适用性 applicability of information science and technology outsourcing service mode

根据信息科技外包服务模式分类，区分评价指标可用于评价特定模式信息科技外包服务的的服务情况。

3.11

数据元 data element

由一组属性规定其定义、标识、表示和允许值的数据单元。

[来源：GB/T 18391.1—2009，4.8]

3.12

值域 value domain

允许值的一个集合。

[来源：GB/T 18391.3—2009，3.3.140]

3.13

数据类型 data type

为表达属性值而规定的特定值集合的描述符。

[来源：GB/T 18391.3—2009，3.3.53]

3.14

多值属性 multivalued attribute

在一个数据元中，对于同一个属性可有多个赋值的属性。

注：记录多值属性时，可在约束条件部分明确该属性在数据元中允许出现的最少赋值数和最多赋值数。

3.15

复合属性 composite attribute

非原子化的属性。

注：复合属性由多个子属性组成，子属性具有逻辑相关性，即各子属性除了有相似基数类型（出现次数）外，还可能彼此依赖。

[来源：GB/T 18391.3—2009，3.1.5，有修改]

4 数据元记录总规则

4.1 数据格式

本文件规定的数据元属性记录所采用的字符编码为：可变长度字符编码（UTF-8）。任何属性的值为空时，该属性不应赋值。

4.2 数据约束条件

本文件规定的数据元属性记录中的约束条件分为以下几类：

- a) 对于普通属性和复合属性，其中“M”表示该属性为数据元中的必须属性，其属性值不应为空；“0”表示该属性为数据元中的可选属性，其属性值可以为空；“C”表示该属性为数据元中的条件属性，即满足某些条件时，该属性应填写或不应填写。
- b) 对于多值属性，应根据多值属性定义规则，严格记录属性在数据元中允许出现的最少赋值数和最多赋值数，用 pM..N 表示至少 M 个（含）至多 N 个（含）的赋值。

4.3 数据类型

4.3.1 通用字符串

通用字符串是本文件中用于指代定长或不定长度的包含字母、数字和多语种语言字符混合字符序列对应的数据类型。通用字符串所使用的字符编码应为 UTF-8。通用字符串的记录形式如下：

- a) cM..：至少由 M 个（含）字符组成的通用字符串。
- b) cM..N：至少由 M 个（含）且至多 N 个（含）字符组成的通用字符串。
- c) c..N：至多由 N 个（含）字符组成的通用字符串。

4.3.2 十进制字符串

十进制字符串是对通用字符串进一步约束形成的数据类型，用于指代定长或不定长度的仅包含 0、1、2、3、4、5、6、7、8、9 的字符序列。十进制字符串的记录形式如下：

- a) dM..：至少由 M 个（含）字符组成的十进制字符串。
- b) dM..N：至少由 M 个（含）且至多 N 个（含）字符组成的十进制字符串。
- c) d..N：至多由 N 个（含）字符组成的十进制字符串。

对于小数部分，按照四舍五入方法进行取整。

4.3.3 十进制浮点字符串

十进制浮点字符串是对通用字符串进一步约束形成的数据类型，用于指代由不含前导 0 的不定长度十进制整数部分，字符“.”表示的小数点，和定长或不定长度的十进制小数部分拼接形成的字符序列。为了进一步限制十进制浮点字符串的合法值域，应使用 f..N(M) 记录形式，即至多 N 个（含）字符组成十进制整数部分，小数部分定长为 M 个字符。

4.3.4 日期字符串

日期字符串是对通用字符串进一步约束形成的数据类型，由 0、1、2、3、4、5、6、7、8、9 的字符序列和字符“-”组成的用于表述日期的定长字符串，其格式为：YYYY-MM-DD，“YYYY”用于表示年份，“MM”用于表示月份，“DD”用于表示日，单数日月，其前一位用“0”补齐。日期字符串可以使用如

下的记录形式：c10..10：由8位数字和两个“-”组成的定长字符串。日期字符串格式符合ISO 8601-1:2019的规定。

示例：“2004-05-03”。

4.3.5 枚举类型

枚举类型是对十进制字符串进一步约束形成的数据类型，其有效取值范围由具体数据元属性记录需求确定，在不同数据元属性记录场景中，枚举类型的每一个有效取值，均对应于该场景中的一个具体含义，可以使用dM..N记录形式，即至少由M个（含）且至多N个（含）字符组成的十进制字符串。

4.3.6 布尔类型

布尔类型是只有两种取值的数据类型，取值范围：真（True）和假（False），计算机系统中True的序号为“1”，False的序号为“0”。

5 金融业信息科技外包服务分类

5.1 概述

根据服务用途，建立金融业信息科技外包服务分类体系。信息科技外包服务共包括咨询规划类、开发测试类、运行维护类、安全服务类、业务支持类共5个一级子类。信息科技外包服务分类标识应符合附录的要求，由字母组成。分类编码由两部分组成，分别是一级子类标识符（2位字符）、二级子类标识符（2位字符）。

5.2 咨询规划类

咨询规划类信息科技外包服务可分为管理类咨询规划和技术类咨询规划2个二级子类，2个二级子类的具体定义如下：

- a) 管理类咨询规划指提供科技战略规划、科技治理、科技风险管理、科技安全管理、业务连续性管理、运维管理等信息科技管理活动咨询规划。
- b) 技术类咨询规划指提供数据中心（机房）建设、信息系统建设、新兴技术应用等技术类咨询规划。

5.3 开发测试类

开发测试类信息科技外包服务可分为软件开发、测试2个二级子类，2个二级子类的具体定义如下：

- a) 软件开发指提供计算机软件、信息系统的设计开发服务。
- b) 测试指提供信息系统的系统测试、非功能测试、安全测试等测试服务。

5.4 运行维护类

运行维护类信息科技外包服务可分为数据中心（机房）物理环境运行维护、软硬件基础设施运行维护、应用系统运行维护、电子机具运行维护、终端等办公设备运行维护5个二级子类，5个二级子类的具体定义如下：

- a) 数据中心（机房）物理环境运行维护指提供机房、空调、发电机、照明设置、配电开关、不间断电源（UPS）、及其他附属设施的运行维护服务活动。
- b) 软硬件基础设施运行维护指提供底层业务信息系统的服务器、存储、操作系统、中间件、数据库、资源共享和虚拟化系统等软硬件基础设施运行维护服务活动。
- c) 应用系统运行维护指保障金融机构各类业务或办公系统正常、安全、有效运行而进行的检查、监控和故障处理等运行维护服务活动。
- d) 电子机具运行维护指提供销售点终端（POS）、自助设备设施运行维护服务活动。
- e) 终端等办公设备运行维护指提供办公电脑、办公桌面等运行维护服务活动。

5.5 安全服务类

安全服务类信息科技外包服务可分为安全运营服务、移动安全加固服务、安全测试评估服务、安全设备运行维护、安全日志处理与分析、数据安全服务6个二级子类，6个二级子类的具体定义如下：

- a) 安全运营服务指提供互联网安全实战攻防对抗方面的安全运营支持、事件工单跟踪统计、威胁情报搜集、安全资产运营等安全服务。
- b) 移动安全加固服务指提供移动应用程序包安全加固保护，使用加壳、加密、源代码混淆等技术防止应用被破解等移动安全加固服务。
- c) 安全测试评估服务指提供网络安全等级保护测评、密码应用安全评估、系统渗透测试、上线前漏洞扫描、互联网资产安全漏洞挖掘和漏洞分析、攻击验证、漏洞修复等安全测试测评服务。
- d) 安全设备运行维护指提供安全设备的实施上线和运行监控、功能升级、策略变更、故障排查等运行维护服务。
- e) 安全日志处理与分析指提供通过海量日志数据开展场景化的日志分析、事件分析、样本分析、溯源分析等处理分析服务。
- f) 数据安全服务指提供以数据全生命周期安全管理相关的安全合规检查服务、数据识别、分级及安全处理等技术工具开发服务、各类数据访问行为日志处理与分析服务、日常数据安全管理及运行维护服务、数据销毁服务等。

5.6 业务支持类

业务支持类信息科技外包服务可分为市场拓展、业务运营（集中作业、呼叫中心等）、企业管理、资产处置、数据处理、数据利用6个二级子类，6个二级子类的具体定义如下：

- a) 市场拓展指提供如信用卡发卡营销外包、收单商户拓展外包和培训外包等市场拓展服务。
- b) 业务运营指提供如呼叫中心外包、业务凭证及其他信息录入外包及扫描外包、制卡外包、账单及函件制作和寄送外包等日常集中作业运营服务。
- c) 企业管理指提供人事档案、会计档案等实物管理及电子化管理、处理服务。
- d) 资产处置指提供逾期账款催收、资产置换等外包服务。
- e) 数据处理指提供如涉及客户数据的电子化信息处理业务文档、影像、票据等录入、扫描与处理，以及远程数据备份、存储与分析、银行卡制卡、卡片数据个性化等服务。
- f) 数据利用指运用大数据等技术对业务数据进行挖掘分析，用于营销、精准化推送等服务。

6 金融业信息科技外包评价指标数据元

6.1 信息科技外包服务评价指标数据元体系

金融业信息科技外包服务评价指标数据元体系由基本情况、协议履行、服务质量、安全保障4个一级维度构成，每个维度可分为若干二级维度，二级维度中定义了若干评价指标，每个评价指标即为服务评价数据元的一个属性，信息科技外包服务评价指标数据元体系说明见下图。其中，各一级维度和二级维度中定义的通用指标，为各类别信息科技外包服务评价数据元均适用和包含的属性。在一级维度或二级维度中的特定信息科技外包服务子类，可进一步定义仅该子类适用的专用指标，即特定信息科技外包服务子类对应的服务评价数据元除继承其父类服务评价数据元中全部指标外，还新增该子类适用的全部专用指标，符合GB/T 33850—2017和JR/T 0201—2020的规定。

注：特定信息科技外包服务子类指咨询规划类、开发测试类、运行维护类、安全服务类、业务支持类共5个子类。

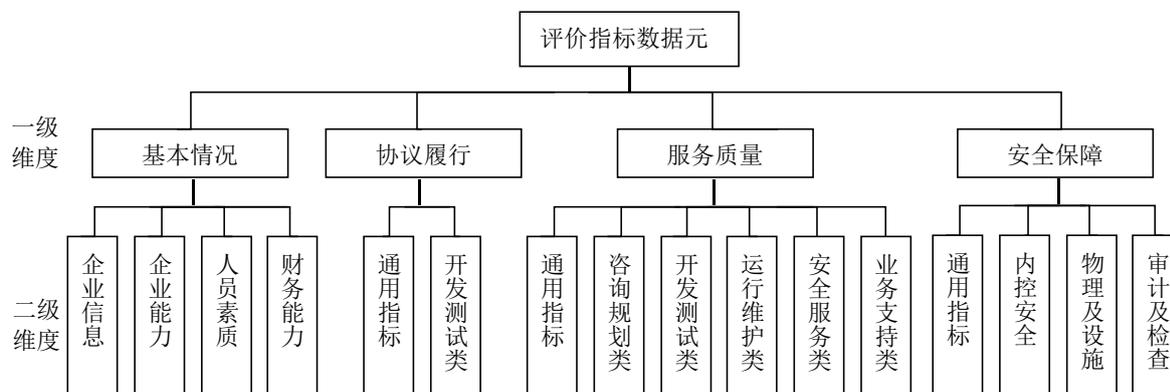


图 信息科技外包服务评价指标数据元体系

6.2 基本情况

6.2.1 企业信息

6.2.1.1 企业规模

服务商的企业规模评价指标见表1。

表1 企业规模

中文名称	企业规模	
英文名称	ES (Enterprise Scale)	
定义	用于记录服务商的企业规模	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 微型。 b) 01: 小型。 c) 02: 中型。 d) 03: 大型。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	按照软件和信息技术服务业的大中小微企业划分标准填写。软件和信息技术服务业, 大型企业指从业人数大于等于 300 人, 营业收入大于等于 10000 万元的企业; 中型企业指从业人数大于等于 100 人且小于 300 人, 营业收入大于等于 1000 万元且小于 10000 万元的企业; 小型企业指从业人数大于等于 10 人且小于 100 人, 营业收入大于等于 50 万元且小于 1000 万元的企业; 微型指从业人数小于 10 人, 营业收入小于 50 万元。大型、中型和小型企业必须同时满足从业人数和营业收入的下限, 否则下划一档; 微型企业只需满足从业人数和营业收入中的一项即可。	
更新频率	服务商规模变动时同步更新	
评价结果解释	该指标值越大, 表明服务商实力越强, 抗风险能力越强, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.2.1.2 企业业务范畴

服务商的企业业务范畴评价指标见表2。

表 2 企业业务范畴

中文名称	企业业务范畴	
英文名称	EBS (Enterprise Business Scope)	
定义	用于记录服务商的业务内容和服务范畴	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 咨询规划。 b) 01: 开发测试。 c) 02: 运行维护。 d) 03: 安全服务。 e) 04: 业务支持。 f) 99: 其他。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0 (本属性为多值属性, 符合 p1..6 约束)	
计算方法	无	
更新频率	服务商变动时同步更新	
评价结果解释	该指标值取值越多, 表明服务商的综合能力和服务水平越高, 评价结果可能越好。	
取值示例	00, 01, 02。	
备注	无	

6.2.1.3 成立日期

服务商的成立日期见表3。

表 3 成立日期

中文名称	成立日期	
英文名称	FD (Founding Date)	
定义	用于记录服务商公司成立日期	
数据类型	日期字符串	
值域	YYYY-MM-DD	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商

表 3 成立日期（续）

约束条件	0
计算方法	无
更新频率	服务商变动时同步更新
评价结果解释	无
取值示例	2020-01-05
备注	无

6.2.1.4 企业信用情况

服务商的企业信用情况见表4。

表 4 企业信用情况

中文名称	企业信用情况	
英文名称	ECS (Enterprise Credit Situation)	
定义	用于记录服务商及其母公司或实际控制人被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录的次数。	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	无	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	记录次数越少，代表企业信用可能越好。	
取值示例	3	
备注	无	

6.2.1.5 企业自主知识产权情况

服务商的企业自主知识产权情况见表5。

表 5 企业自主知识产权情况

中文名称	企业自主知识产权情况
英文名称	IIPRS (Independent Intellectual Property Rights Situation)
定义	用于记录服务商自主知识产权数量
数据类型	十进制字符串

表5 企业自主知识产权情况（续）

值域	d..5	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	统计年度内服务商拥有的自主知识产权数量（含专利权、软件著作权等）。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表示服务商拥有的自主知识产权数量越多，评价结果可能越好。	
取值示例	5	
备注	无	

6.2.1.6 企业上级机构或母机构

服务商的企业上级机构或母机构见表6。

表6 企业上级机构或母机构

中文名称	企业上级机构或母机构	
英文名称	POE (Parent Organization of Enterprise)	
定义	用于记录企业的上级管理机构或母公司	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..5	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	服务商变动时同步更新	
评价结果解释	无	
取值示例	无	
备注	无	

6.2.2 企业能力

6.2.2.1 通用指标

服务商的企业标准化能力情况见表7。

表 7 企业标准化能力情况

中文名称	企业标准化能力情况	
英文名称	SAE (Standardization Ability of Enterprise)	
定义	用于记录服务商标准化工作情况	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..3	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>统计周期内服务商按以下标准化评价项所得各项评分的累计总分,总分上限 100 分。</p> <p>a) 建立企业标准体系: 10 分。</p> <p>b) 在全国企业标准信息公共服务平台自我声明公开产品或服务所执行标准的数量: 5 分*N 项。</p> <p>c) 作为排名前三的单位牵头编制国际标准、国家标准、行业标准、团体标准数量: ——国际标准数量: 10 分*N 项。 ——国家标准数量: 7 分*N 项。 ——行业标准数量: 5 分*N 项。 ——团体标准数量: 3 分*N 项。</p> <p>d) 企业标准化水平外部评价: ——近三年获得企业标准“领跑者”称号: 10 分*N 次。 ——近三年通过企业标准化良好行为评价认证: 20 分。</p>	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大,表明服务商的标准化能力越强,评价结果可能越好。	
取值示例	65	
备注	无	

6.2.2.2 开发测试类专用指标

6.2.2.2.1 软件能力成熟度模型集成能力

服务商的软件能力成熟度模型集成能力见表8。

表 8 软件能力成熟度模型集成能力

中文名称	软件能力成熟度模型集成能力
英文名称	SCMMIC (Software Capability Maturity Model Integration Capability)

表 8 软件能力成熟度模型集成能力（续）

定义	用于记录服务商软件能力成熟度模型集成能力的情况	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 无。 b) 01: 软件能力成熟度模型集成能力 1 级。 c) 02: 软件能力成熟度模型集成能力 2 级。 d) 03: 软件能力成熟度模型集成能力 3 级。 e) 04: 软件能力成熟度模型集成能力 4 级。 f) 05: 软件能力成熟度模型集成能力 5 级。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	该指标值越大, 表明服务商的软件研发能力越强, 评价结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.2.2.2.2 测试成熟度模型集成能力

服务商的测试成熟度模型集成能力见表9。

表 9 测试成熟度模型集成能力

中文名称	测试成熟度模型集成能力
英文名称	TMMIC (Test Maturity Model Integration Capability)
定义	用于记录服务商测试成熟度模型集成能力的情况
数据类型	枚举类型
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 无。 b) 01: 测试成熟度模型集成能力 1 级。 c) 02: 测试成熟度模型集成能力 2 级。 d) 03: 测试成熟度模型集成能力 3 级。 e) 04: 测试成熟度模型集成能力 4 级。 f) 05: 测试成熟度模型集成能力 5 级。

表 9 测试成熟度模型集成能力（续）

指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商的软件测试能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.2.2.2.3 重点软件企业情况

服务商的重点软件企业情况见表10。

表 10 重点软件企业情况

中文名称	重点软件企业情况	
英文名称	KSES (Key Software Enterprise Situation)	
定义	用于记录服务商获得国家相关部门印发的相关标准认定的重点软件企业的情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	True 说明服务商属于重点软件企业，评价结果可能越好；False 说明服务商不属于重点软件企业，评价结果可能越差。	
取值示例	True	
备注	无	

6.2.2.2.4 高新技术企业情况

服务商的高新技术企业情况见表11。

表 11 高新技术企业情况

中文名称	高新技术企业情况
------	----------

表 11 高新技术企业情况（续）

英文名称	HES (High-tech Enterprise Situation)	
定义	用于记录服务商获得国家相关部门认定的高新技术企业的情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	True 说明服务商属于高新技术企业，评价结果可能越好；False 说明服务商不属于高新技术企业，评价结果可能越差。	
取值示例	True	
备注	无	

6.2.2.3 运行维护类专用指标

服务商的信息技术服务管理能力见表12。

表 12 信息技术服务管理能力

中文名称	信息技术服务管理能力	
英文名称	ISMC (IT Service Management Capability)	
定义	用于记录服务商的信息技术服务管理能力的情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	True 说明服务商信息技术运行维护管理能力较强，评价结果可能越好；False 说明服务商信息技术运行维护管理能力较低，评价结果可能越差。	
取值示例	True	

表 12 信息技术服务管理能力（续）

备注	无
----	---

6.2.2.4 安全服务类专用指标

6.2.2.4.1 信息安全管理能力

服务商的信息安全管理能力见表13。

表 13 信息安全管理能力

中文名称	信息安全管理能力	
英文名称	ISMA (Information Security Management Ability)	
定义	用于记录服务商的信息安全管理能力的情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	0	
计算方法	无	
更新频率	按招标合同更新	
评价结果解释	True 说明服务商信息安全管理能力较强，评价结果可能越好；False 说明服务商信息安全管理能力较低，评价结果可能越差。	
取值示例	True	
备注	无	

6.2.2.4.2 信息安全服务能力

服务商的信息安全服务能力见表14。

表 14 信息安全服务能力

中文名称	信息安全服务能力	
英文名称	ISSC (Information Security Service Capability)	
定义	用于记录服务商的信息安全服务能力的情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商

表 14 信息安全服务能力（续）

约束条件	0
计算方法	无
更新频率	按招标合同更新
评价结果解释	True 说明服务商信息安全服务能力较强，评价结果可能越好；False 说明服务商信息安全服务能力较低，评价结果可能越差。
取值示例	True
备注	无

6.2.3 人员素质

6.2.3.1 通用指标

6.2.3.1.1 人员学历情况

服务商或项目的人员学历情况见表15。

表 15 人员学历情况

中文名称	人员学历情况	
英文名称	PEC (Person Education Condition)	
定义	用于记录提供服务人员学历为专科及以下、本科、研究生及以上各层次的人数情况	
数据类型	复合数据类型	
值域	子属性 1：人员学历分类	
	中文名称	人员学历分类
	定义	服务商人员学历的分类。
	数据类型	枚举类型
	值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：专科及以下。 b) 01：本科。 c) 02：研究生及以上。
	约束条件	M
	取值示例	01
	备注	无
	子属性 2：具备学历人数	
	中文名称	具备学历人数
	定义	对应学历分类的人员数量
	数据类型	十进制字符串

表 15 人员学历情况（续）

	值域	d..10	
	约束条件	M	
	取值示例	20000	
	备注	无	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场	
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包	
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目	
约束条件	M（本属性为多值复合属性，符合 p1..3 约束）		
计算方法	无		
更新频率	按年度更新		
评价结果解释	取值越大，说明服务商的高学历人才越多，评价结果可能越好。		
取值示例	00: 1000, 01: 10000, 02: 5000。		
备注	00: 1000（代表专科及以下学历 1000 人），01: 10000（代表本科学历 10000 人），02: 5000（代表研究生及以上学历 5000 人）。 该指标报送全部人员学历分类及人数，不同学历人员数目数据接续填写。		

6.2.3.1.2 人员工作年限情况

服务商或项目的人员工作年限情况见表16。

表 16 人员工作年限情况

中文名称	人员工作年限情况	
英文名称	WYC (Working Years Condition)	
定义	用于记录提供服务人员从事本专业工作年限大于 0 年小于等于 2 年、大于 2 年小于等于 6 年、大于 6 年小于等于 9 年、大于 9 年小于等于 12 年、大于 12 年的人数情况。	
数据类型	复合数据类型	
值域	子属性 1: 人员工作年限分类	
	中文名称	人员工作年限分类
	定义	服务商人员工作年限的分类
	数据类型	枚举类型
	值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 工作年限为大于 0 年小于等于 2 年。 b) 01: 工作年限为大于 2 年小于等于 6 年。 c) 02: 工作年限为大于 6 年小于等于 9 年。

表 16 人员工作年限情况（续）

		d) 03: 工作年限为大于 9 年小于等于 12 年。 e) 04: 工作年限大于 12 年。
	约束条件	M
	取值示例	01
	备注	无
	子属性 2: 具备工作年限人数	
	中文名称	具备工作年限人数
	定义	对应工作年限分类的人员数量
	数据类型	十进制字符串
	值域	d..10
	约束条件	M
	取值示例	200
	备注	无
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M（本属性为多值复合属性，符合 p1..5 约束）	
计算方法	无	
更新频率	按年度更新	
评价结果解释	取值越大，说明具有丰富经验的人才越多，评价结果可能越好。	
取值示例	00: 10000, 01: 10000, 02: 5000, 03: 5000, 04: 5000。	
备注	00: 10000 表示工作年限为大于 0 年小于等于 2 年 10000 人，01: 10000 表示工作年限为大于 2 年小于等于 6 年 10000 人，02: 5000 表示工作年限为大于 6 年小于等于 9 年 5000 人，03: 5000 表示工作年限为大于 9 年小于等于 12 年 5000 人，04: 5000 表示工作年限大于 12 年 5000 人。 该指标报送全部人员工作年限分类及人数，不同年限人员数目数据接续填写。	

6.2.3.2 开发测试类专用指标

服务商或项目的中级高级软件开发人员情况见表17。

表 17 中级高级软件开发人员情况

中文名称	中级高级软件开发人员情况
英文名称	SDIA (Software Developer Intermediate and Advanced)

表 17 中级高级软件开发人员情况（续）

定义	用于记录提供服务人员中级或高级软件开发人数情况		
数据类型	复合数据类型		
值域	子属性 1：软件开发能力级别		
	中文名称	软件开发能力级别	
	定义	软件开发能力级别	
	数据类型	枚举类型	
	值域	a) 00：中级。 b) 01：高级。	
	约束条件	M	
	取值示例	00	
	备注	无	
	子属性 2：具备软件开发能力人数		
	中文名称	具备软件开发能力人数	
	定义	对应软件开发能力级别的人员数量	
	数据类型	十进制字符串	
	值域	d..10	
	约束条件	M	
	取值示例	20	
	备注	无	
	指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
		信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
信息科技外包服务评价对象适用性		服务商或项目	
约束条件	M（本属性为多值复合属性，符合 p1..2 约束）		
计算方法	统计当前在岗的中级或高级软件开发人员数量。		
更新频率	按年度更新		
评价结果解释	取值越大，说明服务商的开发测试专业人才越多，评价结果可能越好。		
取值示例	00：20，01：20。		
备注	无		

6.2.3.3 运行维护类专用指标

服务商或项目的网络专业能力人员情况见表18。

表 18 网络专业能力人员情况

中文名称	网络专业能力人员情况
------	------------

表 18 网络专业能力人员情况（续）

英文名称	CNP (Competencies of Network Professionals)	
定义	用于记录提供服务人员具有网络专业能力的人数情况	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..5	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	统计当前在岗具有网络专业能力的人员数量。	
更新频率	按年度更新	
评价结果解释	指标值越大，说明服务商网络专业人才越多，评价结果可能越好。	
取值示例	5	
备注	无	

6.2.3.4 安全服务类专用指标

6.2.3.4.1 信息安全能力人员情况

服务商或项目的信息安全能力人员情况见表19。

表 19 信息安全能力人员情况

中文名称	信息安全能力人员情况	
英文名称	ISQC (Information Security Qualification Certification)	
定义	用于记录提供服务人员具有信息安全能力的人数情况	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..5	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	统计当前在岗具有信息安全能力的人员数量。	
更新频率	按年度更新	
评价结果解释	指标值越大，说明服务商安全服务能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	5	
备注	无	

6.2.3.4.2 安全技能认知培训与考核

服务商的安全技能认知培训与考核见表20。

表 20 安全技能认知培训与考核

中文名称	安全技能认知培训与考核	
英文名称	SSCTA (Safety Skill Cognition Training and Assessment)	
定义	用于记录服务商对服务人员开展安全技能及安全认知的培训与考核情况	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	优秀指服务商至少每半年提供一次人员安全技能培训及考核。 良好指服务商至少每年提供一次人员安全技能培训及考核。 合格指服务商每年能提供少量人员安全技能培训及考核。 较差指服务商每年基本没有提供人员安全技能培训及考核。 差指服务商每年未能提供人员安全技能培训及考核。	
更新频率	按年度更新	
评价结果解释	指标值越小, 说明服务商越重视人才的培养, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.2.4 财务能力

6.2.4.1 经营状况

服务商的经营状况见表21。

表 21 经营状况

中文名称	经营状况
英文名称	EOC (Enterprise Operation Conditions)
定义	用于记录服务商财务能力, 包含经营状况, 盈利及负债水平, 有依法缴纳税收的良

表 21 经营状况（续）

	好记录的评价情况。	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	优秀指利润表中的“净利润”，近三年内均不为负数，有依法纳税、缴纳社保的良好记录。 良好指利润表中的“净利润”，近三年内两年不为负数，有依法纳税、缴纳社保的良好记录。 合格指利润表中的“净利润”，近三年内一年不为负数，有依法纳税、缴纳社保的良好记录。 较差指利润表中的“净利润”，近三年内均为负数，有依法纳税、缴纳社保的记录。 差指利润表中的“净利润”，近三年内均为负数或无依法纳税、缴纳社保的记录。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商经营情况越好，抗风险能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.2.4.2 注册资本

服务商的注册资本见表22。

表 22 注册资本

中文名称	注册资本
英文名称	RC (Registered Capital)
定义	用于记录服务商在全国组织机构统一社会信用代码公示查询平台中记录的实缴资本或经审计最新财务报表中记录的实缴资本
数据类型	复合数据类型

表 22 注册资本（续）

值域	子属性 1：注册资本	
	中文名称	注册资本
	定义	服务商在全国组织机构代码统一社会信用代码公示查询平台中记录的实缴资本或经审计最新财务报表中记录的实缴资本
	数据类型	十进制浮点字符串
	值域	f..12(2)
	约束条件	M
	取值示例	123456.12
	备注	无
	子属性 2：币种	
	中文名称	币种
	定义	注册资本对应的币种
	数据类型	枚举类型
	值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：人民币。 b) 01：美元。 c) 02：港币。
	约束条件	M
	取值示例	00
	备注	无
	指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性
信息科技外包服务模式适用性		项目外包或人力资源外包
信息科技外包服务评价对象适用性		服务商
约束条件	M	
计算方法	无	
更新频率	服务商注册资本变动时同步更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商的资本越高，评价结果可能越好。	
取值示例	123456.12 01	
备注	无	

6.2.4.3 上市情况

服务商的上市情况见表23。

表 23 上市情况

中文名称	上市情况	
英文名称	IPO (Initial Public Offerings)	
定义	用于记录服务商上市情况	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务模式场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	True 代表服务商上市, False 代表服务商没有上市。	
更新频率	服务商上市情况变动时同步更新	
评价结果解释	True 说明服务商市场融资能力较强, 评价结果可能越好; False 说明服务商市场融资能力较差, 评价结果可能越差。	
取值示例	True	
备注	无	

6.3 协议履行

6.3.1 通用指标

6.3.1.1 重大事项报告

服务商的重大事项报告见表24。

表 24 重大事项报告

中文名称	重大事项报告
英文名称	MER (Major Event Report)
定义	用于记录服务商应对自身的财务、内控及安全管理进行持续监控, 将自身因破产、兼并、关键人员流失、投入不足和管理不善等引发的财务状况恶化及内部管理混乱等情况告知金融机构的评价。
数据类型	枚举类型
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。

表 24 重大事项报告（续）

指标适用性	信息科技外包服务场所分类模式适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指无重大事项或当发生重大事项时，能够于 24 小时内告知金融机构。</p> <p>良好指当发生重大事项时，能够于一周内告知金融机构。</p> <p>合格指当发生重大事项时，能够于一个月内告知金融机构。</p> <p>较差指当出现重大事项时，能够于两个月内告知金融机构。</p> <p>差指当出现重大事项时，未告知金融机构。</p>	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越小，表示服务商重大事项管理能力可能越好。	
取值示例	02	
备注	无	

6.3.1.2 重大事件次数

服务商或项目的重大事件次数见表25。

表 25 重大事件次数

中文名称	重大事件次数	
英文名称	MET (Major Event Times)	
定义	用于记录统计周期内出现重大及以上事件次数	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..4	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	<p>根据特别重大网络安全事件、重大网络安全事件定义，并结合相关监管部门关于网络安全事件相关定义，统计期内发生的特别重大网络安全事件、重大网络安全事件次数。</p>	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越小，表示服务商服务保障能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	5	

表 25 重大事件次数（续）

备注	无
----	---

6.3.1.3 人员行为规范性

服务商或项目的人员行为规范性见表26。

表 26 人员行为规范性

中文名称	人员行为规范性	
英文名称	CC (Code of Conduct)	
定义	用于记录外包场地日常管理或巡场过程中发现的外包人员违规行为（包括但不限于“代打卡”“办公场所抽烟”“无故脱岗”“冒用他人账号权限”“使用安全隐患电器”“伪造学历”等）的次数。	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..4	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	C（人力资源外包必填，项目外包选填）	
计算方法	无	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标记录的次数越高，说明服务商人员行为越不规范，评价结果可能越差。	
取值示例	45	
备注	无	

6.3.1.4 人员测评通过率

服务商或项目的人员测评通过率见表27。

表 27 人员测评通过率

中文名称	人员测评通过率	
英文名称	PRE (Pass Rate of Evaluation)	
定义	用于记录外包人员通过金融机构能力评估的人数占比情况	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	C（人力资源外包必填，项目外包选填）	

表 27 人员测评通过率（续）

计算方法	测评通过率=通过金融机构能力评估的外包人数/统计周期内服务商参与评估总外包人数
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商提供的外包人员技能水平可能越高。
取值示例	0.86
备注	无

6.3.1.5 人员变动率

服务商或项目的人员变动率见表28。

表 28 人员变动率

中文名称	人员变动率	
英文名称	TRP (Turnover Rate of Personnel)	
定义	用于记录统计周期内服务商主动更换外包人员数量占服务商驻场外包人员总数量的比率	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	C (人力资源外包必填，项目外包选填)	
计算方法	人员变动率=服务商主动更换外包人员数量/服务商驻场外包人员总数量	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明人员变动率越大，人员稳定性可能越低。	
取值示例	0.1234	
备注	无	

6.3.1.6 人员辞退率

服务商或项目的人员辞退率见表29。

表 29 人员辞退率

中文名称	人员辞退率
英文名称	DRP (Dismissal Rate of Personnel)
定义	用于记录统计周期内金融机构要求替换外包人员数量占服务商驻场外包人员总数量的比率

表 29 人员辞退率（续）

数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	金融科技外包服务场所分类适用性	驻场
	金融科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	金融科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	C（人力资源外包必填，项目外包选填）	
计算方法	人员辞退率=金融机构要求替换外包人员数量/服务商驻场外包人员总数量	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明人员异动率越大，人员稳定性可能越低。	
取值示例	0.1234	
备注	无	

6.3.1.7 人员满意度评价

服务商或项目的人员满意度评价见表30。

表 30 人员满意度评价

中文名称	人员满意度评价	
英文名称	SE (Satisfaction Evaluation)	
定义	金融机构对服务商外包人员表现的满意度评价	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	金融科技外包服务场所分类适用性	驻场
	金融科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	金融科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指工作效率高，工作态度积极主动，工作质量方面能保质保量完成工作任务，对团队有突出贡献，日常行为能起到模范带头作用的。 良好指工作效率较高，工作态度比较主动，工作质量方面能够较好完成工作任务，对团队工作有一定贡献的，日常行为表现较好的。	

表 30 人员满意度评价（续）

	合格指工作效率一般，工作态度合格，工作质量方面能够按时完成工作任务的。 较差指工作效率一般，工作态度合格，工作质量方面不能按时完成工作任务的。 差指工作效率低下，工作态度懈怠散漫，工作质量方面不能按时完成工作任务的。
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越小，表示服务商表现越好，评价结果可能越好。
取值示例	01
备注	无

6.3.1.8 入场及时率

服务商或项目的入场及时率见表31。

表 31 入场及时率

中文名称	入场及时率	
英文名称	OAR (On-time Admission Rate)	
定义	用于记录外包人员在收到入场通知规定时间内完成入场的比率	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	入场及时率=统计周期内入场及时人次/统计周期内应入场总人次	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商外包人员的履约情况可能越好。	
取值示例	0.96	
备注	无	

6.3.1.9 考勤异常率

服务商或项目的考勤异常率见表32。

表 32 考勤异常率

中文名称	考勤异常率
英文名称	AAR (Abnormal Attendance Rate)
定义	用于记录服务商外包人员考勤打卡结果出现不完整打卡、缺席、迟到、早退等异常，且未提出请假或请假审批未通过的异常人次占应考勤打卡总人次的比率。

表 32 考勤异常率（续）

数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	C（人力资源外包必填，项目外包选填）	
计算方法	考勤异常率=统计周期内考勤异常人次数/统计周期内应考勤打卡总人数	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商外包人员的制度遵循情况可能越差。	
取值示例	0.3124	
备注	无	

6.3.1.10 响应与解决及时性

服务商或项目的响应与解决及时性见表33。

表 33 响应与解决及时性

中文名称	响应与解决及时性	
英文名称	TRR (Timeliness of Response and Resolution)	
定义	用于记录服务商或服务项目对金融机构的响应与解决的及时性	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指服务商或服务项目能够迅速响应需求，主动快速与金融机构进行有效的沟通，第一时间从专业角度给出解决方案并解决问题。 良好指服务商或服务项目能够按要求响应需求，及时与金融机构进行有效的沟通，快速给出处理方案并解决问题。	

表 33 响应与解决及时性（续）

	合格指服务商或服务项目能够基本按要求响应需求，保持与金融机构的沟通，按时解决问题。 较差指服务商或服务项目能够基本按要求响应需求，未能与金融机构保持沟通，解决问题不及时。 差指服务商或服务项目未及时响应需求，或者响应需求后无法解决问题，给金融机构带来一定影响。
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越小，表示服务商表现越好，评价结果可能越好。
取值示例	00
备注	无

6.3.2 开发测试类专用指标

6.3.2.1 需求排期率

服务商或项目的需求排期率见表34。

表 34 需求排期率

中文名称	需求排期率	
英文名称	DSR (Demand Scheduling Rate)	
定义	用于记录统计周期内对金融机构需求进行投产计划安排的比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息技术外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息技术外包服务模式适用性	项目外包
	信息技术外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	需求排期率=已排期需求数/总需求数 注：已排期需求数指统计周期内已经纳入投产计划的需求个数。 总需求数指统计周期内由金融机构提出到达服务商项目组的需求数。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明需求排期率越高，需求响应越快，评价结果可能越好。	
取值示例	0.56	
备注	无	

6.3.2.2 需求完成率

服务商或项目的需求完成率见表35。

表 35 需求完成率

中文名称	需求完成率	
英文名称	DCR (Demand Completion Rate)	
定义	用于记录统计周期内金融机构需求完成投产的比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	金融科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	金融科技外包服务模式适用性	项目外包
	金融科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	需求完成率=流程完结需求数/总需求数 注：流程完结需求数指统计周期内已完成投产的需求个数。 总需求数指统计周期内由金融机构提出到达服务商项目组的需求个数。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明需求完成率越高，需求响应越快，评价结果可能越好。	
取值示例	0.6354	
备注	无	

6.4 服务质量

6.4.1 通用指标

6.4.1.1 成果获奖情况

服务商或项目的成果获奖情况见表36。

表 36 成果获奖情况

中文名称	成果获奖情况	
英文名称	AAC (Awarding Achievement Condition)	
定义	用于记录服务商提交的项目交付成果获得省部级以上奖项情况	
数据类型	复合数据类型	
值域	子属性 1：奖项等级	
	中文名称	奖项等级
	定义	服务商获得省部级以上奖项等级分类
	数据类型	枚举类型
	值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：特等奖。 b) 01：一等奖。

表 36 成果获奖情况（续）

		c) 02: 二等奖。 d) 03: 三等奖。
	约束条件	M
	取值示例	01
	备注	无
	子属性 2: 获奖个数	
	中文名称	获奖个数
	定义	对应奖项级别分类的获奖数量
	数据类型	十进制字符串
	值域	d..2
	约束条件	M
	取值示例	5
	备注	无
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M（本属性为多值复合属性，符合 p1..4 约束）	
计算方法	无	
更新频率	按年度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明交付成果质量越高，评价结果可能越好。	
取值示例	00: 1, 01: 2, 02: 3, 03: 4。	
备注	00: 1（代表获得省部级以上特等奖 1 个），01: 2（代表获得省部级以上一等奖 2 个），02: 3（代表获得省部级以上二等奖 3 个），03: 4（代表获得省部级以上三等奖 4 个）。	

6.4.1.2 交付成果质量

项目的交付成果质量见表37。

表 37 交付成果质量

中文名称	交付成果质量
英文名称	QD (Quality of Deliverables)
定义	用于记录服务商所提交的项目交付成果与金融机构要求的项目交付成果的契合度或交付成果质量与合同所约定要求的项目交付成果质量的满足程度

表 37 交付成果质量（续）

数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息技术外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息技术外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息技术外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指服务商能够主动快速与金融机构进行有效的沟通，交付成果高度契合需求，完全满足并超出合同约定的预期目标，给金融机构带来显著的附加价值。</p> <p>良好指服务商能够快速响应需求，交付成果达到合同约定的预期目标，基本契合需求，满足合同约定的预期目标。</p> <p>合格指服务商能够按要求响应需求，交付成果与需求虽略有偏差，但是总体可满足合同约定的预期目标。</p> <p>较差指服务商基本能够按要求响应需求，交付成果与需求有一定偏差，无法完全满足合同约定的预期目标。</p> <p>差指服务商未及时响应需求，交付成果与需求契合度差距较大，无法达到合同约定的预期目标。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明交付成果质量越高，评价结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.4.1.3 成果交付延期情况

项目的成果交付延期情况见表38。

表 38 成果交付延期情况

中文名称	成果交付延期情况
英文名称	RDDS (Results Delivery Delay Situation)
定义	用于记录服务商提交的项目交付成果的时间与合同规定时间之间的差距
数据类型	枚举类型

表 38 成果交付延期情况（续）

值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 小于等于 0 天。 b) 01: 大于 0 天且小于等于 1 个月。 c) 02: 大于 1 个月且小于等于 3 个月。 d) 03: 大于 3 个月且小于等于 6 个月。 e) 04: 大于 6 个月且小于等于 12 个月。 f) 05: 大于 12 个月。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	实际交付成果日期与合同约定交付日期之差。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明服务商履约能力越强, 评价结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.4.1.4 整改落实情况

服务商的整改落实情况见表39。

表 39 整改落实情况

中文名称	整改落实情况	
英文名称	IR (Implementation of Rectification)	
定义	用于记录金融机构对服务商下达的整改要求落实情况	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 金融机构有备案要求, 未整改。 b) 01: 金融机构有备案要求, 已整改。 c) 02: 统计周期内未下达整改要求。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	无	

表 39 整改落实情况（续）

更新频率	按季或年更新
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商存在的问题越少，服务能力越强，评价结果可能越好。
取值示例	02
备注	无

6.4.2 咨询规划类专用指标

6.4.2.1 成果前瞻性

项目的成果前瞻性见表40。

表 40 成果前瞻性

中文名称	成果前瞻性	
英文名称	AP (Achievement Perceptiveness)	
定义	用于记录服务商提交的咨询交付成果（包括咨询规划方案、企业战略方针、先进技术应用研究报告等相关信息科技外包服务）具有前瞻性的评价。	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指交付成果扩展性程度较高，具有较好前瞻性。 良好指交付成果扩展性程度好，具有一定的前瞻性。 合格指交付成果扩展性程度一般，前瞻性一般。 较差指交付成果扩展性程度较差，基本不具有前瞻性。 差指交付成果无扩展性，不具有前瞻性。	
更新频率	在项目完结时更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明成果前瞻性越好，评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.2.2 成果落地性

项目的成果落地性见表41。

表 41 成果落地性

中文名称	成果落地性	
英文名称	AC (Achievement Completion)	
定义	用于记录服务商提交的咨询成果在执行过程中可以落地实施的程度以及实施效果	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指成果可落地实施程度较高, 实施效果超预期。 良好指成果可落地实施程度较好, 实施效果符合预期。 合格指成果能落地实施, 实施效果基本达到预期。 较差指成果基本上能落地实施, 和预期有较大差异。 差指成果无法落地, 无法达到预期效果。	
更新频率	在项目完结时更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明成果落地性越好, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.3 开发测试类专用指标

6.4.3.1 软硬件开发子类指标

6.4.3.1.1 产品缺陷密度

项目的产品缺陷密度见表42。

表 42 产品缺陷密度

中文名称	产品缺陷密度
英文名称	PDR (Product Defects Rate)

表 42 产品缺陷密度（续）

定义	用于记录统计周期内单位功能点发现的缺陷数量	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..2(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	产品缺陷密度=统计周期内累计发现的该系统有效缺陷数/统计周期内该系统功能点总数	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明信息科技外包产品质量越好，评价结果可能越好。	
取值示例	3.09	
备注	无	

6.4.3.1.2 缺陷解决率

项目的缺陷解决率见表43。

表 43 缺陷解决率

中文名称	缺陷解决率	
英文名称	DRR (Defect Resolution Rate)	
定义	用于记录统计周期内测试发现的缺陷中已解决缺陷的比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	缺陷解决率=统计周期内测试发现的有效缺陷中已解决的数量/统计周期内测试发现的有效缺陷总数量	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明信息科技外包服务质量越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.96	
备注	无	

6.4.3.2 测试子类指标

项目的缺陷发现数见表44。

表 44 缺陷发现数

中文名称	缺陷发现数	
英文名称	TDFN (Test Defect Finding Number)	
定义	用于记录统计周期内参与完成的投产需求中发现的缺陷数量	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	统计周期内，累计发现的该系统有效缺陷数。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明信息科技外包测试服务水平越高，评价结果可能越好。	
取值示例	65	
备注	无	

6.4.4 运行维护类专用指标

6.4.4.1 巡检及协助服务情况

服务商或项目的巡检及协助服务情况见表45。

表 45 巡检及协助服务情况

中文名称	巡检及协助服务情况	
英文名称	IPQC (In-Process Quality Control)	
定义	用于记录各种巡检服务、协助服务（如数据迁移、版本变更、性能分析）等工作项的完成情况。	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包

表 45 巡检及协助服务情况（续）

	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指服务商提供的巡检及各类协助服务总量 70%至 100%能按既定方案、时间计划正常完成，提交的服务记录符合要求。</p> <p>良好指服务商提供的巡检及各类协助服务总量 50%至 70%能按既定方案、时间计划正常完成，提交的服务记录符合要求。</p> <p>合格指服务商提供的巡检及各类协助服务总量 30%至 50%能按既定方案、时间计划正常完成，提交的服务记录基本符合要求。</p> <p>较差指服务商提供的巡检及各类协助服务总量 10%至 30%能按既定方案、时间计划正常完成，提交的服务记录不能完全符合要求。</p> <p>差指服务商提供的巡检及各类协助服务不足总量 10%能按既定方案、时间计划正常完成，提交的服务记录不符合要求。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明信息科技外包评价越高，评价结果可能越好。	
取值示例	02	
备注	无	

6.4.4.2 变更执行合规率

项目的变更执行合规率见表46。

表 46 变更执行合规率

中文名称	变更执行合规率	
英文名称	CFC (Change Fulfillment Compliance)	
定义	用于记录在执行系统变更时，满足安全运营各项要求的变更执行比率	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	<p>变更执行合规率=（当期全部变更数量-当期不合规变更数量）/当期全部变更数量</p> <p>注：1. 当期全部变更包含计划内变更和非计划内临时变更。</p> <p>2. 当期不合规变更可包含以下 3 类情况：</p>	

表 46 变更执行合规率（续）

	<p>a) 差错变更，即变更导致生产系统事件中发生。</p> <p>b) 变更回退，表明变更未能达到预期效果。</p> <p>c) 违规变更，即变更未按照变更要求执行，包括变更计划、变更执行步骤、变更复核、变更验证各环节。</p>
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越大，表明信息科技外包变更执行合规率水平越高，评价结果可能越好。
取值示例	0.99
备注	变更范围可依据外包服务方涉及的运行维护业务定义，一般可包括服务器和外围设备维修更换、网络和应用系统架构改造升级、应用系统安装和版本投产等。

6.4.4.3 故障解决率

项目的故障解决率见表47。

表 47 故障解决率

中文名称	故障解决率	
英文名称	TR (Troubleshooting Rate)	
定义	用于记录当期采用根本解决方案已解决的信息系统运行维护故障数量，占当期发生的信息系统运行维护故障数量总数的比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	故障解决率=当期采用根本解决方案已解决的信息系统运行维护故障数量/当期发生的信息系统运行维护故障总数	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明信息系统运行维护故障解决能力越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.96	
备注	无	

6.4.4.4 业务连续性保障水平

项目的业务连续性保障水平见表48。

表 48 业务连续性保障水平

中文名称	业务连续性保障水平
------	-----------

表 48 业务连续性保障水平（续）

英文名称	BCPL (Business Continuity Protection Level)	
定义	用于记录在信息科技外包服务过程中发生事件后，有效保障系统业务连续性的能力	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	业务连续性保障水平=服务商负责应急处置并按恢复时间目标恢复的事件数量/服务商运营过程中发生的事件总数。 如服务商运营过程中未发生过事件，则业务连续性保障水平取值为 1.0000。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商服务水平越高，评价结果可能越好。	
取值示例	0.9678	
备注	无	

6.4.4.5 应急管理能力

项目的应急管理能力见表49。

表 49 应急管理能力

中文名称	应急管理能力	
英文名称	EMC (Emergency Management Capability)	
定义	用于记录服务项目的应急管理能力	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	True 指制定了满足业务连续性指标的应急预案，并经演练验证预案有效。 False 指未制定满足业务连续性指标的应急预案，或经演练验证预案不能满足恢复时间目标。	
更新频率	按年更新	

表 49 应急管理能力（续）

评价结果解释	True 表示具有一定的项目应急管理能力，评价结果可能较好；False 表示项目应急管理能力较低，评价结果可能越差。
取值示例	True
备注	无

6.4.4.6 系统可用率

项目的系统可用率见表50。

表 50 系统可用率

中文名称	系统可用率	
英文名称	SAR (System Available Rate)	
定义	用于记录信息系统当期总计划服务时间去除因变更或停机维护导致的预期停止服务时间和因服务异常导致的非预期停止服务时间后，占当期总计划服务时间的比例。	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	系统可用率=（当期计划服务时间-当期预期停止服务时间-当期非预期停止服务时间）/当期计划服务时间 注：当期计划服务时间指系统计划提供服务的运行时间。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明信息系统可用性及运行稳定性越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.92	
备注	无	

6.4.4.7 软硬件基础设施运行维护子类指标

6.4.4.7.1 补丁升级管理情况

项目的补丁升级管理情况见表51。

表 51 补丁升级管理情况

中文名称	补丁升级管理情况
英文名称	PUS (Patch Upgrade Situation)
定义	用于记录项目升级补丁方案的准备和实施情况（含版本升级、微码补丁升级管理情

表 51 补丁升级管理情况（续）

	况)	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指补丁升级工作全部能按既定方案、时间计划正常完成, 未引发系统异常事件。 良好指补丁升级工作全部能按既定方案、时间计划正常完成, 未引发运营服务中断事件。 合格指补丁升级工作基本能按既定方案、时间计划正常完成, 未引发较大运营服务中断事件。 较差指补丁升级工作部分未能按既定方案、时间计划正常完成, 未引发较大运营服务中断事件。 差指补丁升级工作部分未能按既定方案、时间计划完成, 引发较大运营服务中断事件。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明信息系统的维护能力越高, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.4.7.2 备品备件保障情况

项目的备品备件保障情况见表52。

表 52 备品备件保障情况

中文名称	备品备件保障情况
英文名称	BGS (Backup Guarantee Situation)
定义	用于记录备品备件数量的充足性和快速到达能力
数据类型	枚举类型

表 52 备品备件保障情况（续）

值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	优秀指备品备件数量非常充足、可以快速到达, 未发生因备品备件不足或到位不及时引发的系统异常事件。 良好指备品备件数量较为充足、可以及时到达, 未发生因备品备件不足或到位不及时引发的系统异常事件。 合格指备品备件数量一般充足、偶尔不能及时到达, 未发生因备品备件不足或到位不及时引发的系统异常事件。 较差指备品备件数量不足、经常不能及时到达, 未发生因备品备件不足或到位不及时引发的系统异常事件。 差指发生因备品备件数量不足或到位不及时引发系统异常事件。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明备品备件保障能力越高, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.4.8 数据中心（机房）物理环境子类指标

6.4.4.8.1 基础设施保障服务

项目的基础设施保障服务见表53。

表 53 基础设施保障服务

中文名称	基础设施保障服务
英文名称	ISS (Infrastructure Support Services)
定义	用于记录空调、电力、消防、温度及湿度的保障服务情况。
数据类型	枚举类型

表 53 基础设施保障服务（续）

值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指机房空调、电力、消防、温度及湿度全部满足该级别机房对应的国家标准及本单位管理要求, 未发生因机房基础设施异常引发的系统异常事件。</p> <p>良好指机房空调、电力、消防、温度及湿度全部满足该级别机房对应的国家标准及本单位管理要求, 未发生因机房基础设施异常引发的运营服务中断事件。</p> <p>合格指机房空调、电力、消防、温度及湿度基本满足该级别机房对应的国家标准及本单位管理要求, 未发生因机房基础设施异常引发的较大运营服务中断事件。</p> <p>较差指机房空调、电力、消防、温度及湿度不能满足该级别机房对应的国家标准及本单位管理要求, 未发生因机房基础设施异常引发的较大运营服务中断事件。</p> <p>差指机房空调、电力、消防、温度及湿度不能满足该级别机房对应的国家标准或本单位管理要求, 发生因机房基础设施异常引发的较大运营服务中断事件。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明基础设施保障服务能力越高, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.4.8.2 服务事务管理内容

项目的服务事务管理内容见表54。

表 54 服务事务管理内容

中文名称	服务事务管理内容
英文名称	STMC (Service Transaction Management Content)
定义	用于记录对于人员进出、设备进出、变更记录等的管理水平。
数据类型	枚举类型

表 54 服务事务管理内容（续）

值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指机房人员进出、设备进出、变更记录、监控视频记录全面、详细、一致、可完整回溯操作全过程, 未出现记录丢失、遗漏、错误等情况。</p> <p>良好指机房人员进出、设备进出、变更记录、监控视频记录全面、详细, 未出现记录丢失情况, 存在不超过 3 次遗漏、错误情况, 可基本完整回溯操作全过程。</p> <p>合格指机房人员进出、设备进出、变更记录、监控视频记录全面、详细, 未出现记录丢失情况, 存在不超过 5 次遗漏、错误情况, 可回溯主要操作过程。</p> <p>较差指机房人员进出、设备进出、变更记录、监控视频记录基本完整, 出现个别记录丢失情况, 存在不超过 7 次遗漏、错误情况, 可回溯主要操作过程。</p> <p>差指机房人员进出、设备进出、变更记录、监控视频记录存在部分记录丢失、遗漏、错误情况, 无法回溯主要操作过程。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明服务事务管理能力越高, 评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

6.4.4.8.3 机房电力系统运行稳定性

项目的机房电力系统运行稳定性见表55。

表 55 机房电力系统运行稳定性

中文名称	机房电力系统运行稳定性
英文名称	MRPSS (Machine Room Power System Stability)
定义	用于记录统计周期内机房电力系统运行的稳定性
数据类型	十进制浮点字符串
值域	f..1(2)

表 55 机房电力系统运行稳定性（续）

指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	机房电力系统运行稳定性=(统计周期内机房电力系统预期服务时间-预期服务中断时间-非预期服务中断时间)/统计周期内机房电力系统预期服务时间	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大,表明机房电力系统运行维护水平越高,评价结果可能越好。	
取值示例	0.99	
备注	无	

6.4.4.8.4 机房空调系统运行稳定性

项目的机房空调系统运行稳定性见表56。

表 56 机房空调系统运行稳定性

中文名称	机房空调系统运行稳定性	
英文名称	MRACSS (Machine Room Air Condition System Stability)	
定义	用于记录统计周期内机房空调系统运行的稳定性	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..2(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	M	
计算方法	机房空调系统运行稳定性=(统计周期内机房空调系统预期服务时间-预期服务中断时间-非预期服务中断时间)/统计周期内机房空调系统预期服务时间	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大,表明机房空调系统运行维护水平越高,评价结果可能越好。	
取值示例	0.99	
备注	无	

6.4.5 安全服务类专用指标

6.4.5.1 安全运营服务子类专用指标

6.4.5.1.1 安全工单关单率

服务商或项目的安全工单关单率见表57。

表 57 安全工单关单率

中文名称	安全工单关单率	
英文名称	SWOCR (Safety Work Order Closing Rate)	
定义	用于记录处理安全工单的能力	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	安全工单关单率=统计周期内安全服务类外包人员完成安全问题处置工单达到已关闭状态的数量/统计周期内安全服务类外包人员完成安全问题处置工单达到已修复及已关闭状态的数量	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明处理安全工单的能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	0.80	
备注	无	

6.4.5.1.2 安全防护失效次数

服务商或项目的安全防护失效次数见表58。

表 58 安全防护失效次数

中文名称	安全防护失效次数	
英文名称	NSPF (Number of Safety Protection Failures)	
定义	用于记录在外包人员安全防护意识方面的管理有效性	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	<p>统计周期内安全防护意识失效的次数。</p> <p>注：在服务期间出现以下行为，即为安全防护失效：</p> <p>a) 代码泄漏、敏感数据泄漏、被钓鱼攻击、共享数据使用弱口令、账户借用。</p> <p>b) 在互联网上泄露客户代码和敏感数据。</p>	

表 58 安全防护失效次数（续）

	c) 随意搭建测试环境导致信息泄露或被作为攻击入口。
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越大，说明外包人员安全防护意识越差，评价结果可能越差。
取值示例	5
备注	无

6.4.5.2 安全测试及安全加固服务子类专用指标

6.4.5.2.1 主动发现安全漏洞个数

服务商或项目主动发现安全漏洞个数见表59。

表 59 主动发现安全漏洞个数

中文名称	主动发现安全漏洞个数	
英文名称	NSVAD (Number of Security Vulnerabilities Actively Discovered)	
定义	用于记录统计周期内通过众测、渗透测试、攻击测试、自主漏洞挖掘等渠道主动发现的安全漏洞总数。	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	统计周期内通过众测、渗透测试、攻击测试、自主漏洞挖掘等渠道主动发现的安全漏洞总数。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明安全测试水平越高，评价结果可能越好。	
取值示例	10	
备注	无	

6.4.5.2.2 主动发现中危级以上安全漏洞个数

服务商或项目主动发现中危级以上安全漏洞个数见表60。

表 60 主动发现中危级以上安全漏洞个数

中文名称	主动发现中危级以上安全漏洞个数
英文名称	NSVMCL (Number of Security Vulnerabilities above Medium and Critical Level)
定义	用于记录发现中危级别以上漏洞的能力
数据类型	十进制字符串

表 60 主动发现中危级以上安全漏洞个数（续）

值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	统计周期内通过众测、渗透测试、攻击测试、自主漏洞挖掘等渠道主动发现的中危级别以上的安全漏洞总数。 注： 根据 GB/T 30279—2020，中危级别以上漏洞包括超危、高危、中危 3 种，其中超危指漏洞可以非常容易地对目标对象造成特别严重后果；高危指漏洞可以容易地对目标对象造成严重后果；中危指漏洞可以对目标对象造成一般后果，或者比较困难地对目标对象造成严重后果。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明发现安全漏洞的能力越高，评价结果可能越好。	
取值示例	10	
备注	无	

6.4.5.2.3 安全加固措施被绕过次数

服务商或项目的安全加固措施被绕过次数见表61。

表 61 安全加固措施被绕过次数

中文名称	安全加固措施被绕过次数	
英文名称	NTSRMB (Number of Times Safety Reinforcement Measures Were Bypassed)	
定义	用于记录服务商安全加固措施的有效性	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	统计周期内安全加固措施被绕过（包括被攻破）的次数。	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商安全加固能力越弱，评价结果可能越差。	
取值示例	10	

表 61 安全加固措施被绕过次数（续）

备注	无
----	---

6.4.5.2.4 安全测试违规情况

服务商或项目的安全测试违规情况见表62。

表 62 安全测试违规情况

中文名称	安全测试违规情况	
英文名称	STV (Safety Test Violations)	
定义	用于记录服务商安全测试管理措施的有效性	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	<p>统计周期内服务商发生安全测试违规行为的次数。</p> <p>服务人员在为金融机构提供安全测试等服务期间，不遵守安全测试要求和规范，出现以下行为，即为违规：</p> <p>a) 提交漏洞时出现刷洞，未将相同漏洞合并为同一漏洞。</p> <p>b) 向其他平台提交、泄漏客户漏洞情况和资产等相关信息。</p> <p>c) 向金融机构隐瞒漏洞情况，如：发现漏洞不上报等行为。</p> <p>d) 攻击过程中，客户要求停止时，未立刻停止攻击行为。</p> <p>e) 攻击过程中，系统出现异常，如宕机、访问缓慢等，未第一时间停止任何操作并与金融机构汇报沟通反馈。</p> <p>f) 对登录页弱口令进行穷举爆破时，未判断锁定策略即大批量用户的密码穷举测试。</p> <p>g) 攻击队员采用网络后台管理脚本（webshell）或其他远控木马版本后留存后门。</p> <p>h) 攻击测试工作未按要求使用审计平台。</p> <p>i) 暴力破解、上传 webshell、利用 webshell 横向渗透前未向负责人请示说明取得同意后进行的。</p> <p>j) 造成木马等有害文件遗留，攻击测试过程中在对用户数据、操作系统密码做修改前未向负责人请示说明并取得同意。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商安全测试存在违规情况越多，评价结果可能越差。	

表 62 安全测试违规情况（续）

取值示例	10
备注	无

6.4.5.2.5 同类漏洞复发率

服务商或项目的同类漏洞复发率见表63。

表 63 同类漏洞复发率

中文名称	同类漏洞复发率	
英文名称	RRSV (Recurrence Rate of Similar Vulnerability)	
定义	用于记录重复出现同类漏洞的情况	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	
计算方法	同类漏洞复发率=出现的同类漏洞的数量总数/应用漏洞总数	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商漏洞处理能力越弱，评价结果可能越差。	
取值示例	0.12	
备注	无	

6.4.5.3 安全设备运行维护子类专用指标

服务商或项目的安全设备漏洞数见表64。

表 64 安全设备漏洞数

中文名称	安全设备漏洞数	
英文名称	NSEV (Number of Security Equipment Vulnerabilities)	
定义	用于记录统计周期内服务商提供的安全设备暴露的漏洞总量	
数据类型	十进制字符串	
值域	d..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商或项目
约束条件	M	

表 64 安全设备漏洞数（续）

计算方法	统计周期内发现的服务商提供的安全设备暴露的漏洞数量。
更新频率	按季度更新
评价结果解释	该指标值越大，说明安全设备漏洞数越多，评价结果可能越差。
取值示例	10
备注	无

6.4.6 业务支持类专用指标

6.4.6.1 市场拓展子类专用指标

6.4.6.1.1 人客配比

项目的人客配比见表65。

表 65 人客配比

中文名称	人客配比	
英文名称	PCC (Proportion of Clients for Customer)	
定义	用于记录服务客户的员工数量配比，即平均每名员工服务的客户数量。	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..10(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	人客配比=服务的客户总数量/服务客户的员工总数量	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商服务能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	1.05	
备注	无	

6.4.6.1.2 客户拓展量

项目的客户拓展量见表66。

表 66 客户拓展量

中文名称	客户拓展量
英文名称	VCD (Volume of Customer Development)
定义	用于记录统计周期内拓展的客户数量
数据类型	十进制字符串
值域	d1..10

表 66 客户拓展量（续）

指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	统计周期内拓展的客户数量。	
更新频率	按季或按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商市场拓展能力越强，评价结果可能越好。	
取值示例	500	
备注	无	

6.4.6.2 业务运营呼叫中心子类专用指标

6.4.6.2.1 呼叫接通率

项目的呼叫接通率见表67。

表 67 呼叫接通率

中文名称	呼叫接通率	
英文名称	CCR (Call Completing Rate)	
定义	用于记录呼叫中心客户呼叫成功接入数量占客户呼叫总数比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	呼叫接通率=客户呼叫成功接入数量/客户呼叫总数	
更新频率	按季或按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商应答能力可能越好。	
取值示例	0.80	
备注	无	

6.4.6.2.2 投诉处理办结率

项目的投诉处理办结率见表68。

表 68 投诉处理办结率

中文名称	投诉处理办结率
英文名称	CHR (Complaint Handling Rate)

表 68 投诉处理办结率（续）

定义	用于记录呼叫中心客户投诉处理办结数量占投诉总数量比例	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	投诉处理办结率=客户投诉办结数量/客户投诉总数量	
更新频率	按季或年更新	
评价结果解释	该指标值越大，说明服务商处理投诉的能力越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.80	
备注	无	

6.4.6.2.3 呼叫中心应答速度

项目的呼叫中心应答速度见表69。

表 69 呼叫中心应答速度

中文名称	呼叫中心应答速度	
英文名称	CCRS (Call Center Response Speed)	
定义	用于记录统计周期内呼叫中心平均应答速度	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	呼叫中心平均应答速度=统计周期内应答总时间/应答总次数（应答时间取秒）	
更新频率	按季或年更新	
评价结果解释	该指标值越小，说明服务商应答能力可能越好。	
取值示例	60	
备注	无	

6.4.6.2.4 呼叫中心投诉处理满意度

项目的呼叫中心投诉处理满意度见表70。

表 70 呼叫中心投诉处理满意度

中文名称	呼叫中心投诉处理满意度	
英文名称	CCCS (Call Center Complaint Satisfaction)	
定义	用于记录呼叫中心客户投诉处理满意度评价中非常满意占比	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(4)	
指标适用性	信息技术外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息技术外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息技术外包服务评价对象适用性	项目
约束条件	0	
计算方法	呼叫中心投诉处理满意度=处理非常满意数量/处理满意度反馈总数量	
更新频率	按季或年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明机构对客户投诉处理越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.8064	
备注	非常满意，主要是指投诉处理的最高评价。	

6.5 安全保障

6.5.1 通用指标

6.5.1.1 数据安全管理的

服务商的数据安全管理见表71。

表 71 数据安全管理的

中文名称	数据安全管理的	
英文名称	DSM (Data Security Management)	
定义	用于记录服务商采用的数据保障措施的有效性	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	信息技术外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息技术外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息技术外包服务评价对象适用性	服务商

表 71 数据安全 管理（续）

约束条件	M
计算方法	<p>优秀指服务商采取了较有效的措施，数据处理行为完全遵循了规范性原则，安全事件还未被证实发生过。</p> <p>良好指服务商采取了一定的措施，数据处理行为遵循了基本的规范性原则，安全事件在同行业、领域未被证实发生过。</p> <p>合格指服务商采取了一定的措施，但存在数据处理行为不规范，安全事件曾经发生过或已经在类似场景下未被证实发生过。</p> <p>较差指服务商采取了一定的措施，但数据处理行为极不规范，安全事件曾经发生过或已经在类似场景下未被证实发生过。</p> <p>差指服务商采取的措施严重不足，数据处理行为极不规范，安全事件的发生几乎不可避免。</p>
更新频率	按年更新
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商数据安全管理能力越好，评价结果可能越好。
取值示例	01
备注	无

6.5.1.2 数据访问安全

服务商的数据访问安全见表72。

表 72 数据访问安全

中文名称	数据访问安全	
英文名称	DAS (Data Access Security)	
定义	用于记录统计周期内外包人员在业务场所内私自记录和打印金融机构内部信息的次数	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	驻场或非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	统计周期内，外包人员进场服务后，在业务场所内私自记录和打印金融机构内部信息的次数。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明服务商数据访问安全能力越差，评价结果可能越差。	

表 72 数据访问安全（续）

取值示例	5
备注	无

6.5.2 内控安全

6.5.2.1 内控管理能力

服务商的内控管理能力见表73。

表 73 内控管理能力

中文名称	内控管理能力	
英文名称	ICMA (Internal Control Management Ability)	
定义	用于记录服务商的内部安全管理能力，包含内部安全管理机制、监督检查机制与内部评价体系。	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。 c) 02：合格。 d) 03：较差。 e) 04：差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指具有非常完备的公司管理制度和规范，覆盖全生命周期安全管理体系内容，并在公司内部公开透明。具有完善的安全应急响应预案和演练机制、完备的重大安全事件通报机制和公司员工安全意识培训机制，提供近一年内不少于2次的安全检查报告、应急演练记录和安全培训记录。</p> <p>良好指具有完备的公司管理制度和规范，覆盖安全管理体系内容，并在公司内部公开透明。具有完善的安全应急响应预案和演练机制、完备的重大安全事件通报机制和公司员工安全意识培训机制，提供近一年内不少于1次的安全检查报告、应急演练记录和安全培训记录。</p> <p>合格指具有较完备的公司管理制度和规范，基本覆盖安全管理体系内容，并在公司内部公开透明。具有较完善的安全应急响应预案和演练机制、完备的重大安全事件通报机制和公司员工安全意识培训机制，提供近一年内不少于1次的安全检查报告、</p>	

表 73 内控管理能力（续）

	<p>应急演练记录和安全培训记录。</p> <p>较差指具有相对完备的公司管理制度和规范，基本覆盖安全管理体系内容，并在公司内部公开透明。不具有完善的安全应急响应预案和演练机制、重大安全事件通报机制和公司员工安全意识培训机制，未提供近一年内的安全检查报告、应急演练记录和安全培训记录。</p> <p>差指不具有完备的公司管理制度和规范，不具有完善的安全应急响应预案和演练机制、重大安全事件通报机制和公司员工安全意识培训机制，未提供近一年内的安全检查报告、应急演练记录和安全培训记录，或近一年内公司发生重大的代码泄露、数据安全等供应链安全问题。</p>
更新频率	按年更新
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商内控管理能力越好，评价结果可能越好。
取值示例	01
备注	无

6.5.2.2 安全检查评估问题数

服务商的安全检查评估问题数见表74。

表 74 安全检查评估问题数

中文名称	安全检查评估问题数	
英文名称	SCENP (Safety Check to Evaluate the Number of Problems)	
定义	用于记录对服务商在统计周期内安全检查评估项目中发现的问题数量	
数据类型	十进制字符串	
值域	d1..10	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	统计周期内安全检查评估项目发现的问题数量，如果本年度未对服务商组织开展专项安全评估检查，则统一填写“999”。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商安全检查能力越好，评价结果可能越好，如果指标值为“999”，代表无参考评价结果。	
取值示例	10	
备注	无	

6.5.2.3 安全检查评估结论

服务商的安全检查评估结论表75。

表 75 安全检查评估结论

中文名称	安全检查评估结论	
英文名称	SCC (Safety Check Conclusion)	
定义	用于记录对服务商定期组织开展专项安全评估检查情况	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指服务商未出现安全检查评估问题, 有完备的全生命周期安全管理机制。</p> <p>良好指服务商出现一般性的安全检查评估问题, 对外包服务连续性或敏感信息基本没有产生影响。</p> <p>合格指服务商出现较为严重的安全检查评估问题, 对外包服务连续性或敏感信息有一定的影响。</p> <p>较差指服务商出现非常严重的安全检查评估问题, 对外包服务连续性或敏感信息有较大的影响。</p> <p>差指服务商出现非常严重的安全检查评估问题, 对外包服务连续性或敏感信息产生极大影响, 可能造成业务中断或敏感信息泄露。</p>	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越小, 表明服务商安全检查评估结果可能越好。	
取值示例	01	
备注	无	

6.5.3 物理及设施安全

6.5.3.1 隔离措施

服务商的隔离措施见表76。

表 76 隔离措施

中文名称	隔离措施	
英文名称	QM (Quarantine Measures)	
定义	用于记录服务商在业务场地的安全隔离措施情况	
数据类型	枚举类型	
值域	d2..2, 其中每个有效取值对应的含义如下: a) 00: 优秀。 b) 01: 良好。 c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>隔离措施主要包括以下内容:</p> <p>a) 外包业务场地与其他区域在物理上明显隔离, 场地出入口有身份识别系统, 对进出人员身份进行识别和控制防止非本外包项目人员进入。所有时段门禁保持关闭, 人员进出应刷卡, 禁止尾随。门禁刷卡记录保存 3 个月以上。</p> <p>b) 外包业务场地出入口有中文的监控摄像系统, 对进出人员进行监控, 记录至少保存 3 个月。</p> <p>c) 外包项目的服务器、网络设备应与办公区域隔离, 并且上锁, 非授权人员不得进入。</p> <p>d) 不允许与外包项目无关人员进入工作场地, 如有特殊要求, 需要登记备案。访客记录 (包括但不限于姓名、单位、携带设备、被访人员、访问目的、进入时间、离开时间) 保存 6 个月以上。</p> <p>e) 不允许第三方人员或机构参观外包业务场地。</p> <p>优秀指服务商对外包业务场地严格执行以上 5 项措施。</p> <p>良好指服务商对外包业务场地执行了所有的措施, 但执行存在 2 项 (含) 以内的不足 (如记录保存时间不满足、访客记录不完整等)。</p> <p>合格指服务商对外包业务场地执行了所有的措施, 但执行存在多于 2 项的不足 (如记录保存时间不满足、访客记录不完整等)。</p> <p>较差指服务商对外包业务场地执行了所有的措施, 但执行存在多于 5 项的不足 (如</p>	

表 76 隔离措施（续）

	记录保存时间不满足、访客记录不完整等)。 差指服务商对外包业务场地没有执行所有的措施。
更新频率	按年更新
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商安全隔离措施做得越好，评价结果可能越好。
取值示例	02
备注	无

6.5.3.2 终端密码保护率

服务商的终端密码保护率见表77。

表 77 终端密码保护率

中文名称	终端密码保护率	
英文名称	RTPP (Rate of Terminal Password Protection)	
定义	用于记录服务商对终端计算机应按管理规定正确设置屏保密码和登录用户密码的情况 注： 密码应由数字和字母组成，且长度为8个字符及以上，防止无权限人员非法访问终端设备。	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	终端密码保护率=正确设置了密码的终端计算机数量/终端计算机总数量	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明终端密码保护情况可能越好。	
取值示例	0.76	
备注	无	

6.5.3.3 防病毒覆盖率

服务商的防病毒覆盖率见表78。

表 78 防病毒覆盖率

中文名称	防病毒覆盖率
英文名称	RVC (Rate of Virus Coverage)

表 78 防病毒覆盖率（续）

定义	用于记录服务商终端计算机应安装防病毒软件的覆盖占比	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	防病毒覆盖率=已安装防病毒软件的终端计算机数量/应安装防病毒软件的终端计算机总数量	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明机构终端计算机防病毒能力越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.84	
备注	无	

6.5.3.4 终端管控率

服务商的终端管控率见表79。

表 79 终端管控率

中文名称	终端管控率	
英文名称	RTC (Rate of Terminal Control)	
定义	用于记录服务商安装终端管控软件的终端数量占比	
数据类型	十进制浮点字符串	
值域	f..1(2)	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	终端管控率=已安装终端管控软件的终端计算机数量/应安装终端管控软件的终端计算机总数量 注：终端管控软件指对终端的补丁、外设、软件及安全配置进行管控的软件。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	该指标值越大，表明机构终端监控越好，评价结果可能越好。	
取值示例	0.81	
备注	无	

6.5.3.5 介质安全

服务商的介质安全见表80。

表 80 介质安全

中文名称	介质安全	
英文名称	SS (Storage Security)	
定义	用于记录服务商建立完善的介质安全规范，并严格执行介质安全规范的情况。	
数据类型	布尔类型	
值域	True 或 False	
指标适用性	信息科技外包服务场所分类适用性	非驻场
	信息科技外包服务模式适用性	项目外包或人力资源外包
	信息科技外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	服务商建立完善的介质安全制度，控制外包相关的介质存储在安全的物理地点，防止未授权的复制、使用、移动和破坏；监控介质操作过程，确保介质使用和操作保持最小权限；对于应监控的业务场所，严禁使用 U 盘及其他移动存储介质、禁止携带手机以及其他具有照相功能的设备进入业务场地；有完善的存储销毁记录。 如果以上要求均做到，则该项值为 True，否则为 False。	
更新频率	按年更新	
评价结果解释	True 表示服务商建立了完善的介质安全管理规范与制度，评价结果可能较好；False 表示服务商未建立完善的介质安全管理规范与制度，评价结果可能较差。	
取值示例	True	
备注	无	

6.5.4 审计及检查

服务商的配合检查能力见表81。

表 81 配合检查能力

中文名称	配合检查能力
英文名称	CIA (Cooperate Inspection Ability)
定义	用于记录服务商过往配合内外部金融机构审计、评估、检查及监管机构监督检查水平。
数据类型	枚举类型
值域	d2..2，其中每个有效取值对应的含义如下： a) 00：优秀。 b) 01：良好。

表 81 配合检查能力（续）

	c) 02: 合格。 d) 03: 较差。 e) 04: 差。	
指标适用性	信息技术外包服务模式适用性	驻场或非驻场
	信息技术外包服务评价对象适用性	项目外包或人力资源外包
	信息技术外包服务评价对象适用性	服务商
约束条件	M	
计算方法	<p>优秀指定期进行内外部审计及评估，并主动配合金融机构或监管机构检查。</p> <p>良好指定期进行内外部审计及评估，能够较好配合金融机构或监管机构完成检查。</p> <p>合格指定期进行内外部审计及评估，基本可以配合金融机构或监管机构完成检查。</p> <p>较差指未定期进行内外部审计及评估，在金融机构或监管机构检查中基本达标。</p> <p>差指未定期进行内外部审计及评估，消极配合检查的，在金融机构或监管机构检查中不达标。</p>	
更新频率	按季度更新	
评价结果解释	该指标值越小，表明服务商配合检查水平越好，评价结果可能越好。	
取值示例	00	
备注	无	

附 录
(规范性)
信息科技外包服务分类标识符及评价指标数据元表

信息科技外包服务分类标识符，长度为4个字符，一级分类标识符和二级分类标识符均由2个字符组成，具体内容见表1。

信息科技外包服务评价指标数据元表，对信息科技外包评价指标数据元的评价指标、评价指标表和约束条件进行整体描述，具体内容见表2。

表 1 信息科技外包服务分类标识符

一级分类	一级分类标识符	二级分类	二级分类标识符	标识符
咨询规划类	CS	管理类咨询规划	MA	CSMA
		技术类咨询规划	TA	CSTA
开发测试类	DT	软件开发	SD	DTSD
		测试	TS	DTTS
运行维护类	RD	数据中心（机房）物理环境运行维护	DD	RDDD
		软硬件基础设施运行维护	SD	RDS
		应用系统运行维护	AD	RDAD
		电子机具运行维护	TD	RDTD
		终端等办公设备运行维护	OD	RDOD
安全服务类	SS	安全运营服务	OS	SSOS
		安全加固服务	CS	SSCS
		安全测试测评服务	TS	SSTS
		安全设备运行维护	RS	SSRS
		安全日志处理与分析	LS	SSLS
		数据安全服务	DS	SSDS
业务支持类	TS	市场拓展	MD	TSMD
		业务运营	OS	TSOS
		企业管理	AS	TSAS
		资产处置	ZC	TSZC
		数据处理	DC	TSDC
		数据利用	DL	TSDL

表 2 信息科技外包服务评价指标数据元表

序号	评价维度	评价指标	评价指标表名	约束条件
1	企业信息	通用指标	表 1 企业规模	0
			表 2 企业业务范畴	0
			表 3 成立日期	0
			表 4 企业信用情况	M
			表 5 企业自主知识产权情况	M
			表 6 企业上级机构或母机构	0
2	企业能力	通用指标	表 7 企业标准化能力情况	M
		开发测试类专用指标	表 8 软件能力成熟度模型集成能力	0
			表 9 测试成熟度模型集成能力	0
			表 10 重点软件企业情况	0
			表 11 高新技术企业情况	M
		运行维护类专用指标	表 12 信息技术服务管理能力	0
		安全服务类专用指标	表 13 信息安全管理能力	0
			表 14 信息安全服务能力	0
3	人员素质	通用指标	表 15 人员学历情况	M
			表 16 人员工作年限情况	M
		开发测试类专用指标	表 17 中级高级软件开发人员情况	M
		运行维护类专用指标	表 18 网络专业能力人员情况	M
		安全服务类专用指标	表 19 信息安全能力人员情况	M
			表 20 安全技能认知培训与考核	M
4	财务能力	通用指标	表 21 经营状况	M
			表 22 注册资本	M
			表 23 上市情况	M
5	协议履行	通用指标	表 24 重大事项报告	M
			表 25 重大事件次数	M
			表 26 人员行为规范性	C
			表 27 人员测评通过率	C
			表 28 人员变动率	C
			表 29 人员辞退率	C
			表 30 人员满意度评价	M
			表 31 入场及时率	M
			表 32 考勤异常率	C
		表 33 响应与解决及时性	M	
		开发测试类专用指标	表 34 需求排期率	M
表 35 需求完成率	M			
6	服务质量	通用指标	表 36 成果获奖情况	M
			表 37 交付成果质量	M
			表 38 成果交付延期情况	M
			表 39 整改落实情况	M

表 2 信息科技外包服务评价指标数据元表（续）

序号	评价维度	评价指标	评价指标表名	约束条件
6(续)	服务质量 (续)	咨询规划类专用指标	表 40 成果前瞻性	M
			表 41 成果落地性	M
		开发测试类专用指标	表 42 产品缺陷密度	M
			表 43 缺陷解决率	M
			表 44 缺陷发现数	M
		运行维护类专用指标	表 45 巡检及协助服务情况	M
			表 46 变更执行合规率	O
			表 47 故障解决率	M
			表 48 业务连续性保障水平	M
			表 49 应急管理能力	M
			表 50 系统可用率	M
			表 51 补丁升级管理情况	M
			表 52 备品备件保障情况	M
			表 53 基础设施保障服务	M
			表 54 服务事务管理内容	M
		安全服务类专用指标	表 55 机房电力系统运行稳定性	M
			表 56 机房空调系统运行稳定性	M
			表 57 安全工单关单率	M
			表 58 安全防护失效次数	M
			表 59 主动发现安全漏洞个数	M
			表 60 主动发现中危级以上安全漏洞个数	M
			表 61 安全加固措施被绕过次数	M
			表 62 安全测试违规情况	M
		业务支持类专用指标	表 63 同类漏洞复发率	M
			表 64 安全设备漏洞数	M
			表 65 人客配比	O
			表 66 客户拓展量	O
表 67 呼叫接通率	O			
表 68 投诉处理办结率	O			
7	安全保障	通用指标	表 69 呼叫中心应答速度	O
			表 70 呼叫中心投诉处理满意度	O
8	内控安全	通用指标	表 71 数据安全治理	M
			表 72 数据访问安全	M
			表 73 内控管理能力	M
8	内控安全	通用指标	表 74 安全检查评估问题数	M
			表 75 安全检查评估结论	M

表 2 信息科技外包服务评价指标数据元表（续）

序号	评价维度	评价指标	评价指标表名	约束条件
9	物理及设施安全	通用指标	表 76 隔离措施	M
			表 77 终端密码保护率	M
			表 78 防病毒覆盖率	M
			表 79 终端管控率	M
			表 80 介质安全	M
10	审计及检查	通用指标	表 81 配合检查能力	M

参 考 文 献

- [1]GB/T 18391.1—2009 信息技术 元数据注册系统（MDR）第1部分：框架
- [2]GB/T 18391.3—2009 信息技术 元数据注册系统（MDR）第3部分：注册系统元模型与基本属性
- [3]GB/T 32314—2015 商业银行客户服务中心服务外包管理规范
- [4]GB/T 33770 信息技术服务 外包（所有部分）
- [5]JR/T 0140—2017 中小银行信息系统托管维护服务规范
- [6]JR/T 0210—2021 金融IT基础设施数据元
- [7]科技部、财务部、税务总局.《高新技术企业认定管理办法》（国科发火（2016）32号文印发）.2016-01-29
- [8]中央网络安全和信息化领导小组办公室.《国家网络安全事件应急预案》（中网办 发文(2017)4号文印发）.2017-01-10
- [9]国家统计局.《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》（国统字（2017）213号文印发）.2017-12-28
- [10]原中国银行业监督管理委员会.《商业银行业务连续性监管指引》（银监发〔2011〕104号文印发）.2011-12-28
- [11]原中国银行业监督管理委员会办公厅.《银行业重要信息系统突发事件应急管理规范（试行）》（银监发〔2008〕53号文印发）.2008-04-23
- [12]国家发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部、税务总局.《国家规划布局内重点软件企业和集成电路设计企业认定管理试行办法》（发改高技〔2012〕2413号文印发）.2012-08-09
- [13]中国银行保险监督管理委员会办公厅.《银行保险机构信息科技外包风险监管办法》（银保监办发〔2021〕141号文印发）.2021-12-30
-