

政务信息化项目 服务成本度量规范
系统业务运营服务

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务类型的定义	2
5 服务成本度量	3
5.1 总成本度量	3
5.2 人力成本度量	3
5.3 非人力成本度量	3
6 基础设施运营服务	4
6.1 政务网络运营服务	4
6.2 政务云平台运营服务	4
6.3 专业设施运营服务	5
7 数据运营服务	5
7.1 数据治理规范服务	5
7.2 数据处理服务	6
7.3 数据质量管理服务	6
7.4 数据共享与开放服务	7
7.5 数据应用服务	7
8 业务运营服务	8
8.1 业务处理服务	8
8.2 业务专题服务	8
8.3 应用管理服务	9
8.4 业务推广服务	9
8.5 政务热线服务	10
9 安全运营服务	10
9.1 安全管理咨询服务	10
9.2 网络安全服务	11
9.3 数据安全服务	11
9.4 专项安全检查服务	12
10 运营管理与质量评价体系	13
10.1 服务内容	13
10.2 服务难度级别	13
附录 A（规范性） 系统业务运营服务成本估算系数参考标准	14
A.1 技术难度系数取值表	14
A.2 业务难度系数取值表	14

A.3 协同难度系数取值表	14
A.4 项目规模系数取值表	14
附录 B（规范性） 运营难度级别与基准人月费率映射表	15
B.1 人员成本单价取值表	15
B.2 人员成本单价速查表	15
参考文献.....	18

政务信息化项目 服务成本度量规范

系统业务运营服务

1 范围

本文件规定了政务信息化项目系统业务运营服务成本度量计算方法和标准，并规定了服务类型的定义、服务内容要求。

本文件适用于度量政务信息化项目系统业务运营服务的成本。

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 40692-2021 政务信息系统定义和范围

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务信息化项目 E-government information project

是指使用财政资金采购的政务信息系统相关服务项目，包括基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务、系统业务运营服务和第三方服务等。

3.2

服务使用方 service user

使用政务信息化运营服务的各级政务部门及业务协同的相关单位。

3.3

运营服务方 service operator

按合同要求承担政务信息系统业务运营服务工作的单位。

3.4

政务信息系统 E-government information system

由服务使用方建设、运行或使用的，用于直接支持政务部门工作或履行其职能的各类信息系统。

[来源：GB/T 40692-2021, 4, 有修改]

3.5

系统业务运营服务 System business operation services

服务使用方基于政务信息系统履职过程中，为充分发挥政务信息系统的效能和价值，所引入的专业服务机构开展一系列的系統创新性、技术性和辅助性工作事项。

注1：依据《政府购买服务管理办法》规定，应当由政府直接履职的行政管理性事项，包括但不限于行政决策、行政执行、行政监督等事项，属于《劳务派遣暂行规定》规范的以劳务派遣方式用工、设置公益性岗位等事项，以及其他法律法规明确不得纳入政府购买服务范围的事项，不得以系统业务运营服务名义进行购买。

注2：政务信息系统已具备的功能服务，不纳入运营服务范围，如信息查询统计功能。

注3：系统业务运营服务与运行维护服务主要区别：系统业务运营服务主要的目标是发挥系统的效能与价值，而系统业务运营服务是保障政务信息系统正常运行提供的技术性服务。

3.6

专业设施 Infrastructure

服务使用方在其专业业务范围内使用的专业基础设施。

3.7

业务难度级别 business difficulty level

为量化指标，分为四个级别：B1、B2、B3、B4，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的业务复杂性和执行难度，并反映服务人员对业务的熟悉程度要求。业务难度系数与技术难度系数、协同难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.8

技术难度级别 technical difficulty level

为量化指标，分为四个级别：T1、T2、T3、T4，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的技术实施难度，并反映服务人员对专业技术的掌握程度要求。技术难度系数与业务难度系数、协同难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.9

协同难度级别 collaborative difficulty level

为量化指标，分为三个级别：F1、F2、F3，分别对应一个特定的系数。该指标主要用于评估系统业务运营服务中特定服务的协同实施难度。协同难度系数与技术难度系数、业务难度系数的乘积确定运营服务中服务人员的级别。

3.10

安全基线核查 Security baseline verification

是一种信息安全管理过程，用于评估和验证信息系统的安全配置和控制措施是否符合预定义的安全标准和基线要求。此过程涉及评估、验证和调整系统设置以满足预设的安全要求。

3.11

数据产品 Data product

一种通过处理和分析原始数据获得的信息集合，旨在支持决策制定或提供业务洞察，以报告、仪表盘、数据集或算法等形式呈现，专门用于满足特定的系统业务需求。

4 服务类型的定义

政务信息系统业务运营服务类型见图1。

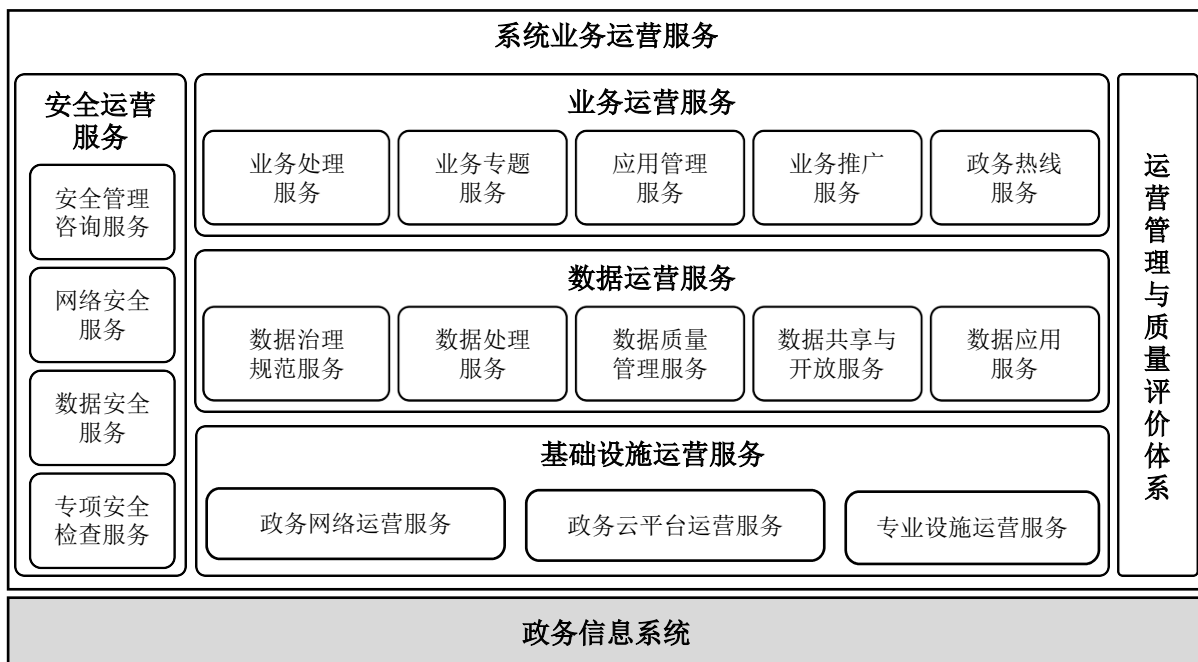


图1 政务信息系统业务运营服务类型

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/027123066105006112>