

电子政务云平台建设应用工作组

关于印发《电子政务云平台服务费用计算参考指南（第一版）》和《电子政务云平台服务考核评估方法（第一版）》的通知

电子政务云平台建设应用工作组成员单位：

为深入贯彻中央网络安全和信息化领导小组关于加快推进信息化发展的重大战略部署，加快落实《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号），在中央网信办信息化发展局指导下，电子政务云平台建设应用工作组秘书处组织编制了《电子政务云平台服务费用计算参考指南（第一版）》和《电子政务云平台服务考核评估方法（第一版）》，现印发给你们，供实际工作中参考。

附件：

1. 电子政务云平台服务费用计算参考指南（第一版）
2. 电子政务云平台服务考核评估方法（第一版）

电子政务云平台建设应用工作组

2015年2月28日

附件 1

电子政务云平台服务费用计算参考指南 (第一版)

电子政务云平台建设应用工作组

2015 年 2 月

电子政务云平台服务费用计算参考指南

(第一版)

第一章总则

第一条为贯彻落实中央网络安全和信息化领导小组第一次会议精神，规范各级电子政务云平台服务费用预算、审核，推动电子政务朝集约、高效、安全和服务方向发展，依据《国务院办公厅关于进一步加强政府采购管理工作的意见》（国办发〔2009〕35号）、《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）和《政府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号），以及《国家电子政务“十二五”规划》和《电子政务公共平台顶层设计实施指南》，遵循电子政务云平台建设服务市场规律，结合近几年来电子政务云平台建设、服务、运维取费经验，制定本指南，以期为电子政务云平台服务采购的供需双方提供取费参考。

第二条 本指南明确了我国电子政务云平台的服务内容、服务方式和服务费用计算方法，适用于各级电子政务云平台的服务费用计算工作参考。

第三条各级电子政务云平台使用、管理、建设、服务机构可参考本指南，进行电子政务云平台服务费用的预算、审核、计取和支付。

第二章服务内容

第四条 电子政务云平台服务主要分为基础设施资源服务、支撑软件资源服务、信息资源技术服务、应用功能服务、信息安全技术服务、应用部署迁移服务、服务实施和运行保障服务等。

第五条 基础设施资源服务包括机房资源服务、网络资源服务、计算

资源服务、存储资源服务和灾备服务。

第六条 支撑软件资源服务包括为各政务部门提供的操作系统、中间件、数据库和开发工具等应用支撑软件服务；提供业务应用的开发、部署和运行的支撑服务；提供数据搜索引擎、通用代码库和工具等组件和构件服务。

第七条 信息资源技术服务包括政务部门使用电子政务云平台上提供的信息资源目录检索工具，获取信息资源共享、查询、交换等服务，为政务部门开展业务应用提供信息资源支撑的服务。信息资源技术服务包括数据服务、目录服务、数据交换、数据融合等支撑服务。

第八条 应用功能服务包括政务部门直接使用电子政务云平台上提供的各种公共应用软件。公共应用软件包括政府网站系统、邮件系统、即时通讯、电子公文传输系统、电子签章系统、办公系统等通用应用服务软件。

第九条 信息安全技术服务包括平台安全服务、数据安全服务、业务安全服务、终端安全服务、安全监控服务、安全事件服务和安全审计服务等。

第十条 应用部署迁移服务包括应用部署和业务迁移两类服务。应用部署服务包括部署设计服务、部署验证服务、部署实施服务；业务迁移服务包括迁移设计服务、数据迁移服务、业务系统迁移服务。

第十一条 服务实施包括基础设施服务实施、支撑软件服务实施、应用功能服务实施、信息资源技术服务实施、信息安全服务实施、运行保障服务实施。

第十二条 运行保障服务包括电子政务云平台的资源监测、资源配置、资源优化、服务监控、事件处理、运维流程、日常巡检、备份恢复、灾备管理、应急预案管理、服务质量监督和报告等服务。

第三章 服务方式

第十三条 电子政务云平台在建设、管理和服务过程中，主要包括服务

管理机构、服务使用机构和服务提供机构三类机构。

服务管理机构是指对电子政务云平台的各项服务工作进行管理、监督和指导的信息化主管部门。

服务使用机构是指各级政务部门及事业单位。

服务提供机构是指电子政务云平台建设、运维服务的专业技术服务企业。

第十四条 电子政务云平台服务方式主要分为五种：一是政府建设、政府补充、企业运维服务方式；二是政府建设、企业补充、企业运维服务方式；三是企业按需建设和运维、政府整体购买服务方式；四是企业建设和运维、政府按需统一购买服务方式；五是企业建设和运维、部门按需各自购买服务方式。

第十五条 政府建设、政府补充、企业运维服务方式，即服务管理机构代表政府建设电子政务云平台，并选择企业作为运维服务提供机构，提供运行保障服务、应用部署迁移服务和实施。电子政务云平台资源无法满足需求时，由服务管理机构补充。各服务使用机构直接使用。

第十六条 政府建设、企业补充、企业运维服务方式，即服务管理机构代表政府建设电子政务云平台，并选择企业作为运维服务提供机构，提供运行保障服务、应用部署迁移服务和实施。电子政务云平台资源无法满足需求时，由企业按照服务管理机构需求予以补充。各服务使用机构直接使用。

第十七条 企业按需建设和运维、政府整体购买服务方式，即企业按照政府需求定制建设电子政务云平台并提供运维服务。由服务管理机构整体购买服务。各服务使用机构直接使用。

第十八条 企业建设和运维、政府按需统一购买服务方式，即企业建设电子政务云平台并提供运维服务。服务管理机构按需统一购买服务。各

服务使用机构直接使用。

第十九条 企业建设和运维、部门按需各自购买服务方式，即企业建设电子政务云平台并提供运维服务。服务使用机构按需各自购买服务。

第四章 服务费用计算方法

第二十条 电子政务云平台服务费用主要涉及三类费用：平台建设费、运行保障服务费和服务使用费。在此三类费用的计算中均不含机房土建（含动力设施）建设费用和机房用电费用，这两项费用根据当地（项目主要履行地）实际发生费用计取。

第二十一条 平台建设费是指建设电子政务云平台产生的相关费用。此费用计价方式为：

平台建设费=软硬件资产购置费+软硬件升级费（或项目管理费）+前期咨询费+实施费+资金成本+税金

1、硬件资产和外购软件资产原值以采购中标价为准；自研应用软件原值以当地实际人力月成本为计费基础。

2、软硬件升级费是指由政府建设产生的费用，其中硬件设备五年分别按 0%、7.5%、10%、15%和 20%取费，五年共计 52.5%；软件系统升级费率五年共计 12.5%。

3、项目管理费是指由服务提供机构进行建设产生的项目管理费用，按照每年 6%取费，五年共计 30%。

4、前期咨询费是建设平台前期进行咨询、设计等的费用，按软硬件资产购置费的 3%计取。

5、实施费是建设电子政务云平台过程中的集成和实施（含项目管理、辅材等）费用，考虑到电子政务系统的复杂性，按软硬件资产购置费的 15%计取。

6、资金成本是由于服务提供机构一次投入资金分若干年收回而产生的资金占用费，每年计算资金成本的基数为上年末尚未收回的建设成本，此基数呈逐年递减，银行贷款基准利率按照人行最近公布的基准利率计算。

7、税金是服务提供机构按照平台建设实际情况缴纳的企业各项税金，按照（软硬件资产购置费+前期咨询费+实施费+资金成本）的6%计取。

8、平台建设成本按5年(或约定服务周期)进行平均分摊。

第二十二条 运行保障服务费是服务提供机构维护电子政务云平台正常稳定运行产生的相关费用。此费用计价方式为：

运行保障服务费=软硬件资产维保费+运维人力资源费×考核系数

（一）软硬件资产维保费的计价方式为：

软硬件资产维保费=软硬件资产购置费×维保费用比例×运维年数

1、硬件资产原值和外购软件资产原值以采购中标价为准；自研应用软件原值以当地实际人力月成本为计费基础。

2、年维保费用比例为10%（平均按5年计算）。

（二）运维人力资源费的计价方式为：

运维人力资源费=运维人员年平均薪酬×运维人员服务单价系数×人数×运维年数

1、运维人员年平均薪酬按照国家统计局每年发布的上一年度全国信息传输、计算机服务和软件业城镇单位就业人员平均工资计算。

2、运维人员服务单价系数区间为3.02~3.14（详见附件1《电子政务云平台运维人员服务单价说明》）。

3、人数以服务管理机构与服务提供机构根据平台规模、级别、服务要求综合确定的运维人员数量为准。

第二十三条 服务使用费是按需购买服务项产生的费用。此费用计价方式为：

服务使用费=服务项的单价×数量×平台级别系数×考核系数

1、服务项单价以本指南发布的《电子政务云平台服务项取费参考表》（详见附件2）为依据，可根据市场情况进行±5%浮动。

2、平台级别系数（详见第二十四条）由对电子政务云平台进行定级后确定，考核系数（详见第二十五条）由对电子政务云平台服务机构进行服务考核评定后确定。

第二十四条 平台级别系数是依据电子政务云平台建设的规模、功能、性能、服务质量等进行综合评定后确定的平台级别系数。平台级别依据《电子政务云平台服务考核评估方法》中的电子政务云平台定级评测方法得出。平台级别分为四级，由高到低分别是A级、B级、C级、D级及以下，各级参考系数如下：

- 1、A级：平台等级系数不超过1.05。
- 2、B级：平台等级系数是1.00。
- 3、C级：平台等级系数是0.98。
- 4、D级及以下：平台等级系数不低于0.95。

第二十五条 考核系数是对电子政务云平台服务机构进行服务考核后确定的系数。考核结果依据《电子政务云平台服务考核评估方法》中的电子政务云平台服务考核方法得出。考核结果分为四级，由高到低分别是优秀（五星）、满意（四星）、合格（三星和二星）和不合格（一星和无星），各级参考系数参考如下：

- 1、优秀：不超过1.05。
- 2、满意：1.00。
- 3、合格：1.00。
- 4、不合格：不低于0.95。

第二十六条 政府建设、政府补充、企业运维服务方式，即服务管理

机构投入平台建设费用和补充资源的费用，向服务提供机构支付运行保障服务费、服务实施费和应用迁移费。

第二十七条 政府建设、企业补充、企业运维服务方式，即服务管理机构投入平台建设费用，向服务提供机构支付运行保障服务费、服务实施费和应用迁移费和补充资源的费用。

第二十八条 企业按需建设和运维、政府整体购买服务方式，即服务管理机构向服务提供机构整体支付平台建设费、运行保障服务费、服务实施费和应用迁移费。

第二十九条 企业建设和运维、政府按需统一购买服务方式，即服务管理机构按照各服务使用机构需求，统一向服务提供机构支付服务使用费。

第三十条 企业建设和运维、部门按需各自购买服务方式，即各服务使用机构按照实际使用服务，各自向服务提供机构支付服务使用费。

第五章附则

第三十一条 本指南施行过程中，由电子政务云平台建设应用工作组对各服务机构执行情况进行跟踪，针对新的情况和问题及时进行修订。

第三十二条 本指南自电子政务云平台建设应用工作组发布之日起执行，相关问题由工作组负责解释。

附件 1:

《电子政务云平台运维人员服务单价说明》

一、运维人员年平均薪酬

运维人员年平均薪酬是指运维服务机构支付给运维人员工资的平均值。确定运维人员工资根据国家统计局每年发布的上一年度全国信息传输、计算机服务和软件业城镇单位就业人员平均工资计算。

二、运维人员服务单价系数

运维人员服务单价系数是以运维人员服务单价为计算依据。运维人员服务单价是指运维服务机构需要的所有成本开销(包括工资、奖金、福利、办公成本、国家各种税费、管理费等)以及运维服务机构合理利润的总和除以企业员工总数，得出运维服务比例系数参考区间如下：

上限：系数×A = (工资+福利+奖金+办公成本+人力资源储备费+基础设施费+国家税收及企业利润) × (1+管理费率) =

$$(A+0.396A+0.2A+A/3+0.2A+0.15A+ A/3) \times (1+20\%) = 3.14A$$

下限：系数×A = (工资+福利+奖金+办公成本+人力资源储备费+基础设施费+国家税收及企业利润) × (1+管理费率) =

$$(A+0.396A+0.1A+A/3+0.2A+0.15A+ A/3) \times (1+20\%) = 3.02A$$

综上，运维服务比例系数参考区间是 3.02~3.14。

表 1 运维人员服务单价各项指标表

各类指标	注释	取值
工资	运维服务单位需要支付给运维人员工资的平均值。	A
福利	按照国家政策的缴费基数缴纳的职工福利，公积金 8%（国家规定 8%~20%），医疗保险金 6%，养老金 20%，失业金 2%，工	(8%+6%+20%+2%+0.5%+0.5%+1.6%+1%) A

	伤保证金 0.5%，生育保证金 0.5%，残疾基金 1.6%，工会基金 1%。	=39.6%A=0.396A
工资浮动指数	随用人单位经营状况、效益高低、调动人员的积极性等因素而有所浮动	0.10A~0.20A
办公成本	包括办公场地租赁费、水电费、差旅费、企业为项目顺利运作所支付的其他费用，如市场营销费等。	A/3
人力资源储备费	企业人员流动、人员储备及人员的学习、培养、知识更新。	0.2A
基础设施费	基础设施建设、软硬件资产的购置、折旧费等。	0.15A
国家税收及企业利润	指按照国家规定上缴的税收及企业合理的利润。	A/3
管理费用	包括公司管理层，部门管理层，人力资源、行政、财务等。一般按照十个运维人员配备两个管理人员计算。	0.2A

附件 2:

电子政务云平台服务项取费参考表

服务分类	服务子类	服务项	计价单位	年费用参考区间 (万元/年)	
基础设施服务	机房资源服务	机房空间服务	平方米	4.00~8.00	
		机房机柜服务	个	5.00~12.00	
		机柜机位服务	U	0.50~0.80	
	网络资源服务	电子政务网 IP 地址服务	电子政务网 IP 地址服务	个	0.00~0.05
			互联网公有 IP 服务	个	0.05~0.10
		互联网带宽	2M	2M	1.00~1.20
			5M	5M	2.00~3.00
			10M	10M	4.00~6.00
			20M	20M	7.00~8.00
			50M	50M	15.00~18.00
			100M	100M	30.00~36.00
			200M	200M	38.00~42.00
		互联互通链路维护费(对互联链路的监控,对端设备的维护)	条	1.00~1.50	
		应用负载均衡服务	实例	0.05~0.50	
		反向代理加速服务器	个	0.50~0.80	
		软负载均衡服务器	个	0.50~0.80	
		静态 http 服务器	个	0.30~0.50	
		硬负载均衡器	每 IP	0.10~0.20	
		安全交换区—文件同步	每 IP	1.50~2.00	
		安全交换区—数据库同步	每 IP	1.50~2.00	
		web 应用加速服务 (WSA, 请求数限制 2 亿, 每次服务天数不得超过一个自然月, 超出价格 100 元/百万/次。包含域名解析 10 个、文件推送、区域内容适配、请求数预警、安全防护、Mytest 和有序回源等增值服务)	次	3.00~3.60	
		视频直播加速 (50-100M (元/M/次); 保底带宽为 50M)	Mb 次	0.02~0.032	
		视频直播加速 (100-200M (元/M/次); 保底带宽为 100M)	Mb 次	0.02~0.026	
	视频直播加速 (200M 以上 (元/M/次); 保底带宽为 200M)	Mb 次	0.15~0.018		
	计算资源服务	虚拟主机服务 (1 核 2G 内存 20G 系统硬盘)	个	0.15~0.20	
		虚拟主机服务 (2 核 4G 内存 20G 系统硬盘)	个	0.40~0.80	

服务分类	服务子类	服务项	计价单位	年费用参考区间 (万元/年)
		虚拟主机服务 (4 核 8G40G 系统硬盘)	个	0.80~1.50
		虚拟主机服务 (8 核 16G40G 系统硬盘)	个	2.00~5.00
		CPU	核	0.05~0.07
		内存	G	0.05~0.07
		非虚拟化计算服务器(使用通用服务器硬件提供计算服务,配置2路6核2.0Ghz 64G 内存 4*600gSAS 4*千兆网卡)	台	2.75~2.95
	存储资源服务	应用存储空间 100G	个	0.01~0.10
		应用存储空间 200G	个	0.02~0.40
		应用存储空间 500G	个	0.05~0.10
		数据库存储 200G	个	0.04~0.20
		数据库存储 500G	个	0.10~0.40
		数据库存储 1000G	个	0.20~0.60
		NFS/CIFS 存储空间 100G	个	0.02~0.10
		NFS/CIFS 存储空间 200G	个	0.04~0.20
		NFS/CIFS 存储空间 500G	个	0.10~0.40
		近线数据备份服务	T	0.20~0.80
离线数据备份服务		T	0.20~0.60	
数据归档服务	套	1.00~4.00		
其他服务		个	面议	
软件支撑服务	软件支撑服务	windows (2008 或 2012)	套	0.08~0.10
		国产 Linux 操作系统服务	套	0.03~0.05
		国产商业应用中间件	套	0.80~2.00
		开源应用中间件	套	0.30~1.00
		国产消息中间件	对	0.80~3.00
		开源消息中间件	对	0.80~1.50
		国产商业数据库	实例	1.50~3.00
		开源数据库	实例	0.50~1.50
	公共构件服务	信息资源目录服务	套	1.00~4.00
		商业智能与海量数据挖掘服务	用户	5.00~10.00
	内存数据库服务	单机版 (8G) 提供 Redis 内存数据库服务	个	1.00~1.45
		集群版 (16G) 提供 Redis 内存数据库集群服务	个	4.00~4.50
	高速缓存服务	单机版 (4G) 提供缓存服务	个	0.50~0.80
		集群版 (8G) 提供缓存集群服务	个	1.50~1.80
	安装服务	开源中间件安装(包含 Apache、Tomcat、Jboss 等)	VM	0.02~0.025
		开源数据库安装(包含 Mysql、Postgres)	VM	0.03~0.035

服务分类	服务子类	服务项	计价单位	年费用参考区间 (万元/年)
		等)		
		商业中间件安装	VM	0.10~0.15
		商业数据库安装	VM	0.15~0.20
	维护服务	开源中间件维护(包含 Apache、Tomcat、Jboss 等)	套	2.00~2.50
		开源数据库维护(包含 Mysql、Postgres 等)	套	2.00~2.50
		商业中间件维护	套	2.50~3.00
		商业数据库维护	套	2.50~3.00
应用入云部署服务	应用入云部署服务	次	1.50~2.00	
信息资源 技术服务	信息资源 技术服务	法人单位基础信息查询统计分析服务	租户	3.00~10.00
		人口基础信息查询统计分析服务	租户	3.00~10.00
		地理基础信息查询统计分析服务	租户	3.00~10.00
		数据搜索引擎服务	租户	2.00~4.00
		数据融合服务	租户	2.00~4.00
	其他服务		个	面议
应用功能 服务	应用功能 服务	电子公文传输应用服务	租户	1.50~5.00
		通用办公应用服务	租户	2.00~8.00
		政务公开与政务服务系统服务	租户	1.50~6.00
		政务微博服务	租户	1.00~3.00
		舆情信息服务	租户	1.00~5.00
		文字防护服务	租户	6.00~10.00
		自助建站应用	租户	3.50~8.00
		市民邮箱服务	100 用户	3.00~7.00
	搜索引擎 服务	搜索引擎(政务信息垂直搜索)	套	2.00~2.50
	无障碍服务	为站点提供无障碍访问服务	站点	1.00~1.50
繁简转换 服务	为站点提供繁简转换的服务	站点	0.50~0.60	
其他服务		个	面议	
信息安全 技术服务	安全防护 服务	网络访问控制服务	套	6.00~10.00
		入侵检测服务	套	0.50~2.00
		入侵防御服务	套	0.50~2.00
	用户安全 服务	用户管理服务	套	1.50~3.00
		用户身份认证服务	套	1.50~3.00
	安全接入 服务	VPN 接入服务	M	1.50~3.00
安全管理 服务	安全监控服务(SOC)	100 监测 点	15.00~20.00	

服务分类	服务子类	服务项	计价单位	年费用参考区间 (万元/年)
		网络行为安全审计服务	套	1.00~5.00
		安全隐患分析服务(提供系统级的安全隐患分析服务,包括外部访问、系统维护、资源使用等信息汇总。提供系统安全分析,包括可疑访问、恶意访问、安全试探、异常访问数据分析等安全隐患的预警性分析。每月一份安全分析报告,全年十二份报告,提供报表查看页面)	次	2.00~2.20
		数据库审计服务(针对用户对数据库的访问行为进行记录、分析和汇报,用来帮助用户事后生成合规报告、事故追根溯源。加强内外部数据库网络行为记录,提高数据资产安全)	实例	1.50~1.76
		应用系统安全审计服务	套	1.00~5.00
	安全扫描服务	常规安全漏洞扫描(业务系统漏洞安全扫描)	次	0.30~0.40
		重要时期安全漏洞扫描(安排在每年1月、4月、8月、11月进行。每年4次安全扫描后提供报告,如果有中高危漏洞,通知整改后会进行负责,最终提供复扫报告)	4次	1.40~1.60
		系统上线安全扫描(业务系统上线安全扫描)	VM/次	0.30~0.40
	网站监测服务	网站页面可用性监控(按照固定频率监控用户5个指定页面的可用性,支持短信及邮件告警)	VM/5个	0.20~0.30
		网站页面访问性能监控(按照固定频率监控用户5个指定页面的访问性能,支持短信及邮件告警)	VM/5个	0.20~0.25
		网站错误连接扫描(每月一次对用户全站进行错误链接扫描。包括不可访问链接、无效链接、暗链等,提供月报)	网站	1.00~1.10
		网站错别字、敏感词监控(每日根据网站错别字及敏感词信息进行人工审核比对,发现错别字、敏感词的提供日报)	网站	8.00~8.80
		网站栏目更新数据量统计(每日提供指定栏目的更新量数据统计功能。页面更新信息统计,包括更新时间、更新数量、更新内容等数据。)	网站	1.00~1.10
		网站访问量分析服务(提供网站访问日	网站	1.00~1.10

服务分类	服务子类	服务项	计价单位	年费用参考区间 (万元/年)
		志分析服务。包括点击数、页面浏览量、访问者数、来源、访问排名等数据统计分析。全年提供二份报告，提供报表查看页面)		
	网站防护服务	在线防护WAF(在网站前端架设在线WAF防护系统，保证用户网站对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，可起到前端防护作用。每月一份防护记录，年终总结报告)	网站	1.80~2.20
		网站安全综合服务包含：(1)资源防盗链；(2)网站云防火墙；(3)SSL加密；(4)定制网站防火墙规则；(5)网站后门程序清除；(6)SYN/ICMP/UDP Flood攻击防护；(7)CC攻击防护	网站	6.00~11.00
		网站安全管理服务包含：(1)永久在线服务，当网站维护时提供临时页面；(2)攻击事件取证；(3)防黑报表，记录黑客入侵网站的攻击记录；(4)访问性能分析(5)DDoS攻击防护报表；(6)网站安全评估报告	网站	4.00~5.50
		渗透服务(按用户需求，对网站提供渗透测试服务。提供网站渗透测试报告，在报告中描述渗透测试结果、网站重点安全隐患、整改措施建议等内容。)	网站	15.00~20.00
		压力测试(按用户需求，对网站提供压力测试服务。提供压力测试报告，包含压力测试结果、具体压力测试数据说明、网站能力评估等内容)	网站	3.00~4.50
		网页防篡改服务(提供网页防篡改服务。通过防篡改软件对用户页面进行实时防护，做到静态页面的实时同步，减少用户页面被恶意篡改的可能性)	网站	1.50~2.00
		其他服务		个
应用迁移	迁移实施服务		次	面议
服务实施				面议

附件 2

电子政务云平台服务考核评估方法 (第一版)

电子政务云平台建设应用工作组

2015 年 2 月

目 次

目次.....	I
前言.....	II
1 适用范围.....	1
2 参评电子政务云平台的基本条件.....	1
3 评估内容.....	1
3.1 电子政务云平台服务能力.....	2
3.2 电子政务云平台服务质量.....	3
3.3 电子政务云平台服务使用满意度.....	4
4 评估实施组织.....	4
5 评估结果分级与应用.....	5
5.1 评估结果分级.....	5
5.2 评估结果应用.....	6
附录 A（规范性附录）电子政务云平台服务评估报告样本.....	7
A.1 基本信息.....	7
A.2 服务能力评估.....	7
A.3 服务质量评估.....	13
A.4 评估结论.....	16
附录 B（规范性附录）电子政务云平台服务使用满意度评价表.....	17
附录 C（规范性附录）电子政务云平台服务质量指标要求.....	18
附录 D（资料性附录）评分方法.....	24

前 言

本方法按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本方法的附录 A、B、C 是规范性附录。

本方法的附录 D 是资料性附录。

本方法与《电子政务云平台服务费用计算参考指南》配套使用。

本方法由电子政务云平台建设应用工作组负责解释。

电子政务云平台服务考核评估方法

(第一版)

1 适用范围

本方法规定了电子政务云平台参评基本条件、评估内容、评估指标、评估实施组织、评估结果分级及应用等。

本方法适用于电子政务云平台服务的考核评估。

2 参评电子政务云平台的基本条件

参加考核评估的电子政务云平台应该满足以下基本条件：

1) 机房应满足与国家信息安全等级保护要求相匹配的物理安全要求；至少提供两个不同运营商的互联网接入；具有独立的存储系统；计算型服务器的虚拟化率不低于30%，各类云资源池化不低于50%；实现电子政务外网与互联网逻辑隔离。

2) 提供跨区域、跨部门、跨层次、跨领域的资源共享，如机房资源、信息资源等。

3) 提供基础软件支撑服务和应用软件服务，包括提供操作系统、数据库、中间件和必备的应用软件。

4) 具备基本的通用基础应用服务（电子邮件、政务短信等）和政务基础应用服务（电子公文系统、电子签章服务、政务公开等）。

5) 通过国家信息安全等级保护测试。

6) 有运维团队提供运维服务，具备专业的运维工具。

7) 电子政务云平台至少连续稳定运行半年，至少有20个机构用户。

3 评估内容

电子政务云平台服务评估包含三个部分：电子政务云平台服务能力评定、电子政务云平台服务质量评价和电子政务云平台服务使用满意度评价。

电子政务云平台服务能力评定用于考核电子政务云平台对外所能够提供的服务能力。

电子政务云平台服务质量评价通过量化方式对电子政务云平台服务进行客观评价。

电子政务云平台服务使用满意度评价通过定性方式对电子政务云平台服务进行主观评价，一般由服务管理机构组织指导服务使用机构来进行评估。

3.1 电子政务云平台服务能力

电子政务云平台服务能力是反映电子政务云平台对外呈现能力的综合效果的一组指标，包括基础设施服务能力、软件支撑服务能力、信息资源技术服务能力、应用功能服务能力、信息安全技术服务能力和运维保障服务能力，具体指标参见附录A（暂定）。

不同等级的电子政务云平台在服务能力要求上有显著不同，等级越高，服务能力要求越高。

为了全面地考察实际电子政务云平台的服务能力，本方法规定的指标除了覆盖“电子政务云平台服务费用计算参考指南”中所涉及的项目外，还增加了一些其他的评定项目。

基础设施资源服务包括机房资源服务、网络资源服务、计算资源服务、存储资源服务和灾备资源服务；通过电子政务云平台为各政务部门动态提供虚拟化的主机、存储、负载均衡、网络等资源服务。

软件支撑服务包括为各政务部门提供的操作系统、中间件、数据库和开发工具等应用支撑软件服务；提供业务应用开发、部署和运行的支持环境服务；提供数据搜索引擎、通用代码库、类库和工具等组件和构件服务。

信息资源技术服务是指政务部门使用电子政务云平台上提供的信息资源目录检索工具，获取信息资源共享、查询、交换等服务，为政务部门开展业务应用提供信息资源支撑

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/106020030120010052>