

# 许昌市行政审批和政务信息管理局 2026—2028 年度市级政务云资源服务 采购项目政府采购合同书

合同编号：ZFCG-G2026017

项目名称：2026—2028 年度市级政务云资源服务采购项目

甲 方：许昌市行政审批和政务信息管理局

乙 方：许昌市云政智慧城市建设运营有限公司

签订地点：许昌市

签订时间：2026 年 6 月 2 日

甲方（采购人）：许昌市行政审批和政务信息管理局

乙方（供应商）：许昌市云政智慧城市运营有限公司

鉴于乙方在甲方组织实施的政务云购买服务项目（项目编号为 ZFCG-G2026017 号）招标活动中中标，经甲、乙双方协商一致，订立本合同如下：

### 一、甲方采购服务的内容和要求

1.1 见甲方招标文件及乙方投标文件。

1.2 如甲方招标文件及乙方投标文件中关于甲方采购服务的内容和要求存在误差，则以甲方从上述文件中选择适用的相关内容为准。

1.3 乙方须在合同签订之日起提供云资源服务。

1.4 乙方应配合甲方根据政务信息化建设和运维需求、技术、市场等变化情况，定期调整服务目录和服务价格。

1.5 乙方应配合甲方建立政务云资源动态调整机制，监测政务云资源使用率（包括但不限于 CPU 使用率、内存使用率、存储使用率等），提升政务云资源使用效能，并完成与市“一朵云”综合管理平台的对接。

1.6 乙方须遵守《许昌市政务云管理办法》、《许昌市政务云服务考核细则》相关要求。

### 二、乙方服务费

2.1 双方在本合同中确认的甲方采购服务单元价为乙方投标文件中的投标报价，包括乙方为实施本项目所需进行的相关基础建设的费用以及其它乙方为实施本项目而产生的成本、相关税费、乙方利润等。

2.2 乙方服务费，按实际使用的服务内容、数量，以投标文件中明确的采购服务单元价和服务时间据实核算，最终结算金额将根据《许昌市政务云管理办法》《许昌市政务云服务考核细则》的评价得分结果进行调整。

### 三、乙方服务费的支付方式：

3.1 合同生效后，每 6 个月据实结算本周期云资源使用费用。

3.1.1 1 个结算周期结束后，乙方向甲方提供本周期《云资源使用清单》，甲方在收到乙方提供的《云资源使用清单》后的 5 个工作日内进行确认。

3.1.2 两个结算周期为一个评价周期，第二个结算周期结束前一个月，甲方

或甲方委托第三方机构对乙方评价周期内提供的政务云服务出具《云服务考核评价报告》。乙方在收到甲方提供的《云服务考核评价报告》后的5个工作日内进行确认，如乙方对考核评价结果有异议，应在3个工作日内提出书面异议，双方协商解决。经双方确认无误后，甲方根据《云服务考核评价报告》结算第二个结算周期云服务费用。

3.2 双方确认无误后，乙方开具相应金额的发票。甲方收到乙方开具的发票后10个工作日内，以人民币电汇或转账方式支付至乙方书面指定的银行账户。乙方指定的收款银行账户信息如下：

开户名称：许昌市云政智慧城市运营有限公司

开户银行：中国工商银行许昌南关支行

银行账号：1708 0220 1920 0376 338

3.3 如甲方对乙方报送的服务费金额有异议，甲乙双方共同进行复核后协商解决。

3.4 对于乙方应向甲方支付的违约金、赔偿金，甲方有权在支付服务费时直接从中抵扣。

#### 四、乙方驻场地服务成员管理

4.1 甲方通知乙方提供相关采购服务之日起7日内，乙方所委派的乙方驻场服务成员须全部准备就绪，到达甲方指定的工作现场。否则，每逾期1天，乙方须向甲方支付2000元的违约金，至实际达成约定条件之日，或甲方就该项目对乙方予以终止合同之日，或甲方解除本合同之日。如逾期超过5天乙方仍未完成此项工作，甲方有权就该项目对乙方予以终止合同。届时，乙方须按该项目所涉及的第一年度预期服务费总额的20%向甲方支付违约金，并承担相应的赔偿责任。视实际情况，甲方也可以直接单方解除本合同。

4.2 乙方在投标文件中承诺的乙方驻场服务成员须实际符合乙方所承诺的人员要求。未经甲方书面同意，乙方不得擅自调整相关人员。如乙方擅自调整，参照第4.1款约定方式处理。

4.3 如甲方发现乙方对其所委派的驻场服务成员相关情况弄虚作假，甲方有权要求乙方予以调换。届时，乙方须无条件调换其他具备自己所承诺的人员。调换期间，参照第4.1款约定方式处理。

4.4 乙方驻场服务成员在甲方指定地点提供驻场服务过程中，应遵守甲方的

相关工作要求，服从甲方的统一管理。

## 五、知识产权

5.1 乙方须保证所提供服务均合法。如第三方提出侵犯其经营权、专利权、著作权、商标权或工业设计权，乙方须及时与第三方交涉以保证本合同的继续履行并承担由此发生的一切法律责任，包括由此导致甲方遭受的全部损失。

## 六、信息安全

6.1 乙方对云平台的安全管理必须按照 GB/T 31167-2014、GB/T 31168-2014、GB/T 34942-2017、GB/T 37972-2019 等信息安全及云计算服务安全领域国家标准执行。

6.2 乙方要按照信息安全等级保护第三级要求对政务云平台进行安全防护，每年定期组织第三方安全测评机构，对云平台进行安全等级保护测评、风险评估、脆弱性扫描，按时将云平台信息系统安全等级保护备案证明、测评报告和整改结果报甲方备案。

6.3 乙方需在同甲方合同签订贰年内，通过中央网信办党政部门云计算服务网络安全审查。

## 七、违约责任

7.1 除本合同另有约定外，如乙方未能按规定条件提供相应的政府采购服务，且在甲方书面通知要求的期限内仍未能及时或适当地加以纠正，则每发生一次，甲方有权视具体情形按当年度乙方服务费的 5%至 20%的标准收取乙方违约金。如甲方因乙方违约遭受的实际损失大于前述违约金，乙方须另行赔偿差额部分。视实际情况，甲方有权单方解除本合同。

7.2 如甲方因自身过错未能按约定向乙方支付各期合同价款，则甲方须向乙方承担违约责任。

## 八、争议

8.1 本合同如有争议双方协商不能解决，则提交甲方所在地法院裁决。

## 九、合同及服务期限

9.1 本合同期限为 3 年，自本合同签订之日起计算。

## 十、其他

10.1 如对合同条款做出任何修改和补充，均须由甲、乙双方代表签署书面协议。

10.2 本合同一式拾贰份，甲方持捌份，乙方持肆份。

10.3 本合同于甲方盖章且代表签字之日起生效。

10.4 招标文件、投标文件和附件是合同的组成部分，与合同具有同等的法律效力。

10.5 附件：

1. 《许昌市政务云平台管理办法》
2. 《许昌市政务云服务考核细则》

甲方：许昌市行政审批和政务信息管理局

代表：



日期：2016年6月2日

乙方：许昌市云政智慧城市建设运营有限公司

代表：



日期：2016年6月2日

# 许昌市政务云平台管理办法

## 第一章 总则

第一条 为实现电子政务集约化建设和管理，充分发挥许昌市政务云平台的作用，依据《河南省数字政府建设工作领导小组办公室关于印发河南省政务云整合工作方案的通知》（豫数政办〔2023〕7号）要求和国家相关政策法规、技术标准，结合许昌市实际情况，制定本办法。

第二条 许昌市行政审批和政务信息管理局是市政务云平台主管部门，负责统筹规划和管理市政务云平台。市政务云平台的建设、运维由云服务商承担。

市政务云平台实行“分级管理”制度，各县（市、区）行政审批和政务信息管理部门作为本级政务云主管部门，参考本办法统筹本地区政务云资源申请、使用和管理等工作。

第三条 市政务云平台按照“统筹规划、集约建设、适度超前、资源共享”的原则建设管理，为使用单位提供计算、存储、网络、安全等云服务。市直各单位、各县（市、区）原则上不再新建数据机房，已建的数据机房应逐步迁移或纳入市政务云平台统筹管理。

第四条 已建成的非涉密信息系统应逐步迁移到市政务云平台，新建的非涉密信息系统应基于市政务云平台规划部署，如信息系统因特殊原因无法迁移入云，需经市政务云平台主管部门评审确认。

第五条 本办法适用于市政务云平台的规划、建设、运维、管理和使用。

## 第二章 职责分工

第六条 市级政务云平台主管部门负责以下工作：

- (一) 市政务云平台的统筹规划和管理。
- (二) 市政务云平台相关制度、标准、规范等的制定、宣传和培训。
- (三) 市政务云平台使用过程中的资源审核、协调，以及使用情况的监测及优化。
- (四) 对云服务商在市政务云平台的日常运维工作进行检查和考核，如安全监管、综合评估、运行管理、服务管理和应急管理。
- (五) 协调市政务云平台与省级云平台之间的互联互通。

第七条 云服务商负责以下工作：

- (一) 承担建设和运维市政务云平台，提供符合国家相关要求的计算、存储、网络、安全等相关云服务，开展市政务云平台安全保障和应急演练工作，协助使用单位开展系统迁移或部署的相关工作。
- (二) 对各单位使用市政务云平台资源进行调剂、整合、技术指导等；根据各使用单位实际使用需求及时扩充云服务目录。
- (三) 承担市政务云平台使用情况统计、监测等工作。
- (四) 具体负责市政务云平台与省级云平台之间数据的互联互通。

第八条 市政务云平台使用单位负责以下工作：

(一) 本单位信息系统入云的规划、迁移部署、测试上线、注销退出。

(二) 本单位入云信息系统的软件平台层和应用软件层的日常维护、管理、安全和应急保障。

(三) 配合完成对云服务商进行考核、市政务云安全检查、应急演练、统计监测、资源调优等工作。

(四) 配合开展入云信息系统的统一安全监测工作。

第九条 财政部门负责将本级政务云服务费用纳入财政预算予以保障。

### 第三章 使用管理

第十条 云资源使用单位对本单位信息系统入云应做好整体规划，按照现行信息化项目申报流程报市行政审批和政务信息管理局进行前置方案审核。

第十一条 云资源使用单位部署在市政务云平台上的信息系统，不得包含网上商城、在线付费、会员充值、商业广告等任何形式的经营性功能或商业性内容。

第十二条 信息系统入云前，使用单位需将项目批复文件、云资源申请表、安全使用承诺书交市政务云平台主管部门，市政务云平台主管部门审核通过后转交云服务商，云服务商在接到工单后2个工作日内完成云资源配置并配合系统入云、测试工作。

第十三条 云资源使用单位需对云资源配置进行调整的，要提前向市政务云平台主管部门提交云资源

变更申请。审核通过后交云服务商，云服务商要在2个工作日内完成云资源的变更。第十四条 云资源使用单位需对云主机网络策略配置进行调整的，要向市政务云平台主管部门提交云主机网络策略开通或关闭申请表。审核通过后交云服务商，云服务商要在1个工作日内完成网络策略的变更。

第十五条 云资源退出时，使用单位应填写云资源回收表交市政务云平台主管部门备案，云服务商按需在规定期限内完成资源核销，并配合开展系统退出工作。

#### 第四章 运行管理

第十六条 云服务商应按照国家法规、标准及国家网络安全等级保护三级标准的要求建设政务云，保证云平台可用性和数据可靠性。

第十七条 市政务云平台主管部门应明确云服务商的服务范围、服务水平与政务云的安全责任边界、违约责任等。

第十八条 使用单位可根据需求向市政务云平台主管部门递交工单，根据工单内容由云服务商配合开展信息系统入云部署、测试、上线、运维、退出，配合建立入云信息系统的运维制度、应急预案等，云服务商应提供7\*24小时的机房环境、网络、服务器等硬件运维服务和云平台技术支持服务。

第十九条 云服务商应规范市政务云平台运维工作，规范信息系统入云、上线、运行、退出过程，为使用单位提供

及时的云资源和云平台运行信息，市政务云平台计划内升级维护应提前至少 3 个工作日通知使用单位。

第二十条 云服务商对市政务云平台进行升级、优化等调整的，要向市政务云平台主管部门报送调整方案，待方案审核通过后实施；可能影响使用单位政务信息系统正常运行的，要提前告知使用单位，并制定应急预案。

## 第五章 资源管理

第二十一条 市政务云平台使用单位应做好云资源全生命周期管理。信息系统入云时，应综合考量用户数量、所承载业务以及推广使用周期，不得盲目扩大云资源需求，确保云资源利用率处在合理空间内。

定期梳理本单位所用云资源情况，及时对本单位淘汰、停用的系统进行数据迁移备份并申请云资源注销。

对分配给本单位的云资源只有使用权，并严格用于申请使用的政务信息系统，不得挪作他用。

第二十二条 云服务商在一个自然年内，应开展不少于六次的信息系统资源使用率排查，排查间隔不少于一个月且不大于二个月，并提供排查清单。

第二十三条 市政务云平台主管部门要根据云服务商提供的排查清单进行核实，并在年底依据信息系统的资源利用率对资源分配进行升配/降配等调整指导（允许资源利用率在阈值边界 $\pm 5\%$ 范围内波动），使用单位应配合进行云资源

调整。具体调整策略如下：

云主机升配。CPU 峰值使用率 $>50\%$ ，CPU 数量可升至原一倍；内存峰值使用率 $>70\%$ ，内存可升至原一倍；

云主机降配。CPU 峰值使用率 $<25\%$ ，CPU 数量须降至原来一半。内存峰值使用率 $<35\%$ ，内存须降至原来一半。

磁盘空间使用效率适当调整，以使存储使用率达 $60\%-70\%$ 。

第二十四条 云主机满足以下情况之一的，市政务云平台主管部门将通知云服务商进行资源删除：

- (一) 使用单位云主机持续关停 6 个月以上的
- (二) 经降配后，使用单位云主机一年内计算资源利用率峰值和存储资源利用率峰值无明显波动的。
- (三) 无使用单位认领的云资源且云资源关停满 1 个月后仍无人认领的。

## 第六章 评估管理

第二十五条 市政务云平台主管部门从技术支撑、运维专业程度、用户满意度、业务合规性等方面组织人员对云服务商进行考核。其考评结果将作为对云服务商年度资金支付的重要依据。

## 第七章 安全和应急

第二十六条 信息系统迁移部署到市政务云平台后，遵循“安全管理责任不变、数据归属关系不变、安全管理标准

不变、数据敏感信息不出境”的原则开展安全运行。使用单位负责操作系统、软件支撑组件、信息系统和数据资源的安全管理，云服务商负责基础网络、安全边界和云平台的安全管理。任何人不得非法泄露、复制、篡改、删除存储在政务云的数据。

第二十七条 使用单位应加强入云信息系统的安全管理：

- (一) 建立信息系统运维和安全管理制度。
- (二) 信息系统日常运行维护管理。包括但不限于：应用开发、故障处理、配置变更、安全策略优化、运行监控等。
- (三) 信息系统常规安全保障和监控预警工作。包括但不限于：操作系统防病毒、防渗透、漏洞修复、源代码审计、安全巡检、应急响应等。
- (四) 根据国家网络安全、密码安全等政策法规要求，遵守网络安全等级保护制度，明确应用系统的信息安全等级保护级别，并开展相应的安全测评工作。
- (五) 制定本单位入云信息系统的应急预案，并适时做好预案修订。定期组织应急演练，处置本单位入云信息系统的安全事件。

第二十八条 云服务商负责市政务云平台总体安全和应急工作：

- (一) 编写应急预案，适时做好预案修订工作，定期组织应急演练，每年向市政务云平台主管部门报送两次应急演练报告。

(二)做好云平台安全防护和云上信息系统安全状态监测。每周向市政务云平台主管部门提交一份安全运维周报，周报内应包括攻击态势、云内主机失陷情况、重要系统运行情况等；每个月至少完成一次对云内主机的漏洞扫描，向使用单位和市政务云平台主管部门分别发送漏扫报告，并持续跟踪使用单位整改情况。

第二十九条 当使用单位的信息系统出现严重影响市政务云平台安全稳定运行的事件时，云服务商可暂时中断该系统的云服务并同步通知市政务云平台主管部门和使用单位，事件处理完毕后恢复服务。

第三十条 针对每月扫描出的高危及以上危险等级的安全漏洞，次月扫描结果仍未整改的，市政务云平台主管部门将通知云服务商进行关停，待使用单位整改完成后方可开通上线。

第三十一条 市政务云平台主管部门按照国家、河南省和许昌市网络安全事件应急管理相关规定，统筹协调处置市政务云平台网络安全事件。

## 第八章 费用结算

第三十二条 市政务云平台主管部门根据“先用后付，据实结算”的原则，按照政务服务单价、服务实际使用量、效能评估结果统一核算服务费用。市级财政全额供给的政务云资源使用单位由市财政承担政务云服务费用，其他市级单位

的政务云服务原则上由使用单位自行承担。

## 第九章 附则

第三十三条 本办法由市行政审批和政务信息管理局负责解释。

第三十四条 本办法自发布之日起执行，原《许昌市政务云暂行管理办法》同时废止。

附件：许昌市政务云服务考核细则

附件 2

## 许昌市政务云服务质量考核细则

第一条 为进一步规范市政务云服务质量考核工作，不断提升市政务云服务质量，根据《许昌市市政务云管理办法》，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于市政务云服务商为市直单位和县(市、区)提供的政务云服务。

第三条 市行政审批政务信息管理局作为考核实施主体负责市政务云服务的考核工作。

第四条 考核以 12 个月为一个周期，按照日常检查和年度考核的方式实施，日常检查贯穿全年，年度考核每年开展一次，原则上于每年 10 月实施，11 月底前完成，考核结果作为当年政务云服务费用结算的重要依据。

第五条 考核实施主体基于日常检查结果、事件处置情况和年度考核情况，围绕市政务云服务考核指标体系，对云服务商当前考核周期内的云服务情况进行打分。

第六条 考核指标体系包括基础设施服务质量、可用性服务质量、运营维护服务质量、安全技术服务质量和应用成效五个方面。满分为 100 分，当考核指标与参考目标值发生偏离，相应分值进行扣减，所有指标得分汇总后即为考核得分。

第七条 事件处置情况满分基数为考核得分。发生故障事件时，在考核得分的基础上，根据下述条款扣除相关分数，

扣除后的得分为当次考核的最终得分。

第八条 市政务云故障事件分为重大故障事件、严重故障事件、一般故障事件。

重大故障事件是指机房基础设施及网络故障，造成市政务云服务中断的事件。

严重故障事件是指机房基础设施及网络故障，造成某业务中断的事件。

一般故障事件是指除重大故障和严重故障外的其他故障事件。

第九条 发生故障事件时，云服务商应在事件响应时限内做出响应处置，每超过一次事件处理时限，考核得分扣除5分。响应时限应满足以下要求：

(一) 一般故障事件响应时限不超过30分钟。

(二) 严重故障事件响应时限不超过15分钟。

(三) 重大故障事件需立即响应。

(四) 紧急事件，如接到机房监控出现严重告警、火警，电力告警、某关键服务器故障、网络关键设备故障导致网络瘫痪等，造成大面积影响的必须立即采取实际性措施进行抢修维护，直到故障排除为止。

第十条 考核实施主体在考核结束后，应向云服务商通报考核结果。云服务商对考核结果存在异议的，应在收到考核结果5日内向考核实施主体提出复核申请。

第十一条 绩效考核及格分为60分。超过60分，按照

绩效考核结果对应比例进行费用结算。其中，得分>90分，按照云服务费用 100%进行结算；90>得分>85，按照云服务费用 95%进行结算；85>得分>80，按照云服务费用 90%进行结算；80>得分>75，按照云服务费用 85%进行结算；75>得分>70，按照云服务费用 80%进行结算；70>得分>65，按照云服务费用 75%进行结算；65>得分>60，按照云服务费用 70%进行结算。〈60分需整改后进行二次评估，达标后再行费用结算。第十二条 本细则由市行政审批政务和信息管理局负责解释。本细则自印发之日起实施。

# 市政务云服务考核指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值
基础设施服务质量 (10分)	机房配套设施	安防系统的可用性	门禁系统记录资料保存时间不低于1年, 监控录像资料保存期应 $\geq$ 3个月	2
		空调系统的可用性	机房环境温度在22-24℃范围, 相对湿度在 (40%-55%)	1.5
		消防系统的可用性	配备独立消防控制系统, 气体钢瓶压力值在有效范围内	1.5
		供电系统的可用性	保障机房供电系统的可用性, 可用性 $\geq$ 99.99%	2
		运维监控覆盖率	100%	1.5
	机房管理要求	出入登记管理	应做好机房出入管理, 及时进行登记	1.5
		提供网络策略的完成时间	及时提供网络策略, 提供网络策略的完成时间在1个工作日内	1
		整体网络端到端性能	网络平均最大端到端延迟时间 $<$ 200ms, 网络平均最大端到端丢包率 $<$ 1%	1
		内部网络端到端性能	网络平均最大端到端延迟时间 $<$ 100ms, 网络平均最大端到端丢包率 $<$ 0.5%	1
		出口链路带宽平均利用率	出口链路带宽平均利用率 $<$ 70%	1
网络可用性	网络系统的可用性	保障网络系统的可用性, 可用性 $\geq$ 99%	2	
	提供虚拟机服务的完成时间	提供虚拟机服务的完成时间 $<$ 2个工作日	1	
	虚拟机的在线迁移时长	虚拟机在线迁移时长 $<$ 300秒	1	
	计算资源可用性			
可用性服务质量 (25分)	网络可用性	提供虚拟机服务的完成时间	提供虚拟机服务的完成时间 $<$ 2个工作日	1
		虚拟机的在线迁移时长	虚拟机在线迁移时长 $<$ 300秒	1

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值
运营维护服务质量(29分)		虚拟机自动迁移时长	物理节点出现故障时,虚拟机自动迁移到容灾节点,自动迁移时长<600秒	1.5
		主机计算资源利用率	分配的CPU、内存资源<物理资源总量的80%	2
	存储资源可用性	提供存储资源的完成时间	提供存储资源的完成时间<2个工作日	1
		存储资源的可用性	存储资源的可用性≥99.99%	2
		存储资源的利用率	使用的存储资源<物理资源总量的80%	2
		存储系统的可扩展性	能够动态扩展存储资源池	1
	容灾可用性	数据备份时间间隔	数据备份时间间隔<3天	2
		数据备份的还原时间	数据备份的还原时间<1天	2
	云平台可用性	平台管理可用性	云平台故障造成业务中断次数为零	2
		支撑软件的效率	云平台提供的数据库、中间件、应用发布等软件在时间特性、资源利用特性以及性能标准依从性方面符合业务需要	1.5
		人员配置达标率	100%	2
	人员管理	人员资质达标率	100%	2
		7*24小时云平台服务	提供7×24小时全天候技术服务,响应时间<10分钟	2

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值	
	可靠性	操作系统可靠性	云服务商提供的操作系统满足安全可靠测评。	2	
		应用迁移可靠性	应用迁移过程中支持断点续传功能、分步骤迁移和源端主机性能控制	2	
		运维人员替换率	年度运维人员变更人数占总人数比例<10%	2	
		故障处理合规性	故障处理后功能恢复正常，无再次发生。	3	
		数据报表提报及时率	100%	3	
		数据报告提报及时率	100%	3	
	运维效率	运维档案管理	机房基础信息（建筑平面图、配电系统图等），机柜分布图（含设备标签），服务器/网络设备清单（含品牌、型号、SN号、IP等），巡检日志（温湿度、电力参数、网络状态等），变更管理档案（网络拓扑变更记录、系统升级/密码变更等），人员进出记录，资质证书（等保测评报告、备案证明等）。		3
		应急预案设计服务	制定并提交应急预案		1.5
		备份恢复演练服务	定期开展备份恢复演练		1.5
		紧急响应服务	发生应急事件时应按预案时间节点及时到达现场		2
安全运维管理	数据/信息保密性	可提供国家密码管理部门发布的指定商用密码算法对硬件和信息进行加密解密		2.5	
	数据/信息隔离性	可实现对不同用户数据/信息应有有效的隔离等手段		1.5	

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值
(27分)		网络隔离与访问控制	在网络中设置不同的隔离区域	2
		用户接入认证	可以通过多种方式进行认证, 提供统一用户接入入口	1.5
		安全审计服务	提供安全审计相关功能并形成相应的审计记录和报表	2
		应用部署的安全性	对已经部署的应用进行定期漏扫, 并能及时跟进整改情况。	3
		平台告警有效性	可以对告警进行生成、查询、导出、归并等操作, 为用户提供全面有效的告警信息	1.5
		信息安全等级保护情况	符合国家要求的信息安全等保三级	3
		网络设备的安全率	网络设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
		主机设备的安全率	主机设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
		安全设备的安全率	安全设备的安全率, 国产自主可控设备比例等于100%	2
		存储设备的安全率	存储设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
应用成效 (9分)	安全可靠率	系统软件的安全率	云服务商提供的数据库、中间件等支撑组件, 国产自主可控比例 $\geq 80\%$	2
		支持人员的专业技能满意度	$\geq 95\%$ 得满分, 每低5%扣0.2分, 扣完为止	1
		运维服务稳定性和速度满意度	$\geq 95\%$ 得满分, 每低5%扣0.2分, 扣完为止	1
	服务能力	提供解决方案的效果满意度	$\geq 95\%$ 得满分, 每低5%扣0.2分, 扣完为止	1

0

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值
	服务时效	提供应急响应能力满意度	≥95%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1
		事件响应时效性满意度	≥95%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1
		处理问题时效性满意度	≥95%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1
服务态度	服务支持人员的 服务态度和 服务意识满意度	服务支持人员的 服务态度和 服务意识满意度	≥100%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1
		技术服务人员与 服务使用者 沟通效果满意度	≥100%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1
		技术服务规范性 满意度	≥100%得满分，每低5%扣0.2分，扣完为止	1

注释：

服务能力、服务时效、服务态度三个二级指标和提供网络策略的完成时间、提供虚拟机服务的完成时间、提供存储资源的完成时间、存储资源的可用性、平台管理可用性、7\*24小时云平台服务、故障处理合规性七个三级指标的得分由每年各使用单位进行打分后计算平均值得出。

运维监控覆盖率：机房监控无死角，机房环境可实时通过运维软件进行全面监控；

存储资源的可用性：在整个考核周期内，未出现存储不可用且无租户反馈出现数据丢失现象；

数据报表提交及时率：能够按照《市政务云管理办法》及时提交漏扫情况和用户的整改情况，同时及时报送云资源使用率的排查情况；

数据报告提交及时率：能够按照《市政务云管理办法》及时提交安全运维报告和云资源使用情况报告；

人员配置达标率：需要有专人负责机房环境运维、云平台运维、网络运维、安全运维，并能满足7\*24小时的轮值；

人员资质达标率：各运维负责人须具备本领域国家承认的专业资格认证。

安全可靠率：仅适用于2020年后建成的云平台，2020年前建成的云平台的总分按照百分比折算；把实际得分除以适用项满分，再乘以100，得到标准百分制分数。

