

数泾组办〔2023〕2号

关于印发《泾县政务云管理规定（试行）》的通知

各乡镇人民政府，县直单位：

经“数字泾县”建设工作领导小组办公室同意，现将《泾县政务云管理规定（试行）》印发给你们，请遵照执行。

“数字泾县”建设工作领导小组办公室

2023年4月28日

泾县政务云管理规定（试行）

第一章 总则

第一条 为规范泾县政务云管理，解决电子政务基础设施重复建设、资源分散等问题，为“数字泾县”建设提供集约化基础支撑。根据《关键信息基础设施安全保护条例》、《安徽省政务数据资源管理办法》（安徽省人民政府令第299号）、《安徽省政务信息化项目建设管理办法》（皖数安〔2022〕2号）、《关于印发〈宣城市市级政务云管理规定（试行）〉的通知》（数资〔2021〕42号）和相关政策法规，结合我县实际，制定本规定。

第二条 本办法所称的政务云指运用云计算技术，统筹利用计算、存储、网络、安全、信息、应用支撑等资源和条件，基于县电子政务外网和互联网，按照“政府按需统一购买服务、企业建设和运维”模式建设运营，为县级非涉密政务信息系统提供统一基础设施及其支撑服务的综合性服务平台。

第三条 根据《宣城市市级政务云管理规定（试行）》构建全市一体化的政务云体系的要求。县级各部门、各乡镇不再新建独立的机房或数据中心，法律法规及国家文件明确规定的除外。

原则上，使用财政性资金新建和改扩建的非涉密政务信

息系统，均应依托县政务云建设。

除法律、法规及国家、省、市有关文件明确规定不宜上云外，县级各部门现有政务信息系统要逐步向县政务云迁移。

第四条 县政务云主管部门负责县政务云的规划、服务采购、费用结算及监督评价等工作；受理、审核县级各部门的政务云资源需求；督导政务云服务商和使用单位做好网络安全防护；推动县级各部门政务信息系统部署、迁移上云。县政务云使用部门按需合理提出云资源使用需求，负责本部门政务信息系统开发测试、部署迁移、运行维护、监控管理、安全管理等工作，配合完成政务云安全检查、应急演练、统计评价等工作。

云服务商按照政务云主管部门要求及《泾县政务云管理使用服务三方协议（试行）》（以下简称《三方协议》）规定，负责政务云建设、运行维护和安全保障工作，配合政务云使用部门政务信息系统部署、迁移及运行维护保障等工作。

第二章 使用管理

第五条 县政务云使用管理包括申请、受理、审批、测试、开通、变更和退出环节。

第六条 政务云使用部门新建和改扩建政务信息系统申请使用政务云，应在政务信息化项目审定通过后，以公函

形式向县政务云主管部门提出申请，并提交以下申请材料：

- （一）项目批复文件；
- （二）泾县政务云资源需求申请单（附件1）；
- （三）信息系统安全审查材料（附件2）。

第七条 政务云主管部门核实申请材料的完整性和云资源需求的合理性，应当在3个工作日内作出受理或不予受理决定。不予受理的，应当反馈不予受理理由；补齐补正的，使用单位应当在5个工作日内补齐补正申请材料。

第八条 申请受理后，政务云主管部门应当5个工作日内提出审批意见。对于申请资源数量大、系统建设复杂的，将组织专家论证，审批时间延长3个工作日。

第九条 云服务商应当按照政务云主管部门要求在2个工作日内提供试用环境，试用时间为15-30天。经政务云主管部门同意，确有必要的试用时间可延长15天。

第十条 政务云主管部门按照“合理规划、按需分配”的原则，根据信息系统正常运行所需要的合理值要求云服务商分配计算、内存、存储、网络带宽等资源，临时试用环境转为正式环境。同时，政务云主管部门、使用部门、云服务商签订《三方协议》（附件3）。

原则上系统上云部署6个月内，政务云使用部门要完成网络安全等级保护定级、备案及测评工作，向云主管部门提交测评报告。

第十一条 政务云使用部门需对云资源配置进行调整的，要向政务云主管部门提交变更申请。政务云主管部门应当在 5 个工作日内完成变更审批。审批通过后，云服务商要在 3 个工作日内完成云资源的变更。

第十二条 政务云使用部门不再使用政务云服务时，须做好信息系统下线和数据备份工作，并提交退出申请，县政务云主管部门应当在 5 个工作日内完成审核，并在 3 个工作日内终止有关服务并回收云资源。

县政务云主管部门建立云资源回收机制，政务云使用部门每两年向政务云主管部门报送需继续使用云资源的信息系统清单，不在清单内的政务云主管部门回收该信息系统云资源。

第三章 存量资源迁移整合

第十三条 存量资源指县级各部门现部署在县政务云之外，采取自建机房、托管或以租代建等模式投入建设使用的硬件资源。

第十四条 托管和以租代建存量资源原则上合约期满即迁移上云。县级各部门应当在合约期满前 3 个月，以公函形式向政务云主管部门提出迁移申请，并提交以下申请材料：

（一）迁移方案；

（二）泾县政务云资源需求申请单（附件 1）；

（三）系统安全测评报告。

政务云主管部门在 20 个工作日内完成审核并在 3 个工作日内开通云资源。同时签订《三方协议》（附件 3）。

第十五条 自建机房坚持统筹集约和充分利旧原则，采取迁移托管和形成逻辑分中心两种方式，逐步消化过渡。县级各部门要制定迁移整合方案报县政务云主管部门，经评估论证后分步推进。优先实现“超龄”机房的迁移。

第四章 运行维护

第十六条 云服务商应建立健全内部管理制度，提供符合行业服务质量标准的 7×24 小时服务。对政务云实施升级、优化、调整等重大变更前，要向云管理机构报送调整方案。可能影响使用单位信息系统正常运行的，云服务商要提前告知使用单位，并制定应急预案，确保政务云稳定运行。

第十七条 政务云使用部门负责本部门上云信息系统的日常运行维护管理，跟踪系统运行状况，合理使用云资源，配合云服务商开展应急演练。迁移上云的已建信息系统，原系统至少保留 3 个月，作为应急回退措施。

第五章 安全及应急管理

第十八条 信息系统部署迁移到县政务云后，按照“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”原则，政务云主管部门、政务云使用部门和云服务商按照《三方协议》要求，履行各自职责。

第十九条 政务云主管部门在网信部门指导下，会同公安部门加强政务云的安全监督管理，统筹协调处置网络安全事件。政务云主管部门组织使用单位和云服务商定期开展安全培训、应急演练，做好安全事件的应急响应。定期开展安全检查工作，对发现的安全风险问题及时通报、督促相关单位和云服务商整改。

第二十条 政务云使用部门应安排专人负责上云信息系统自身安全管理，至少包括：

- （一）建立信息系统运维和安全管理制
- （二）信息系统日常运行维护管理。例如：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。例如：操作系统防病毒管理、渗透测试、漏洞扫描、源代码审计、安全巡检、应急响应等。

第二十一条 云服务商按照《三方协议》要求建立健全应急预案及处置机制，遇到突发事件按规定和流程及时处理，遇到重大突发事件应及时上报云主管部门，并告知政务云使用部门，同时采取一切必要手段和措施，把危害和损失降到最低。

第六章 考核评价

第二十二条 政务云主管部门组织使用单位对云服务商进行考核，考核内容包括但不限于服务响应、服务满意度

和服务质量等方面（附件 4）。

第二十三条 政务云主管部门对云服务商进行综合评价，其评价意见作为对云服务商考评的重要依据。

第七章 附则

第二十四条 本规定由县数据资源局负责解释。

第二十五条 本规定自发布之日起施行。

附件：1、泾县政务云资源需求申请单
2、信息系统安全审查材料一览表
3、泾县政务云管理使用服务三方协议（试行）
4、泾县政务云服务商考核细则

附件 1:

泾县政务云资源需求申请单

年份:

编号: □□□□□

申请单位 (盖章)			申请时间					
申请类型	<input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 变更 <input type="checkbox"/> 拆除							
申请用途 (平台应用)								
申请资源信息	产品类型	资源配置						
		CPU (虚拟核数)	内存 (GB)	系统盘 (GB)	数据盘 (GB)	操作系统	带宽 (M)	备注
	政务区云主机							
	互联网区云主机							
	SSD 存储							
	云灾备							
	物理机							
	vpc	描述 VPC 的个数, 子网个数等, 首次必填						
	其他定制化需求							
申请单位经办人		联系方式			申请单位主要负责人			
县数据局责任股室 审查意见			县数据局审批意见					
县数据局分管负责人 审核意见								

附件 2:

信息系统安全审查材料一览表

序号	所需提供材料	是否提供	检查结论
1	业务系统需求分析报告		
2	业务系统详细设计文档		
3	业务系统软件设计规范文档		
4	业务系统应急预案及快速恢复方案文档		
5	业务系统安装部署手册文档		
6	业务系统运行维护手册文档		
7	业务系统用户使用手册文档		
8	业务安全代码审计、渗透测试第三方报告		
9	业务系统性能测试第三方报告文档		
10	业务系统功能测试第三方报告文档		
<p>情况说明： 详见《承诺函》。</p> <p>使用单位签字(盖章)：</p>			
<p>检查意见：</p>			
<p>确认意见：</p> <p>云主管部门签字：</p>			

承诺函

泾县数据资源管理局：

根据政务云有关管理规定， X 项目上云前需进行安全性审查，因 X 等原因，暂时无法提供第 X 项安全审查材料。

我单位承诺：

一、针对本项目网络安全，我单位坚持“谁建设谁负责，谁负责谁保障”原则；

二、期间，我单位承诺若 X 项目自身存在或由本项目直接引发的安全隐患，如感染病毒、遭受攻击，云平台管理部门和云服务商有权中断服务，我单位按要求修复并排除隐患后，再行恢复，相关安全责任由我单位承担。

单位名称(盖章)

X年X月X日

附件 3:

泾县政务云管理使用服务三方协议（试行）

使用单位（甲方）：_____

云服务商（乙方）：_____

管理单位（丙方）： 泾县数据资源管理局

甲、乙和丙三方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经友好协商，订立以下协议，以资共同遵守。

第一条 总则

协议名称：泾县政务云管理使用服务三方协议（试行）。

第二条 服务内容

2.1 甲方使用乙方的政务云平台资源及服务，为甲方信息系统提供云计算、存储、网络和安全等政务云平台资源及服务。

2.2 乙方提供的政务云资源及服务包括：基础设施服务、支撑软件服务、安全保障服务和实施服务。

第三条 甲方的职责

3.1 甲方负责本单位信息系统的开发测试、迁移部署、运行维护、安全管理、等保测评和应急演练等工作。

3.2 甲方若利用政务云开办网站及 BBS 电子公告服务，需在网站、BBS 上线前得到国家有关部门的许可或批准。网站提供非经营性互联网信息服务的，必须

办理非经营性网站备案，并保证所提交的所有备案信息真实有效，在备案信息发生变化时及时在备案系统中提交更新信息。

3.3 甲方的信息系统迁移、部署到乙方承建的政务云平台之前，应开展必要的信息系统上云安全测试。按照网络安全等级保护相关规定完成定级备案工作，并在上云 6 个月内提交第三方测评机构出具的网络安全等级保护测评报告。

3.4 配合丙方完成政务云安全检查、应急演练和对乙方的服务评价等工作。

3.5 甲方的数据和信息系统部署到乙方承建的政务云平台后，甲方有权对乙方提供的云计算服务的设备资源、性能和安全情况进行测试，并要求乙方配合完成。

3.6 甲方应确保部署在政务云平台的软件具有合法授权，不得擅自安装、使用非法软件。对自行安装、使用的软件所引起知识产权和版权纠纷承担全部责任。

3.7 甲方对存放在政务云平台上的数据以及进入和管理政务云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因甲方维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的一切损失和后果均由甲方承担。

3.8 甲方应提供本单位信息系统应急联系人。如联系人发生变动，应提前 3 日履行变更手续。如因甲方提供的应急联系人信息不真实、不准确、不完整，以及因应急联系人的行为或不作为而产生的结果，均由甲方负责。

3.9 甲方须依照《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。甲方自行承担未按规定保留相关记录而引起的全部法律责任。

3.10 甲方不得利用政务云平台部署未经批准上云的信息系统，也不得将政务云平台资源转租给其他第三方使用。

第四条 乙方的职责

4.1 乙方负责政务云机房环境、设备、网络稳定性及高可靠性, 虚拟化软件、云管平台的稳定运行。

4.2 乙方应配合甲方办理网站备案、信息系统等保测评等工作, 并确保网站上线合规。未完成相关备案手续的互联网网站, 乙方不得提供上线访问服务。

4.3 乙方负责提供政务云平台资源调度管理和维护, 提供云主机状态监控、网络带宽资源使用监控, 对甲方所使用的政务云平台资源提供运维服务。未经甲方授权, 不得有访问、修改、披露、利用、转让、销毁甲方数据等行为。

4.4 乙方负责管理甲方申请的 IP 地址, 为甲方提供 IP 地址分配和管理服务。

4.5 重大活动期间, 乙方应配合甲方制定重保方案并提供政务云平台的现场值守等服务。

4.6 乙方应配合甲方制定信息系统网络安全应急预案, 并配合开展应急演练工作, 做好日常应急响应工作。

4.7 乙方提供 7×24 小时政务云服务及故障报修服务 (电话号码: XXXXXXXX), 解答甲方在政务云服务使用过程中的任何问题, 并响应政务云故障报修。

4.8 乙方接到甲方故障报告后, 应及时做好相关信息的登记工作, 并进行故障排查。乙方应定时向甲方和丙方反馈检查进度及结果, 故障排除后, 乙方应将结果及时反馈甲方和丙方并做好书面报告和故障记录。

4.9 当甲方上云信息系统出现严重影响政务云平台安全稳定运行的事件时, 乙方可暂时中断甲方的云服务, 并通知甲方和丙方, 事件处理完毕后恢复服务。

4.10 乙方提供的政务云平台应具备资源动态调整机制。根据甲方信息系统运行情况, 动态弹性调整所需政务云平台资源。

4.11 乙方应严格执行政务服务平台县级管理制度和安全管理策略, 落实甲

方业务连续性和数据安全保障管理要求。

第五条 丙方的职责

5.1 丙方负责甲方信息系统上云技术方案（含资源）审核。

5.2 丙方负责考核乙方服务质量、核实政务云平台资源使用量和结算云平台服务费。

5.3 丙方负责监督乙方对甲方进行信息系统上云技术指导和培训，督促乙方完成政务云平台等保测评及备案工作，统筹协调处置云平台网络安全事件。

第六条 安全责任划分

按照“谁主管谁负责、谁运维谁负责、谁使用谁负责”的管理原则，信息系统部署到政务云平台后，安全管理责任主体不变，数据归属关系不变，安全管理标准不变。参照《信息安全技术 云计算服务安全指南》（GB/T 31167-2014），甲方、乙方和丙方的安全责任边界划分如下：

6.1 甲方负责本单位上云信息系统的基础软件、信息系统、数据等方面的安全责任。

6.2 乙方负责政务云平台层面（主要包括物理资源、计算资源、存储资源、网络资源）以及数据防篡改、防丢失的安全责任。乙方须按照《网络安全审查办法》、《关于加强党政部门云计算服务网络安全管理的意见》（中网办发文〔2015〕14号）要求和有关网络安全标准，通过所建设的政务云平台的网络安全审查。

6.3 丙方在网信部门指导下，会同公安部门加强政务云平台及云上信息系统的安全监督管理。定期开展安全检查工作，对发现的安全风险问题及时督促整改。

6.4 基于甲方的设备托管业务，甲方和乙方的安全责任边界划分如下：乙方负责设施层（主要包括采暖、通风、空调、电力、消防和网络通信等）和网络出口安全责任；其他网络安全责任由甲方负责。

第七条 变更及退出条款

7.1 信息系统上云后,如需要进行政务云平台资源及服务变更,由甲方提出申请,经丙方审核后,乙方按照《泾县政务云平台资源变更确认单》的需求进行调整和实施,实施完成后甲、乙、丙三方共同在《泾县政务云平台资源变更确认单》上签字并盖章。

7.2 当甲方信息系统需要退出时,甲方需提交退出申请和方案,经丙方审核后,方可执行退出机制。甲方执行信息系统退出,乙方按照甲方和丙方的要求,处理数据并释放政务云平台资源。实施完成后,甲、乙、丙三方共同在《泾县政务云平台资源退出确认单》上签字并盖章。

第八条 违约及免责条款

8.1 乙方应确保提供给甲方符合政务云质量标准的服务,如服务无法满足信息系统运行质量要求或发生重大安全责任事故的,丙方有权根据泾县政务云招标文件的违约行为及考核办法,扣除乙方相关服务费直至终止合同,并依法追究相关责任。

8.2 除法律另有规定外,因不可抗力导致各方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关义务时,各方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或各方应于不可抗力发生后 15 日内将情况告知对方,并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内,一方或各方应当继续履行协议。不可抗力是指当事人不能预见,不能避免并不能克服的客观情况。

第九条 附则

9.1 本协议自各方签字盖章之日起生效,有效期为一年。若本协议到期前三方均无异议,则自动续约一年,续约最多不超过二次。

9.2 本协议未尽事宜,按照国家有关规定执行或协商解决。

9.3 未经各方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本协议。

9.4 本协议一式六份，各方各执二份，具有同等法律效力。

9.5 本协议所有附件作为协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。

使用单位（甲方）：（公章）

云服务商（乙方）：（公章）

年 月 日

年 月 日

管理单位（丙方）：泾县数据资源管理局（公章）

年 月 日

附件：泾县政务云平台资源开通/变更/退出确认单（试行）

泾县政务云平台资源开通确认单（试行）

*申请单位 (加盖公章)		*申请时间	
*系统负责人 及职务		*移动电话	
*维护单位/部门		*维护单位 性质	<input type="checkbox"/> 下属单位/部门 <input type="checkbox"/> 委托外包单位
*技术联系人		*移动电话	
*电子邮箱			

一、信息系统基本情况（每个系统一份）

*信息系统名称		项目编号或 项目代码	
*系统简介			
*系统入云类型	<input type="checkbox"/> 新建入云 <input type="checkbox"/> 迁移入云	*承载网络（可多选）	<input type="checkbox"/> 政务外网 <input type="checkbox"/> 互联网 <input type="checkbox"/> 其他网络_____
*等级保护级别	<input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 未定级	*运行时间	<input type="checkbox"/> 7×24 小时 <input type="checkbox"/> 5×8 小时 <input type="checkbox"/> 其它_____
*系统服务对象	<input type="checkbox"/> 本单位人员 <input type="checkbox"/> 本行业人员 <input type="checkbox"/> 社会公众 <input type="checkbox"/> 其他_____	*系统服务范围	<input type="checkbox"/> 县本级 <input type="checkbox"/> 市-县两级 <input type="checkbox"/> 省-市-县三级 <input type="checkbox"/> 国家-省-市-县四级 <input type="checkbox"/> 其他_____
*系统类型	<input type="checkbox"/> 业务生产系统 <input type="checkbox"/> 内部办公 <input type="checkbox"/> 公众服务 <input type="checkbox"/> 门户网站 <input type="checkbox"/> 移动 APP <input type="checkbox"/> 视频系统 <input type="checkbox"/> 其他		

二、云资源需求描述

*云平台		*系统上云运行时限	<input type="checkbox"/> 长期运行 <input type="checkbox"/> 临时运行__个月
*IP 地址	<input type="checkbox"/> 互联网公网地址__个	带宽	专线 <input type="checkbox"/> 10M <input type="checkbox"/> 20M <input type="checkbox"/> 50M <input type="checkbox"/> 100M <input type="checkbox"/> 其他_____
	<input type="checkbox"/> 政务外网业务地址__个		互联网出口 <input type="checkbox"/> 10M <input type="checkbox"/> 20M <input type="checkbox"/> 50M <input type="checkbox"/> 100M <input type="checkbox"/> 其他_____
数据库	<input type="checkbox"/> 达梦 <input type="checkbox"/> 南大通用 <input type="checkbox"/> 人大金仓 <input type="checkbox"/> 其他_____		中间件 <input type="checkbox"/> Weblogic <input type="checkbox"/> 东方通 <input type="checkbox"/> 其他_____

1、虚拟主机和 NAT 资源

虚拟机名称	CPU	内存	操作系统版本	系统 磁盘	数据 磁盘	部署区域 (单选)	映射需求	开放 端口	端口用途 简要说明	数 量
-------	-----	----	--------	----------	----------	--------------	------	----------	--------------	--------

示例： 应用服务器	<input type="checkbox"/> 2vcpu <input type="checkbox"/> 4vcpu <input type="checkbox"/> 8vcpu <input type="checkbox"/> 16vcpu <input type="checkbox"/> 32vcpu <input type="checkbox"/> 其他____	<input type="checkbox"/> 8G <input type="checkbox"/> 16G <input type="checkbox"/> 32G <input type="checkbox"/> 其他	windows _____ Linux _____	40G 80G 其他 _____	100G 200G 300G 其他 _____	<input type="checkbox"/> 政务外网 <input type="checkbox"/> 互联网	是 <input type="checkbox"/> 否	示 例： 8087	80: web 1433: 数据库	1										
2、存储资源																				
<input type="checkbox"/> SATA 硬盘（默认） <input type="checkbox"/> SAS 硬盘 <input type="checkbox"/> SSD 硬盘 <input type="checkbox"/> 对象存储																				
3、裸金属服务器及机柜空间																				
裸金属服务器			<input type="checkbox"/> 数据库服务器__台 <input type="checkbox"/> 存储服务器__台 <input type="checkbox"/> 计算服务器__台																	
物理空间			<input type="checkbox"/> __个机柜 <input type="checkbox"/> __U 标准机柜空间																	
4、安全及灾备服务																				
基础安全服务	边界防火墙、IPS、主机安全加固服务、堡垒机																			
增值安全服务	其他：_____																			
基础备份服务	<input type="checkbox"/> 本地备份				增值备份服务		<input type="checkbox"/> 同城异地备份 <input type="checkbox"/> 异地备份													
三、其他需求																				
填写系统部署入云的其他需求																				
<div> <div>使用单位名称（盖章）：</div> <div>云服务商（盖章）：</div> <div>管理单位（盖章）：</div> </div> <div> <div>（签字）：</div> <div>（签字）：</div> <div>（签字）：</div> </div> <div> <div>年 月 日</div> <div>年 月 日</div> <div>年 月 日</div> </div>																				

泾县政务云平台资源变更确认单（试行）

使用单位名称				系统名称				
系统负责人				联系电话				
部署云平台				部署区域	政务外网区互联网区			
变更时间				变更类型	主机 网络 其他____			
申 请 事 由								
资 源 变 更 内 容	1、虚拟主机资源							
	虚拟机 IP	CPU	CPU (变更后)	内存	内存 (变更后)	存储	存储 (变更后)	备注
	2、其他							
	<p style="text-align: center;">示例 1：需要新增一个政务外网地址</p> <p style="text-align: center;">示例 2：需要变更一个主机操作系统</p>							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>使用单位名称（盖章）：</p> <p>（签字）：</p> <p>年 月 日</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>云服务商（盖章）：</p> <p>（签字）：</p> <p>年 月 日</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>管理单位（盖章）：</p> <p>（签字）：</p> <p>年 月 日</p> </div> </div>								

泾县政务云平台资源退出确认单（试行）

信息系统情况			
使用单位名称			
系统名称			
退出类型	<input type="checkbox"/> 业务系统退出 <input type="checkbox"/> 使用单位退出		
系统负责人		移动电话	
部署云平台			
业务系统或使用单位退出情况			
退出原因			
退出日期			
退出资源	请在此处列出申请退出的资源内容，包括虚拟机资源、网络资源、存储资源等。		
数据清除情况			
云服务商确认	清除与否： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 其它说明：		
使用单位确认	清除与否： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 其它说明：		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> 使用单位名称（盖章）： （签字）： 年 月 日 </div> <div style="width: 30%;"> 云服务商（盖章）： （签字）： 年 月 日 </div> <div style="width: 30%;"> 管理单位（盖章）： （签字）： 年 月 日 </div> </div>			

附件 4:

泾县政务云服务商考核细则

一、服务质量考核（30 分）

序号	指标	指标描述	权重	得分要求
1	服务中断次数	合同时间段内服务中断的次数，中断时长按照双方约定	8 分	1) 次数大于 5 次，得 0 分； 2) 次数大于 3 小于或等于 5，得 4 分； 3) 次数大于 1 小于或等于 3，得 6 分； 4) 次数小于或等于 1，得 8 分。
2	业务连续性保障能力	服务提供商是否具备有效的业务连续性能力以保障业务的可持续性。 可保障业务连续性业务比例=规定时间段内无中断业务数/业务总数×100%	8 分	1) 可保障业务连续性业务比例小于 50%，得 0 分； 2) 可保障业务连续性业务比例在 50%~70%之间（含 50%），得 4 分； 3) 可保障业务连续性业务比例在 70%~90%之间（含 70%），得 6 分； 4) 可保障业务连续性业务比例大于 98%（含 98%），得 8 分。
3	关键业务容灾能力	服务提供商关键业务是否具备容灾能力，建立完善的制度和措施	7 分	1) 没有容灾措施，得 0 分； 2) 有容灾措施，无实施制度，得 3 分； 3) 有容灾措施，具备实施制度，得 5 分； 4) 有容灾措施，具备实施制度且成功完成演练，并能按照约定开展数据备份，得 7 分。
4	系统升级服务预案及合规性	系统维护升级是否制定服务升级预案、进行合规性审查	7 分	1) 无方案，得 0 分； 2) 有方案，得 3 分； 3) 有方案、通过审查，得 5 分； 4) 有方案、通过审查和验证，得 7 分。

二、服务响应考核（50 分）

1. 工作响应（20 分）

序号	指标	指标描述	权重	得分要求
1	响应处理制度执行力	云服务提供商响应机制及其执行程度	7 分	1) 无响应处理制度，得 0 分； 2) 有响应处理制度、无执行记录，得 3 分； 3) 有响应处理制度、执行记录不完整，得 5 分； 4) 有响应处理制度、执行记录完整，得 7 分。
2	服务请求响应及时性	云服务提供商对服务请求响应的及时程度	7 分	1) 对于云服务客户的服务请求，未按照服务协议中约定的时限受理，得 0 分； 2) 对于云服务客户的服务请求按照服务协议中约定的时限受理，并做出响应，得 3 分； 3) 对于云服务客户的服务请求按照服务协议中约定的时限受理，做出响应并提出解决方案，得 5 分； 4) 对于云服务客户的服务请求按照服务协议中约定的时限受理，做出响应，提出解决方案并向云服务客户提交处理结果，得 7 分。
3	资源弹性和可扩展性	云服务具备资源弹性扩展机制，并满足云服务客户资源扩展时的颗粒度需求、规模要求及时效要求	6 分	1) 无云服务资源弹性扩展机制，得 0 分； 2) 有云服务资源弹性扩展机制，但资源弹性扩展时不满足颗粒度及规模控制要求，得 3 分； 3) 有云服务资源弹性扩展机制，且资源弹性扩展时可满足颗粒度或规模控制要求，但没有在约定时间内完成扩展，得 4 分； 4) 有云服务资源弹性扩展机制，且资源弹性扩展时可满足颗粒度或规模控制要求，在约定时间内完成扩展，得 6 分。

2. 故障处理响应（30 分）

序号	指标	指标描述	权重	得分要求
1	一级故障处理	政务云平台故障导致 100%云主机瘫痪，或者 60%云主机瘫痪且时长超过 4 小时，或	10 分	一级故障必须在 10 分钟内进行响应，10 分钟内值班人员必须确认故障并转发相关人员处理。在故障处理过程中，运维值班人员每 15 分钟将故障处理进展情况向用户相关负责人反馈一次。 每出现一次一级故障，扣减 5 分，扣完 30 分为止。

		者 20%云主机瘫痪且时长超过 12 小时。		
2	二级故障处理	政务云平台故障导致 60%云主机瘫痪，或者 20%云主机瘫痪且时长超过 4 小时。	10 分	二级故障的响应时限为 10 分钟，20 分钟内值班人员必须确认故障并转发相关人员处理。在此过程中，维值班人员每一小时将故障处理进展情况向客户及相关人员反馈 1 次。 每出现一次二级故障，扣减 3 分，扣完 30 分为止。
3	三级故障处理	政务云平台故障导致 20%云主机瘫痪。	10 分	三级故障的响应时限为 30 分钟。 每出现一次三级故障，扣减 3 分；扣完 30 分为止。

三、服务满意度考核（20 分）

各使用单位对云服务提供商测评打分。

序号	指标	指标描述	权重	得分要求
1	服务意识	对服务商服务人员沟通效果、服务主动性和服务态度满意度	10 分	由云服务各使用单位给云服务提供商打分，以平均得分作为最终取值。
2	服务能力	对服务商服务人员响应能力、专业技能、故障解决水平的满意度	10 分	

注：根据考评总分设置设置四档：0~60 分：不满意；61~80 分：基本满意；81~90 分：满意；91 分~100 分：非常满意。