

## 附件

# 政务云服务绩效评价指标体系

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
		配供电系统的可用性	保障机房配供电系统的可用性，可用性 $\geq 99.99\%$	2
	机房管理要求	统一运维监控覆盖率	100%	1.5
		出入登记管理	应做好机房出入管理，及时进行登记	1.5
可用性服 务质量 (25 分)	网络可用性	提供网络策略的完成时间	及时提供网络链路，提供网络链路的完成时间 $< 3$ 个工作日	1
		整体网络端到端性能	网络平均最大端到端延迟时间 $< 200\text{ms}$ ，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 $< 100\text{ms}$ ，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	控制出口链路带宽平均利用率， $< 70\%$	1
		网络系统的可用性	保障网络系统的可用性，可用性 $\geq 99\%$	2
	计算资源可用性	提供虚拟主机服务的完成时间	提供虚拟主机服务的完成时间 $< 3$ 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
		虚拟机自动故障迁移时长	出现故障时，虚拟机自动迁移到容灾虚拟机，自动故障迁移时长<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%	1
	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<3 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%	1
		存储系统的可扩展性	能够动态扩展存储资源	1
	容灾可用性	数据备份创建速率	数据备份创建时间<3 天	1
		数据备份的还原时间	数据备份的还原时间<3 天	1.5
		数据备份的高效可靠性	创建数据备份实例，实例创建从提交到完成<10 分钟	1.5
	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
		数据库软件的效率	数据库软件在时间特性、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
		平台用户容量	平台支持的最大在线用户数量符合要求	2
运营维护 服务质量 (30 分)	人员管理	人员配置达标率	100%	1.5
		人员资质达标率	100%	1.5
		7*24 小时技术服务	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	操作系统运行的稳定性	在有异常输入或压力条件下，操作系统能够继续正确运行	2
		数据库系统运行的稳定性	数据库管理系统符合应用在长时间运行、备份恢复、数据库集群以及高可用等方面的要求	2
		中间件运行的可靠性	应具有高可用性，具有状态恢复机制和自动故障切换功能	2
		网络、网络设施及链路可靠性	网络、网络设施和链路在规定条件下和规定时间内可以履行服务协议	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
		运维人员流失率	<10%	2
		故障处理合规性	故障处理完全合规	2
	运维效率	故障修复及时率	100%	2
		数据报表提报及时率	100%	2
		数据报告提报及时率	100%	2
	应急演练	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服务	1.5
		紧急响应服务	发生应急事件时应按约定时间及时到达现场	2
安全技术服务质量	安全运维管理	数据/信息保密性	使用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	1.5
		数据/信息隔离性	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
(25 分)		网络隔离与访问控制	在网络中设置不同的隔离区域	1.5
		用户接入认证	可以通过多种方式进行认证, 提供统一身份认证和跨域认证	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/即将部署的应用进行安全评估	1.5
		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	2
	安全可靠化率	网络设备的安全率	信创平台控制网络设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
		主机设备的安全率	信创平台控制主机设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
		安全设备的安全率	信创平台控制主机设备的安全率, 国产自主可控设备比例等于 100%	2
		存储设备的安全率	信创平台控制存储设备的安全率, 国产自主可控设备比例 $\geq 80\%$	2
		系统软件的安全率	信创平台国产自主可控系统比例 $\geq 80\%$	2
	云计算安全评估	云平台运行环境安全评估	按要求进行云平台运行环境安全评估并制定安全措施	3
应用成效 (10 分)	服务能力	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
		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

一级指标	二级指标	三级指标	参考目标值	分值
		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
	服务时效	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	≥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