



中华人民共和国国家标准

GB/T 34077.5—2020

基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第5部分：技术服务体系

Management specification of electronic government common platform
based on cloud computing—Part 5: Technical service system

2020-09-29 发布

2021-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

GB/T 34077.5—2020

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 技术服务体系架构	1
5 机构队伍	2
6 服务资源	3
7 服务产品	3
8 服务使用	4
9 服务运营	4
10 服务质量	5
11 服务安全	5
12 服务诚信	6
13 服务制度	6

前 言

GB/T 34077《基于云计算的电子政务公共平台管理规范》分为以下 5 个部分：

- 第 1 部分：服务质量评估；
- 第 2 部分：服务度量计价；
- 第 3 部分：运行保障管理；
- 第 4 部分：平台管理导则；
- 第 5 部分：技术服务体系。

本部分为 GB/T 34077 的第 5 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本部分由全国通信标准化委员会(SAC/TC 485)归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本部分起草单位：上海浪潮云计算服务有限公司、中国信息通信研究院、新华三技术有限公司、西安邮电大学、广州杰赛科技股份有限公司。

本部分主要起草人：张敏、石友康、段世慧、万晓兰、张晓辉、张勇、沈文明、朱勇、王方、孙广波、高巍、徐起。



引 言

基于云计算的电子政务公共平台实现了建设的集约化,应用的平台化,通过服务的整体化才能实现
对业务和运维进行全面的支持,只有提高了技术服务能力,为服务使用机构提供优质的服务,把他们从
繁重的运行维护工作中解放出来,把原先用于建设和运维的资金用于快速开发和部署满足需求的应用,
切实让服务使用机构体会到统一管理、统一运维带来的优越性,才能减少电子政务系统的自建、自管、自
用,从而逐步解决重复建设的问题,提高资源利用率,实现电子政务发展方式的转变。

建立起电子政务技术服务体系,能够进一步深化电子政务公共平台面向服务的理念,改变传统服务
方式,提升服务水平;能够进一步整合服务资源,优化服务产品,完善服务制度,提高服务质量,满足政务
应用需要。



基于云计算的电子政务公共平台管理规范

第 5 部分：技术服务体系

1 范围

GB/T 34077 的本部分规定了基于云计算的电子政务公共平台的技术服务体系,包括技术服务体系架构、机构队伍、服务资源、服务产品、服务使用、服务运营、服务质量、服务安全、服务诚信和服务制度等组成要素。

本部分适用于基于云计算的电子政务公共平台技术服务体系的构建、实施及运行。

注：除非特殊说明,以下各章中“电子政务公共平台”均指“基于云计算的电子政务公共平台”。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 34078.1—2017 基于云计算的电子政务公共平台总体规范 第 1 部分：术语和定义

3 术语和定义

GB/T 34078.1—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

提供给用户并满足其应用需求的有形或无形的活动。

3.2

服务资源 service resource

电子政务公共平台所涉及的服务器、网络带宽和地址、存储设备等基础设施要素,支撑软件、信息数据库等软件要素,及相应的虚拟化要素的总称。

3.3

服务产品 service product

满足用户功能性需求的某项服务或者多项服务与相关服务资源的有机组合。

注：服务、资源、产品的关系：电子政务公共平台正常运行提供给机构用户服务的过程中,资源以服务的形式供用户使用,形成服务资源；服务可以调用服务资源响应用户请求；产品可向机构用户提供某一完整功能的服务。

3.4

服务全生命周期 service lifecycle

从服务的产生到下线的生命周期,包括服务产生、服务规划设计、服务发布、服务交付、服务运行、服务下线各过程。

4 技术服务体系架构

电子政务公共平台技术服务体系的主要角色包括服务管理机构、服务提供机构、服务评测机构和服

GB/T 34077.5—2020

务使用机构。在技术服务体系的角色中,各个角色的分工如下:

- a) 服务使用机构处于核心位置,是服务管理者、服务提供者和服务评测者的共同服务对象;
- b) 服务管理机构负责构建和管理技术服务体系;
- c) 服务提供机构为各级政务机关交付技术服务;
- d) 服务评测机构负责评测技术服务的过程和结果。

电子政务公共平台技术服务体系是规范电子政务公共平台技术服务的方式、程序和流程,包含机构队伍、服务资源、服务产品、服务使用、服务运营、服务质量、服务安全、服务诚信和服务制度九类要素,服务提供机构利用服务资源产生服务产品,按照服务制度的规定通过服务运营活动供服务使用者使用,服务使用的过程受服务管理机构及服务评测机构的监管,保证服务质量、服务安全、服务诚信,这些要素与上述角色相互配合,实现电子政务技术服务体系的稳定运行。

电子政务公共平台技术服务体系如图 1 所示。

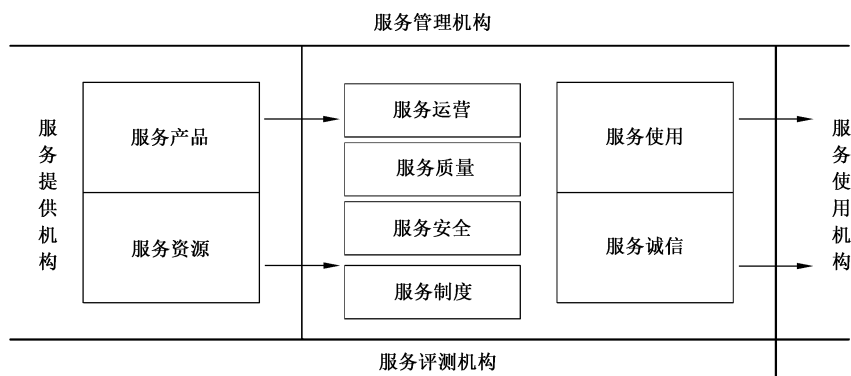


图 1 技术服务体系架构示意图

5 机构队伍

5.1 概述

电子政务技术服务体系的队伍有两支,即服务行政管理队伍和专业技术服务队伍。电子政务技术服务体系的机构有四类,即服务管理机构、服务提供机构、服务使用机构和服务评测机构。

5.2 技术服务体系队伍

包括以下要求:

- a) 信息化(电子政务)主管部门是电子政务技术服务体系的管理机构,政务部门是电子政务技术服务的使用机构,各类从事技术服务企事业单位是电子政务技术服务的提供机构,从事标准、测试、评估、监理、计价等的机构和行业组织是电子政务技术服务的评测机构。
- b) 服务行政管理队伍由各级政务部门内从事电子政务技术服务管理的公务人员构成,专业技术服务队伍由提供电子政务技术服务相关活动的从业人员构成。

5.3 技术服务体系机构

包括以下要求:

- a) 服务管理机构应负责电子政务技术服务发展的组织实施、监督管理和考核评估等工作。围绕技术服务能力提升,开展统筹规划、统一规范、加强服务、组织协调和制度建设等工作。服务管理机构应设立电子政务技术服务的专业岗位,定岗定责,分类指导服务提供机构、服务使用机

- 构和服务评测机构。服务管理机构应制定电子政务公共平台顶层设计及配套政策、制度,依法依规选定电子政务公共平台的服务提供机构,推动应用系统向电子政务公共平台部署和迁移。
- b) 服务提供机构应按照服务质量要求,准备服务资源、生产和交付服务产品、优化服务运营,确保服务安全可靠,支撑政务部门业务有序开展。服务提供机构应负责电子政务公共平台的建设、咨询、服务和安全运行。应面向政务部门的使用需求,提供服务资源和服务产品,实施服务运营,保证服务质量和安全,提供优质、高效、友好的服务。
 - c) 服务使用机构应梳理本部门业务需求,向服务管理机构提出使用电子政务公共平台的申请。服务使用机构需要承担本部门的应用系统开发、建设、运维、安全以及数据的管理工作,协助服务管理机构对服务提供机构的服务质量进行评价。
 - d) 服务评测机构应按照服务标准和规范,在服务全生命周期内测试评估服务过程和结果。服务评测机构应提供专业化的服务评测队伍。

6 服务资源

6.1 服务资源的内容

服务资源指服务提供机构实施技术服务所需的技术资源和条件,包括计算资源、存储资源、网络资源、信息资源、应用支撑资源、咨询、规划、设计等。

6.2 各机构职责

包括以下要求:

- a) 服务管理机构应在统一规划、资源共享、分级实施的原则下,统筹规划、建设和使用服务资源,避免重复建设,制定可操作的工作制度和流程,保障服务安全与信息安全。服务资源的采购应符合国家政策、规章要求,服务管理机构应建立服务资源申报、预算编报、组织采购、项目监管、绩效评价等规范化流程。
- b) 服务提供机构应建立符合国家标准的服务资源,对服务资源的准备、构建和交付实施精细化管理,同时根据服务使用机构业务需要和质量要求,及时配置、调整、扩容或释放资源,实现服务资源的科学配置和有效使用。
- c) 服务评测机构应依据国家标准对服务资源的形成、构建和交付过程进行符合性测试,定期公布经测评符合国家标准的服务资源目录,促进资源共享与复用,降低能耗、提高利用率,有效支持服务资源的快速部署与产品化。

7 服务产品

7.1 服务产品的内容

服务产品是服务提供机构依托服务资源,按照可量化、可测量、可计价等标准提供并交付给服务使用机构的功能和服务。

7.2 各机构职责

包括以下要求:

- a) 服务管理机构应依据市场化原则,推动电子政务技术服务的产品化进程,应建立服务产品推荐和淘汰机制,扩大服务产品供应渠道,确保电子政务技术服务市场可以及时提供功能齐备、品目齐全、安全可靠、稳定可用的服务产品。

GB/T 34077.5—2020

- b) 服务管理机构应组织制定管理办法、产品标准、流程标准,监督服务产品生产和交付过程,明确服务产品制造、测试、上线、使用和下线程序;服务管理机构应制定优惠政策,鼓励更多提供机构生产符合标准的、质优价廉的服务产品。
- c) 服务管理机构应依托服务评测机构开展产品质量评价,定期公布测评合格的服务产品目录。服务产品的采购应符合国家政策、规章要求,服务管理机构要建立服务产品申报、预算编报、组织采购、项目监管、绩效评价等规范化流程。
- d) 服务提供机构应依托服务资源,研制、生产、交付各类服务产品,包括规划咨询类、服务设计类、集成实施类、运行维护类、培训推广类等。服务提供机构跟踪了解产品使用效能,及时更新、改进服务产品,确保提供高质量的服务产品。服务提供机构要与服务使用机构协商确定产品的试用服务期,原则上试用服务期不少于6个月。
- e) 服务评测机构应定期公布对服务产品的度量结果和价格基础,作为一定时间期限的服务产品计价参考。服务评测机构应按照服务管理机构、服务使用机构要求,对于上线产品进行测试,测试合格者才可部署实施。

8 服务使用

8.1 服务使用的内容

服务使用指政务部门和公务人员在使用电子政务技术服务资源与服务产品过程中相关的管理、保障活动。

8.2 各机构职责

包括以下要求:

- a) 服务管理机构与服务提供机构就服务使用的要求签订服务协议,服务协议包括双方职责、服务内容、质量考核标准、安全保密要求、违约责任、处理机制、知识产权归属、绩效考核要求和费用支付等条款。
- b) 服务管理机构应建立公平、公正、权责明确的服务使用工作机制,避免服务使用的利益相关方形成领域垄断、区域垄断和不正当竞争。在招标采购阶段,咨询规划服务提供商的选择应与服务设计、集成实施等服务提供商不同。
- c) 服务管理机构应会同财政部门将购买服务资源、服务产品纳入财务预算科目,鼓励服务流程与区域合作,对服务资源、产品的采购实施规范化管理。
- d) 服务提供机构应提供产品使用说明书及相应的使用培训,按照服务协议约定履行相关售后服务支持、服务使用保障等,同时及时响应用户对服务产品的使用意见,完善服务产品,提升用户满意度。
- e) 服务使用机构向服务管理、服务提供和服务评测等机构提出服务要求,及时反馈和沟通服务质量,服务管理、服务提供、服务测试等部门应向服务使用部门开展服务产品配置、服务产品培训和售后支持等服务。
- f) 服务评测机构作为第三方独立运作与管理,应符合国家有关政策与规章要求,服务项目实施过程中要避免服务提供机构与服务评测机构具有相关利益关系。

9 服务运营

9.1 服务运营的内容

服务运营指以服务资源与产品为基础,服务提供机构向服务使用机构进行的策划、实施、调整、改

进、控制和评价等过程活动。

9.2 各机构职责

包括以下要求：

- a) 服务管理机构应负责服务运营的督促、检查和控制,对服务运营进行动态监控,及时调整规范运营秩序。服务管理机构制定服务运营管理标准,服务级别评估标准,并依据标准开展服务运营能力的评估与审计。
- b) 服务提供机构应负责服务运营的规划、设计、实施以及过程管理、安全管理和推广培训等;负责建设服务运营队伍与制度;实行服务运营队伍绩效考核和持证上岗;推动服务级别、报告、问题、配置、变更、安全等管理。
- c) 服务评测机构针对服务运营技术、财务、审计等专项管理工作进行测试与评估,测评结果作为持续改进服务质量的依据。

10 服务质量

10.1 服务质量的内容

服务质量指电子政务技术服务满足使用需求的质量管理程度。服务质量管理包括服务准备期、服务实施期的质量管理。

10.2 各机构职责

包括以下要求：

- a) 服务管理机构负责建立服务管理制度和标准,制定服务质量测评技术指标,明确质量监管的依据和方法,定期开展服务质量测评,严格执行服务质量监管。
- b) 服务管理机构对服务准备期的质量集中管理,确保服务资源、服务产品、服务安全、服务机构和队伍的质量。
- c) 服务提供机构对服务实施期的质量做好服务提供和服务使用过程中的控制管理,发布服务日志,建立服务故障报告机制,保障服务正常运行。
- d) 服务管理机构制定服务产品生产质量管理控制标准,服务提供机构严格按照标准程序生产制造各类服务产品。服务管理机构制定服务资源质量控制标准,服务提供机构优先采购符合标准要求的服务资源。
- e) 服务使用机构参与服务资源、服务产品、服务运营等服务质量的反馈和评价,持续提升和改进服务实施期质量。
- f) 服务评测机构按照服务管理和服务使用机构要求,遵循相关标准开展测试与评价。测评结果纳入服务管理机构备案,作为服务诚信的重要依据之一。

11 服务安全

11.1 服务安全的内容



服务安全是指在电子政务技术服务过程中,从机构队伍、服务资源、服务产品、服务使用、服务运营等全要素、全流程的安全管理活动。

11.2 各机构的职责

包括以下要求：

GB/T 34077.5—2020

- a) 服务管理机构应配置信息安全协调部门以及相关安全技术管理干部,服务提供机构应获得国家信息安全涉密资质或服务安全资质,服务使用机构应配置服务安全管理队伍。
- b) 服务管理机构应制定电子政务技术服务的安全监管机制,对服务的全过程进行实时安全监测,及时掌握服务安全发展态势,避免服务安全失控。
- c) 服务提供机构针对服务资源与服务产品的构建应以安全可靠信的软硬件为主。服务产品要符合相关标准,服务使用过程符合安全规范;服务运营要满足服务使用机构的信息安全要求。
- d) 服务提供机构应专设服务安全队伍,制定服务安全应急预案和技术方案,划分服务安全等级,进行内部服务安全检查,确保服务安全制度、岗位与人员,自查和执行等协调一致。
- e) 服务使用机构应设置专门队伍,明确岗位职责,根据服务安全整体要求,发现服务安全事件要及时反馈与处理。

12 服务诚信



12.1 服务诚信的内容

服务诚信是对电子政务技术服务提供机构、服务评测机构以及相关从业人员的信用信息公开、应用以及失信惩戒等的管理活动。

服务诚信体系由中央、省级电子政务(信息化)主管部门负责建设。各级电子政务技术服务管理机构分工负责、各司其职,共同推动服务体系诚信建设。按照统一的信用信息公开规范,制定服务提供机构和技术服务队伍、服务评测机构和评测服务队伍的信用信息认定标准、信用等级评价规范,推动服务信用信息公开、共享与应用。

12.2 服务管理机构职责

包括以下要求:

- a) 中央、省两级服务管理机构做好服务提供机构和技术服务队伍、服务评测机构和评测服务队伍的信用信息收集、发布和维护等工作,应对服务提供机构和技术服务队伍的信用信息进行信用评价,及时公布不良行为信息。
- b) 按照统一标准、互联互通的原则,中央、省两级的服务管理机构遵循统一的信用信息编码、信用等级评价和结果公开等标准,建设服务信用信息档案与服务系统,实现服务提供机构及技术服务队伍、服务评测机构及服务评测队伍的诚信基本信息、优良与不良记录等信息的公开、查询、应用。
- c) 中央、省两级服务管理机构应制定信用信息运用制度,建立守信激励与失信惩戒机制。对信用等级低、不良行为性质恶劣的单位和人员重点监管,并在资质管理、招标投标等方面提出限制条件。
- d) 各级服务管理机构应建立健全服务提供机构诚信体系,奖励有诚信有信用的机构,公布、处罚、取消不合格资源和产品提供机构。

13 服务制度

13.1 服务制度的内容

服务制度指服务管理机构、服务提供机构服务评测机构和服务使用机构等相关各方共同遵守的规程和行动准则。

13.2 各机构职责

包括以下要求：

- a) 服务管理机构应负责技术服务规范性文件和技术标准制定,规范服务产品、服务资源、服务质量、服务计价和服务流程,提出技术服务的工作程序和内容等标准。
 - b) 服务管理机构应加强统筹协调、立足实际,完善政策措施和管理制度,建立服务内容、服务行为和服务质量管理等具体工作制度,确保政策、标准、措施的落实并形成工作制度。
 - c) 服务管理机构应建立技术服务监督、评价制度,制定技术服务水平评价、服务绩效评价等标准,形成技术服务监督机制。
 - d) 服务管理机构应建立从服务准备、服务实施到服务使用全生命周期的管理制度,制定技术服务流程标准,构建规范的服务流程,形成服务流程标准制度。
 - e) 服务管理机构应健全技术服务的安全管理和保密管理,建立服务安全管理制度和保密制度。服务提供机构和服务使用机构要严格落实服务安全保密制度。
-