# 深圳市政务云服务结算指引

1. 总则
2. 为明确深圳市政务云服务（以下简称政务云服务）结算流程，提升政务云服务水平，结合工作实际，制定本指引。
3. 本指引适用于深圳市大数据资源管理中心受上级单位委托使用财政资金采购的政务云服务，及全市各单位根据业务需要提出申请使用的政务云服务。
4. 政务云服务包含云服务和运营服务。政务云服务具体内容由市大数据资源管理中心通过招标采购确定。政务云服务具体内容适时更新。
5. 云服务计费起始时间为市大数据资源管理中心向政务云服务使用单位正式发出使用通知的次日；云服务计费终止时间为市大数据资源管理中心向政务云服务提供商正式发出变更或撤销通知的当天。
6. 政务云服务按季度或合同约定结算，根据服务使用量、服务考核等结果确定结算总金额。
7. 职责分工
8. 政务云服务结算涉及的相关方包括市大数据资源管理中心、政务云服务使用单位（以下简称使用单位）、政务云监理单位（以下简称监理单位）、政务云咨询单位（以下简称咨询单位）、政务云服务提供商（以下简称提供商）。
9. 市大数据资源管理中心开展政务云服务结算工作，主要职责如下：
10. 统筹开展政务云服务结算工作；
11. 组织落实第三方单位对政务云服务开展日常统计、监督、考核工作；
12. 审批第三方单位通过后的结算材料，确认结算总金额，完成结算支付。
13. 使用单位原则上为由政府财政拨款的党政机关、事业单位等，主要职责如下：
14. 根据本单位业务规划，提供下一年度政务云服务需求总量测算；
15. 根据业务或者项目实际需要，向市大数据资源管理中心提出云服务申请；
16. 配合市大数据资源管理中心复核确认已申请云服务的资源总量。
17. 监理单位在市大数据资源管理中心的指导下协助开展结算工作，主要职责如下：
18. 定期核查政务云服务的实际提供情况，并出具核查意见；
19. 核查服务使用量和违约情况的真实性和准确性，协助市大数据资源管理中心完成结算支付工作。
20. 咨询单位在市大数据资源管理中心的指导下协助开展结算工作，主要职责如下：
21. 协助市大数据资源管理中心开展政务云服务质量评估；
22. 协助市大数据资源管理中心审核结算账单的准确性，并出具审核意见。
23. 提供商主要职责如下：
24. 发起政务云服务结算申请，提交结算材料；
25. 配合监理单位审核政务云服务的实际提供情况；
26. 配合咨询单位做好政务云服务的质量评估和结算账单审核。
27. 服务费用结算流程
28. 政务云服务费用结算流程分为发起、审核、审批3个阶段（详见附件1）。
29. 发起阶段。每个季度结束后，提供商针对上一季度政务云服务内容出具书面《服务结算账单》（详见附件5），并提交给监理单位。
30. 审核阶段。监理单位核查《服务结算账单》中的《服务统计表》中服务使用量与违约情况的真实性和准确性，审核通过后提交至咨询单位。

咨询单位根据服务项以及相关服务取费标准，对账单的云服务总金额、运营服务总金额、服务违约总金额、结算总金额等进行审核，审核通过后提交至监理单位。

监理单位复核通过后提交至市大数据资源管理中心。

1. 审批阶段。市大数据资源管理中心确认服务结算账单无误后，完成结算流程。
2. 服务考核
3. 提供商在服务期内须严格遵守服务质量承诺及相关管理规定，确保服务质量，若违反服务质量承诺和服务水平约定造成服务质量下降（除不可抗力因素引起、依照政策、法规或协议等相关要求导致服务被暂停或终止、因政务云服务使用单位不当操作导致外），市大数据资源管理中心考核后进行相应的处罚。
4. 政务云服务考核项包括云服务质量、故障处理及时性以及运维服务水平三大类，考核明细详见附件3。
5. 云服务质量考核适用于IaaS、PaaS、SaaS、灾备服务、安全等服务，考核标准详见附件4，考核内容如下：
6. 服务可用性考核。本项适用于对服务可用性有指标要求的服务项，服务可用性应不低于服务可用性指标，各单项服务连续超过一分钟无法访问，视为服务可用性违约。服务可用性的计算公式详见附件4的《云服务质量考核标准》；
7. 数据存储持久性考核。本项适用于对数据存储持久性有指标要求的服务项，数据存储持久性应不低于数据存储持久性指标。各单项服务造成用户数据丢失超过72小时且未恢复视为数据存储持久性违约。数据存储持久性的计算公式详见附件4的《云服务质量考核标准》；
8. 服务及时性考核。提供商收到已审批的服务申请后，应于交付时限内按申请工单发放资源，超出交付时限视为服务及时性违约。若申请服务量超过提供商交付能力导致交付超出时限，市大数据资源管理中心可依据附件4中云服务质量考核标准的交付时限内交付下限判定是否违约。
9. 故障处理及时性是指在故障上报、服务恢复及提交故障报告环节具体响应时间超过要求时限（时限要求详见附件4中故障处理及时性考核标准），同时单个故障处理及时性违约金系数之和上限为70%。响应时间须经四方（市大数据资源管理中心、监理单位、咨询单位以及提供商）确认，若确认结果不一致，由各方协商解决。有关时间如下：
10. 故障发生时间是指通过对告警分析、日志分析、主动巡检、用户报障等渠道能追溯到的故障发生的最初时间，若通过以上渠道无法确定，则按收到与故障有关信息的最早时间确定；
11. 故障上报时间是指提供商通过邮件或其他即时通信工具上报故障情况至市大数据资源管理中心的时间；
12. 服务恢复时间是指提供商修复故障后，经使用单位确认后的时间；
13. 提交故障报告时间是指提供商通过邮件或纸质材料提交故障报告至市大数据资源管理中心的时间。
14. 运维水平考核标准包括运维服务台、低负载通知、日常运维报告、超额使用通知、变更事件上报、团队人员管理以及服务满意度等。
15. 特殊情况处理
16. 当未支付服务结算账单金额累计超过合同约定金额时，市大数据资源管理中心根据结算情况先支付合同内剩余款项，超过合同约定金额部分在后续合同中支付；如果合同不再续签，超过合同约定金额部分由双方协商解决。
17. 结算结果存在争议时，由各相关方共同商议。若争议无法得到一致结果，按合同中争议处置约定执行。
18. 本指引发布前按合同约定已提供的政务云服务结算可参考本指引执行。
19. 附则
20. 本指引解释权归市大数据资源管理中心。
21. 本指引自2022 年9月28日起施行。

附件：1.服务费用结算流程图

2.政务云服务结算总金额计算过程

3.政务云服务考核明细表

4.考核标准

5.服务结算账单

6.服务满意度评价表

7.简写索引

附件1

服务费用结算流程图



附件2

政务云服务结算总金额计算过程

政务云服务结算总金额A=B+C-D。

B：云服务总金额

C：运营服务总金额

D：违约总金额

1. 云服务总金额计算

云服务总金额B=M×E。

M：服务费用折扣率

E（E=∑（P×T×N））：云服务的各项服务总金额

P：三级服务配置项单价

T：结算周期内服务实例的服务时长

N：结算周期内服务实例的数量

1. 运营服务总金额计算

运营服务总金额C按实际情况计算。

1. 违约总金额计算

违约总金额D=∑I。

I：结算周期内单项违约行为的违约金

附件3

政务云服务考核明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项** | **考核子项** | **违约金计算公式** |
| 1 | 云服务质量 | 服务可用性 | I1 = ∑（J1 × K1）I1：服务可用性违约行为的违约金J1：结算周期内存在违约行为的实例的金额K1：服务可用性违约金系数 |
| 2 | 数据存储持久性 | I2 = ∑（J1 × K2）I2：数据存储持久性违约行为的违约金J1：结算周期内存在违约行为的实例的金额K2：数据存储持久性违约金系数 |
| 3 | 服务及时性 | I3 = J2 × K3I3：服务及时性违约行为的违约金J2：未及时交付的服务项的金额K3：服务及时性违约金系数 |
| 4 | 故障处理及时性 | 故障处理及时性 | I4 = ∑[J3 × (K4 + K5 + K6)]I4：故障处理及时性违约行为的违约金J3：结算周期内单次受故障影响的服务项实例的总金额K4：单次故障上报违约行为的违约金系数K5：单次服务恢复违约行为的违约金系数K6：单次故障报告违约行为的违约金系数 |
| 5 | 运维服务水平 | 运维服务台 | I5 = S1 ×（K7 + K8 + K9 + K10 + K11 + K12 + K13）I5：运维服务水平的违约金S1：云服务季度结算金额K7：服务台响应违约金系数K8：低负载通知违约金系数K9：日常运维报告违约金系数K10：超额使用通知违约金系数K11：变更事件上报违约金系数K12：团队人员管理违约金系数K13：服务满意度违约金系数 |
| 6 | 低负载通知 |
| 7 | 日常运维报告 |
| 8 | 超额使用通知 |
| 9 | 变更事件上报 |
| 10 | 团队人员管理 |
| 11 | 服务满意度 |

附件4

考核标准

1. 云服务质量考核标准

| **序号**  | **一级服务** | **二级服务** | **三级服务**  | **服务可用性** | **数据存储持久性** | **服务及时性** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务可用性指标** | **违约金系数** | **数据存储持久性指标** | **违约金系数** | **交付时限（工作日）** | **交付时限内交付下限** |
| 1 | IaaS | 计算 | 云主机服务 | 99%≤N＜99.975% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 3 | 50台 |
| 2 | 95%≤N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 3 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 4 | 裸金属服务 | 99%≤N＜99.9% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 25台 |
| 5 | N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 6 | \ | \ | N＜99.99% | 100% |
| 7 | GPU主机服务 | 99%≤N＜99.975% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 25台 |
| 8 | 95%≤N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 9 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 10 | 镜像服务 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 11 | 存储 | 云硬盘存储 | 99%≤N＜99.95% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 3 | 50TB |
| 12 | 95%≤N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 13 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 14 | 对象存储 | 99.9%≤N＜99.99% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 50TB |
| 15 | 95%≤N＜99.9% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 16 | N＜95% | 50% | N＜99.99% | 100% |
| 17 | 文件存储 | 99%≤N＜99.95% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 50TB |
| 18 | 95%≤N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 19 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 20 | 网络 | 虚拟私有云 | \ | \ | \ | \ | 3 | \ |
| 21 | 安全组服务 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 22 | 负载均衡 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 23 | 虚拟专用网络 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | \ |
| 24 | 95%≤N＜99% | 25% |
| 25 | N＜95% | 100% |
| 26 | NAT 网关 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 27 | PaaS | 容器服务 | 容器管理 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 3 | 5000vCPU |
| 28 | 95%≤N＜99% | 25% |
| 29 | N＜95% | 100% |
| 30 | 大数据服务  | 大数据服务 | 99%≤N＜99.9% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 25台 |
| 31 | N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 32 | \ | \ | N＜99.99% | 100% |
| 33 | 应用使能 | 微服务 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 5000vCPU |
| 34 | 95%≤N＜99% | 30% |
| 35 | N＜95% | 100% |
| 36 | 应用与数据集成平台服  | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 200连接 |
| 37 | 95%≤N＜99% | 30% |
| 38 | N＜95% | 100% |
| 39 | 分布式缓存 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 500GB |
| 40 | 95%≤N＜99% | 30% |
| 41 | N＜95% | 100% |
| 42 | 化软件 | 操作系统 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 43 | 数据库 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 44 | 中间件 | \ | \ | \ | \ | \ |
| 45 | SaaS | 云桌面服务 | 桌面主机 | 99%≤N＜99.5% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 3 | 500台 |
| 46 | N＜99% | 30% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 47 | 灾备 | 灾备服务 | 服务器备份 | 99%≤N＜99.90% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 3 | 50TB |
| 48 | 95%≤N＜99% | 25% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 49 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 50 | 数据备份 | 99%≤N＜99.90% | 10% | 99.999%≤N＜99.9999% | 10% | 50TB |
| 51 | 95%≤N＜99% | 25% | 99.99%≤N＜99.999% | 30% |
| 52 | N＜95% | 100% | N＜99.99% | 100% |
| 53 | 安全 | 租户安全  | 密钥管理 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 3 | 10套 |
| 54 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 55 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 56 | 数据加密 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 57 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 58 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 59 | 主机安全 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 50台 |
| 60 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 61 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 62 | 漏洞扫描 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 63 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 64 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 65 | 日志审计 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 66 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 67 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 68 | 数据库审计  | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 69 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 70 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 71 | 云堡垒机 | 99%≤N＜99.9% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 72 | N＜90% | 25% | \ | \ |
| 73 | Web 应用防火墙 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 10套 |
| 74 | 95%≤N＜99% | 25% | \ | \ |
| 75 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 76 | 云安全网页防篡改 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 10套 |
| 77 | 95%≤N＜99% | 25% | \ | \ |
| 78 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 79 | 双因素认证 | 99%≤N＜99.95% | 10% | \ | \ | 10套 |
| 80 | 95%≤N＜99% | 25% | \ | \ |
| 81 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 82 | 数据脱敏系统 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 83 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 84 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 85 | 数据库安全防护网关系统 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 86 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 87 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 88 | 数据安全管理平台 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 89 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 90 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 91 | 数据水印系统 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 92 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 93 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 94 | 数据防泄漏系统 | 99%≤N＜99.95% | 15% | \ | \ | 10套 |
| 95 | 95%≤N＜99% | 30% | \ | \ |
| 96 | N＜95% | 100% | \ | \ |
| 结算周期内单项三级服务服务可用性：Y1=(W–U)/W×100%Y1：结算周期内单项服务服务可用性W：结算周期单项服务总时间U：结算周期单项服务不可用总时间注：结算周期单项服务总时间为结算周期总天数×24（小时）×60（分钟）；单项服务连续超过一分钟无法访问的，计为服务不可用时间；结算周期单项服务不可用时间为一个结算周期内单项服务不可用时间的总和，每个结算周期的服务不可用时间不计入下一结算周期的服务不可用时间。 | 结算周期内单项三级服务数据存储持久性：Y2=(V-V1)/V×100%Y2：结算周期内单项服务数据存储持久性V：单项服务结算周期末的总数据量V1：单项服务结算周期内丢失的实际数据量注：各单项服务因非例外情形造成用户数据自发现起丢失超过72小时（不含本数）且未恢复的，未恢复部分计入丢失的实际数据量。 |

注：

1、服务可用性及数据存储持久性的指标参数主要参考《基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第1部分：服务质量评估》（GB/T 34077.1-2017）中“8.5服务可靠性指标评测”部分，其对应违约金系数参考国内主流公有云服务等级协议。

2、服务及时性考核根据结算周期内所有涉及服务及时性违约的工单总数参照表1取定唯一违约金系数。

**表1 服务及时性违约金系数表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务及时性违约** | **服务及时性违约金系数** |
| 1 | 3≤服务及时性违约工单数＜6 | 10% |
| 2 | 6≤服务及时性违约工单数＜9 | 20% |
| 3 | 9≤服务及时性违约工单数＜12 | 30% |
| 4 | 服务及时性违约工单数≥12 | 50% |

1. 故障处理及时性考核标准

故障处理及时性包括故障上报、服务恢复及故障报告等环节，下表中时间范围的“内”包含本数，具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **处理环节** | **要求时限** | **考核标准/违约金系数** |
| **等保二级及以下系统** | **等保三级系统** |
| 故障上报 | 自故障发生时间起，1小时内上报（邮件、电话等） | 自故障发生时间起，0.5小时内上报（邮件、电话等） | 在结算周期内，故障上报时间首次超过要求时限，扣除受影响的服务实例总金额的1%；后续每次超过要求时限，违约金系数累加3%。 |
| 服务恢复 | 自故障发生时间起，3小时内恢复云服务 | 自故障发生时间起，2小时内恢复云服务 | 服务恢复时间超过要求时限，扣除结算周期内受影响的服务实例总金额的30%；后续每超过要求时限，违约金系数累加5%。 |
| 故障报告 | 自服务恢复时间起，48小时内出具故障报告 | 自服务恢复时间起，24小时内出具故障报告 | 故障报告出具时间超过要求时限，扣除结算周期内受影响的服务实例总金额的3%；后续每超过要求时限，违约金系数累加3%。 |

1. 运维水平考核标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项** | **考核内容** | **指标** | **违约金系数** |
| 1 | 运维服务台 | 提供7×24小时服务台（提供商侧）统一接口，对需求或问题进行受理、跟踪、答复、回访、闭环等。结算周期内由监理单位对服务响应情况抽查五次，未及时响应的视为服务响应不及时。 | 服务响应不及时≥3次 | 0.10% |
| 2 | 低负载通知 | 结算周期内按需向市大数据资源管理中心提供IaaS、PaaS资源低负载运行情况。 | 未按需提供低负载情况≥1次 | 0.10% |
| 3 | 日常运维报告 | 结算周期内向市大数据资源管理中心提交IaaS、PaaS、SaaS等日、周、月、季度(除法定节假日外)的资源情况报告。 | 周、月、季度运维报告未提供≥1次或日运维报告未提供≥3次 | 0.10% |
| 4 | 超额使用通知 | 结算周期内向市大数据资源管理中心提供SaaS资源周、月、季度的超额使用情况。 | 未提供超额使用情况≥1次 | 0.10% |
| 5 | 变更事件上报 | 提供商对云平台实施升级、优化、调整等重大变更前，应先开展影响分析工作，并事前向市大数据资源管理中心提交变更申请和变更方案，经评估在最低影响限度下方可实施。 | 变更事件未提前上报、提交变更申请和变更方案≥1次 | 0.20% |
| 6 | 团队人员管理 | 提供商应明确季度运维服务团队人员数量，于每结算周期初提供运维团队名单，当结算周期结束后结算中人员不一致时(季度服务周期内已做人员变更登记备案除外)，根据不一致人数取定唯一违约金系数，同时不一致的人数不纳入结算范畴。 | 人数≤2 | 0.20% |
| 2＜人数≤4 | 0.40% |
| 4＜人数≤6 | 0.50% |
| 人数>6 | 0.80% |
| 7 | 服务满意度 | 每结算周期由市大数据资源管理中心组织对提供商运维情况进行满意度评价，根据评分取定唯一违约金系数。 | 90分＜满意度≤95分 | 0.10% |
| 85分＜满意度≤90分 | 0.10% |
| 满意度≤85分 | 0.20% |

附件5

政务云服务结算账单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | 结算周期 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 服务总金额 |  | 服务违约总金额 |  |
| 结算总金额（小写） |  | 结算总金额（大写） |  |
| 结算情况 | （总结结算周期内的云服务、运营服务、服务违约的整体情况）我方郑重承诺以上数据真实有效。政务云服务提供商签章： 年 月 日 |
| 政务云咨询单位意见 | 审核意见：  签章： 年 月 日 |
| 政务云监理单位意见 | 审核意见：  签章： 年 月 日 |
| 采购单位意见 | 审批意见： 签章： 年 月 日 |

*注：政务云服务结算账单必须后附《服务统计表》。*

|  |
| --- |
| **服务统计表** |
| **一、服务使用量统计清单** |
| **1.1云服务** |
| 序号 | 系统序号 | 使用单位 | 项目名称  | 一级服务  | 服务条目 | 服务配置 | 计量单位 | 单价 | 数量 | 服务交付日期 | 服务终止日期 | 月费用 | 结算起算日期 | 结算截止日期 | 总金额 | 结算金额 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2运营服务** |
| 序号 | 服务项 | 总金额 | 结算金额 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **二、服务考核统计清单** |
| 考核项 | 违约事项 | 违约金系数 | 违约金额 |
| 云服务质量 | 服务可用性 |  |  |  |
| 数据存储持久性 |  |  |  |
| 服务及时性 |  |  |  |
| 故障处理及时性 | 故障上报 |  |  |  |
| 服务恢复 |  |  |  |
| 故障报告 |  |  |  |
| 运维服务水平 | 运维服务台 |  |  |  |
| 低负载通知 |  |  |  |
| 日常运维报告 |  |  |  |
| 超额使用通知 |  |  |  |
| 变更事件上报 |  |  |  |
| 团队人员管理 |  |  |  |
| 服务满意度 |  |  |  |
| 政务云服务提供商负责人（签字）： 年 月 日 |

附件6

服务满意度评价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项目** | **评价内容** | **得分（1-10）** |
| 1 | 服务态度 | 对服务团队服务态度与服务意识的满意度 |  |
| 2 | 对服务团队服务规范性的满意度 |  |
| 3 | 服务能力 | 对服务团队提供的运维服务的稳定性和速度的满意度 |  |
| 4 | 对服务团队故障诊断和解决的技术水平的满意度 |  |
| 5 | 对服务团队提供应急响应能力的满意度 |  |
| 6 | 服务时效 | 对事件响应的时效性的满意度 |  |
| 7 | 服务管理 | 对服务团队管理规范性的满意度 |  |
| 8 | 对服务合同履行效果的满意度 |  |
| 9 | 对提供的相关培训的满意度 |  |
| 10 | 对提供的服务报告的满意度 |  |
| 服务满意度得分（满分100分） |  |
|
|
|
|
| 采购单位意见 | 签章： 年 月 日 |
|
|

附件7

简写索引表

| **序号** | **英文字母** | **说明** |
| --- | --- | --- |
|  | A | 政务云服务结算总金额 |
|  | B | 云服务总金额 |
|  | C | 运营服务总金额 |
|  | D | 违约总金额 |
|  | E | 云服务的各项服务总金额 |
|  | P | 三级服务配置项单价 |
|  | M | 服务费用折扣率 |
|  | N | 结算周期内服务实例的数量 |
|  | T | 结算周期内服务实例的服务时长 |
|  | I | 结算周期内单项违约行为的违约金 |
|  | I1 | 服务可用性违约行为的违约金 |
|  | I2 | 数据存储持久性违约行为的违约金 |
|  | I3 | 服务及时性违约行为的违约金 |
|  | I4 | 故障处理及时性违约行为的违约金 |
|  | I5 | 运维服务水平的违约金 |
|  | J1 | 结算周期内存在违约行为的实例的金额 |
|  | J2 | 未及时交付的服务项的金额 |
|  | J3 | 结算周期内单次受故障影响的服务项实例的总金额 |
|  | S1 | 云服务季度结算金额 |
|  | K1 | 服务可用性违约金系数 |
|  | K2 | 数据存储持久性违约金系数 |
|  | K3 | 服务及时性违约金系数 |
|  | K4 | 单次故障上报违约行为的违约金系数 |
|  | K5 | 单次服务恢复违约行为的违约金系数 |
|  | K6 | 单次故障报告违约行为的违约金系数 |
|  | K7 | 服务台响应违约金系数 |
|  | K8 | 低负载通知违约金系数 |
|  | K9 | 日常运维报告违约金系数 |
|  | K10 | 超额使用通知违约金系数 |
|  | K11 | 变更事件上报违约金系数 |
|  | K12 | 团队人员管理违约金系数 |
|  | K13 | 服务满意度违约金系数 |
|  | Y1 | 结算周期内单项服务服务可用性 |
|  | W | 结算周期单项服务总时间 |
|  | U | 结算周期单项服务不可用总时间 |
|  | Y2 | 结算周期内单项服务数据存储持久性 |
|  | V | 单项服务结算周期末总存储容量 |
|  | V1 | 单项服务结算周期内丢失的实际数据量 |