

河南省政务云运营管理暂行办法

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 【目的依据】为规范全省政务云平台运营管理，完善云资源全生命周期管理制度，根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规及《河南省政务云管理办法》，结合本省实际，制定本办法。

第二条 【适用范围】本省行政区域内各级政务云平台的资源交付、调度保障、费用结算、监督考核等运营管理活动，以及云服务提供方、用户单位在政务云运营管理中的相关行为，适用本办法。

第三条 【术语定义】本办法所称相关术语含义为：

（一）政务云，指依托电子政务外网建设，为政务信息系统提供计算、存储、网络、安全等共性通用服务的集约化基础设施。

（二）政务信息系统，指由政府投资建设、运维或购买服务，支撑政务部门履职的各类非涉密政务信息系统。

（三）政务云主管部门，指省、市两级负责政务云统筹管理、监督考核的政府工作机构。

（四）政务云运维部门，指承担政务云日常监测、资源管理、运行维护、安全保障等事务性工作的机构。

（五）云服务提供方，指通过政府采购确定，为各级政务云提供运营维护、资源交付、技术支撑、安全保障等专业化服务的市场主体。

（六）用户单位，指在本省各级政务云上部署、使用政务信息系统的各级党委、人大、政府、政协、纪委监委、法院、检察院及其直属部门（单位）、派出机构，以及承担公共服务职能或需要配合政务部门履职的国有企业。

（七）综合管理平台，指河南省“一朵云”综合管理平台，由省级中枢平台和各市级管理节点共同组成，为全省政务云资源统筹调度、运营监管、数据归集提供一体化支撑。

第四条 【运营原则】政务云运营遵循“安全可靠、集约高效、管运分离、协同联动、动态优化”的原则，保障政务云资源按需分配、弹性调度，支撑数字政府建设提质增效。

第二章 运营服务

第五条 【平台接入】云服务提供方应按统一技术标准和接入规范，完成自有政务云平台及资源池接入改造，全量接入本级综合管理平台（指省级中枢平台或市级管理节点，下同），接受主管部门统一监管，实现全省政务云资源互联互通、集约共享。

第六条 【平台运维】云服务提供方应做好本级综合管理平台对接运维，及时同步资源配置、使用状态、运行监测等数据，不得擅自中断数据传输、修改对接参数。

第七条 【团队建设】云服务提供方应组建专职运营团队，明确岗位分工，做好相关资源及网络策略交付、云上资源纳管监控、迁云上云咨询、云平台安全保障、费用结算等全流程运营服务。

第八条 【响应机制】云服务提供方应建立需求快速响应机制，实现云资源交付前后台全流程贯通，及时响应用户单位诉求和主管部门监管要求，做到问题发现、处置、反馈闭环管理。

第九条 【服务标准】云服务提供方应制定标准化服务流程和服务等级协议（SLA），明确资源开通时限、故障响应时长、系统可用性指标等，并定期向主管部门报送SLA达成情况。

第十条 【技术支撑】云服务提供方应建立 7×24 小时技术支撑体系，设立运维值班电话和线上服务渠道，及时响应处置用户单位的故障报修、技术咨询等需求。

第三章 资源交付

第十一条 【上云指导】云服务提供方应配合政务云运维部门协助用户单位做好上云规划、能力选型及方案制定，对资源申请量及网络安全策略开展合理性评估，指导用户单位在满足系统使用需求前提下以最小资源量进行申请。

第十二条 【申请管理】政务云资源的申请、变更、注销，由用户单位或其授权建设单位通过本级综合管理平台提交申请，经本级主管部门审核后，由云服务提供方据实交付。

第十三条 【交付实施】云服务提供方收到主管部门派发的资源审批单后，应按要求完成交付，并通过本级综合管理平台上使用手册、资源回执单及必备回填信息，交付完成后及时通知用户单位。

第十四条 【交付时限】云服务提供方在收到资源新增或扩容工单后，应在 3 个工作日内完成政务云资源交付；资源释放或涉及安全、密码、存储资源变更等需要与用户单位约定时间进行操作的，应在 3 个工作日内具备交付条件，与用户单位约定交付时间。

第十五条 【资源划转】用户单位有资源划转、系统合并等需求的，云服务提供方应同步主管部门，并告知用户单位通过本级综合管理平台办理相关手续，严禁违规操作。

第十六条 【资源回收】用户单位提交资源释放、系统注销申请并经审核后，云服务提供方应提醒其做好数据备份工作；相关资源在审核通过后原则上保留不超过 3 个月，逾期由云服务提供方统一回收。

第十七条 【台账管理】云服务提供方应建立资源使用台账，记录资源规格、使用期限、所属系统等信息，实现资源全生命周期可追溯管理。

第四章 资源调度

第十八条 【调度要求】云服务提供方应依托综合管理平台，

落实全省统一的跨地域、跨层级资源调度要求，开放资源调度接口，实现资源申请、审批、交付、结算全流程线上管理。

第十九条 【异地调度】市、县两级用户单位需跨区域、跨层级使用异地政务云资源的，应通过综合管理平台市级管理节点提交申请，经属地和资源提供地主管部门双重审批后，由资源提供地云服务提供方完成调度和交付。

第二十条 【异地结算】跨地域、跨层级使用政务云资源的，由使用单位属地主管部门与云服务提供方按市场化购买服务原则结算。

第二十一条 【弹性调度】云服务提供方应建立资源弹性调度机制，实时监控政务云资源分配情况；当分配率达到预设阈值时，优先采取弹性扩容、本地闲置资源调配等方式保障供给，本地资源无法满足的，报主管部门同意后，将超出负载部分迁移至空闲资源节点，确保政务信息系统稳定运行。

第五章 效能管控

第二十二条 【效率监控】云服务提供方应在本级运维部门指导下，依托本级综合管理平台采集数据，实时监控政务信息系统的云资源使用效率。政务云主管部门依据运维部门提供的数据开展资源计费。

第二十三条 【插件管理】云服务提供方应会同用户单位为云主机、高性能物理机等资源安装监控插件，实现本级综合管理

平台相关资源全量纳管；确因特殊情形无法安装或插件无法正常采集数据的，用户单位应通过综合管理平台提交书面说明。插件无法正常工作的云资源，不予结算费用。

第二十四条 【效率排查】云服务提供方应每月向本级主管部门、运维部门报告资源使用情况，重点排查综合使用率峰值低于 30%的低效率系统和主机，对长期闲置、低效使用的资源，及时向主管部门报送预警信息，提出关停、整合、降配等优化建议并协助落实整改。

第六章 网络策略

第二十五条 【网络隔离】云服务提供方应按用户单位、政务信息系统维度划分虚拟专有网络区域，实现网络逻辑隔离；跨单位、跨系统数据交互和网络访问，需由用户单位提交策略申请并经审批后开通。

第二十六条 【策略申请】政务信息系统需跨网络、跨系统进行数据交互的，由用户单位或其授权建设单位通过本级综合管理平台提交网络安全策略申请，明确访问方向、端口、协议等关键信息。

第二十七条 【策略开通】云服务提供方收到经本级政务云运维部门审核的网络策略工单后，应在 2 个工作日内完成开通，通过本级综合管理平台提交回执单并联系用户单位确认生效。

第二十八条 【策略限制】互联网访问类安全策略需提供明

确目的地址，禁止申请访问全部互联网地址或目的地址的全部端口，域名解析、邮箱服务等特殊场景除外。

第二十九条 【访问规范】政务云平台域内互访，原则上以弹性公网 IP（EIP）在各资源池配置安全策略；访问互联网的所有流量，须经本级指定的电子政务外网互联网出口转发，禁止私设出口连接互联网。

第七章 安全管理

第三十条 【安全演练】云服务提供方应做好政务云物理环境日常巡检，定期开展基础设施漏洞扫描、软件升级等安全工作；在本级运维部门指导下，每半年组织 1 次应急演练，配合参加全省数字政府“一道墙”攻防演练，及时排查安全隐患，演练结果报主管部门备案。

第三十一条 【安全评估】云服务提供方应落实网络安全管理相关规定，定期开展网络安全等级保护测评、云计算服务安全评估及商用密码应用安全性评估，完成问题整改并保持合规状态，测评结果及时报送主管部门。

第三十二条 【重保值守】国家法定节假日、重大活动等特殊保障时段，云服务提供方应提供现场值守服务，增派技术人员，加强资源监控和安全防护，落实 7×24 小时值班制度。制定应急处置预案，明确安全事件发生后的处置时限、流程规范，健全快速响应机制，全面提升安全事件处置效率与质量。

第三十三条 【高风险操作】用户单位通过本级综合管理平台提交的运维申请，涉及漏洞扫描、重装系统、恢复快照等系统安全及数据变更类高风险操作的，云服务提供方应审核加盖公章的说明文件，审核通过后方可实施；操作完成后，协助用户单位做好数据校验和系统验证。

第八章 机房管控

第三十四条 【基础设施管控】云服务提供方应加强政务云基础设施划区管理及设备出入管控，杜绝未经审批私接、私挂、私布等行为，保障基础环境架构统一、资源使用合规，确保政务云基础设施的区域安全性和专用性。

第三十五条 【出入管理】云服务提供方应建立严格的机房出入管理制度；用户单位因离线部署、数据迁移备份、设备托管、运行维护等需进入机房的，应通过本级综合管理平台提交书面申请，经运维部门审核批准后，由云服务提供方安排人员陪同进入。

第三十六条 【施工管理】用户单位因设备上架、布线等施工操作进入机房的，云服务提供方应指派专人现场指导，施工完成后组织验收，不符合规范的责令当场整改。

第三十七条 【机房规范】机房出入人员应遵守机房管理规定，严禁携带无关电子设备、易燃易爆物品进入，严禁接触非授权区域设备；云服务提供方应全程陪同并做好操作记录，确保机房安全。

第三十八条 【环境管控】云服务提供方应加强机房物理环境管理，确保温湿度、电力供应、消防设施等符合国家标准，定期巡检基础设施并及时处置故障隐患，巡检记录定期报送运维部门。

第九章 费用结算

第三十九条 【预算结算】以市场化购买服务方式采购政务云服务的，各级主管部门应于每年编制年度服务经费预算，根据实际资源使用量与云服务提供方据实结算；其他运营模式的政务云，按相关规定执行经费保障与结算。

第四十条 【收费管理】各级主管部门应制定涵盖 IaaS、PaaS、SaaS 等类型的政务云服务目录和收费标准；云服务提供方应严格按目录提供服务，未经审批不得擅自增设服务项目、提高收费标准。

第四十一条 【考核挂钩】各级主管部门应建立政务云服务质量考核评价机制，考核结果与服务费用结算直接挂钩，考核标准另行制定。

第四十二条 【结算前提】云服务提供方应按用户单位提交、经本级主管部门审核批准的资源规格提供服务，不得擅自调整配置；对应资源未完成交付或未经验收确认的，不得向主管部门发起费用结算流程。

第四十三条 【数据规范】云服务提供方应保证结算数据真

实、准确、完整，及时维护综合管理平台内资源归属、规格型号、计费周期等关键信息，长期保存资源开通、变更、注销的工单文件；工单数据、实际资源规格、平台显示信息不一致的，主管部门有权不予结算。

第四十四条 【档案管理】云服务提供方应建立政务云运营档案管理制度，对资源工单、使用账单、安全测评报告、故障处置记录、巡检记录等档案统一归档并长期保存。

第十章 监督考核与责任追究

第四十五条 【考核主体】省、市两级主管部门是政务云运营管理监督考核责任主体，可委托第三方专业机构开展考核；考核遵循客观公正、量化评价、注重实效、奖惩结合的原则，考核结果作为费用结算、服务续约、资格认定的重要依据。

第四十六条 【考核内容】对云服务提供方的考核围绕运营服务合规性、资源管理效能、网络与安全保障、服务保障能力、费用结算管理等核心内容开展，具体考核指标、评价标准及实施流程由主管部门另行制定。

第四十七条 【考核结论】主管部门结合日常监管、综合管理平台监测数据及年度考核结果形成考核结论，向云服务提供方反馈问题并提出限期整改要求；考核结果不合格的，视为未履行本办法约定的运营服务责任。

第四十八条 【考核应用】考核结果与云服务提供方的费用

结算、服务资格直接挂钩；考核不合格的，主管部门可视情节轻重，采取扣减费用、暂停服务等措施，情节严重的取消其政务云服务资格。

第四十九条 【责任情形】云服务提供方有违反本办法约定、未履行运营服务责任相关情形的，特别是未按要求落实重大安全事件处置责任、处置不及时或处置不当的，由主管部门责令限期整改，视情节采取扣减费用、暂停服务、取消资格等措施；造成政务信息系统中断、数据泄露、资源重大浪费等损失的，依法追究违约责任；涉嫌违法的，由有关部门依法处理。

第五十条 【整改验收】云服务提供方收到整改通知后，应在规定时限内制定整改方案，明确措施、时限和责任人，完成整改后提交书面整改报告及佐证材料；主管部门在收到报告后 10 个工作日内完成验收，验收合格的恢复正常服务。

第五十一条 【申诉复核】云服务提供方对考核结果、整改通知或责任追究决定有异议的，可在收到相关文书后 7 个工作日内，向作出决定的主管部门提交书面申诉申请及证明材料；主管部门在收到申请后 15 个工作日内完成复核，复核结果为最终结论并书面反馈。

第十一章 附则

第五十二条 【办法解释】本办法由省行政审批政务信息管理局负责解释。

第五十三条 【施行日期】 本办法自印发之日起施行。